



HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA

JAVNI POZIV

Predmet nabave:

Usluga korisničke podrške za eVisitor sustav

1. Podaci o Naručitelju

Hrvatska turistička zajednica (u daljnjem tekstu Naručitelj)
Iblerov trg 10/IV, p.p. 251
10000 Zagreb
Broj telefona: 01/4699 – 333
Broj telefaksa: 01/4557 – 827
Internetska adresa: www.croatia.hr
Matični broj: 3943658
OIB: 72501368180

2. Organizacijska jedinica koja provodi nabavu

Odjel za eVisitor, e-mail: info@evisitor.hr

3. Način komunikacije i kontakt podaci

Sva komunikacija prije predaje ponude, a vezana uz predmet nabave, obavlja se isključivo pisanim putem na e-mail adrese: postupci.nabave@htz.hr i info@evisitor.hr najkasnije tri (3) dana prije isteka roka za dostavu ponuda.

U Predmet („Subject“) elektroničke pošte potrebno je upisati „Upit: **Usluga korisničke podrške za eVisitor sustav, ev. broj: 019/24.**

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 2 radna dana od dana zaprimanja upita.

4. Opis predmeta nabave

Cjelokupna usluga korisničke podrške sustava eVisitor putem online obrasca i e-mail komunikacije, uključujući:

- sve troškove instalacije, konfiguracije i održavanja tehničkih preduvjeta za ostvarivanje iste,
- implementaciju definirane e-mail adrese od strane Hrvatske turističke zajednice (dalje u tekstu: Naručitelj),
- dnevnih, tjednih, mjesečnih i godišnjih statističkih izvještaja o ciljanim grupama upita i njihovom intenzitetu te
- ostale usluge potrebne za uspješan rad korisničke podrške sustava eVisitor.

Usluga korisničke podrške za sustav eVisitor uključuje dvije opcije usluga, sukladno informacijama u nastavku. Ponuditelj može dostaviti ponudu za jednu ili obje opcije, sukladno svojim kapacitetima i mogućnostima.

Opcija 1: Standardna korisnička podrška

Ova opcija obuhvaća cjelokupnu uslugu korisničke podrške sustava eVisitor putem online obrasca i e-mail komunikacije. Odabrani ponuditelj će osigurati agente koji će biti zaduženi za pružanje korisničke podrške sustava eVisitor sukladno dogovorenim parametrima.

Opcija 2: Dedicirani agent za korisničku podršku

Ova opcija obuhvaća cjelokupnu uslugu korisničke podrške sustava eVisitor putem online obrasca i e-mail komunikacije. Odabrani ponuditelj će osigurati dedicanog agenta koji će biti zadužen isključivo za korisničku podršku sustava eVisitor. Ovaj agent će pružati prilagođenu

podršku korisnicima eVisitor sustava i biti dostupan za sve vrste upita prema dogovorenim parametrima.

Napomena: Ponuditelj može dostaviti ponudu za jednu ili obje opcije, a Naručitelj zadržava pravo odabrati ponudu između Opcije 1 ili Opcije 2. Svaka opcija treba biti jasno označena i specificirana u Ponudbenom listu (Prilog 2.) i Troškovniku predmeta nabave (Prilog 3a i Prilog 3b).

4.1. Obveze Izvršitelja

Izvršitelj se obvezuje aktivno pratiti i poznavati zakonske obveze vezane uz turizam kao i svu dostupnu dokumentaciju i sustave pomoći vezane uz sustav eVisitor, poznavati i razumjeti sve funkcionalnosti eVisitor sustava, samostalno rješavati upite, proaktivno komunicirati s naručiteljem (dati povratnu informacija o stanju na terenu, prijaviti tehničke poteškoće/kvar u eVisitor sustavu i sl.)

