



DOKUMENTACIJA ZA NADMETANJE

OTVORENI POSTUPAK

PREMET NABAVE: NABAVA USLUGA NADOGRAĐNJE I PROŠIRENJA POSTOJEĆEG CRM SUSTAVA

ev. broj: 13-16-VV-OP

Zagreb, travanj 2016.

Sadržaj:

1.	OPĆI PODACI	3
2.	PODACI O PREDMETU NABAVE.....	4
3.	RAZLOZI ISKLJUČENJA PONUDITELJA	6
4.	ODREDBE O SPOSOBNOSTI PONUDITELJA	7
5.	PODACI O PONUDI	10
6.	OSTALE ODREDBE	15
7.	DODATAK 1 – OPIS PREDMETA NABAVE.....	21
8.	DODATAK 2 – IZJAVA O SOLIDARNOJ ODGOVORNOSTI	29
9.	DODATAK 3 – IZJAVA PONUDITELJA O DOSTAVI JAMSTVA	31
10.	DODATAK 4 – POPIS UGOVORA	32
11.	DODATAK 5 – OGLEDNI PRIMJERAK IZJAVE	33
12.	DODATAK 6 – PREDLOŽAK ŽIVOTOPISA.....	33

1. OPĆI PODACI

1.1. Opći podaci o Naručitelju:

Hrvatska akademska i istraživačka mreža - CARNet
Josipa Marohnića 5, 10 000 Zagreb
OIB: 58101996540
Tel: 01/6661-616
Fax: 01/6661-615
www.carnet.hr
jn-carnet@carnet.hr

1.2. Osoba zadužena za kontakt:

Radovan Kovačević, e-mail: e-skole-nabava@carnet.hr
Komunikacija i svaka druga razmjena informacija između Naručitelja i zainteresiranih gospodarskih subjekata obavljat će se poštanskom pošiljkom, telefaksom, e-mail-om, odnosno kombinacijom tih sredstava.
Ako je potrebno, gospodarski subjekti mogu za vrijeme roka za dostavu ponuda zahtijevati dodatne informacije i objašnjenja vezana uz dokumentaciju za nadmetanje, a Naručitelj će dodatne informacije i objašnjenja bez odgađanja staviti na raspolaganje na isti način i na istim internetskim stranicama kao i osnovnu dokumentaciju bez navođenja podataka o podnositelju zahtjeva.
Pod uvjetom da je zahtjev dostavljen pravodobno, posljednje dodatne informacije i objašnjenja vezana uz dokumentaciju za nadmetanje, Naručitelj će staviti na raspolaganje najkasnije tijekom šestog dana u kojem ističe rok za dostavu ponuda. Ako Naručitelj za vrijeme roka za dostavu ponuda mijenja dokumentaciju, osigurat će dostupnost izmjena svim zainteresiranim gospodarskim subjektima na isti način i na istim internetskim stranicama kao i osnovnu dokumentaciju. Ako je potrebno, Naručitelj će izmijeniti ili ispraviti poziv na nadmetanje. Dodatne informacije i objašnjenja biti će objavljeni na sljedećim internetskim stranicama: <https://eojn.nn.hr> i http://www.carnet.hr/o_carnetu/javna_nabava.

1.3. Evidencijski broj nabave:

13-16-VV-OP

1.4. Popis gospodarskih subjekata s kojima je Naručitelj u sukobu interesa u smislu članka 13. Zakona o javnoj nabavi:

E-GLAS d.o.o., Slavka Krautzeka 83/a, Rijeka.

1.5. Vrsta postupka nabave:

Otvoreni postupak javne nabave velike vrijednosti (čl. 25. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13 i 13/14-OURS).

1.6. Procijenjena vrijednost nabave:

1.600.000,00 kuna (bez PDVa)

1.7. Vrsta ugovora o javnoj nabavi:

Ugovor o javnoj nabavi usluga.

