



**HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA**

**JAVNI POZIV ZA DOSTAVU PONUDA**

Predmet nabave:

**Održavanje i nadogradnja  
turističko informacijskog portala [croatia.hr](http://croatia.hr)**

Zagreb, studeni 2024.

## Sadržaj

1.	Opći podaci o Naručitelju .....	4
2.	Komunikacija s Naručiteljem .....	4
3.	Uvod .....	4
4.	Predmet nabave .....	5
4.1.	Održavanje (operativna podrška) .....	6
4.2.	Nadogradnje .....	8
4.3.	Implementacija novog dizajna .....	9
5.	Način izvršenja usluge .....	9
5.1.	Podrška i kontakt sa Naručiteljem .....	9
5.2.	Ticketing sustav .....	10
5.3.	Razine izvršenja Usluge .....	11
5.4.	Izveštavanje .....	12
5.5.	Korištene kratice i pojašnjenja .....	12
6.	Razvojni sati .....	13
6.1.	Dodatni razvojni sat .....	13
6.2.	Terminski plan razvoja dodatnih funkcionalnosti .....	14
6.3.	Ispravljanje grešaka u razvijenim funkcionalnostima .....	14
7.	Kvaliteta predmeta nabave .....	14
8.	Podaci o dokazima sposobnosti .....	14
8.1.	Dokaz pravne i poslovne sposobnosti .....	14
8.2.	Dokaz o nekažnjavanju .....	15
8.3.	Dokaz financijske sposobnosti: .....	15
8.4.	Dokaz tehničke sposobnosti .....	15
8.5.	Dokaz stručne sposobnosti .....	16
8.5.1	Razina partnerskog odnosa .....	16
8.5.2	Obrazovne i stručne kvalifikacije gospodarskog subjekta .....	16
8.5.3	Održavanje internetskih stranica u Edit CMS-u .....	17
9.	Zajednica ponuditelja .....	18
10.	Obvezni sadržaj ponude i potrebne dokumentacije .....	18
11.	Oblik, rok, način i mjesto dostave ponude .....	19
12.	Jezik ponude i priložene dokumentacije .....	20
13.	Rok valjanosti ponude .....	20
14.	Vrijeme, način i mjesto otvaranja ponuda .....	20
15.	Kriteriji za ocjenu ponuda .....	20

16.	Provjera računske ispravnosti ponude i objašnjenje neuobičajeno niske cijene .....	21
17.	Troškovi izrade dokumentacije .....	21
18.	Pojašnjenje i upotpunjavanje ponude u vezi s dokumentima .....	21
19.	Razlozi za odbijanje ponude .....	21
20.	Podaci o postupku pregovaranja.....	22
21.	Način obavještavanja o rezultatima poziva.....	22
22.	Rokovi isporuke usluga, odnosno završetka radova i/ili duljina trajanja ugovora.....	22
23.	Jamstva .....	22
23.1.	Jamstvo za ozbiljnost ponude.....	22
23.2.	Jamstvo za uredno izvršenje ugovora .....	23
24.	Naknada štete i ograničenja odgovornosti .....	24
25.	Rok, način i uvjeti plaćanja .....	25
26.	Mjesto isporuke robe, pružanja usluga ili izvođenja radova .....	26
27.	Odgovornosti Naručitelja .....	26
28.	Autorsko pravo – neograničeno, isključivo na svim materijalima .....	26
29.	Prilozi pozivu za dostavu ponuda .....	27
	PRILOG 1. PONUDBENI LIST .....	28
	PRILOG 2. IZJAVA O NEKAŽNJAVANJU .....	29
	PRILOG 3. IZJAVA O PRIHVAĆANJU UVJETA NAVEDENIH U POZIVU ZA DOSTAVU PONUDE.....	30
	PRILOG 4. TROŠKOVNIK .....	31
	PRILOG 5. IZJAVA O IZVRŠENIM USLUGAMA .....	32
	PRILOG 6. POPIS STRUČNJAKA .....	33
	PRILOG 7. IZJAVA O DOSTUPNOSTI.....	35
	PRILOG 8. IZJAVA O ČUVANJU POSLOVNE TAJNE .....	36

## 1. Opći podaci o Naručitelju

Hrvatska turistička zajednica, Trg Drage Iblera 10/IV, 10 000 Zagreb, OIB: 72501368180  
telefon + 385 1 4699 333, telefaks + 385 1 4557 827, [www.htz.hr](http://www.htz.hr), [www.croatia.hr](http://www.croatia.hr), email:  
[web@htz.hr](mailto:web@htz.hr)

Sektor za marketing i komunikaciju / Odjel za internetske stranice Hrvatske turističke zajednice, putem javnog poziva provodi postupak nabave: „*Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr*“, evidencijski broj: 018/24 sukladno uvjetima i zahtjevima iz ovog poziva za dostavu ponuda, s ciljem sklapanja ugovora o nabavi s odabranim gospodarskim subjektom.

## 2. Komunikacija s Naručiteljem

Upiti vezani uz uvjete za dostavu ponuda i pojašnjenje su pravodobni ako su dostavljeni Naručitelju na način opisan u ovoj dokumentaciji najkasnije 5 (pet) radnih dana prije dana isteka roka za dostavu ponuda. Sve upite gospodarski subjekti dužni su uputiti na elektroničku poštu Naručitelja: [web@htz.hr](mailto:web@htz.hr).

U Predmet („Subject“) elektroničke pošte potrebno je upisati „Upit: *Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr*“.

Naručitelj neće odgovarati na upite koji pristignu na drugačiji način ili na drugu adresu elektroničke pošte te koji pristignu van roka za dostavu upita. Na zaprimljeni upit Naručitelj će odgovoriti na adresu elektroničke pošte s koje je upit upućen, i to najkasnije u roku od 3 radna dana od dana zaprimanja upita.

U sklopu natječajne dokumentacije nalaze se dokumenti:

- 01 - Croatia.hr Funkcionalna specifikacija - web portal HTZ.docx
- 02 - Croatia.hr - Edit DMF.docx
- 03 - Topologija-HTZ-Web\_Mobile-Azure-FD-CDN.pdf

Predmetni dokumenti (u daljnjem tekstu funkcionalno-tehnička dokumentacija) smatraju se povjerljivim s obzirom da se radi o funkcionalno-tehničkoj specifikaciji turističko-informacijskog portala croatia.hr koji je služio kao temelj za izradu potpuno novog programskog rješenja te je isti zaštićen autorskim pravima i postoji poslovni interes radi čega se isti smatra poslovnom tajnom te nije dostupan široj javnosti iz razloga sprečavanja nelojalne konkurencije odnosno zlouporabe intelektualnog vlasništva.

Zbog spomenutih razloga navedeni dokumenti se preuzimaju putem maila uz prethodnu dostavu potpisane Izjave o čuvanju poslovne tajne (Prilog 8). Ponuditelji dodatne priloge mogu zatražiti na mail adresu [web@htz.hr](mailto:web@htz.hr) najkasnije 5 (pet) radnih dana prije dana isteka roka za dostavu ponuda.

## 3. Uvod

Hrvatska turistička zajednica (HTZ) je razvila turističko-informacijski portal croatia.hr, nacionalni turistički portal koji je središnje mjesto na kojemu se objedinjuje cjelokupna hrvatska turistička ponuda koja okuplja sve turističke zajednice s ciljem postizanja

pozitivnog utjecaja na turizam u Republici Hrvatskoj. Croatia.hr će biti dugoročna okosnica i informacijski sustav koji je modularan i proširiv, koji će osim pružanja informacija krajnjim korisnicima biti i sustav čije će podatke koristiti treći sustavi poput mobilne aplikacije, koji će nadograđivati funkcionalnosti portala.

Glavna okosnica portala je sustav za upravljanje sadržajem (CMS - Content Management System) koji osigurava unos i izmjenu podataka na portalu te administratorski pristup, a sustav sadržava i pripadajuću bazu podataka. Putem sustava za upravljanje sadržajem moguće je implementirati promjene sadržaja u skladu s aktualnim marketinškim kampanjama i drugim zahtjevima.

Turističko-informacijski portal [croatia.hr](http://croatia.hr) je izrađen u skladu sa najnovijim tehnološkim rješenjima i zahtjevima, responzivan je za prikaz na svim uređajima, omogućava višejezičnost (jezici su: HR, ENG, GER, FRA, ITA, SLO, CZ, POL, HUN, RUS, ESP uz mogućnost novih jezičnih varijanti), omogućuje dijeljenje sadržaja na svim platformama te se spaja s različitim sustavima (npr. eVisitor i sl.) iz kojih se određeni podaci iz različitih baza preuzimaju i prikazuju te se procesi ažuriranja podataka automatiziraju.

Turističko-informacijski portal na domeni [croatia.hr](http://croatia.hr) objedinjava cijeli sustav turističkih zajednica u platformi koja turistima pruža relevantne turističke informacije i podatke o Hrvatskoj kao turističkoj destinaciji. Svaka lokalna turistička zajednica nalazi se na svojoj dedikiranoj poddomeni, kojih je oko 300.

Dodatno i mobilna aplikacija Explore Croatia putem API-ja preuzima sadržaj turističko-informacijskog portala [croatia.hr](http://croatia.hr) te ga prikazuje u samoj aplikaciji.

#### **4. Predmet nabave**

Predmet nabave je održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala [croatia.hr](http://croatia.hr) zajedno sa svim pripadajućim poddomenama te cjelokupne testne okoline turističko informacijskog portala (u daljnjem tekstu informacijski sustav) u trajanju od 12 mjeseci počevši sa 01.12.2024.

U sklopu ugovorene usluge Naručitelj očekuje operativnu podršku (održavanje), razvoj novih funkcionalnosti i nadogradnje informacijskog sustava te implementaciju novog dizajna temeljenog na krovnom komunikacijskom konceptu i novom vizualnom identitetu Hrvatske kao turističke destinacije.

Od Ponuditelja se zahtijeva i operativna podrška pri rješavanju incidenata, konfiguracija, nadogradnji, praćenje performansi, nadzor i održavanje/administracija navedenih servisa:

- Instaliranje, ažuriranje i redovito održavanje aplikacijskog softvera na virtualnom poslužitelju; instaliranje, redovito održavanje i unaprjeđivanje baze podataka; održavanje i unaprjeđivanje aplikacijskog softvera, backup podataka
- Internet Information Services (IIS) - web-poslužiteljska komponenta čija je uloga pružanje web aplikativnog sadržaja korisnicima

- DMF (Destination Management Framework) licencu koja pokriva obje okoline (testnu i produkcijsku/*live*) informacijskog sustava te podržava neograničen broj korisnika
- Edit CMS kao dio EDIT DMF (Destination Management Framework) - višeslojna web aplikacija koja omogućuje urednicima unášanje, izmjene i ažuriranje sadržaja koji se može prikazivati na više lokacija (web, mobilna aplikacija...), tzv. headless CMS

Ponuditelj je dužan tijekom cijelog ugovornog odnosa primjenjivati dobre prakse zaštite informacija, uključujući osobnih podataka, a isto uključuje kontinuirano razmatranje rizika te identifikaciju i mitigaciju potencijalnih sigurnosnih prijetnji.