Izvršitelj se obvezuje za potrebe izvršavanja usluga definiranih ovim pozivom o svojem trošku održavati samostalan „ticketing“ sustav u cilju stvaranja baze podataka za praćenje i kategorizaciju svih zaprimljenih upita po:

- načinu zaprimanja upita (e-mail ili online obrazac),
- vrsti korisnika,
- kategoriji upita,
- statusu upita,
- vremenskom tijeku upita (datum i vrijeme otvaranja, ažuriranja i zatvaranja),
- trajanju upita (broj sati ili dana koliko je upit otvoren),

u cilju promptnog i detaljnog izvještavanja Naručitelja o svim podrškom otkrivenim nejasnoćama i poteškoćama.

Izvršitelj se obvezuje o svojem trošku osigurati kompletnu informatičku infrastrukturu te istu konfigurirati u cilju postizanja pune funkcionalnosti „ticketing“ sustava putem kojega će evidentirati svoj kompletan rad na podršci sustava eVisitor. Informatička infrastruktura (ticketing sustav) mora biti fleksibilna u prilagodbi pojedinih funkcionalnosti sukladno potrebama Naručitelja.

U cilju prikupljanja statističkih podataka i analize podrškom prikupljenih informacija, izvršitelj se obvezuje pri svakom pristigлом upitu sakupljati i kategorizirati e-mail adrese te druge podatke o pozivatelju (ime, prezime, kontakt, obveznik/TZ/drugo) s kojih su isti zaprimljeni, kako bi se identificirala baza kontakata korisnika korisničke podrške.

Potrebno je napraviti detaljniju kategorizaciju pozivatelja na način kako to zatraži Naručitelj.

Dodatno, izvršitelj se obvezuje samostalno i uz pomoć Naručitelja nadopunjavati bazu znanja u cilju ostvarivanja što kvalitetnije podrške. Baza znanja je u vlasništvu Naručitelja te se ista ne smije dijeliti trećim stranama, bez ranije obavijesti i pisanog odobrenja Naručitelja.

Izvršitelj se obvezuje omogućiti Naručitelju online pristup cjelovitoj bazi znanja.

Statistički izvještaji te druge administrativne obavijesti ne smatraju se upitima te ih nije moguće obračunati i naplatiti Naručitelju.

4.2. Vrsta, kvaliteta, opseg i količina predmeta nabave

Jednim upitom odnosno „ticketom“ smatra se zaprimljen upit pristigao od jednog korisnika na jednu temu, bilo kojim dogovorenim kanalom komunikacije definirane od strane Naručitelja, neograničen broj mailova na istu temu te sva interna komunikacija s Naručiteljem. Interna komunikacija ili konzultacije s Naručiteljem uračunavaju se u pojedini upit i odgovor kao njegov sastavni dio te ne mogu biti posebno i dodatno obračunate niti naplaćene Naručitelju. U pojedini upit odnosno „ticket“ se uračunavaju i sve povratne informacije od korisnika kojima se isti zahvaljuje ili izražava dodatne stavove odnosno mišljenja koja nisu sadržajno novi upit. SPAM ili drugi upiti nevezani uz samu podršku sustava ne smatraju se e-mail upitom te ne mogu biti posebno i dodatno obračunati niti naplaćeni Naručitelju. U ticketing sustavu potrebno je omogućiti povezivanje i upravljanje s više mailova na način da se isti grupiraju u jedan ticket.

Vrsta i količina predmeta nabave iskazana je pripadajućim Troškovnikom predmeta nabave (*Prilog 3.a i Prilog 3b*). Ponuditelj ne smije mijenjati opise predmeta nabave navedene u troškovniku, kao niti dopisivati stupce niti na bilo koji način mijenjati sadržaj troškovnika. Ponuditelj je dužan ponuditi i izvršiti predmetnu uslugu na način da ista odgovara svim uvjetima koji su navedeni u dokumentaciji za nadmetanje. Potrebno je ponuditi cjelokupan predmet nabave sukladno dokumentaciji za nadmetanje. Nije dozvoljena ponuda po grupama ili dijelovima nabave.