1.8. Naručitelj će s odabranim ponuditeljem sklopiti ugovor o javnoj nabavi.

1.9. Naručitelj neće provoditi elektroničku dražbu.

1.10. Elektronička dostava ponuda je obvezna.

Elektronička dostava ponuda je obvezna, sukladno članku 42. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o javnoj nabavi (Narodne Novine, broj 83/2013).

Naručitelj otklanja svaku odgovornost vezanu uz mogući neispravan rad Elektroničkog oglasnika javne nabave Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: Elektroničkog oglasnika javne nabave), zastoj u radu Elektroničkog oglasnika javne nabave ili nemogućnost zainteresiranoga gospodarskog subjekta da ponudu u elektroničkom obliku dostavi u danome roku putem Elektroničkog oglasnika javne nabave.

2. PODACI O PREDMETU NABAVE

2.1. Opis predmeta nabave

Predmet otvorenog postupka nabave je nadogradnja i proširenja (nabava licenci) postojećeg Sedam CRM sustava, koji se sastoji od postojećeg Sedam CRM rješenja integriranog sa Cisco kontakt centrom. Detaljni opis predmeta nabave nalazi se u Dodatku 1 ove Dokumentacije za nadmetanje.

CPV oznaka i naziv prema Uredbi o uvjetima primjene Jedinog rječnika javne nabave (CPV):

72260000-5 – Usluge povezane s programskom podrškom,

48000000-8 – Programski paketi i informacijski sustavi,

79512000-6 – Pozivni centar.

Ponuditelji su obvezni ponuditi predmet nabave u svemu sukladno tehničkim specifikacijama i Troškovniku kao i svim ostalim uvjetima navedenima u ovoj Dokumentaciji.

2.2. Grupe predmeta nabave

Nije dozvoljeno nuđenje po grupama ili dijelovima predmeta nabave.

2.3. Količina predmeta nabave

Količina predmeta nabave određena je u Troškovniku.

2.4. Tehnička specifikacija predmeta nabave

Detaljni opis predmeta nabave nalazi se u Prilogu 1 Dokumentacije za nadmetanje te Dodatku 1 Dokumentacije za nadmetanje.

Ponuditelj je obvezan ispuniti Prilog 1 Tehnička specifikacija zahtjeva Dokumentacije za nadmetanje koji je zasebni dokument u .doc formatu kojeg je Naručitelj stavio na raspolaganje gospodarskim subjektima, a objavljen je u Elektroničkom oglasniku javne nabave te čini sastavni dio Dokumentacije za nadmetanje.

Prilog je poseban dokument učitani u Elektronički oglasnik javne nabave i kao takav dostupan za preuzimanje.

Ponuditelj je dužan u svojoj ponudi koristiti .doc predložak koji je Naručitelj stavio na raspolaganje.

U svim slučajevima gdje je naveden određen proizvođač, zaštićeno ime, tip, model, certifikat i sl. (u smislu čl. 81. Zakona o javnoj nabavi), dozvoljena je ponuda odgovarajućeg jednakovrijednog proizvoda ili usluge te posjedovanje odgovarajućeg jednakovrijednog certifikata, a koji omogućuje davanja usluga opisanih u predmetu nabave, gdje je ponuditelj obvezan dokazati jednakovrijednost sukladno Zakonu. S obzirom na to da je kod Naručitelja već instaliran Cisco kontakt centar te Sedam CRM rješenje, obveza je ponuditelja osigurati neupitnost funkcionalnosti ponuđenog predmeta nabave s postojećim rješenjima.

Ponuditelj ispunjava Tehničku specifikaciju na način da se odgovorom "DA" u stupcu "Ponuđeno" obvezuje da predmet nabave podržava traženu specifikaciju /funkcionalnost. Ukoliko se pregledom utvrdi da je na neki od postavljenih zahtjeva odgovor "NE" ili u koloni "Ponuđeno" nije ispunjen minimalni tehnički zahtjev ili uopće nije odgovoreno na postavljene upit čime je ćelija ostala prazna, ponuda će biti odbijena.

