



**HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA
GLAVNI URED**

POZIV ZA DOSTAVU PONUDA

Predmet nabave:

Usluge „Call centra“ i pripadajuća mobilna aplikacija

Zagrebu, 25. veljače 2019.

Organizacijska jedinica ili osoba zadužena za komunikaciju s ponuditeljima:

Kristina Mamić

Služba za informiranje i odnose s javnošću

Način komunikacije i kontakt podaci:

Glavni ured Hrvatske turističke zajednice

Iblerov trg 10/IV, p.p. 251

10000 ZAGREB

adresa elektroničke pošte: kristina.mamic@htz.hr

Sva komunikacija prije slanja ponude, a vezana uz predmet nabave, obavlja se isključivo pisanim putem na navedenu e-mail adresu.

1. Predmet nabave

Usluge „Call centra“ i pripadajuća mobilna aplikacija

2. Obvezni sadržaj ponude i potrebne dokumentacije

1. Ponudbeni list (Prilog 1)

2. Dokazi sposobnosti (poslovna sposobnost, dokazi o nekažnjavanju (Prilog 2) i financijska sposobnost prema točki 3. Dokumentacije za dostavu ponude)

3. Troškovnik (Prilog 3)

3. Podaci o dokazima sposobnosti

A. Dokaz pravne i poslovne sposobnosti

Na predmetni natječaj mogu se javiti isključivo pravne osobe ili obrti koji su dužne dostaviti sljedeći dokaz sposobnosti:

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

B. Dokaz o nekažnjavanju:

- **Naziv dokaza sposobnosti:** *Izjava kojom ponuditelj dokazuje (Prilog 2.): da gospodarskom subjektu ili osobi ovlaštenoj za zastupanje gospodarskog subjekta nije izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za kaznena djela zbog udruživanja za počinjenje kaznenih djela, primanje mita u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, zlouporaba položaja i ovlasti, zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti, protuzakonito posredovanje, primanje mita, davanje mita, prijevара, računalna prijevара, prijevара u gospodarskom poslovanju ili prikrivanje protuzakonito dobivenog novca, odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima zemlje sjedišta gospodarskog subjekta, odnosno odgovarajući dokaz o nekažnjavanju zemlje sjedišta ukoliko je ponuditelj registriran izvan Republike Hrvatske,*

- **Naziv izdavatelja dokaza sposobnosti:** osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta za sebe i za gospodarski subjekt daje izjavu,
- **Vrijednosni pokazatelj dokaza sposobnosti:** ponuditelj mora dokazati da gospodarskom subjektu ili osobi ovlaštenoj za zastupanje gospodarskog subjekta nije izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za jedno ili više kaznenih djela u Izjavi. Ovaj dokaz sposobnosti ne smije biti stariji od trideset (30) dana do dana slanja objave.

C. 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

4. Oblik, način i mjesto dostave ponude

- Ponuda mora biti izrađena u obliku naznačenom u Pozivu za dostavu ponuda.
- Propisani tekst poziva za dostavu ponuda ne smije se mijenjati i nadopunjavati.
- Sve stranice ponude označavaju se rednim brojem stranice kroz ukupan broj stranica ponude ili ukupan broj stranica ponude kroz redni broj stranice.
- Ponuda se piše neizbrisivom tintom.
- Ispravci u ponudi moraju biti izrađeni na način da su vidljivi ili dokazivi. Ispravci moraju uz navod datuma biti potvrđeni pravovaljanim potpisom i pečatom ovlaštene osobe gospodarskog subjekta.
- Ponuda mora biti uvezana u cjelinu jamstvenikom, s pečatom na poleđini.

Ponuda se dostavlja u pisanom obliku (poštom), u zatvorenoj omotnici s nazivom i adresom naručitelja, nazivom i adresom ponuditelja, naznakom predmeta nabave na koji se ponuda odnosi, naznakom "nabava usluge Call centra i pripadajuću mobilnu aplikaciju, ev. broj: 007/19"

te ostalim podacima sukladno Pozivu za dostavu ponuda.

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.

Naručitelj ima pravo od odabranog ponuditelja zatražiti ovjeru podnesenih dokaza ili dostavu dokaza novijeg datuma izdavanja.

5. Rok dostave ponude s pripadajućom dokumentacijom

Rok za dostavu ponude je 11. ožujak 2019. godine do 12:00 sati.

6. Jezik ponude i priložene dokumentacije

Hrvatski jezik.