Ponuditelj je obvezan usluge podrške početi obavljati u punom obujmu unutar 4 tjedna po dostavi Odluke o odabiru predmeta nabave te u istom razdoblju realizirati sve tehničke preduvjete kao i osposobiti agente u cilju uspješnog preuzimanja podrške.

Rad korisničke podrške tijekom trajanja ugovora definira se na sljedeći način:

- 1.1.2025. - 31.12.2025. od ponedjeljka do petka od 9 do 17 h

Izvršitelj se obvezuje osigurati adekvatne kapacitete agenata alocirane pružanju podrške sustavu eVisitor u cilju osiguranja dostupnosti podrške krajnjim korisnicima tijekom kompletnog ugovorenog razdoblja.

4.3. Način zaprimanja, obrade upita i rokovi izvršavanja

Nakon svakog zaprimljenog upita nekim od dogovorenih kanala komunikacije korisnik mora dobiti povratnu informaciju odnosno automatski odgovor o zaprimljenom upitu s brojem pod kojim se vodi njegov ticket.

Zaprimljeni upit, ticketing sustav će evidentirati sukladno dogovorenim podacima koji se prikupljaju.

Ovisno o složenosti upita od Izvršitelja se očekuje pružanje odgovora prema sljedećem:

- nakon zaprimljenog upita korisnik odmah dobiva automatski odgovor,
- Izvršitelj nakon zaprimljenog upita najkasnije u roku od 24 sata mora:
 - A – zatražiti pomoć oko upita od strane Naručitelja ili
 - B – samostalno odgovoriti korisniku

- Nakon pružene pomoći Izvršitelju, isti se obvezuje u roku od 24 sata dostaviti odgovor krajnjem korisniku

4.4. Način pregleda statističkih informacija prikupljenih pružanjem podrške

Naručitelju se u svakom trenutku putem „ticketing“ sustava mora omogućiti nesmetan i besplatan uvid u rad centra uključujući strukturirane zaprimljene upite i odgovore (pisanu korespondenciju) po pošiljatelju upita, načinu zaprimanja upita, kategoriji upita, statusu upita, vremenskom tijeku upita, trajanju upita neovisno o komunikacijskom kanalu te proceduri i korespondenciji u cilju njihova rješavanja.

Naručitelj u svakom trenutku putem „ticketing“ sustava treba imati dostupnu informaciju o najčešće postavljanim upitima, kategoriji upita, nazivu turističke zajednice i sl. neovisno o zatraženom razdoblju za koje se statistika traži.

Naručitelju se putem „ticketing“ sustava u svakom trenutku treba omogućiti nesmetan i besplatan uvid u točan broj neodgovorenih i riješenih upita.

Izvršitelj putem „ticketing“ sustava mora kontinuirano prikupljati strukturirane prijedloge za nadogradnje i poboljšanja te ih dostavljati u strukturiranom obliku Naručitelju i programskoj kući nadležnoj za razvoj i održavanje sustava eVisitor na zahtjev.

Naručitelju se putem „ticketing“ sustava mora omogućiti filtriranje i kategorizacija svih pristiglih upita te odgovora na iste u cilju automatskog generiranja personaliziranih izvještaja (modularni izvještaji).

5. Obvezni sadržaj ponude i potrebne dokumentacije

Ponudu sačinjavaju ispunjeni i od ovlaštene osobe ponuditelja potpisani i ovjereni:

1. Izjava o nekažnjavanju (**Prilog 1.**)
2. Ponudbeni list (**Prilog 2.**)
3. Ispunjeni Troškovnik predmeta nabave (**Prilog 3.a i Prilog 3b.**)
4. Dokazi sposobnosti ponuditelja navede u točki 6.
5. Sve ostalo zatraženo ovim Pozivom

6. Dokazi sposobnosti ponuditelja

Ponuditelj mora dokazati svoju sposobnost za obavljanje profesionalne djelatnosti, nekažnjavanost te financijsku sposobnost.