Naručitelj od Ponuditelja također očekuje pomoć i savjetovanje po pitanju daljnjeg razvoja, unaprjeđenja i optimizacije informacijskog sustava u svrhu smanjenja troškova, poboljšanja performansi i evaluacije novih trendova u turističkoj i IT industriji, kao i potreba javne uprave i zakonskih regulativa.

U okviru pružanja usluge održavanja i nadogradnje, Ponuditelj je dužan osigurati korisničku podršku 24/7 tijekom cijele godine za sve načine komunikacije za produkcijsku okolinu odnosno osigurati korisničku podršku 8x5 (radnim danima) tijekom cijele godine za sve načine komunikacije za testno-edukacijsku (preview) okolinu.

Predviđena količina predmeta nabave navedena je u Troškovniku (Prilog 4.) te ovom pozivu za dostavu ponuda.

#### **4.1. Održavanje (operativna podrška)**

Održavanje (operativna podrška) produkcijske i testne okoline turističko-informacijskog portala [croatia.hr](http://croatia.hr) podrazumijeva korektivne i preventivne aktivnosti na informacijskom sustavu koje za cilj imaju proaktivno održavanje zadovoljavajućih radnih uvjeta aplikacija, osiguranje maksimalne efikasnosti i dostupnosti te sprečavanje degradacije funkcionalnosti aplikacija. Preventivno održavanje provodi pružatelj usluge na način da odgovarajućim udaljenim pristupom pristupa testnoj i/ili produkcijskoj okolini sustava. U okviru preventivnog održavanja pružatelj usluge je dužan prikupljati i analizirati *log* datoteke sustava i aplikacije, detektirati potencijalne nepravilnosti u radu sustava, detektirati potencijalne probleme u kapacitetu i/ili konfiguraciji sustava, provjeravati ispravnosti backup i restore procedura, pripremati izvještaj vezan uz analizu stanja informacijske sigurnosti sustava te po potrebi predlagati Naručitelju preventivne i korektivne akcije u smislu poboljšanja sigurnosti i funkcioniranja sustava.

Održavanje informacijskog sustava uključuje i korektivno otklanjanje bilo kakvog neplaniranog prekida funkcioniranja sustava i/ili nemogućnost rada s njim (na produkcijskoj i/ili testnoj okolini). Pružatelj usluge obavlja korektivno održavanje temeljem aktivnosti koje su dio preventivnog održavanja i/ili po prijavi incidenta ili neispravnosti u korištenju serverske infrastrukture od strane korisnika ili ovlaštenog predstavnika korisnika. U okviru korektivnog održavanja pružatelj usluge je dužan otkloniti incident ili neispravnost u radu sustava u najkraćem mogućem roku i dovesti sustav u radno stanje i po potrebi oporavak podataka (baze podataka), otkloniti grešku

u sustavu koja još nije utjecala na uslugu, ali bi mogla uzrokovati incident, redovito davati upute osoblju korisnika radi rješavanja prijavljenih zastoja i pružiti im potrebnu pomoć, isporučiti dokumentaciju svih implementiranih izmjena sustava. Nadalje, održavanje proizvoda podrazumijeva pružanje podrške prilikom adaptivnih izmjena na sustavu u okviru postojećih funkcionalnosti, pod uvjetom da iste ne zahtijevaju značajnu izmjenu programskog koda ili arhitekture sustava, a s ciljem osiguranja funkcioniranja u skladu s važećim zakonskim i internim propisima.

Naručitelj očekuje ekspertnu podršku u svrhu osiguravanja dostupnosti aplikativnih servisa, odnosno cjelokupnog informacijskog sustava. Dostupnost se osigurava kroz redovite preglede, preventivno održavanje, reaktivno održavanje te uspostavu funkcionalnosti u slučaju incidenata.

Usluge održavanja osobito uključuju sljedeće:

- Naručitelj zahtijeva da informacijski sustav zadrži sve svoje postojeće funkcije, ne smije biti zastoja u radu izvan očekivane dostupnosti, gubitka informacija niti negativnih iskustava za korisnika. Očekivana dostupnost sustava je 99,9%, a Ponuditelj ima pravo i obvezu iznošenja prijedloga, preporuka ili upozorenja kako da se kompletan sustav dodatno unaprijedi.
- Osiguravanje i održavanje DMF licence kojom je obuhvaćen modul Edit CMS - višeslojna web aplikacija koja omogućuje neograničenom broju korisnika unašanje, izmjene i ažuriranje sadržaja koji se može prikazivati na više lokacija (web, mobilna aplikacija...), tzv. headless CMS. Održavanje uključuje implementaciju patcha/zakrpa aktualne verzije Edit CMS-a, sigurnosne zakrpe, zakrpe vezane za promjene u web pregledniku, ažuriranje komponenti od treće strane korištenih za izradu sustava u slučaju prestanka funkcioniranja prijašnje verzije, implementaciju patcha/zakrpa aktualne verzije DMF-a na infrastrukturi Naručitelja (testnoj i produkcijskoj).
- Ponuditelj se obvezuje da će poštovati politike, pravilnike i postupke vezane uz informacijsku sigurnost te upućivati na najbolje prakse u tom području. Primjena dobrih praksi zaštite informacija, uključujući osobnih podataka, uključuje kontinuirano razmatranje rizika te identifikaciju i mitigaciju potencijalnih sigurnosnih prijetnji.
- Poslovi instaliranja i održavanja aplikacija na poslužitelju/poslužiteljima, (CMS, baza podataka, web poslužitelj i ostala potrebna systemska programska podrška i biblioteke), koji su potrebni za kontinuirani rad cjelokupnog sustava.
- Ponuditelj se obvezuje održati sve API sustave funkcionalnim i u optimalnom stanju.
- U slučaju pojave incidenata u radu sustava, pružanje tehničke i stručne pomoći pri uočenim poteškoćama u radu portala, otklanjanje problema, ponovna uspostava potpune funkcionalnosti sustava.
- Naručitelju u trenucima potrebe, na raspolaganju mora stajati adekvatna tehnološka ekspertiza (razina 1, 2, 3, 4) potrebna za rješavanje aktualnog incidenta.
- Upravljanje incidentima/problemima sukladno najboljoj praksi u upravljanju IT uslugama bez ograničenja u broju i volumenu tiketa.

- Upravljanje promjenama (sve promjene na predmetnom sustavu nadzire, izvršava i njima upravlja isključivo Ponuditelj, a sukladno najboljoj praksi).
- Nadzor putem centralnog nadzornog sustava koji definira Naručitelj (npr. „Dynatrace“ ili drugi prikladni sustav), nadzor dostupnosti i funkcioniranja sustava te otklanjanje problema po zaprimanju obavijesti o nedostupnosti nekih od aplikativnih servisa za čije funkcioniranje je zadužen Ponuditelj.
- Izradu sigurnosnih kopija osigurava Ponuditelj sukladno politikama za izradu sigurnosnih kopija dogovorenih između Naručitelja i Ponuditelja, te je povratak/oporavak sustava iz ispravnih sigurnosnih kopija te provjera ispravnosti backup i restore procedura u opsegu pružene usluge.
- Provođenje redovitih sigurnosnih nadogradnji i zakrpa - instalacija neograničenog broja sigurnosnih zakrpa, sukladno mogućnostima i politikama dogovorenim između Naručitelja i Ponuditelja. Ukoliko sigurnosna zakrpa narušava postojeću funkcionalnost informacijskog sustava, Ponuditelj određenu funkcionalnost mora pokušati popraviti, a ukoliko to nije moguće u dogovoru s Naručiteljem će poduzeti daljnje korake kod rješavanja problema. Od Ponuditelja se očekuje nadzor, revizija i instalacija sigurnosnih zakrpa, izrada sigurnosnih kopija prije instalacije zakrpa, instalacija sigurnosnih zakrpa prema najboljim praksama i izrada sigurnosne kopije produkcijske okoline prije instalacija zakrpa. Ukoliko se pojave greške kod instalacije, otklanjanje problema u najkraćem mogućem roku.
- Održavanje i čuvanje izvornog koda implementiranih aplikacija u svrhu:
  - Čuvanja informacija o promjenama i verzioniranje
  - Paralelnog rada na više funkcionalnosti
  - Timskog rada više osoba na jednoj funkcionalnosti
  - Automatskog testiranja
- Izrada jasnih korisničkih uputa i odgovarajuće pripadajuće tehničke dokumentacije prilikom razvoja novih ili unaprjeđenja postojećih funkcionalnosti.
- Testiranje – provjera novih funkcionalnosti prije i nakon implementacije istih, testiranje pozadinskog sloja korisničkog sučelja kao i front-end okoline; stres testiranje i analiza sustava pod visokim opterećenjem kao što je npr. vrhunac turističke sezone.
- Održavanje i prilagodba EDIT CMS korisničkog sučelja u svrhu boljeg korisničkog iskustva.
- Ispravljanje sigurnosnih propusta utvrđenih sigurnosnim testiranjima.
- Ekspertna podrška i savjetovanje u svrhu unaprjeđenja sustava.
- Mjesečno, a obavezno po pojavi incidenta izvještavanje Naručitelja o provedenim aktivnostima i radu sustava.

#### **4.2. Nadogradnje**

U sklopu ugovorene usluge Naručitelj očekuje razvoj novih funkcionalnosti i nadogradnji informacijskog sustava od 720 razvojnih sati godišnje za zahtjeve za promjenom (ZZP ili CR – Change Request). Naručitelj nije dužan iskoristiti sve sate predviđene za nadogradnju. Ponuditelj će za svaku nadogradnju dostaviti procjenu sati potrebnih za realizaciju te će krenuti u njezin razvoj nakon potvrde Naručitelja. Ukoliko se za tim ukaže potreba, Naručitelj može zatražiti i dodatan razvoj mimo ugovorenog fonda sati



za nadogradnje za što će tražiti dodatnu ponudu po cijeni sata nadogradnje koja je definirana ugovorom.

- Nadogradnja portala – nadogradnja postojećih funkcionalnosti i predlaganje novih funkcionalnosti, poput razvoja novih građevnih blokova i modula uz optimizaciju postojećih.
- Tehnički zahtjevi – optimizacija performansi sukladno zahtjevima raznih uređaja i njihovih operacijskih sustava; responzivnost i optimizacija korisničkog sučelja i brzine učitavanja; optimizacija i prilagodba kompatibilnosti raznim verzijama Internet preglednika.

