



HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA

POZIV ZA DOSTAVU PONUDA

Predmet nabave:
Usluga korisničke podrške za eVisitor sustav

- Dodatna pojašnjenja -

Zagreb, prosinac 2022.

Pitanje 1.

Prilog 2. Ponudbeni list

Da li se pod informacijom DULJINA JAMSTVENOG ROKA podrazumijeva rok valjanosti ponude* ili neki drugi podatak?
ponude.

- Jamstveni rok podrazumijeva rok valjanosti ponude.

Pitanje 2.

Prilog 3. Troškovnik predmeta nabave

Osim roka odgovora za upite B (24 sata) i upite C (48 sati), postoji li dodatna razlika u specifikaciji usluge za kategoriju OSTALI UPITI?

Naše je razumijevanje da su to upiti koji nisu unaprijed definirani, ali agenti imaju dovoljnu razinu znanja kroz edukaciju i rad na projektu da mogu samostalno odgovoriti na iste bez konzultacija sa Naručiteljem.

- Pitanja kategorije B su često postavljena pitanja, koja nisu nužno u nadležnosti korisničke podrške ali postoje unaprijed definirane šprance odgovora koje je dovoljno proslijediti uz minimalne prilagodbe.
- Pitanja kategorije C su upiti koji su u nadležnosti korisničke podrške i agenti bi uglavnom trebali imati dovoljnu razinu znanja da mogu samostalno odgovoriti bez konzultacija. Drugih značajnijih razlika nema.

Pitanje 3.

Prilog 5.

Navodi se potvrda o uredno ispunjenim ugovorima kao dokaznica.

Naše je pitanje da li ugovori moraju biti izvršeni ili u trajanju (npr. potpisani 2021. i traju do 2024. godine) kako bi se smatrali vjerodostojnom dokaznicom za ovaj poziv?

- Ugovori primarno moraju biti izvršeni, međutim prihvatit ćemo i potvrdu o uredno ispunjenom ugovoru za razdoblje za koje se potvrda daje pri čemu se ista mora odnositi na razdoblje od najmanje godinu dana.

Pitanje 4.

Da li potvrda o uredno ispunjenim ugovorima mora biti ovjerena od strane Naručitelja s kojim smo izvršili uslugu (pečat i potpis ovlaštene osobe)?

Da li je potrebno navoditi vrijednosti ugovora?

- Potvrda ne treba biti ovjerena te nije potrebno navoditi vrijednost ugovora. Dovoljno je navesti kontakt osobe Naručitelja gdje se potencijalno mogu provjeriti navedeni podaci. Naručitelj zadržava pravo zatražiti ovjerenu potvrdu od izabranog ponuditelja.