2.5. Troškovnik

Troškovnik je zaseban dokument u .xlsx formatu koji je Naručitelj stavio na raspolaganje potencijalnim ponuditeljima, objavljen je u Elektroničkom oglasniku javne nabave Republike Hrvatske te je sastavni dio Dokumentacije za nadmetanje. Ponuditelj je u svojoj ponudi dužan koristiti .xlsx predložak koji je Naručitelj stavio na raspolaganje. Ponuditelj je dužan u cijelosti ispuniti troškovnik.

2.6. Mjesto pružanja usluga

Hrvatska akademska i istraživačka mreža – CARNet, Zagreb.

2.7. Početak i rok pružanja usluga

Ugovor o javnoj nabavi stupa na snagu s danom potpisa obje ugovorne strane te traje dok se ne izvrše sve obveze iz ugovora koji se sklapa po predmetu ove nabave, najkasnije u roku od 90 dana od početka ugovorne obveze.

Ugovor o javnoj nabavi stupa na snagu s danom potpisa obje ugovorne strane.

3. RAZLOZI ISKLJUČENJA PONUDITELJA

3.1. Obvezni razlozi isključenja ponuditelja, te dokumenti kojima ponuditelj dokazuje da ne postoje razlozi za isključenje

3.1.1. ako je gospodarski subjekt ili osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta pravomoćno osuđena 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:

- a) Prijevara (članak 236.), prijevara u gospodarskom poslovanju (članak 247.), primanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 252.), davanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 253.), zlouporaba u postupku javne nabave (članak 254.), utaja poreza ili carine (članak 256.), subvencijska prijevara (članak 258.), pranje novca (članak 265.), zlouporaba položaja i ovlasti (članak 291.), nezakonito pogodovanje (članak 292.), primanje mita (članak 293.), davanje mita (članak 294.), trgovanje utjecajem (članak 295.), davanje mita za trgovanje utjecajem (članak 296.), zločinačko udruženje (članak 328.) i počinjenje kaznenog djela u sastavu zločinačkog udruženja (članak 329.) iz Kaznenog zakona,
- b) Prijevara (članak 224.), pranje novca (članak 279.), prijevara u gospodarskom poslovanju (članak 293.), primanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 294.a), davanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 294.b), udruživanje za počinjenje kaznenih djela (članak 333.), zlouporaba položaja i ovlasti (članak 337.), zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti (članak 338.), protuzakonito posredovanje (članak 343.), primanje mita (članak 347.) i davanje mita (članak 348.) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97., 27/98., 50/00., 129/00., 51/01., 111/03., 190/03., 105/04., 84/05., 71/06., 110/07., 152/08., 57/11., 77/11. i 143/12.).

Gospodarski subjekt dužan je u ponudi dostaviti izjavu. Izjavu daje osoba po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta.

Izjava ne smije biti starija od tri mjeseca računajući od dana početka postupka javne nabave. Ogladni primjerak izjave nalazi se u Dodatku 5 Dokumentacije za nadmetanje.

Javni naručitelj može tijekom postupka javne nabave radi provjere okolnosti iz čl. 67. st. 1. t. 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH) od tijela nadležnog za vođenje kaznene evidencije i razmjenu tih podataka s drugim državama za bilo kojeg ponuditelja ili osobu po zakonu ovlaštenu za zastupanje gospodarskog subjekta zatražiti izdavanje potvrde o činjenicama o kojima to tijelo vodi službenu evidenciju.