Isporučene nadogradnje ne smiju narušiti postojeće funkcionalnosti informacijskog sustava te njihova implementacija ne smije narušiti korisničko iskustvo niti dovesti do prekida rada informacijskog sustava. Ukoliko nadogradnja narušava postojeću funkcionalnost informacijskog sustava, Ponuditelj određenu funkcionalnost mora popraviti bez dodatnog troška za Naručitelja.

### **4.3. Implementacija novog dizajna**

U sklopu ugovorene usluge Naručitelj očekuje i implementaciju novog dizajna temeljenog na krovnom komunikacijskom konceptu i novom vizualnom identitetu Hrvatske kao turističke destinacije.

Za potrebe implementacije novog dizajna Ponuditelj će izraditi posebnu ponudu na temelju inputa koje će naknadno dostaviti Naručitelj. Cijena jednog sata implementacije novog dizajna ista je kao i cijena sata nadogradnje, a točan ukupan iznos sati potreban za izvršenje implementacije novog dizajna bit će određen na temelju prihvaćene ponude i utvrđenog stvarnog opsega posla. Najveći broj dodatnih sati obuhvaćenih ovim ugovorom za implementaciju novog dizajna je 500 sati. Izrada novog dizajna nije u opsegu poslova koji se ugovaraju sa Ponuditeljem.

## **5. Način izvršenja usluge**

Usluge održavanja i nadogradnje moraju biti izvršavane na način sukladan najboljim praksama u upravljanju IT uslugama.

### **5.1. Podrška i kontakt sa Naručiteljem**

Ponuditelj mora osigurati jedinstvenu točku kontakta za komunikaciju s Naručiteljem, odnosno odrediti najmanje jednu osobu putem koje će se provoditi sve konzultacije i pisana komunikacija elektroničkom poštom (voditelja projekta).

Naručitelj mora biti u mogućnosti kontaktirati voditelja projekta putem telefona, e-pošte i ticketing sustava. Voditelj projekta Ponuditelja kontaktirat će unaprijed odobrene osobe (predstavnici Naručitelja). Ukoliko Ponuditelja kontaktiraju neautorizirane osobe Naručitelja, Ponuditelj će takav zahtjev prihvatiti, ali neće započeti nikakve radnje prije nego li primi odobrenje od odobrene osobe Naručitelja.

Ponuditelj mora raspolagati dovoljnim brojem stručnjaka za usluge obuhvaćene predmetom nabave, koji mogu pružiti veću razinu podrške kada je to potrebno.

Naručitelj očekuje od Ponuditelja visoku ekspertizu za usluge obuhvaćene predmetom nabave kao i eskalaciju svih incidenata koje nije u mogućnosti samostalno riješiti direktno proizvođaču predmetne tehnologije te koordinaciju, komunikaciju i suradnju s proizvođačem sve do uspješnog otklanjanja incidenta.

## 5.2. Ticketing sustav

U svrhu pružanja Usluge sukladno zahtjevima i očekivanjima Naručitelja, osigurana je jedinstvena točka kontakta za prijavu incidenata, problema i zahtjeva – Ticketing sustav. Naručitelj će Ponuditelju osigurati pristup Ticketing sustavu koji trenutno koristi.

Ticketing sustav će bilježiti svu komunikaciju s Naručiteljem u obliku jedinstvenog digitalnog zapisa - tiket.

Putem Ticketinga upravlja se sljedećim procesima:

- Upravljanje incidentima – rješavanje incidenata s ciljem brze uspostave normalnog rada zahvaćenih servisa
- Upravljanje problemima – provođenje aktivnosti u svrhu otkrivanja i uklanjanja uzroka incidenata, kao i sprečavanje njihovog ponavljanja
- Upravljanje zahtjevima – provođenje aktivnosti potrebnih za udovoljavanje korisničkim zahtjevima i pružanje traženih informacija

Razlikujemo tri vrste tiketa:

<b>Incident</b>	Otvora se u slučaju degradacije performansi ili potpune nedostupnosti predmetnih servisa. Incident može prijaviti ovlaštena osoba Naručitelja, ili se otvara automatski kroz sustav nadzora Dynatrace.
<b>Zahtjev za promjenom (ZZP)</b>	Otvora se na zahtjev ovlaštene osobe Naručitelja kada postoji potreba za izvršenjem standardne promjene tj. promjene koje ne utječu na rad predmetnog sustava ili na način na koji se predmetni sustav trenutno koristi. Ne uključuje zahtjeve za velikim promjenama koje mijenjaju način ili utječu na rad predmetnog sustava.
<b>Zahtjev za informacijom (ZZI)</b>	Otvora se na zahtjev ovlaštene osobe Naručitelja u slučaju kada je Naručitelju potrebna informacija o radu predmetnih servisa, opsegu pružane usluge, izvještajima i slično. Ne uključuje edukaciju, izradu tehničkih rješenja, savjetovanje i / ili projektne zadatke.

Ponuditelj će za Naručitelja u sklopu Usluge odrađivati i manje zahtjeve za promjenom na sustavu koje ne utječu na način izvršenja Usluge.

### 5.3. Razine izvršenja Usluge

Razina i dostupnost podrške za produkcijsku okolinu je 24x7 tijekom cijele godine, a razina podrške za testnu okolinu je 8x5 (radnim danima) tijekom cijele godine.

Naručitelj ima pravo zahtijevati u najkraćem roku rješavanje svih kritičnih problema bez gubitaka podataka, baze, korisnika, korisničkog iskustva ili bilo kojeg drugog negativnog iskustva za svoje korisnike, ali i djelatnike HTZ-a.

Kritične situacije koje narušavaju sigurnost internetskih stranica Naručitelj će otkloniti unutar sat vremena od uočavanja ili prijavljivanja problema ukoliko će to tehnički biti izvedivo.

Naručitelj od Ponuditelja očekuje odzivna vremena navedena u donjoj tablici sukladno prioritetu:

Utjecaj	Naziv	Opis / Primjer	Odaziv	Obavještanje	Eskalacija
1	Kritičan	Sustav je u potpunosti nedostupan ili je dostupnost potencijalno ugrožena.	< 60 Minuta	Svaki 60 minuta od inicijalnog odziva.	Nakon 60 minuta od inicijalnog odziva.
2	Visok	Djelomična nedostupnost sustava, i/ili je incidentom zahvaćen velik broj korisnika.	< 120 Minuta	Svaki 120 minuta od inicijalnog odziva.	Nakon 4 sata od inicijalnog odziva.
3	Osrednji	Nizak utjecaj na sustav. Postoji zaobilazno rješenje, a utjecaj na krajnje korisnike je minimalan.	Unutar 8 sati	Svaka 24 sata od inicijalnog odziva.	Nakon 2 radna dana od inicijalnog odziva.
4	Nizak	Zanemariv utjecaj na sustav. Primjedbe na izgled ili formu.	Unutar 72 sata	Svaki 72 sata od inicijalnog odziva.	Nakon 5 radnih dana od inicijalnog odziva.

Ukoliko je za zahtjev Naručitelja potrebno dati vremensku procjenu rješavanja zahtjeva, Ponuditelj je mora dati u roku najviše 3 radna dana. Nakon davanja procjene, ukoliko zahtjev nije riješen u dogovorenom roku, Ponuditelj može zatražiti produljenje rješavanja zahtjeva. Naručitelj procjenjuje je li molba za produljenjem opravdana te može li odobriti produljenje rješavanja zahtjeva, ali bez dodatnog troška za Naručitelja.

#### 5.4. Izvještavanje

Ponuditelj će Naručitelja, jednom mjesečno, izvještavati o svim poduzetim radnjama.

Izvještaj će sadržavati minimalno sljedeće elemente:

<b>Datum izrade / period izvještavanja</b>	Primjer: 10.7.2025 za lipanj / 2025.
<b>Pregled mjesečnog volumena tiketa</b>	Mjesečni volumen tiketa po danima u mjesecu, odvojeno i zbirno za sve tipove tiketa (incident, problem, ZZP, ZZI) kao i prosječna vremena njihovog rješavanja.
<b>Pregled trendova</b>	Usporedni mjesečni volumen tiketa i trend u posljednjih 6 mjeseci.
<b>Individualni pregled tiketa</b>	Popis tiketa otvorenih u prethodnom razdoblju, kao i popis svih tiketa koji trenutno nisu u stanju „resolved“ ili „closed“ (tj. koji nisu uspješno riješeni).
<b>Upravljanje problemima</b>	Pregled aktivnosti proaktivnog i reaktivnog upravljanja problemima.
<b>Prijedlozi poboljšanja</b>	Lista prijedloga poboljšanja trenutnog sustava (ukoliko postoje).
<b>Rizici</b>	Lista rizika i prijedlog njihovog uklanjanja (ukoliko postoje).
<b>Izvještaj o dostupnosti</b>	Pregled (ne)dostupnosti predmetnih sustava.
<b>Upravljanje zahtjevima</b>	Lista zahtjeva za nadogradnjama te izvještaj o utrošku sati za iste.

#### 5.5. Korištene kratice i pojašnjenja

<b>Tiket</b>	Digitalni zapis komunikacije Naručitelja i Ponuditelja vezano za isporuku Usluge. Kategorije tiketa; Incident, Problem, Zahtjev za promjenom (ZZP – en. CR) i Zahtjev za informacijom (ZZI – en. Advice).
<b>Incident</b>	Neželjeni događaj koji uzrokuje ili može uzrokovati degradaciju performansi sustava, ili nedostupnost istog.
<b>Problem</b>	Izvorni uzrok jednog ili više incidenata. Uklanjanjem izvornog uzroka, uspostavlja se izvorno stanje sustava. Djeluje reaktivno i proaktivno.
<b>Zahtjev za promjenom (ZZP)</b>	Zahtjev Naručitelja prema Ponuditelju za izvođenjem promjene koje ne utječu na rad predmetnog sustava ili na način na koji se predmetni sustav trenutno koristi. Takve promjene može zatražiti ovlaštena osoba Naručitelja.