A. Dokaz pravne i poslovne sposobnosti

- **Naziv dokaza sposobnosti:** Isprava o upisu u poslovni, sudski (trgovački), strukovni, obrtni ili drugi odgovarajući registar, odnosno ovjereni izjava ili odgovarajuća potvrda. Isprava ne smije biti starija od šest (6) mjeseci od dana objave Poziva.
- **Izdavatelj dokaza sposobnosti:** Trgovački sud, odnosno odgovarajući strukovni, obrtni ili drugi registar. Ako se dokazi ne izdaju u državi njegovog poslovnog nastana,

ponuditelj je dužan dostaviti odgovarajuću izjavu o istom, s ovjerom potpisa kod javnog bilježnika/nadležnog tijela.

- **Vrijednosni pokazatelj dokaza sposobnosti:** Ponuditelj mora izvodom iz odgovarajućeg registra dokazati da je registriran za obavljanje poslova, odnosno djelatnosti koja je predmet nabave.

B. Dokaz o nekažnjavanju

- **Naziv dokaza sposobnosti (Prilog 1.):** Izjava o nekažnjavanju.
- **Izdavatelj dokaza sposobnosti:** Izjavu o nekažnjavanju daje osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta. Ovaj dokaz sposobnosti ne smije biti stariji od trideset (30) dana od dana objave Poziva.
- **Vrijednosni pokazatelj dokaza sposobnosti:** ponuditelj koji ima poslovni nastan u Republici Hrvatskoj i osoba koja je član upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili ima ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta i koja je državljanin Republike Hrvatske, moraju dokazati da prema važećem Kaznenom zakonu nisu osuđeni pravomoćnom osuđujućom presudom za kaznena djela zbog udruživanja za počinjenje kaznenih djela, primanje mita u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, zlouporabu položaja i ovlasti, zlouporabu obavljanja dužnosti državne vlasti, protuzakonito posredovanje, primanje mita, davanje mita, prijevare, računalnu prijevare, prijevaru u gospodarskom poslovanju ili prikriivanje protuzakonito dobivenog novca. Ukoliko ponuditelj nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj ili osoba koja je član upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili ima ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora gospodarskog subjekta nije državljanin Republike Hrvatske, Izjavu o nekažnjavanju daje i za odgovarajuća kaznena djela koja, prema nacionalnim propisima države poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno države čiji je osoba državljanin, obuhvaćaju razloge za isključenje navedene u Izjavi o nekažnjavanju.

C. Dokaz financijske sposobnosti:

Stanje poreznog (javnog) duga

- **Naziv dokaza sposobnosti:** potvrda Porezne uprave o stanju javnog duga ili istovrijedne isprave drugog nadležnog tijela u državi poslovnog nastana ponuditelja. Ovaj dokaz sposobnosti ne smije biti stariji od 30 dana od dana objave Poziva.
- **Naziv izdavatelja dokaza sposobnosti:** Ministarstvo financija, Porezna uprava, odnosno nadležno tijelo države poslovnog nastana ponuditelja.
- **Vrijednosni pokazatelj dokaza sposobnosti:** ponuditelj mora dokazati da je ispunio obvezu plaćanja svih dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje u Republici Hrvatskoj. Ukoliko ponuditelj nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj, mora dostaviti dokaz da je ispunio obvezu plaćanja svih dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje i u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta.

D. Dokaz tehničke sposobnosti

Reference

- Kako bi se Izvršitelj kvalificirao mora predložiti najmanje 3 relevantne reference da je u godini u kojoj je započeo ovaj postupak i tijekom pet (5) prethodnih godina (2019.- 2023.) sklopio ugovore predmet kojega su usluge iste ili slične predmetu nabave (Prilog 4.)