Ako nije u mogućnosti pribaviti potvrdu iz čl. 67. st. 4. Zakona, radi provjere okolnosti iz čl. 67. st. 1. t. 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH) javni naručitelj može od ponuditelja zatražiti da u primjerenom roku dostavi važeći:

- dokument tijela nadležnog za vođenje kaznene evidencije države sjedišta gospodarskog subjekta, odnosno države čiji je državljanin osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta, ili
- jednakovrijedni dokument koji izdaje nadležno sudsko ili upravno tijelo u državi sjedišta gospodarskog subjekta, odnosno u državi čiji je državljanin osoba ovlaštena

po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta, ako se ne izdaje dokument iz kaznene evidencije iz čl. 67. st. 1. t. 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH), ili

- izjavu pod prisegom ili odgovarajuću izjavu osobe koja je po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta ispred nadležne sudske ili upravne vlasti ili bilježnika ili nadležnog strukovnog ili trgovinskog tijela u državi sjedišta gospodarskog subjekta, odnosno u državi čiji je ta osoba državljanin ili izjavu s ovjerenim potpisom kod bilježnika, ako se u državi sjedišta gospodarskog subjekta, odnosno u državi čiji je ta osoba državljanin ne izdaju dokumenti iz čl. 67. st. 5. t. 1. i t. 2. Zakona ili oni ne obuhvaćaju sva kaznena djela iz čl. 67. st. 1. t. 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH).

3.1.2. ako gospodarski subjekt nije ispunio obvezu plaćanja dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje, osim ako mu prema posebnom zakonu plaćanje tih obveza nije dopušteno ili je odobrena odgoda plaćanja (primjerice u postupku predstečajne nagodbe). Za potrebe utvrđivanja traženih okolnosti gospodarski subjekt u ponudi ili zahtjevu za sudjelovanje dostavlja:

- potvrdu Porezne uprave o stanju duga koja ne smije biti starija od 30 dana računajući od dana početka postupka javne nabave, ili
- važeći jednakovrijedni dokument nadležnog tijela države sjedišta gospodarskog subjekta, ako se ne izdaje potvrda iz čl. 67. st. 3. t. 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH) ili
- izjavu pod prisegom ili odgovarajuću izjavu osobe koja je po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta ispred nadležne sudske ili upravne vlasti ili bilježnika ili nadležnog strukovnog ili trgovinskog tijela u državi sjedišta gospodarskog subjekta ili izjavu s ovjerenim potpisom kod bilježnika, koje ne smiju biti starije od 30 dana računajući od dana početka postupka javne nabave, ako se u državi sjedišta gospodarskog subjekta ne izdaje potvrda iz čl. 67. st. 3. t. 1. Zakona ili jednakovrijedni dokument iz čl. 67. st. 3. t. 2. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH).

3.1.3. ako je dostavio lažne podatke pri dostavi dokumenata.

U slučaju zajednice ponuditelja, okolnosti iz točaka 3.1.1., 3.1.2. i 3.1.3. se utvrđuju za sve članove zajednice pojedinačno.

4. ODREDBE O SPOSOBNOSTI PONUDITELJA

4.1. Uvjeti pravne i poslovne sposobnosti ponuditelja te dokumenti kojima dokazuju sposobnost

Izvod o upisu u sudski, obrtni, strukovni ili drugi odgovarajući registar države sjedišta gospodarskih subjekata, a ako se oni ne izdaju u državi sjedišta gospodarskog subjekta, gospodarski subjekt može dostaviti izjavu s ovjerom potpisa kod nadležnog tijela. Izvod ili izjava **ne smije biti starija od tri mjeseca** računajući od dana početka postupka javne nabave.

4.2. Tehnička i stručna sposobnost ponuditelja te dokumenti kojima dokazuju sposobnost

S obzirom na procijenjenu vrijednost, Naručitelj kao uvjete tehničke i stručne sposobnosti ponuditelja određuje iskustvo ponuditelja te određene minimalne obrazovne i stručne kvalifikacije tehničkih stručnjaka, a kako bi se osigurala adekvatna sposobnost ponuditelja za pružanje usluga iz domene ovog predmeta nabave.

Gospodarski subjekt može se, po potrebi, osloniti na sposobnost drugih subjekata, bez obzira na pravnu prirodu njihova međusobna odnosa. U tom slučaju gospodarski subjekt mora dokazati Naručitelju da će imati na raspolaganju resurse nužne za izvršavanje ugovora, primjerice, prihvaćanjem obveze drugih subjekata da će te resurse staviti na raspolaganje gospodarskom subjektu. Pod istim uvjetima, zajednica ponuditelja se može osloniti na sposobnost članova zajednice ponuditelja ili drugih subjekata.