<b>Zahtjev za informacijom (ZZI)</b>	Zahtjev Naručitelja prema Ponuditelju za informacijom o radu predmetnih servisa, opsegu pružane usluge, izvještajima i slično. Ne uključuje edukaciju, izradu tehničkih rješenja, savjetovanje i / ili projektne zadatke
<b>Vrijeme odziva</b>	Vrijeme proteklo od trenutka prijave incidenta ili njegove detekcije u slučaju postojanja proaktivnog nadzora, do trenutka kada je Naručitelj obaviješten neautomatiziranim načinom, da je isti zaprimljen tj. uočen.
<b>Vrijeme rješavanja</b>	Vrijeme proteklo od evidencije tiketa do trenutka kada je zaključeno da posljedice uzrokovane incidentom više nisu evidentne, odnosno nemaju utjecaj na rad. Za ZZP i ZZI vrijeme rješavanje je zaključeno kada je zahtjev ispunjen, odnosno kada je odgovoreno na upit.
<b>EDIT CMS</b>	Edit CMS - dio EDIT DMF (Destination Management Framework) - višeslojna web aplikacija koja omogućuje urednicima unošenje, izmjene i ažuriranje sadržaja koji se može prikazivati na više lokacija (web, mobilna aplikacija...), tzv. Headless CMS

## 6. Razvojni sati

Razvojni sat pruža sveobuhvatnu uslugu koja ne obuhvaća samo vrijeme posvećeno razvoju, odnosno programiranju, već i sve ključne etape razvojnog procesa. Sat nadogradnje obuhvaća, ali nije ograničen na:

- pažljivo razumijevanje zahtjeva Naručitelja,
- detaljno analiziranje, planiranje, izrada i programiranje/konfiguriranje/instaliranje odnosno provođenje odgovarajuće aktivnosti,
- provođenje svih predviđenih koraka testiranja radi osiguranja visoke kvalitete isporučenog rješenja,
- izradu odgovarajuće pripadajuće dokumentacije,
- kontinuiranu komunikaciju tijekom cijelog procesa.

Naplata će se temeljiti na stvarnom utrošenom vremenu (satima) senior programera ili specijalista potrebnog za provođenje zahtjeva. Cijena obuhvaća sve usluge navedenih faza razvojnog sata te nije moguće dodatno naplatiti neku od njih.

### 6.1. Dodatni razvojni sat

Na dodatni programski razvoj informacijskog sustava koji uključuje ili prelazi opseg od inicijalno predviđenog broja razvojnih sati primjenjuju se sve odredbe ovog Natječaja, posebice odredbe vezane uz autorska prava. Naknada određena za dodatni programski razvoj obuhvaća i naknadu za prijenos (osnivanje isključivog prava iskorištavanja) autorskih imovinskih prava vezanih uz dodatni programski razvoj i pripadajuću dokumentaciju kao i druga prava intelektualnog vlasništva predviđena ovim Natječajem u opsegu Natječaja.

## 6.2. Terminski plan razvoja dodatnih funkcionalnosti

Od datuma kada Naručilatelj pošalje zahtjev za nadogradnjom, Ponuditelj mora u roku od 5 radnih dana napraviti procjenu broja potrebnih razvojnih sati potrebnih za izradu tražene funkcionalnosti te istu dostaviti Naručilatelju. U tom periodu od 5 radnih dana Ponuditelj ima mogućnost postavljanja svih pitanja i održavanja jednog radnog sastanka sa Naručilateljem u cilju čim kvalitetnije izrade procjene.

Iznimno, Ponuditelj može od Naručilatelja zatražiti dodatni potreban broj dana za izradu procjene, u slučaju kada se Ponuditelj i Naručilatelj zajednički ustanove da je opseg posla toliki da je potrebna veća analiza ili broj sastanaka. Potreban broj dana u tom slučaju određuje Naručilatelj temeljem prijedloga Ponuditelja.

Naručilatelj i Ponuditelj će zajednički revidirati opseg posla i potreban broj razvojnih sati te utvrditi rok izvršenja zadatka. Nakon usuglašavanja, Ponuditelj će po potrebi revidirati procjenu, a Naručilatelj će Ponuditelju dati suglasnost o početku rada. Po izdavanju pisane suglasnosti Naručilatelja za početak rada počinju teći rokovi za izvršenje.

U slučaju nepoštivanja dogovorenog terminskog plana, Naručilatelj ima pravo za naknadu štete sukladno točki 24. ovog poziva za dostavu ponuda.

## 6.3. Ispravljanje grešaka u razvijenim funkcionalnostima

Ispravljanje grešaka u razvijenim funkcionalnostima i radu predmetnog informacijskog sustava u dijelu u kojem novo razvijene funkcionalnosti utječu na isti koje Naručilatelj ili drugi korisnici uoče u njegovom radu u roku trajanja Ugovora uključeni su u ukupnu cijenu razvojnog sata definiranog ovim pozivom za dostavu ponuda te se iste ne smatraju dodatnim programskim razvojem informacijskog sustava te ih Ponuditelj neće posebno obračunavati niti naplaćivati.

## 7. Kvaliteta predmeta nabave

Nakon isporuke predmeta nabave, ukoliko ona odgovara definiranim zahtjevima, Naručilatelj potvrđuje Ponuditelju da je kvaliteta dostavljenog predmeta nabave u skladu s očekivanjima Naručilatelja, a isto će se definirati Ugovorom. U slučaju naknadno otkrivenih nedostataka Izvršitelj je dužan iste ispraviti u rokovima koji će se definirati sklopljenim ugovorom, bez prava na dodatnu naknadu za izvršene poslove odnosno utrošeno vrijeme potrebno za ispravak. Usluge održavanja moraju biti izvršavane na način sukladan najboljim praksama u upravljanju IT uslugama.

## 8. Podaci o dokazima sposobnosti

### 8.1. 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 time da naprijed navedena Isprava ne smije biti starija od 6 mjeseci do dana slanja poziva na dostavu dokaza.
- **Naziv izdavatelja dokaza sposobnosti:** Trgovački sud, 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.

## 8.2. Dokaz o nekažnjavanju

- **Naziv dokaza sposobnosti (Prilog 2.):** Izjava s potpisom kojom natjecatelj dokazuje 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, prijevarena, računalna prijevarena, prijevarena 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 s potpisom.
- **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 objave.

## 8.3. Dokaz financijske sposobnosti:

### Stanje poreznog duga

- **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.

## 8.4. Dokaz tehničke sposobnosti

### Popis izvršenih usluga

Gospodarski subjekt mora dokazati da je u godini u kojoj je započeo ovaj postupak i tijekom tri (3) godine koje prethode toj godini izvršio usluge iste ili slične predmetu nabave u vrijednosti od minimalno 600.000,00 eura bez PDV-a (ukupno za 3 godine). Ako se radi o više usluga (ugovorenih poslova) njihova zbirna vrijednost mora biti minimalno 600.000,00 eura bez PDV-a uz uvjet da vrijednost najmanje jedne od tih usluga iznosi minimalno 200.000,00 eura bez PDV-a (za ugovor na godišnjoj razini), a ukupan broj usluga sa kojima se dokazuje traženo može biti najviše 6.

Za potrebe utvrđivanja tehničke sposobnosti iz ove točke, Ponuditelj u ponudi dostavlja:

- Potpisanu izjavu (**Prilog 5**) u kojoj jamči da zadovoljava uvjete navedene u ovoj točki. Izjava mora sadržavati popis izvršenih usluga koji sadrži naziv tvrtke i adresa druge ugovorne strane, datum sklapanja ugovora, naziv i opis usluge, datum i mjesto izvršenja usluge, vrijednost usluge i kontakt za provjeru.

Ukoliko iz popisa izvršenih usluga kojima se dokazuje tehnička sposobnost Naručitelj neće biti u mogućnosti jednoznačno zaključiti dokazuje li navedena izjava ispunjenja uvjeta, Naručitelj može izravno od druge ugovorne strane zatražiti provjeru pojedinih referenci. Iz izjave mora biti vidljivo da je u traženom periodu Ponuditelj izvršio poslove u vrijednosti traženoj u ovoj točki.

## **8.5. Dokaz stručne sposobnosti**

Zbog kompleksnosti sustava za koji se traži Usluga, Ponuditelj mora osigurati angažman dedikiranih djelatnika te osigurati da isti posjeduju adekvatna tehnička znanja potrebna za izvršenje traženih usluga.

Dostavljanjem traženih dokaza, Ponuditelj mora dokazati da prema strukturi, opsegu, vrsti i složenosti traženog rješenja ima tehničku i stručnu sposobnost za izvršenje predmeta nabave te u ponudi treba dostaviti tražene dokaze (svi traženi dokazi i potvrde mogu se dostaviti u izvorniku, ovjerenoj preslici ili preslici ili u obliku preslike dokaza/stranice s Interneta uz navedenu web adresu stranice za provjeru).

### **8.5.1 Razina partnerskog odnosa**

Sukladno trenutno implementiranim sustavima i servisima kod Naručitelja, Ponuditelj mora dokazati da ima određenu razinu partnerskog odnosa s proizvođačima softvera i to minimalno:

- Microsoft Legacy Silver Membership – dokazuje sposobnost Ponuditelja da poznaje Microsoftove proizvode i usluge.

Traženo se dokazuje partnerskom potvrdom koja mora biti važeća u trenutku sklapanja ugovora i iz koje treba biti jasno vidljiv traženi partnerski odnos s navedenim statusima i specijalizacijama. Potvrda mora biti izdana od strane proizvođača ili ovlaštenog zastupnika u Republici Hrvatskoj.

### **8.5.2 Obrazovne i stručne kvalifikacije gospodarskog subjekta**

Zbog kompleksnosti sustava naručitelja i traženog modela upravljanja, ponuditelj mora dokazati da na raspolaganju ima dovoljno stručnih osoba koji mogu kvalitetno pružiti podršku i u slučajevima potrebe za povećanim angažmanom:

- Jedan (1) voditelj projekta
- Jedan (1) razvojni programer cjelokupnog sustava – Full Stack Developer
- Dva (2) razvojna programera korisničkog dijela portala – Frontend developer



- Dva (2) razvojna programera pozadinskog sustava portala – Backend developer
- Jedan (1) stručnjak za baze podataka
- Jedan (1) stručnjak za informacijsku sigurnost

Obvezno je da voditelj projekta, jedan razvojni programer cjelokupnog sustava, dva razvojna programera korisničkog dijela portala, dva razvojna programera pozadinskog sustava portala i jedan stručnjak za baze podataka budu u radnom odnosu kod Ponuditelja. Za sve stručnjake u timu potrebno je priložiti Izjavu o dostupnosti (Prilog 7.).

Ponuditelj je u svrhu dokazivanja traženih sposobnosti dužan u ponudi priložiti Popis stručnjaka (Prilog 6.) koji mora biti ovjeren i potpisan od strane osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta.