7. Cijena ponude

Prilikom izrade ponude, Ponuditelj je obvezan pridržavati se sljedećeg:

- Cijena ponude mora biti iskazana isključivo na Ponudbenom listu (Prilog 2.) i Troškovniku predmeta nabave (Prilog 3.a i 3.b)
- Cijena ponude mora biti izražena isključivo u eurima, napisana brojkama
- Porez na dodanu vrijednost mora biti prikazana zasebno
- Cijena se treba formirati za traženu količinu specificiranu u troškovniku;
- Cijene je dopušteno nuditi isključivo za vrstu i kvalitetu usluge navedenu u opisanom dijelu troškovnika 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 dokumentacijom za nadmetanje.

U cijenu ponude moraju biti uračunati svi troškovi i popusti bez poreza na dodanu vrijednost. Prilikom izrade Ponudbenog lista Ponuditelj je obvezan ispuniti sve pozicije iz Ponudbenog lista i Troškovnika predmeta nabave.

Ponude se izražuju bez posebne naknade.

8. Dopustivost zajednice ponuditelja

Zajednica ponuditelja nije dopuštena.

9. Kriteriji za ocjenu prihvatljivosti ponuda

Najniža cijena sukladno točki XX. Kod primjene ovog kriterija Naručitelj će uspoređivati cijene bez PDV-a.

10. 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.

11. Oblik, način, rok i mjesto dostave ponude

A. Oblik i način izrade ponuda

Ponuda mora biti izrađena na Ponudbenom listu (Prilog 2.) i Troškovniku predmeta nabave (Prilog 3.). Cijena ponude mora biti izražena u eurima i s jasno izraženim PDV-om.

B. Način i rok dostave ponude:

Cjelovita ponuda se dostavlja u papirnatom obliku u zatvorenoj omotnici s naznakom
„Usluga korisničke podrške za eVisitor sustav“, evidencijski broj: 019/24.

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.

Ukoliko ponuditelj ponudu dostavlja posredno (primjerice poštom), na prednjoj strani omotnice treba biti naznačeno:

**Hrvatska turistička zajednica,
Iblerov trg 10/IV., p.p. 251,
HR-10000 Zagreb**

Predmet: „Usluga korisničke podrške za eVisitor sustav“, evidencijski broj: 019/24.

NE OTVARAJ

Na poledini ili gornjem lijevom kutu omotnice: <Naziv i adresa ponuditelja>

Krajnji rok za dostavu ponuda sa pripadajućom dokumentacijom je **29.11.2024. do 12.00 sati (CET).**

Sve ponude koje nisu dostavljene na ovaj način i u ovom roku neće se razmatrati.

U roku za dostavu ponude, Ponuditelj može dodatnom, pravovaljano 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 na zatvorenoj omotnici navede **„IZMJENA/DOPUNA PONUDE: „Usluga korisničke podrške za eVisitor sustav“, evidencijski broj: 019/24.**

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: „Usluga korisničke podrške za eVisitor sustav“, evidencijski broj: 019/24.**

Uz ponudu je potrebno dostaviti i sve ostale dokumente sukladno ovom Pozivu za dostavu ponuda.

12. Jezik ponude i priložene dokumentacije

Ponuda se zajedno sa pripadajućom dokumentacijom izrađuje na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu.

13. Rok valjanosti ponude

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

14. Početak i rok isporuke usluge

Puna primjena usluga podrške sustava eVisitor kreće od 1. siječnja 2025.

Ugovor se zasniva na razdoblje od 12 mjeseci uz mogućnost automatskog produženja ugovora za dodatnih 12 mjeseci.

15. Rok, način i uvjet plaćanja

Plaćanje redovne usluge korisničke podrške vrši se mjesečno.

Faktura za uslugu korisničke podrške ispostavlja se po završetku svakog mjeseca, a rok za plaćanje je 30 dana od dana ispostavljanja fakture.

16. Način obavještavanja o rezultatima poziva

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

Napomena: 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.