4.2.1. Ponuditelj je dužan dostaviti popis ugovora o istim ili sličnim uslugama izvršenih u godini u kojoj je započeo postupak javne nabave i tijekom tri (3) godine koje prethode toj godini. Popis ugovora sadrži iznos, predmet ugovora, datum pružene usluge i naziv druge ugovorne strane (Dodatak 4 Dokumentacije za nadmetanje).

Ako je druga ugovorna strana naručitelj u smislu Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH), popis kao dokaz o uredno pruženoj usluzi sadrži ili mu se prilaže potvrda potpisana ili izdana od naručitelja. Ako je druga ugovorna strana privatni subjekt, popis kao dokaz o uredno pruženoj usluzi sadrži ili mu se prilaže potvrda tog subjekta, a u nedostatku iste vrijedi izjava gospodarskog subjekta uz dokaz da je potvrda zatražena. Ako je potrebno, javni naručitelj može izravno od druge ugovorne strane zatražiti provjeru istinitosti potvrde.

Ovim dokazom sposobnosti ponuditelj **mora dokazati da je u godini u kojoj je započeo postupak javne nabave i tijekom tri (3) godine koje prethode toj godini ispunio jedan (1) ili više ugovora koji** moraju biti vezani uz predmet nabave na način da se isti odnose na izvršenje usluga istih ili sličnih predmetu nabave (koji uključuju isporuku, integraciju, implementaciju ili nadogradnju CRM rješenja integriranog sa Kontakt centrom, s minimalno 100 agenata).

4.2.2. Potvrda izdana od Cisco proizvođača ili njihovih ovlaštenih predstavnika u Republici Hrvatskoj koja sadrži informacije o ponuditeljevom statusu minimalno Cisco Gold ovlaštenog partnera te da posjeduje sljedeće specijalizacije kojima dokazuje tehničke kvalifikacije:

- Advanced Collaboration Architecture Specialization,
- ATP - Unified Contact Center Enterprise.

Obrazloženje: Za poslove integracije s postojećim Cisco UCCE sustavom se traži točno određena potvrda proizvođača opreme koju Naručitelj već posjeduje i za koju se ovim nadmetanjem nabavljaju usluge integracije s novom verzijom SedamCRM sustava te je od iznimne važnosti da Ponuditelj posjeduje tehnička znanja i stručne specijalizacije za tražene integracije. Jedina iznimka glede prihvatljivosti jednakovrijedne ponude (odgovarajućeg jednakovrijednog proizvoda, usluge ili certifikata) jest ona koja se odnosi na razinu znanja ponuditelja po pitanju već postojeće opreme (a koja će biti dokazana Cisco certifikatom).

4.2.3. Popis tehničkih stručnjaka koji će biti zaduženi za realizaciju ugovora o nabavi s **izjavom o raspolaganju istih tijekom** cijelog vremena trajanja ugovora o nabavi.

Ponuditelj je dužan u ponudi dostaviti popis/izjavu kojim izjavljuje da ima ili će imati na raspolaganju sve tražene stručnjake koji su ili će biti ugovorno vezani za ponuditelja te će biti na raspolaganju ponuditelju za izvršavanje usluga koje su predmet nabave, za vrijeme trajanja ugovora.