Uz popis, ponuditelj je obavezan u ponudi priložiti sljedeće:

- Životopise za sve stručnjake, mogu biti na hrvatskom ili na engleskom jeziku.
- Diplome ili potvrde visokih tehničkih učilišta o stečenoj visokoj stručnoj spremi odnosno akademskom nazivu koji odgovara akademskom nazivu magistar struke za najmanje 50% prijavljenih stručnjaka Projekta – kod prijavljenih 8, najmanje 4 moraju imati odgovarajuću potvrdu.
- Za stručnjake je potrebno dostaviti informaciju o dužini radnog staža kod Ponuditelja koji se dokazuje dostavom ERPS-a (Elektronički radno pravni status) ili preslikom radne knjižice, odnosno drugim dokazom ako navedeni ne postoji u državi sjedišta Ponuditelja. Za sve stručnjake potrebno je dostaviti dokaze o minimalno 3 godine radnog staža na odgovarajućim poslovima (ERPS ili preslika radne knjižice) odnosno drugi dokaz ako navedeni ne postoji u državi sjedišta Ponuditelja.
- Za voditelja projekta Ponuditelj je dužan priložiti sljedeći certifikat:
  - Project manager professional by PMI (PMP)

Dokazi o stručnim kompetencijama (stručni certifikati) dostavljaju se u originalu ili preslici te mogu biti na hrvatskom ili na engleskom jeziku.

### **8.5.3 Održavanje internetskih stranica u Edit CMS-u**

Sukladno trenutno implementiranim sustavima i servisima kod Naručitelja, Ponuditelj mora dokazati da ima iskustvo u razvoju i održavanju internetskih stranica koje za ažuriranje i unos podataka koriste sustav Edit CMS.

Ponuditelj mora dokazati da je u godini u kojoj je započeo ovaj postupak i tijekom tri (3) godine koje prethode toj godini izvršio usluge razvoja i održavanja najmanje 5 internetskih stranica u sustavu Edit CMS.

Ponuditelj isto dokazuje dostavom navoda o uslugama u tablici u prilogu poziva za dostavu ponuda (*Realizirani ugovori - Održavanje EDIT CMS.xlsx – list Edit CMS*) koja sadrži detaljne podatke o svim relevantnim projektima odnosno radovima što uključuje: naziv projekta/ rada, kratki opis projekta/ rada, ulogu i aktivnosti za

koje je Ponuditelj bio odgovoran tijekom provedbe projekta/ rada, linka na projekt, period isporuke odnosno razdoblje pružanja usluge, kontakt podatke osobe kod koje se mogu provjeriti reference te druge podatke relevantne za projekt/rad.

Ukoliko iz popisa izvršenih usluga kojima se dokazuje tehnička sposobnost Naručitelj neće biti u mogućnosti jednoznačno zaključiti dokazuje li navedena izjava ispunjenja uvjeta, Naručitelj može izravno od druge ugovorne strane zatražiti provjeru pojedinih referenci. Iz izjave mora biti vidljivo da je u traženom periodu Ponuditelj izvršio poslove tražene ovom točkom.

**NAPOMENA** (vrijedi za sve dokaze sposobnosti): *Ako se u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čiji je osoba državljanin, ne izdaju navedeni traženi dokumenti ili ako ne obuhvaćaju sve navedene okolnosti, 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 čiji je osoba državljanin.*

## 9. Zajednica ponuditelja

Zajednica ponuditelja nije dozvoljena.

## 10. Obvezni sadržaj ponude i potrebne dokumentacije

Ponuda mora sadržavati:

1. Popunjeni ponudbeni list (*Prilog 1*)
2. Tražene dokaze sposobnosti:
  - i. Dokaz pravne i poslovne sposobnosti (Izvod iz odgovarajućeg registra ili drugi odgovarajući dokaz iz točke 8.1 ovog poziva)
  - ii. Dokaz o nekažnjavanju (*Prilog 2*)
  - iii. Dokaz financijske sposobnosti (Potvrda porezne uprave o stanju duga ili istovrijedne isprave nadležnog tijela zemlje sjedišta ponuditelja)
  - iv. Dokaz tehničke sposobnosti (*Prilog 5*)
  - v. Dokaze stručne sposobnosti propisane točkom 8.5 ovog poziva
3. Izjava o prihvaćanju uvjeta navedenih u pozivu za dostavu ponude (*Prilog 3*)
4. Popunjeni troškovnik (*Prilog 4*)
5. Popis stručnjaka (*Prilog 6*)
6. Jamstvo za ozbiljnost ponude (*točka 23.1.*)
7. Izjava o čuvanju poslovne tajne (*Prilog 8*)
8. Popunjena Excel tablica *Realizirani ugovori - Održavanje EDIT CMS.xlsx*
9. Ostale dokumente propisane ovim pozivom za dostavu ponuda.

Ponuditelju nije dozvoljeno nuditi alternativne ponude, varijante ili inačice ponuda.

## **11. Oblik, rok, način i mjesto dostave ponude**

Ponuda mora biti izrađena na podlozi dokumentacije iz predmetnog poziva za dostavu ponuda koja se preuzima od Naručitelja.

Ponuda se izrađuje na način da čini jednu cjelinu. Ako zbog opsega ili drugih objektivnih okolnosti ponuda ne može činiti cjelinu, onda se izrađuje u dva ili više dijelova. Ukoliko se ponuda sastoji od više dijelova uz nju je potrebno dostaviti popis koji sadržava nazive svih dostavljenih dijelova i to redoslijedom kojim bi bili posloženi da čine jednu cjelinu.

**Cjelokupnu ponudu sa pripadajućom dokumentacijom potrebno je dostaviti u tiskanom i u digitalnom formatu (na digitalnom mediju (USB, CD ili sl.)).**

Cjelovita ponuda dostavlja se u zatvorenoj omotnici na adresu Naručitelja. Na omotnici ponude mora biti naznačen naziv i adresa Naručitelja, naziv i adresa Ponuditelja, evidencijski broj nabave, naziv predmeta nabave, oznaka „NE OTVARAJ – PONUDA“, odnosno mora stajati oznaka sljedećeg izgleda:

**HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA  
Trg Drage Iblera 10/IV, 10000 Zagreb  
NE OTVARAJ – PONUDA**

**Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr, evidencijski broj:  
018/24**

**Upućuju se svi zainteresirani gospodarski subjekti da ponude dostavljaju u Hrvatsku turističku zajednicu, neposredno (osobno ili dostavom) na adresu: Iblerov trg 10, 5. kat, 10000 Zagreb, svaki radni dan od 09:00h do 16:00h sati.**

Rok do kojeg je potrebno dostaviti ponude je **25. studeni 2024. godine do 12:00 sati (CET).**

Sve ponude koje nisu predane na ovaj način i u ovom roku neće se otvarati i/ili razmatrati. U roku za dostavu ponude, Ponuditelj može dodatnom, pravovaljanom potpisanom izjavom izmijeniti svoju ponudu, nadopuniti je ili od nje odustati. Izmjena ili dopuna ponude dostavlja se na isti način kao i ponuda s tim da se omotnica dodatno označi tekстом „IZMJENA PONUDE“ odnosno „DOPUNA 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 „ODUSTANAK OD PONUDE“. U tom slučaju Ponuditelj može preuzeti neotvorenu ponudu.

Naručitelj će na zahtjev izdati Ponuditelju potvrdu o datumu i vremenu primitka ponude.

## **12. Jezik ponude i priložene dokumentacije**

Ponuda mora biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu i ta jezična verzija predstavlja isključivo vjerodostojan tekst. Svi dijelovi ponude moraju biti dostavljeni na hrvatskom jeziku.

Ako je priložen izvorni dokument na stranom jeziku, uz njega je ponuditelj dužan priložiti i prijevod na hrvatski jezik.

Iznimno je moguće navesti pojmove, nazive projekata ili publikacija i sl. na stranom jeziku te koristiti međunarodno priznat izričaj, odnosno tzv. internacionalizme, tuđe riječi i prilagođenice.

## **13. Rok valjanosti ponude**

Minimalno 90 dana od roka određenog za dostavljanje ponude.

## **14. Vrijeme, način i mjesto otvaranja ponuda**

Otvaranje ponuda nije javno.

## **15. Kriteriji za ocjenu ponuda**

Kriterij odabira je cjenovno najpovoljnija ponuda. Naručitelj će uspoređivati cijene ponuda bez PDV-a.

Prilikom izrade ponude, Ponuditelj je obvezan pridržavati se sljedećeg:

- Cijena ponude mora biti iskazana isključivo na Ponudbenom listu i Troškovniku predmeta nabave;
- Cijena ponude mora biti izražena isključivo u eurima, napisana brojkama;
- Porez na dodanu vrijednost mora biti prikazan zasebno;
- Cijena se treba formirati za traženu količinu specificiranu u troškovniku;
- Cijene je dopušteno nuditi isključivo za vrstu i kvalitetu usluge navedenu u ovom pozivu za dostavu ponuda i troškovniku predmeta nabave;
- Troškovnik predmeta nabave potrebno je ispuniti (po svim pozicijama) na način da se ne smiju mijenjati količine ili opisi u pojedinim stavkama troškovnika predmeta nabave;
- 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 ovim pozivom za dostavu ponuda.

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.

Neispunjavanje ponudbenog lista i svih zadanih, pojedinačnih stavki troškovnika predmeta nabave neotklonjiv je nedostatak i razlog je za odbijanje ponude.

**Napomena:** Ponude se izrađuju bez posebne naknade.

#### **16. Provjera računske ispravnosti ponude i objašnjenje neuobičajeno niske cijene**

Naručitelj provjerava računsku ispravnost ponude.

Kada izračuni vezani za pojedinačne stavke troškovnika ili ukupnu cijenu bez poreza na dodanu vrijednost (PDV-a) navedeni u popunjenom troškovniku u ponudi ne odgovaraju ukupnom iznosu ponude, Naručitelj će od Ponuditelja zatražiti ispravak iznosa.

Prilikom ispravka Ponuditelj smije promijeniti iznose pojedinačnih stavki tako da ukupan iznos ostaje neizmijenjen ili promijeniti ukupan iznos tako da iznosi pojedinih stavki ostanu neizmijenjeni.

U zahtjevu za prihvrat računske pogreške Naručitelj će naznačiti koji dio ponude treba biti ispravljen kao i nove iznose ponude proizašle nakon ispravka.

Naručitelj će u skladu s kriterijem za ocjenu ponuda opisanom u ovom pozivu za dostavu ponuda od Ponuditelja zatražiti objašnjenje cijene ponude koju smatra neuobičajeno niskom. Naručitelj ima pravo nakon primitka obrazloženja Ponuditelja isključiti takvu ponudu ako je ukupna cijena u takvoj ponudi:

- za više od 50% niža od procijenjene vrijednosti nabave, ili
- za više od 20% niža od cijene drugo rangirane ponude.

#### **17. Troškovi izrade dokumentacije**

Trošak pripreme i podnošenja ponude u cijelosti snosi Ponuditelj.