7. Rok valjanosti ponude

60 dana.

8. Količina predmeta nabave / učestalost ispunjavanja usluga koje su predmet nabave

U prvoj godini provedbe projekta usluge Call centra moraju biti dostupne korisnicima od 1. svibnja do 31. listopada (sedam dana u tjednu, najmanje od 8 do 22 sata). Producerska verzija popratne mobilne aplikacije treba biti dostupna korisnicima najkasnije do 15. lipnja 2019. te dostupna i funkcionalna (sedam dana u tjednu, dvadeset četiri sata dnevno) do isteka trajanja ugovora.

Isporuka mobilne aplikacije uključuje i upravljanje sadržajem za mobilnu aplikaciju te održavanje mobilne aplikacije. Ugovor se zaključuje do 31.12.2019. s mogućnošću produljenja za dodatnih 12 mjeseci.

9. Vrijeme, način i mjesto otvaranja ponuda

Otvaranje ponuda je nejavno.

10. Kriteriji za ocjenu ponuda

Za provedbu nabave će se formirati stručno povjerenstvo koje će se sastojati od stručnog kadra Hrvatske turističke zajednice koji će na temelju definiranih kriterija odabrati najprihvatljiviju ponudu. Stručno povjerenstvo razmotrit će pristigle ponude te ih ocijeniti prema niže navedenim kriterijima i bodovima. U skladu s kriterijima i načinu bodovanja, utvrdit će se ukupan broj bodova svake pojedine ponude te će se izvršiti rangiranje ponuda.

	Kriterij	Broj bodova
1.	Broj agenata (obavezno jedan operater po svakom zadanom jeziku)	
	svaki dodatni agent	4
	<i>Maksimalni broj bodova (boduje se najviše 5 dodatnih agenata)</i>	20
2.	Jezična dostupnost call centra (obavezno hrvatski, engleski, njemački, talijanski)	
	svaki dodatni jezik	4
	<i>Maksimalni broj bodova (boduje se najviše 5 dodatnih jezika)</i>	20
3.	Dnevna dostupnost call centra (obavezno od 8 do 22 sati)	
	Dostupnost 0 do 24 sata	15
	<i>Maksimalni broj bodova</i>	15
	Mjesečna dostupnosti call centra (obavezno od svibnja do kraja listopada)	
	svaki dodatni mjesec	5
	<i>Maksimalni broj bodova (studen ili prosinac)</i>	10
4.	Rok isporuke mobilne aplikacije (obavezno do 15.06.2019)	
	do 01.06.2019.	5
	do 15.05.2019.	10
	<i>Maksimalni broj bodova</i>	10

5.	Cijena usluge	
	Formula: usporedna cijena najniže ponude x 20 / usporedna cijena ponuditelja kojeg gledamo	25

11. Podaci o postupku pregovaranja

U skladu s kriterijima i načinu bodovanja, utvrdit će se ukupan broj bodova svake pojedine ponude te će se izvršiti rangiranje ponuda. Naručitelj će na temelju rezultata ocjenjivanja predložiti jednog ili više ponuditelja, čije su ponude ostvarile najveći broj bodova, koje će u postupku izravnog pregovaranja pozvati da dostave konačne ponude za sve dijelove ponude odnosno usluge ili za samo određeni dio.

12. Način obavješćavanja o rezultatima poziva

Ponuditelji koji do navedenog roka dostave Ponudu biti će povratno obaviješteni o rezultatima natječaja putem elektroničke pošte (mailom).

13. Tehničke specifikacije (opis) predmeta nabave

Opis Call centra:

- *Uvođenje jedinstvenog pozivnog broja za sve turiste u RH ima za cilj unaprijediti i modernizirati turističku ponudu Hrvatske;*
- *Svrha je osigurati turistima što kvalitetniji boravak u zemlji, pružanje informacije u najkraćem vremenskom roku i na što jednostavniji način, povećanje transparentnosti turističkih zajednica kroz pružanje ažurnih informacija na jednom mjestu, ali i prikupljanje podataka o turistima;*
- *Domaćim i stranim posjetiteljima želi se olakšati put dolaska do bitnih informacija.*

Specifikacije Call centra:

- *Uspostava pozivnog centra s mogućnošću primanja dolaznih poziva svih pozivnih brojeva obavezno u razdoblju od 8-22h;*
- *Lako pamtljiv jedinstveni telefonski broj (nisu dozvoljeni brojevi za pružanje usluga s posebnom tarifom – VAS);*
- *Uz hrvatski jezik, neophodna je mogućnost pružanja višjezične usluge unutar pozivnog centra (engleski, njemački, talijanski jezik obavezno);*
- *Potrebno je podesiti sustav pozivnog centra tako da prepozna pozivni broj države pozivatelja te ga automatski preusmjerava na agenta pozivnog centra istog govornog područja;*
- *Sustav pozivnog centra mora pružati mogućnost prikupljanja i pohranjivanja informacija pozivatelja kao i mogućnost naknadne pravovremene analize prikupljenih podataka, određivanja te pretrage po geolokaciji pozivatelja;*
- *Sustav pozivnog centra mora pružati mogućnost određivanja geolokacije pozivatelja te pretragu informacija po istom kriteriju;*
- *Sustav pozivnog centra treba prikupljati pravovremene i ažurirane informacije iz sektora turizma;*
- *Pozivni centar treba imati razrađenu popratnu mobilnu aplikaciju koja omogućava pozivanje call centra.*

Opis pripadajuće mobilne aplikacije:

- Uz jedinstveni telefonski broj, turistima na raspolaganju mora biti i pripadajuća besplatna mobilna aplikacija iz koje će, kako je gore navedeno, moći pozvati jedinstveni telefonski broj za informacije ili putem koje će se iste moći pronaći u samoj aplikaciji;
- Sustav treba omogućiti turistima jednostavnije i cjelovitije iskustvo u pronalasku bitnih informacija te dovesti do uštede vremena te puno ugodnijeg boravka u destinaciji;
- Mobilna aplikacija treba podržavati sustave za pametne telefone u obliku iOS i Android aplikacija, CMS sustav za upravljanje sadržajem istih navedenih aplikacija te Backend infrastrukturu koja pogoni platformu.

Specifikacije mobilne aplikacije:

- *iOS: Nativna iOS aplikacija za uređaje sa softverom Apple iOS 10.0 i više;*
- *Android: Nativna Android aplikacija za uređaje sa softverom 5.1 i više;*
- *Frontend:HTML 5, CSS3, LESS, SASS, JavaScript, TypeScript, Razor.*

Značajke aplikacije (moduli):

- **JEDINSTVENI POZIVNI BROJ:** kroz ovaj modul, aplikacija na više ekrana treba nuditi ikonu koja pokreće postupak poziva prema jedinstvenom pozivnom broju. Pozadinska logika aplikacije utvrđuje korisnika te njegove podatke (ako je korisnik suglasan i u skladu sa GDPR-om) prosljeđuje pozivnom centru. Kroz ovaj modul može se utvrditi govorno područje korisnika te se agenti u pozivnom centru prilagođavaju korisnicima prema dogovorenim i podržanim jezicima.
- **VIJESTI:** Vijesti omogućuju da se korisnicima serviraju zanimljive i bitne informacije koje su vezane uz njihov boravak u regiji koju pretražuju. Vijesti se sastoje od tekstualnog zapisa, te multimedijalnog dijela sa fotografijama, datotekama i videozapisima.
- **STANJE U PROMETU:** Pregled javno dostupnih vijesti iz ovog segmenta informacija što će turistima uvelike olakšati boravak u Hrvatskoj.
- **DOGAĐANJA/MANIFESTACIJE:** Korisnicima se nudi pregled zbivanja sa informacijama o datumu i vremenu održavanja, lokacijski raspoređene prema udaljenosti od korisnika. Zapisi ovog modula su tekstualni sa multimedijalnim dijelom fotografija, datoteka i videozapisa.
- **REGIJE:** Mogućnost da se aplikacija postavi prema odabranim (unaprijed definiranim) regijama. Ovdje aplikacija poprima vizuale koji identificiraju odabranu regiju i omogućuju jedinstveno korisničko iskustvo. Aplikacija podiže set boja, fotografija i ikona sukladno odabranoj regiji.
- **365 PREGLED:** Ekran nudi korisniku iskustvo da odabranu regiju promatra kroz cjelogodišnji period. Ovim načinom dajemo korisnicima informaciju da aplikacija cilja na cjelogodišnji turizam. Modul (prikaz na ekranu) multimedijalno animira korisnika prikazujući mu znamenitosti promatrane regije kroz sva godišnja doba.
- **INTERAKTIVNA MAPA:** Ekran koji korisniku prikazuje mapu sa interaktivnim sadržajima, lokalitetima i zanimljivostima. Korisnik može dobiti informacije o tome što se nalazi u njegovoj blizini, kako doći do određenih lokaliteta te saznati zanimljivosti i zbivanja oko njega.
- **SUSTAV NOTIFIKACIJA/OBAVIJESTI:** Aplikacija treba imati mogućnost slati obavijesti korisnicima. Obavijesti se mogu odnositi na novosti, manifestacije ili pak određene korisne informacije kako bi se iskustvo boravka turista u destinaciji poboljšalo. Svaki korisnik za sebe određuje želi li ili ne želi primiti ovakve obavijesti na svoj uređaj.
- **CUSTOM/MODULI PO MJERI:** Moduli trebaju biti prilagodljivi unutar CMS sustava gdje se mogu kategorizirati stavke unutar izbornika aplikacije te po potrebi računati kategorije na