U slučaju potrebe za zamjenom stručnjaka tijekom provedbe ugovorenih usluga u odnosu na predloženog ključnog stručnjaka iz ponude ponuditelja, ponuditelj je dužan pravovremeno obavijestiti Naručitelja o potrebi za zamjenom. Po obavijesti, ponuditelj je dužan Naručitelju predložiti zamjenskog ključnog stručnjaka koji će zamijeniti inicijalnog ključnog stručnjaka, a koji je najmanje jednakih kvalifikacija kao ključni stručnjak za čiju je zamjenu predložen. Ponuditelj po prijedlogu osobe mora ishoditi pisano odobrenje Naručitelja

Navedeni **popis/izjava mora biti ovjeren pečatom (za gospodarske subjekte iz zemalja u kojima se pečat koristi) i potpisan od ovlaštene osobe za zastupanje gospodarskog subjekta.**

U toj izjavi mora navesti:

- ime i prezime osobe predložene za ulogu stručnjaka s naznakom pozicije za koju se osoba predlaže,
- naznaku obrazovnih i stručnih kvalifikacija za svaku osobu,
- naznaku poslova na kojima je osoba radila i u kojem vremenskom razdoblju,
- navod ponuditelja da ima ili će imati na raspolaganju sve imenovane stručnjake koji su ili će biti ugovorno vezani za ponuditelja te će biti na raspolaganju ponuditelju za izvršavanje usluga koje su predmet nabave tijekom cijelog vremena trajanja ugovora.

Navedenom popisu/izjavi je za svakog imenovanog stručnjaka potrebno priložiti:

- životopis,
- presliku dokaza kojima se dokazuje stečeno obrazovanje stručnjaka i
- presliku certifikata ukoliko je isti tražen.

Životopis svakog predloženog stručnjaka izrađuje se na predlošku koji se nalazi u Dodatku 6 u sklopu ove Dokumentacije za nadmetanje. Iz životopisa predloženog stručnjaka mora biti jasno vidljivo da imenovana osoba zadovoljava minimalne uvjete tehničke i stručne sposobnosti.

Naručitelj procjenjuje da je zbog opsega predmeta nabave te rokova i lokacija izvršenja poslova po ovom nadmetanju potrebno angažirati **minimalno 3 tehnička stručnjaka (Tehnički stručnjak 1 ili Arhitekt, Tehnički stručnjak 2 i Tehnički stručnjak 3) koji moraju zadovoljiti minimalno sljedeće uvjete vezane uz obrazovanje, jezike, specifično iskustvo i relevantne projekte, certifikate:**

Tehnički stručnjak 1 ili Arhitekt

- visoka stručna sprema,
- poznavanje hrvatskog jezika (ukoliko stručnjak ne poznaje hrvatski jezik, potrebno je navesti jezik koji poznaje i priložiti izjavu da će ponuditelj osigurati prevoditelja na hrvatski jezik),

- posjedovanje radnog iskustva na sličnim projektima, koji uključuju isporuku, integraciju, implementaciju ili nadogradnju CRM rješenja integriranog s Kontakt centrom.
- 5 godina iskustva u projektiranju, implementaciji i održavanju složenih informacijskih sustava.

Tehnički stručnjak 2

- visoka stručna sprema,
- poznavanje hrvatskog jezika (ukoliko stručnjak ne poznaje hrvatski jezik, potrebno je navesti jezik koji poznaje i priložiti izjavu da će ponuditelj osigurati prevoditelja na hrvatski jezik),
- posjedovanje radnog iskustva na sličnim projektima, koji uključuju isporuku, integraciju, implementaciju ili nadogradnju CRM rješenja integriranog s Cisco UCCE Kontakt centrom
- Cisco CCIE Collaboration certifikatom, čime se dokazuje da ponuditelj raspolaže djelatnikom s potrebnom razinom stručnosti, znanja, iskustva i vještine nužnim za dizajn postojećeg Cisco UCCE rješenja i integraciju ponuđenog CRM rješenja s postojećim Cisco UCCE.

Tehnički stručnjak 3

- visoka stručna sprema,
- poznavanje hrvatskog jezika (ukoliko stručnjak ne poznaje hrvatski jezik, potrebno je navesti jezik koji poznaje i priložiti izjavu da će ponuditelj osigurati prevoditelja na hrvatski jezik),
- posjedovanje radnog iskustva na sličnim projektima, koji uključuju isporuku, integraciju, implementaciju ili nadogradnju CRM rješenja integriranog s Cisco UCCE Kontakt centrom.
- Cisco CCNP Voice certifikatom, čime se dokazuje da ponuditelj raspolaže djelatnikom s potrebnom razinom stručnosti, znanja, iskustva i vještine nužnim za implementaciju integraciju ponuđenog CRM rješenja s postojećim Cisco UCCE

Napominje se kako jedna imenovana fizička osoba ne može obavljati više od jedne navedene funkcije stručnjaka.