#### **18. Pojašnjenje i upotpunjavanje ponude u vezi s dokumentima**

U postupku pregleda i ocjene ponuda Naručitelj može pozvati Ponuditelje da u primjerenom roku koji odredi Naručitelj, pojašnjenjem, ili upotpunjavanjem u vezi s dokumentima traženim u odnosu na postojanje dokaza sposobnosti, ukloni pogreške, nedostatke ili nejasnoće koje se mogu ukloniti, pri čemu se pojašnjenje ili upotpunjavanje u vezi s navedenim dokumentima ne smatra izmjenom ponude, odnosno pojašnjenje ne smije rezultirati izmjenom ponude (ako su ti uvjeti postavljeni u ovom pozivu za dostavu ponuda).

#### **19. Razlozi za odbijanje ponude**

Naručitelj će na osnovi rezultata pregleda i ocjene ponuda odbiti:

- ponudu koja nije cjelovita,
- ponudu koja je suprotna odredbama poziva za dostavu ponuda,
- ponudu u kojoj cijena nije iskazana u apsolutnom iznosu,
- ponudu koja sadrži pogreške, nedostatke odnosno nejasnoće koje nisu uklonjive,
- ponudu u kojoj pojašnjenjem ili upotpunjavanjem u skladu s ovim pravilima nije uklonjena pogreška, nedostatak ili nejasnoća,
- ponudu koja ne ispunjava uvjete vezane za svojstva predmeta nabave te time ne ispunjava zahtjeve iz poziva za dostavu ponuda,

- ponudu za koju Ponuditelj nije pisanim putem prihvatio ispravak računske pogreške.

## **20. Podaci o postupku pregovaranja**

Nakon ocjene pristiglih ponuda Naručitelj će započeti postupak izravnog pregovaranja s onim ponuditeljem ili ponuditeljima koji zadovolje gore spomenute kriterije te ih pozvati da dostave konačan iznos ponude.

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

## **21. Način obavještanja o rezultatima poziva**

Elektroničkom porukom te Odlukom o odabiru koja će biti objavljena na službenim internetskim stranicama HTZ-a.

Naručitelj nije dužan odabrati ponudu te je ovlašten u bilo kojoj fazi postupka odustati od daljnjeg provođenja nadmetanja ili prihvata bilo koje 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 nemaju pravo žalbe niti pravo na naknadu bilo kojih troškova vezanih uz ovaj postupak.

## **22. Rokovi isporuke usluga, odnosno završetka radova i/ili duljina trajanja ugovora**

Planirani početak izvršenja usluge je 01.12.2024. godine, a ugovor se sklapa u trajanju od 12 mjeseci. Ukoliko su obje strane zadovoljne suradnjom i izvršenjem usluge moguće je sklopiti Aneks na period koji će definirati Naručitelj. Aneksom će biti definirano koje od ponuđenih usluga se ponovno ugovaraju.

## **23. Jamstva**

### **23.1. Jamstvo za ozbiljnost ponude**

Ponuditelj je dužan dostaviti jamstvo za ozbiljnost ponude unutar roka za dostavu ponuda u obliku bankarske garancije, u iznosu od 3.500,00 EUR

U bankarskoj garanciji mora biti navedeno sljedeće:

- da je korisnik garancije Naručitelj,
- da se garant obvezuje neopozivo, na prvi pisani poziv korisnika garancije i bez prigovora, isplatiti navedeni iznos u slučaju:
  - a) odustajanja ponuditelja od svoje ponude u roku njezine valjanosti,
  - b) dostave neistinitih podataka, nedostavljanja ili kašnjenja s dostavom izvornika ili ovjerenih preslika kada je dostava takvih dokaza propisana ili kada to naknadno zatraži Naručitelj te

- c) odbijanja potpisivanja ugovora o nabavi ili nedostavljanja jamstva za uredno ispunjenje ugovora.

Jamstvo za ozbiljnost ponude dostavlja se u papirnatom obliku - izvorniku i čini sastavni dio ponude. Jamstvo ne smije biti oštećeno (npr. bušenjem ili klamanjem), već se savjetuje uložiti ga u PVC fascikl zbog obveze vraćanja istog.

Jamstvo će se aktivirati za slučaj odustajanja ponuditelja od svoje ponude u roku njezine valjanosti, dostave neistinitih podataka, nedostavljanja ili kašnjenja s dostavom izvornika ili ovjerenih preslika kada je dostava takvih dokaza propisana ili kada to naknadno zatraži Naručitelj, odbijanja potpisivanja ugovora o nabavi ili nedostavljanja jamstva za uredno ispunjenje ugovora.

Rok valjanosti jamstva za ozbiljnost ponude mora biti najmanje do isteka roka valjanosti ponude, a ponuditelj može dostaviti jamstvo koje je duže od roka valjanosti ponude. Ako tijekom postupka nabave istekne rok valjanosti ponude i jamstva za ozbiljnost ponude, Naručitelj će zatražiti produženje valjanosti ponude i jamstva za ozbiljnost ponude. Ukoliko se ponuditelj suglasi sa zahtjevom naručitelja za produženje valjanosti, ponuda i jamstvo za ozbiljnost ponude se moraju se produžiti sukladno prijedlogu Naručitelja.

Umjesto bankarske garancije, ponuditelj može uplatiti novčani polog u traženom iznosu u korist Hrvatske turističke zajednice, IBAN Naručitelja: HR4224020061100957129, Model: 00, Poziv na broj: OIB ponuditelja uplatitelja, opis plaćanja: Jamstvo za ozbiljnost ponude, Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr. Ako ponuditelj na ime jamstva za ozbiljnost ponude uplati novčani polog, obavezan je u ponudi dostaviti dokaz o uplati (npr. potvrda o provedenoj uplati).

Odredbe koje se odnose na bankarsku garanciju na odgovarajući se način primjenjuju i na novčani polog.

Naručitelj će odabranom Ponuditelju vratiti jamstvo za ozbiljnost ponude (novčani polog) u roku od četrnaest (14) dana od datuma potpisa ugovora.

Za Ponuditelje koji neće biti odabrani povrat jamstva za ozbiljnost ponude vrši se u roku od 30 dana od donošenja Odluke o odabiru ili poništenju.

### **23.2. Jamstvo za uredno izvršenje ugovora**

Najkasnije u roku od 15 dana od dana sklapanja ugovora, odabrani Ponuditelj dužan je dostaviti jamstvo za uredno izvršenje ugovora za slučaj povrede ugovornih obveza u obliku bezuvjetne bankarske garancije na prvi poziv s klauzulom „plativo na prvi pisani poziv“ i „bez prava prigovora“. Jamstvo se izdaje u korist Naručitelja, u apsolutnom iznosu izraženom u visini 20% vrijednosti samog ugovora (bez PDV-a) predmeta nabave s rokom važenja do ispunjenja svih ugovorom preuzetih obveza, koji završava isporukom tražene usluge plus 30 (trideset) dana respira.

U tekstu jamstva mora stajati obveza banke da će na prvi pisani poziv korisnika jamstva (Naručitelja) bezuvjetno, neopozivo i bez prava prigovora isplatiti bilo koji iznos, a najviše do iznosa jamstva. U slučaju produženja roka izvršenja obveza po ovom Ugovoru iz objektivnih razloga i uz suglasnost Naručitelja, Isporučitelj je u obvezi produžiti rok valjanosti bankovnog jamstva za uredno ispunjenje ugovora za cjelokupno razdoblje za koje se produžava rok izvršenja obveza iz ovog Ugovora plus 30 (trideset) dana nakon ispunjenja ugovornih obveza.

Umjesto bankarske garancije, Ponuditelj može uplatiti novčani polog u traženom iznosu za pojedinu grupu predmeta nabave u korist Hrvatske turističke zajednice, IBAN Naručitelja: HR4224020061100957129, Model: 00, Poziv na broj: OIB Ponuditelja uplatitelja, opis plaćanja: Jamstvo za uredno izvršenje ugovora Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr

Naručitelj je u obvezi Isporučitelju vratiti bankovno jamstvo za uredno ispunjenje ugovora (bankarsku garanciju/novčani polog) nakon izvršenja svih ugovornih obveza i proteka roka od 30 (trideset) dana respira, ukoliko Naručitelj nije imao prigovore na uredno ispunjenje Ugovora.

Obveza dostavljanja navedenog jamstva predstavlja bitan sastojak ugovora.

U slučaju produljenja trajanja ugovora, Ponuditelj je dužan izvršiti produljenje dostavljenog jamstva tako da na odgovarajući način udovoljava gore navedenim uvjetima.

#### **24. Naknada štete i ograničenja odgovornosti**

Ponuditelj neće snositi odgovornost za kašnjenje ili neizvršenje ili nekvalitetno izvršenje usluga, ako je do istog došlo zbog kašnjenja, propusta ili odgovornosti uzrokovanog od strane Naručitelja, krajnjih korisnika ili drugih dobavljača Naručitelja.

Ako se rok izvršenja usluga predviđen ovim pozivom za dostavu ponuda produži, osim u slučaju više sile\* ili drugog kašnjenja uzrokovanog od strane Naručitelja, Naručitelj ima pravo na umanjene iznosa naknade za pojedinu uslugu u visini od:

- 20% od iznosa naknade ako je kašnjenje Izvršitelja od 12 do 25 radnih dana;
- 50% od iznosa ako je kašnjenje Izvršitelja od 26 do 45 radnih dana;
- 100% od iznosa ako je kašnjenje Izvršitelja više od 45 radnih dana.

Ako Ponuditelj kasni s izvršenjem pojedine usluge dulje od 45 radnih dana Naručitelj ima pravo otkazati Ugovor, a Ponuditelj u tom slučaju nema pravo na nikakvu naknadu za dotad izvršene aktivnosti.

U slučaju da je za otklanjanje neispravnosti u radu koji je prouzročio Ponuditelj potrebno angažirati treću stranu, trošak angažmana treće strane u potpunosti snosi Ponuditelj.

Ponuditelj do isteka Ugovora odgovara za naknadu direktne i/ili indirektna štete koja bi za Naručitelja mogla nastati kao posljedica neispravnog rada informacijskog sustava ili bilo koje od njegovih razvijenih funkcionalnosti te manje dostupnosti informacijskog sustava od



propisanih 99,9%, osim u slučaju kada je takva šteta uvjetovana činjenicom da je Naručitelj ili krajnji korisnik pogrešno postavio korisnički zahtjev ili da su funkcionalnosti mijenjane od strane osoba koje nisu Izvršitelj, a da za takve preinake Izvršitelj nije dao suglasnost odnosno nije angažirao takve osobe.

Pod neispravnim radom informatičkog sustava ili bilo koje od njegovih funkcionalnosti ne podrazumijeva se ona koja bi bila posljedica korištenja protivno uputama za korištenje izdanim od strane Ponuditelja, odnosno sistemskog kvara kod krajnjeg korisnika ili Naručitelja.