potkategorije. Objave sadržaja unutar kategorija su tekstualnog i multimedijalnog sadržaja uključujući slike, videozapise, dokumente u word, pdf i ostalim oblicima.

Korisničko iskustvo ekrana:

Ekran unutar aplikacije trebali bi biti podijeljeni na navigacijske i ekrane detaljnih prikaza. Navigacija se treba odvijati preko kliznog ekrana koji sadrži izbornik. Određeni ekran trebaju sadržavati navigaciju u obliku TabBar logike gdje se pojedini ekran dijeli na više pod ekrana.

Smisao navigacije je da bude čim više intuitivnija te uvijek omogućuje korisniku jednostavan prelazak na početnu stranu aplikacije, jednostavan odabir modula i sekcija aplikacije. Način korištenja uz klizne ekrane omogućuje korisnicima jednostavnije korištenje aplikacije koje imaju kompleksnost višestrukih ekrana sa podnavigacijskim mogućnostima unutar odabrane stavke.

Pohrana podataka:

Mobilna aplikacija i prikupljeni podaci trebali bi se smjestiti na jednoj od najrenomiranijih cloud sustava, poput Amazon AWS, Microsoft Azure ili IBM Cloud koje jamče vrhunske performanse i maksimalnu sigurnost. Cloud sustavi bi trebali koristiti „SSL Certificate“ i HTTPS protokol kako bi postigli sigurnost komunikacije. Backup/sigurnosna kopija podataka treba se vršiti na dnevnoj bazi.

Sadržaj:

Odabrani ponuditelj će sadržaj dostupan putem mobilne aplikacije prikupljati primarno iz javno dostupnih izvora, vodeći računa o pravima intelektualnog vlasništva (navođenje izvora i autora, prikupljanje posebnih suglasnosti za korištenje sadržaja i sl), a sadržaj koji nije moguće preuzimati dužan je izraditi o vlastitom trošku te objavljivati isključivo uz prethodno odobrenje Naručitelja.

Pravo korištenja aplikacije:

Naručitelj stječe isključivo pravo korištenja aplikacije tijekom trajanja ugovora.

Pravo na prikupljene podatke – neograničeno, isključivo na svim materijalima

Odabrani ponuditelj je suglasan da isplatom ugovorene naknade prenosi na HTZ isključivo te sadržajno, prostorno i vremenski neograničeno pravo iskorištavanja podataka prikupljenih kroz rad Call centra, kao i korisničkih podataka prikupljenih putem pripadajuće mobilne aplikacije, odnosno nad svim materijalima i podacima stvorenim temeljem ovog Poziva za dostavu ponuda, odnosno sklopljenog ugovora.

Odabrani ponuditelj ne pridržava za sebe pravo korištenja gore navedenih podataka i sadržaja već isto u cijelosti prenosi na HTZ. Također, odabrani ponuditelj je suglasan da njega ili druge autore koji su isti izradili nije potrebno navoditi kao izvor ili autora prilikom eventualnog korištenja takvih podataka i sadržaja. HTZ će na svaki upit bilo koje treće osobe pružiti sve informacije o odabranom ponuditelju odnosno podatke o autorima te prema vlastitoj procjeni navoditi ponuditelja i/ili autore u svojim promotivnim i drugim materijalima. Odabrani ponuditelj i autori mogu u svako doba i na bilo koji poslovno korektan način isticati HTZ i predmetni Natječaj kao stručnu referencu.