Dokazi koje Naručitelj zahtjeva temeljem točke 3. i 4. ove Dokumentacije za nadmetanje ponuditelji mogu, sukladno čl. 75. st. 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH), dostaviti u neovjerenoj preslici. Neovjerenom preslikom smatra se i neovjereni ispis elektroničke isprave.

5. PODACI O PONUDI

5.1. Sadržaj i način izrade ponude

Ponuda mora biti izrađena u elektroničkom obliku.

Ponuda je izjava volje ponuditelja da isporuči robu, pruži usluge ili izvede radove sukladno uvjetima i zahtjevima navedenima u Dokumentaciji za nadmetanje.

Ponuda sadrži:

- uvez ponude sukladno obrascu Elektroničkog oglasnika javne nabave,
- dokumente kojima ponuditelj dokazuje da ne postoje obvezni razlozi isključenja,
- dokumente kojima ponuditelj dokazuje sposobnost,
- jamstvo za ozbiljnost ponude (dostavlja se odvojeno od elektroničke dostave ponude – u papirnatom obliku),
- popunjen troškovnik,
- popunjen, potpisan i ovjeren pečatom (za gospodarske subjekte iz zemalja u kojima se pečat koristi) prilog Dokumentaciji za nadmetanje,
- izjavu o solidarnoj odgovornosti zajednice ponuditelja i podatke iz članka 14. stavka 2. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13 i 13/14-OURS),
- ostale dokumente i podatke tražene u Dokumentaciji za nadmetanje.

Ponuda se izrađuje na način da čini cjelinu. Ako zbog opsega ili drugih objektivnih okolnosti ponuda ne može biti izrađena na način da čini cjelinu, onda se izrađuje u dva ili više dijelova.

Ako se ponuda dostavljena elektroničkim putem sastoji od više dijelova, ponuditelj osigurava sigurno povezivanje svih dijelova ponude uz primjenu naprednog elektroničkog potpisa.

Ako iz tehničkih razloga nije moguće sigurno povezivanje svih dijelova ponude i/ili primjena naprednog elektroničkog potpisa na dijelove ponude, ponuditelj može ostale dijelove ponude sastaviti i u formatu dokumenata koji se kao takvi ne mogu potpisati naprednim elektroničkim potpisom te ih dostaviti odvojeno od ponude. U tom slučaju te u slučaju kada ponuditelj uz elektroničku ponudu u papirnatom obliku dostavlja dokumente, potvrde i izjave koje ne postoje u elektroničkom obliku, ponuditelj je obavezan naznačiti na koji postupak javne nabave i na koju ponudu se odvojeni dokument odnosi.

Ako je ponuda izrađena od više dijelova ponuditelj mora u sadržaju ponude navesti od koliko se dijelova ponuda sastoji.

Sukladno uvjetima i zahtjevima iz Dokumentacije za nadmetanje, u roku za dostavu ponuda, ponuditelj je obavezan prikupiti sve tražene dokumente te ih pohraniti u elektroničkom obliku – u elektroničkom izvorniku ili kao skenirane preslike, a troškovnik se prilaže u obliku koji je Naručitelj stavio na raspolaganje i koji je sastavni dio Dokumentacije za nadmetanje.