Ponuditelj neće odgovarati ni za štetu nastalu iz činjenice korištenja funkcionalnosti sustava protivno uputama za korištenje izdanim od strane Ponuditelja, odnosno sistemskog ili komunikacijskog kvara kod krajnjeg korisnika ili Naručitelja, odnosno iz razloga što Naručitelj ne koristi sve predviđene i pozivom za dostavu ponuda i dodatnim specifikacijama određene funkcionalnosti čije korištenje sustav omogućuje.

Radi podmirenja bilo kojih troškova ili naknade štete nastalih po osnovi Ugovora koji terete Ponuditelja, Ponuditelj Naručitelju dostavlja Jamstvo za uredno izvršenje ugovora koje je Naručitelj ovlašten naplatiti odmah po nastanku predmetnih troškova.

#### ***\*Viša sila***

Viša sila podrazumijeva svaku nepredvidivu iznimnu situaciju ili događaj izvan kontrole ugovornih strana, koji sprječava bilo koju od njih u ispunjavanju bilo koje od ugovornih obveza, a ne može se pripisati pogrešci ili nemaru s njihove strane te se dokaže nepremostivom unatoč svoj dužnoj pažnji. Nedostaci u opremi ili materijalu ili kašnjenje u stavljanju istih na raspolaganje, radni sporovi, štrajkovi ili financijske poteškoće ne mogu se smatrati višom silom. Višom silom se smatra i nemogućnost prikupljanja podataka iz određenog izvora ako je do te nemogućnosti došlo iz razloga jer upravitelj, odnosno treća osoba zadužena za raspolaganje tim podacima nije dozvolio preuzimanje takvih podataka, a o čemu postoji dokaz koji je Izvršitelj dužan predložiti Naručitelju bez odgode odmah po saznanju takve okolnosti.

## **25. Rok, način i uvjeti plaćanja**

Naručitelj se obvezuje uplatiti Izvršitelju ugovoreni paušalni iznos za održavanje, raspoređen u 12 jednakih mjesečnih rata, kao i dodatne sate utrošene na nadogradnje završene u tom mjesecu. Sva plaćanja izvršavaju se po dostavi izvješća o provedenim aktivnostima i izdavanju računa za taj mjesec. Plaćanje za svaki mjesec će se izvršiti u roku od 30 dana od zaprimanja uredno ispostavljenog računa te pripadajućeg mjesečnog izvješća.

Usluga implementacije novog dizajna plaćati će se sukladno prihvaćenoj ponudi i isporučenoj usluzi s tim da dio potrebnih sati može biti plaćen kroz razvojne sate za mjesečne nadogradnje ukoliko ih Naručitelj drugačije ne iskoristi.

## **26. Mjesto isporuke robe, pružanja usluga ili izvođenja radova**

Mjesto izvršenja ugovora je u sjedištu Naručiitelja, odnosno na području Republike Hrvatske sukladno opisu predmeta nabave.

Ponuditelj će aktivnosti za koje nije neophodna prisutnost u sjedištu Naručiitelja obavljati u vlastitim poslovnim prostorima (razvoj, priprema i dr.) te prema potrebi (održavanje sastanaka i dr.) dolaziti u središte Naručiitelja (Iblerov trg 10, Zagreb) ili na drugo mjesto koje ovisno o potrebama odredi Naručiitelj.

## **27. Odgovornosti Naručiitelja**

Otvaranje ponuda je nejavno. Naručiitelj 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 nemaju pravo žalbe niti pravo na naknadu bilo kojih troškova vezanih uz ovaj postupak. Naručiitelj može naknadno donijeti odluku o produženju roka dostave ponude ili na bilo koji način izmijeniti uvjete iz ove dokumentacije. U slučaju odabira/prihvata ponude, Naručiitelj ima pravo od odabranog ponuditelja zatražiti dostavu svih dokaza koje smatra relevantnim za dokazivanje mogućnosti ispunjavanja preuzetih obveza kao i njihove kvalitete. U slučaju kada ti dokazi prema diskrecijskoj procjeni Naručiitelja upućuju na nemogućnost ili otežanost pri ispunjavanja preuzetih obveza odnosno dovode u pitanje njihovu kvalitetu, Naručiitelj će odustati od prihvata ponude odnosno sklapanja ugovora s odabranim Ponuditeljem bez prava bilo kojeg Ponuditelja na naknadu bilo kakve štete koja mu zbog tog razloga nastane ili može nastati.

## **28. Autorsko pravo – neograničeno, isključivo na svim materijalima**

Izvršitelj je suglasan da isplatom ugovorene naknade prenosi na HTZ isključivo te sadržajno, prostorno i vremenski neograničeno pravo iskorištavanja autorskog djela, odnosno ustupa autorska imovinska prava nad predmetom nabave, odnosno nad svim materijalima stvorenim temeljem ovog Poziva za dostavu ponuda odnosno sklopljenog ugovora, što osobito uključuje sljedeća imovinska autorska prava:

- pravo reproduciranja (pravo umnožavanja),
- pravo distribucije (pravo stavljanja u promet),
- pravo priopćavanja autorskog djela javnosti,
- pravo prerade.

Navedena prava posebice uključuju, ali se ne ograničavaju na:

- trajno ili privremeno reproduciranje informacijskog sustava (izvornog koda i infrastrukture), projektne i razvojne dokumentacije informacijskog sustava bilo kojim sredstvom i u bilo kojem obliku, djelomično ili u cijelosti, to uključuje i učitavanje, prikazivanje, izvođenje, prenošenje ili pohranu informacijskog sustava (izvornog koda) i svih nastalih nadogradnji za koje je potrebno takvo reproduciranje;
- korištenje informacijskog sustava za druge projekte Hrvatske turističke zajednice i treće osobe koje su dio takvih projekata;
- prijevod, prilagodbu, obradu i bilo koju drugu izmjenu informacijskog sustava (izvornog koda i infrastrukture) i nastalih nadogradnji i projektne dokumentacije

informacijskog sustava te reproduciranje rezultata tih izmjena, s time da prava osobe koja je izmijenila program ostaju nedirnuti;

- distribuciju izvornika ili primjeraka informacijskog sustava (izvornog koda), projektne i razvojne dokumentacije informacijskog sustava, u bilo kojem obliku, kao i njihovo iznajmljivanje.

Izvršitelj ne pridržava za sebe pravo korištenja istog autorskog djela već isto u cijelosti prenosi na HTZ. HTZ je ovlašten iskorištavati autorsko djelo stvoreno od strane Odabranog Ponuditelja (Izvršitelja) na način koji je u skladu sa sadržajem njegovog prava, kao i prenositi isto pravo iskorištavanja na treće osobe bez ikakve dodatne suglasnosti autora.

Izvršitelj je suglasan da ga HTZ radi izvedbene specifičnosti i načina korištenja autorskog djela nije dužan navoditi kao autora prilikom svakog korištenja autorskog djela, već će ga istaknuti u impresumu ili na neki drugi sličan način, te će na svaki upit bilo koje treće osobe pružiti sve informacije o odabranom Ponuditelju i prema vlastitoj procjeni navoditi autora u svojim promotivnim i drugim materijalima. Izvršitelj može u svako doba i na bilo koji poslovno korektan način isticati HTZ i predmetni Natječaj kao stručnu referencu. Izvršitelj je suglasan da se navedeni načini isticanja smatraju potpunim poštivanjem odredbi o isticanju autora u vezi njihovih moralnih autorskih prava.

## **29. Prilozi pozivu za dostavu ponuda**

Prilozi (Obrasci) su sastavni dio Poziva za dostavu ponuda za ovaj postupak nabave i njihov oblik je propisan od strane Naručitelja. Ponuditelji ne moraju koristiti obrasce predviđene od strane Naručitelja, ali dostavljene izjave/obrasci sadržajem moraju u potpunosti odgovarati obrascima iz dokumentacije.

Pored dolje navedenih priloga, prilog Pozivu za dostavu ponuda je i Excel dokument *Realizirani ugovori - Održavanje EDIT CMS.xlsx*.

**Napomena:** HTZ nije dužan odabrati ponudu te je ovlašten u bilo kojoj fazi postupka odustati od daljeg provođenja nadmetanja ili prihvata bilo koje ponude, sve do trenutka sklapanja ugovora s odabranim ponuditeljem (Izvršiteljem), 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

**Predmet nabave:** Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala [croatia.hr](http://croatia.hr)

Broj ponude \_\_\_\_\_

### a) NAZIV I SJEDIŠTE PONUDITELJA

Ponuditelj	
Adresa	
OIB	
Kontakt osoba ponuditelja	
Telefon	
E-mail	

### b) CIJENA PONUDE ROBE I USLUGE

Cijena ponude u EUR-ima bez PDV-a	
Iznos PDV-a u EUR-ima	
Cijena ponude u EUR-ima s PDV-om	

Ponuditelj je u sustavu PDV-a **DA** **NE**  
(potrebno je zaokružiti jednu od ponuđenih mogućnosti)

**NAPOMENA:** Ako Ponuditelj nije u sustavu PDV-a ili je predmet nabave oslobođen PDV-a, u ponudbenom listu, na mjestu predviđenom za upis cijene ponude s PDV-om, upisuje se isti iznos kao što je upisan na mjesto predviđeno za upis cijene ponude bez PDV-a, a mjesto predviđeno za upis iznosa PDV-a ostavlja se prazno.

### c) ROK VALJANOSTI PONUDE

Rok valjanosti ponude	90 dana
-----------------------	---------

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ 2024.  
(mjesto) (datum)

Ponuditelj:

\_\_\_\_\_  
(ime, prezime i potpis ovlaštene osobe)

## PRILOG 2.

## IZJAVA O NEKAŽNJAVANJU

Ja, \_\_\_\_\_ (ime i prezime) iz \_\_\_\_\_ izjavljujem da mi nije izrečena pravomoćno osuđujuća presuda za bilo koje od sljedećih kaznenih djela odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima države sjedišta gospodarskog subjekta ili države čiji je državljanin osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta: prijevaram, prijevaram u gospodarskom poslovanju, primanje mita u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, zlouporaba u postupku javne nabave, utaja poreza ili carine, subvencijska prijevaram, pranje novca, zlouporaba položaja i ovlasti, nezakonito pogodovanje, primanje mita, davanje mita, trgovanje utjecajem, davanje mita za a trgovanje utjecajem, zločinačko udruženje i počinjenje kaznenog djela u sustavu zločinačkog udruženje iz Kaznenog zakona, odnosno za kaznena djela: prijevaram, pranja novca, prijevaram u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, udruživanja za počinjenje kaznenih djela, zlouporabe položaja i ovlasti, zlouporabe obavljanja dužnosti državne vlasti, protuzakonitog posredovanja, primanje mita i davanje mita prema Kaznenom zakonu, odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima zemlje sjedišta gospodarskog subjekta ili države iz koje dokazi osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta.