PRILOG 1.

IZJAVA O NEKAŽNJAVANJU

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

vrsta i broj identifikacijskog dokumenta _____ izdanog od

_____, **za gospodarski subjekt:**

(naziv i sjedište gospodarskog subjekta, OIB ili identifikacijski broj u zemlji poslovnog nastana) pod materijalnom i kaznenom odgovornošću **izjavljujem** za sebe, navedeni gospodarski subjekt te u **ime i za račun** svih osoba koje su članovi upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili imaju ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora navedenog gospodarskog subjekta, da nismo pravomoćnom osuđujućom presudom osuđeni za kaznena djela zbog udruživanja za počinjenje kaznenih djela, primanje mita u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, zlouporabu položaja i ovlasti, zlouporabu obavljanja dužnosti državne vlasti, protuzakonito posredovanje, primanje mita, davanje mita, prijevaru, računalnu prijevaru, prijevaru u gospodarskom poslovanju ili prikrivanje protuzakonito dobivenog novca, odnosno, za odgovarajuća kaznena djela koja, prema nacionalnim propisima države poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno države čiji sam državljanin, obuhvaćaju razloge za isključenje navedene u ovoj Izjavi o nekažnjavanju.

U _____, _____ . 2024. godine.
(mjesto) (datum)

(potpis osobe ovlaštene za zastupanje
gospodarskog subjekta)

PRILOG 2.**PONUDBENI LIST**

Predmet nabave: „Usluga korisničke podrške za eVisitor sustav“, evidencijski broj: 019/24

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	60 dana
------------------------------	---------

U _____, _____ 2024.
(mjesto) (datum)

Ponuditelj:

(ime, prezime i potpis ovlaštene osobe)

NAPOMENA: Ponuditelj je, uz Ponudbeni list (Prilog 2.), obvezan dostaviti i ispunjeni Troškovnik predmeta nabave (Prilog 3a i Prilog 3b) sukladno definiranim stavkama.

Prilog 3.a TROŠKOVNIK PREDMETA NABAVE - OPCIJA 1

Tip usluge	A	C	D	E	F
	Količina	Jedinična cijena bez PDV-a	Jedinična cijena s PDV-om	Ukupni iznos bez PDV-a	Ukupni iznos s PDV-om
			$D = C * 1,25$	$E = A * C$	$F = A * D$
Upit (ticket)	2.000				

Navedene godišnje količine upita (ticketa) su procijenjene na osnovu povijesnih podataka te služe za procjenu vrijednosti ponude. U slučaju prekoračenja procijenjene količine upita jedinična cijena upita ostaje nepromijenjena.

U _____, _____ 2023.
(mjesto) (datum)

Ponuditelj:

(ime, prezime i potpis ovlaštene osobe)

Prilog 3.bTROŠKOVNIK PREDMETA NABAVE - OPCIJA 2

Tip usluge	Količina	A	B
		Cijena bez PDV-a	Cijena s PDV-om
			$B = A * 1,25$
Dedicirani agent	1		

Godišnje količine upita (ticketa) na osnovu povijesnih podataka procjenjuju se na 2000 upita te služe za procjenu vrijednosti ponude. U slučaju prekoračenja procijenjene količine upita jedinična cijena ostaje nepromijenjena.

U _____, _____ 2023.
(mjesto) (datum)

Ponuditelj:

(ime, prezime i potpis ovlaštene osobe)

PRILOG 4. Dokaz tehničke sposobnosti Ponuditelja (od 2019. do 2023.)

Rb. ugovora	Naziv i sjedište naručitelja	Datum sklapanja ugovora	Naziv i opis usluge	Datum i mjesto izvršenja usluga	Kontakt za provjeru
1.					
2.					
3.					

U _____, _____ 2024.
(mjesto) (datum)

Ponuditelj:

(ime, prezime i potpis ovlaštene osobe)