Odabrani ponuditelj će HTZ-u prilikom predaje materijala posebno naznačiti materijal koji predstavlja autorsko djelo koje je stvoreno temeljem ovog Poziva za dostavu ponuda, odnosno sklopljenog ugovora te HTZ-u dostaviti pisanu potvrdu o nazivu i autoru/autorima djela

(fotografu, autoru glazbe, autoru scenarija/storyboarda i redatelju koji su koautori audiovizualnog djela odnosno trećim osobama koje su koautori ili su kao umjetnici izvođači uključeni u izradu djela), kao i sve dokaze o prijenosu i neograničenom (vremenski, teritorijalno i sadržajno) raspolaganju autorskim imovinskim pravima takvih osoba vezanim uz materijal koji predstavlja autorsko djelo (autorski ugovori, izjave i sl.).

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, bez prava bilo kojeg ponuditelja na naknadu bilo kakve štete koja mu zbog tog razloga nastane ili može nastati.

Ukoliko ponuditelj dostavi ponudu s cijenom koja neuobičajeno odstupa od tržišnih standarda, odnosno koja prema procjeni Povjerenstva za nabavu dovodi ili bi mogla dovesti u neravnotež položaj ostale gospodarske subjekte, ista se neće ocjenjivati.

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.

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: *Usluge „Call centra“ i pripadajuća mobilna aplikacija*

Naziv i sjedište Naručitelja:

Hrvatska turistička zajednica, Iblerov trg 10/IV, 10000 Zagreb, MB: 3943658, OIB: 72501368180

Podaci o Ponuditelju

Naziv, sjedište i adresa Ponuditelja:

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

IBAN: _____

Ponuditelj je u sustavu PDV-a

DA

NE

(potrebno je zaokružiti jednu od ponuđenih mogućnosti)

Adresa za dostavu pošte i adresa e-pošte:

Kontakt osoba: _____

Broj telefona: _____ Broj faksa: _____

Sveukupna cijena ponude bez PDV-a:

(cijena ponude u brojkama)

(cijena ponude u slovima)

Iznos PDV-a: _____

Sveukupna cijena ponude s PDV-om:

(ukupna cijena ponude u brojkama)

(ukupna cijena ponude u slovima)

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.

Rok valjanosti ponude: 60 dana.

Način plaćanja:

Obračun i naplata izvršenih pojedinih faza predmeta nabave utvrđena je ugovorom između Naručitelja i Ponuditelja.

Istinitost podataka:

Ponuditelj potpisom ovog Ponudbenog lista izjavljuje da su svi podaci iz ponude točni te je bezuvjetno suglasan da Naručitelj u postupku pregleda i ocjene ponude može provjeriti njihovu istinitost.

Uz ovaj Ponudbeni list Ponuditelj prilaže i troškovnik s detaljnijom razradom pojedinih grupa troškova.

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

ZA PONUDITELJA

(pečat 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: prijevare, prijevara u gospodarskom poslovanju, primanje mita u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, zlouporaba u postupku javne nabave, utaja poreza ili carine, subvencijska prijevare, pranje novca, zlouporaba položaja i ovlasti, nezakonito pogodovanje, primanje mita, davanje mita, trgovanje utjecajem, davanje mita za trgovanje utjecajem, zločinačko udruženje i počinjenje kaznenog djela u sustavu zločinačkog udruženja iz Kaznenog zakona, odnosno za kaznena djela: prijevare, pranje novca, prijevare 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 _____, _____. 2019. godine.
(mjesto) (datum)

M.P. (mjesto pečata)

(potpis osobe ovlaštene po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta)

Prilog 3.**Troškovnik**

		A	B	C	D	E	F
	Specifikacija usluge	Količina	Jedinica	C= Jedinična cijena bez PDV-a	D = C * 1,25 Jedinična cijena s PDV-om	E = A * C Ukupni iznos bez PDV-a	F = A * D Ukupni iznos s PDV-om
1.	Uspostava usluge „Call centra“ i pripadajuće mobilne aplikacije	1	Komad				
2.	Pružanje osnovne usluge „Call centra“ na minimalno 4 jezika*		Mjesec				
3.	Pružanje dodatne usluge „Call centra“ za dodatne jezike**		Mjesec				
4.	Pružanja usluge upravljana sadržajem na mobilnoj aplikaciji i održavanje mobilne aplikacije.		Mjesec				
Ukupno							

* Za usluge pod rednim brojem 2., 3. i 4. potrebno je upisati broj mjeseci tijekom kojih će usluge biti dostupne (minimalno 5, a maksimalno 8 mjeseci).

** U opisu ponude potrebno je navesti koje će dodatne jezike ponuditelj uključiti u uslugu pružanja „Call centra“.