Ovu izjavu dajem osobno, za sebe kao osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta \_\_\_\_\_ (tvrtka) sa sjedištem u \_\_\_\_\_ i za gospodarski subjekt.

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_. godine.

(mjesto)

(datum)

\_\_\_\_\_  
(potpis osobe ovlaštene po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta)

### PRILOG 3. IZJAVA O PRIHVAĆANJU UVJETA NAVEDENIH U POZIVU ZA DOSTAVU PONUDE

Temeljem Poziva za dostavu ponude Hrvatske turističke zajednice za predmet nabave: **Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr**, dajem sljedeću

#### IZJAVU

Ja,

\_\_\_\_\_ (ime i prezime)

iz \_\_\_\_\_ izjavljujem da sam upoznat s uvjetima u pozivu za dostavu ponude i da prihvaćam iste i obvezujem se nabavu izvršiti u skladu s navedenim.

Ovu izjavu dajem osobno, kao osoba ovlaštena za zastupanje pravne osobe

\_\_\_\_\_ (tvrtka)

sa sjedištem u \_\_\_\_\_ i za pravnu osobu.

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine.  
(mjesto) (datum)

\_\_\_\_\_  
(potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)

**PRILOG 4. TROŠKOVNIK****za predmet nabave  
Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr****Naziv, sjedište i adresa Ponuditelja:**

OIB (ili nacionalni identifikacijski broj prema zemlji sjedišta gospodarskog subjekta, ako je primjenjivo):

	Naziv	Jedinica mjere	Količina	Jedinična cijena bez PDV-a (EUR)	Ukupni iznos bez PDV-a (EUR)	Iznos PDV-a (EUR)	Ukupni iznos s PDV-om (EUR)
			A	B	C = A * B	D	E = C + D
1.	Održavanje (operativna podrška) <sup>1</sup>	Mjesečn i paušal	12				
2.	Zahtjevi za promjenom i nadogradnje <sup>2</sup>	Sat	720				
3.	Implementacija novog dizajna <sup>3</sup>	Sat	500				
<b>Ukupna vrijednost u eurima sa PDV-om</b>							

<sup>1</sup> Razina podrške 24x7 tijekom cijele godine za produkcijsku (live) okolinu;  
Razina podrške 8x5 (radnim danima) tijekom cijele godine za testno-edukacijsku (preview) okolinu

<sup>2</sup> Nepotrošene sate tijekom mjeseca moguće je akumulirati u narednih dvanaest mjeseci.

<sup>3</sup> Točan ukupan iznos sati potreban za izvršenje implementacije bit će određen na temelju utvrđenog opsega posla i prihvaćene ponude.

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_ godine.  
(mjesto) (datum)

\_\_\_\_\_  
(potpis osobe ovlaštene za zastupanje  
gospodarskog subjekta)

## PRILOG 5. IZJAVA O IZVRŠENIM USLUGAMA

Za predmet nabave:

### Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr

Naziv ponuditelja: \_\_\_\_\_

Sjedište: \_\_\_\_\_

OIB: \_\_\_\_\_

Izjavljujemo da je \_\_\_\_\_ (*naziv Ponuditelja*) u godini u kojoj je započeo ovaj postupak i tijekom tri (3) godine koje prethode toj godini izvršio usluge iste ili slične predmetu nabave u vrijednosti od minimalno 600.000,00 eura bez PDV-a i suglasni smo da Naručitelj u postupku pregleda i ocjene ponude provjeri njihovu istinitost. Ako se radi o više usluga (ugovorenih poslova) njihova zbirna vrijednost mora biti minimalno 600.000,00 eura bez PDV-a uz uvjet da najmanje jedna od tih usluga iznosi minimalno 200.000,00 eura bez PDV-a, a ukupan broj usluga sa kojima se dokazuje traženo može biti najviše 6.

#### Popis izvršenih usluga:

RB	NAZIV TVRTKE I ADRESA DRUGE UGOVORNE STRANE, DATUM SKLAPANJA UGOVORA	NAZIV I OPIS USLUGE	DATUM I MJESTO IZVRŠENJA USLUGE	KONTAKT ZA PROVJERU (ime, prezime, mail, telefon)	VRIJEDNOST USLUGE bez PDV-a (EUR)*
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
<b>U K U P N O bez PDV-a EUR:</b>					

*\*ukoliko se radi o poslovnoj tajni moguće je navesti okvirnu vrijednost, ali ne veću od stvarne ugovorene vrijednosti.*

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine.  
(mjesto) (datum)

\_\_\_\_\_  
(potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)



## PRILOG 6. POPIS STRUČNJAKA

Za predmet nabave:

### Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr

RB.	STRUČNJAK	IME, PREZIME I POZICIJA STRUČNJAKA	RADNI STAŽ KOD PONUDITELJA
1.	Voditelj projekta		
2.	Razvojni programer cjelokupnog sustava – Full Stack Developer		
3.	Razvojni programer korisničkog dijela portala – Frontend developer		
4.	Razvojni programer korisničkog dijela portala – Frontend developer		
5.	Razvojni programer korisničkog dijela portala – Backend developer		
6.	Razvojni programer korisničkog dijela portala – Backend developer		
7.	Stručnjak za baze podataka		
8.	Stručnjak za informacijsku sigurnost		

*Za svakog navedenog stručnjaka Ponuditelj je dužan u priložiti*

- životopis
- presliku ERPS-a (Elektronički radno pravni status) ili radne knjižice, odnosno drugi dokaz ako navedeni ne postoji u državi sjedišta Ponuditelja.

*Ponuditelj je dužan priložiti i diplome ili potvrde visokih tehničkih učilišta o stečenoj visokoj stručnoj spremi odnosno akademskom nazivu koji odgovara akademskom nazivu magistar struke za najmanje 50% prijavljenih stručnjaka Projekta – kod prijavljenih 8 najmanje 4 moraju imati odgovarajuću potvrdu.*

*Za voditelja projekta Ponuditelj je dužan priložiti certifikat: Project manager professional by PMI (PMP))*

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_ . godine.  
(mjesto) (datum)

Za gospodarski subjekt:

---

Potpis osobe ovlaštene za zastupanje

## PRILOG 7. IZJAVA O DOSTUPNOSTI

Za predmet nabave:

### Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr

Izjavljujemo da, ukoliko naša ponuda u javnom postupku za predmet nabave: „**Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr**“, **evidencijski broj: 018/24** bude odabrana, će stručnjaci koje smo nominirali u Ponudi, a koji predstavljaju projektni tim, biti dostupni i pružati usluge iz Ugovora za vrijeme trajanja Ugovora.

Ovu izjavu dajem kao osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta \_\_\_\_\_ (tvrtka) sa sjedištem u \_\_\_\_\_ i za gospodarski subjekt.

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. godine.  
(mjesto) (datum)

Za gospodarski subjekt:

\_\_\_\_\_  
Potpis osobe ovlaštene za zastupanje

## PRILOG 8. IZJAVA O ČUVANJU POSLOVNE TAJNE

Hrvatska turistička zajednica iz Zagreba, Iblerov trg 10/IV (u daljnjem tekstu: HTZ), pristupila je provođenju nabave za „Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr“.

U svrhu izrade ponude za navedeni predmet nabave HTZ je pripremio funkcionalno-tehničku dokumentaciju u čijem sklopu se nalaze i dokumenti:

- 01 - Croatia.hr Funkcionalna specifikacija - web portal HTZ.docx
- 02 - Croatia.hr - Edit DMF.docx
- 03 - Topologija-HTZ-Web\_Mobile-Azure-FD-CDN.pdf

Predmetni dokumenti smatraju se **poslovnom tajnom** i dostupni su isključivo gospodarskim subjektima koji potpisom preuzmu obvezu čuvanja iste prema dalje određenim uvjetima.

**Iz navedenog razloga,**

---

*(ime, prezime i OIB osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)*

**kao osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta**

---

*(naziv, sjedište i OIB gospodarskog subjekta)*

**u ime i za račun gospodarskog subjekta**, ovim putem izjavljujem da će se predmetni dokumenti koristiti samo u svrhu navedenu ovom Izjavom te će se isti, u skladu sa sadržajem ove Izjave, čuvati s povećanom pažnjom i odgovornošću kao poslovna tajna.

Predmetni dokumenti predstavljaju autorsko djelo čiji sadržaj se sukladno ovoj Izjavi smije koristiti samo, jedino i isključivo u svrhu predaje ponude za nabave za „Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr“.

Gospodarski subjekt koji ovom Izjavom preuzima obvezu čuvanja poslovne tajne ne smije sadržaj predmetnih dokumenata i dobivene informacije koristiti ni za kakve druge svrhe od gore navedenih, a naročito ne smije, bez izričite pisane suglasnosti HTZ-a, isti davati na korištenje, uvid ili u vlasništvo trećim osobama, sa ili bez naknade; distribuirati u izvornom ili izvedenom obliku, sa ili bez naknade, te u istu svrhu na bilo koji način nuditi trećim osobama; reproducirati u izvornom ili izvedenom obliku, u cijelosti ili u dijelovima, na bilo koji način i bilo kojim sredstvima, sa ili bez naknade; priopćavati trećim osobama i/ili javnosti u izvornom ili izvedenom obliku, bilo kojim sredstvima, sa ili bez naknade, itd.

Gospodarski subjekt koji ovom Izjavom preuzima obvezu čuvanja poslovne tajne jamči da sadržaj preuzetih dokumenata neće koristiti i 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.

Gospodarski subjekt koji ovom Izjavom preuzima obvezu čuvanja poslovne tajne dužan je osigurati tajnost iste i od strane svojih zaposlenika te trećih osoba koje imaju uvid u poslovnu dokumentaciju i procese gospodarskog subjekta, a kojima su predmetni dokumenti dostupni ili bi na bilo koji način mogli postati dostupni prilikom obavljanja poslova za i kod gospodarskog subjekta, bez obzira traje li radni ili drugi poslovni odnos između tih osoba i gospodarskog subjekta ili je isti prestao.

Gospodarski subjekt koji ovom Izjavom preuzima obvezu čuvanja poslovne tajne jamči da će poduzeti sve mjere potrebne za ispunjenje obveza preuzetih ovom Izjavom te da će HTZ-u nadoknaditi svaku izravnu ili neizravnu, materijalnu ili nematerijalnu štetu ili izmaklu dobit uzrokovanu ponašanjem koje je suprotno ovoj Izjavi i obvezama koje iz nje proizlaze.

Obveza čuvanja poslovne tajne u skladu sa sadržajem ove Izjave postoji od trenutka njenog potpisivanja te preuzimanja predmetnog dokumenta pa nadalje, bez vremenskog ograničenja.

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. godine.  
(mjesto) (datum)

Za gospodarski subjekt:

---

Potpis osobe ovlaštene za zastupanje