Procesom predaje ponude smatra se prilaganje (upload/učitavanje) svih dokumenata ponude, popunjenih obrazaca i troškovnika. Sve priložene dokumente Elektronički oglasnik javne nabave uvezuje u cjelovitu ponudu, pod nazivom „Uvez ponude“. Uvez ponude sadrži podatke o Naručitelju, ponuditelju ili zajednici ponuditelja, po potrebi podizvoditeljima, ponudi te u Elektroničkom oglasniku javne nabave generirani ponudbeni list i ostale priloge ponudi (npr. obrasci, katalozi, i sl.). Ukoliko je predmet nabave podijeljen na grupe, uvez ponude sadrži onoliko ponudbenih listova za koliko grupa predmeta nabave ponuditelj predaje ponudu.

Uvez ponude obvezno je digitalno potpisati upotrebom naprednog elektroničkog potpisa. Priložena ponuda se nakon prilaganja automatski kriptira te do podataka iz predane elektroničke ponude nije moguće doći prije isteka roka za dostavu ponuda, odnosno, javnog otvaranja ponuda.

Jamstvo za ozbiljnost ponude se dostavlja sukladno točki 6.3. ove Dokumentacije za nadmetanje.

5.2. Način dostave ponude

Sukladno čl. 42. Zakona o izmjenama i dopunama ZJN (Narodne novine broj 83/2013) u ovom postupku javne nabave obvezna je elektronička dostava ponuda.

Ponuda se dostavlja putem Elektroničkog oglasnika javne nabave Republike Hrvatske (e-ponuda) osim jamstva za ozbiljnost ponude, koje se dostavlja: putem pošte ili se predaje neposredno na adresi Naručitelja, u zatvorenoj omotnici.

Ponuditelj je obvezan dostaviti ponudu komunikacijskim putem koji je odredio Naručitelj i kriptirati je prema objavljenom postupku. Ako je ponuditelj za dijelove ponude koristio formate različite od onih koje je odredio Naručitelj, ponuditelj je Naručitelju, na njegov zahtjev, obvezan bez odgode besplatno staviti na raspolaganje sva potrebna sredstva za obradu tih formata dokumenata.

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.

Prilikom izmjene ili dopune ponude automatski se poništava prethodno predana ponuda što znači da se učitavanjem („uploadanjem“) nove izmijenjene ili dopunjene ponude predaje nova ponuda koja sadržava izmijenjene ili dopunjene podatke. Učitavanjem i spremanjem novog uveza ponude u Elektronički oglasnik javne nabave, Naručitelju se šalje nova izmijenjena / dopunjena ponuda.

Odustajanje od ponude ponuditelj izvršava na isti način kao i predaju ponude, u Elektroničkom oglasniku javne nabave, odabirom mogućnosti – „Odustajanje“.

Ponuda se ne može mijenjati ili povući nakon isteka roka za dostavu ponuda.

Alternativne ponude nisu dopuštene.

Naručitelj otklanja svaku odgovornost vezanu uz mogući neispravan rad Elektroničkog oglasnika javne nabave Republike Hrvatske, zastoj u radu Elektroničkog oglasnika javne nabave ili nemogućnost zainteresiranoga gospodarskog subjekta da ponudu u elektroničkom obliku dostavi u danome roku putem Elektroničkog oglasnika javne nabave.

Elektronička dostava ponuda provodi se putem Elektroničkog oglasnika javne nabave Republike Hrvatske, nastavljajući se na elektroničku objavu poziva na nadmetanje te na elektronički pristup Dokumentaciji za nadmetanje.

Sukladno odredbama Zakona o elektroničkom potpisu (Narodne novine broj 10/02, 80/08 i 30/14) i ostalih podzakonskih propisa, prije dostave svoje ponude, ponuditelj je obvezan ponudu potpisati uporabom naprednog elektroničkog potpisa koji u toj prilici ima istovjetnu pravnu snagu kao vlastoručni potpis ovlaštene osobe i otisak službenoga pečata na papiru zajedno.

Detaljne upute načina elektroničke dostave ponuda, upotrebe naprednog elektroničkog potpisa te informacije u vezi sa specifikacijama koje su potrebne za elektroničku dostavu ponuda, uključujući kriptografsku zaštitu, dostupne su na stranicama Elektroničkog oglasnika javne nabave.

Ako se elektronički dostavljena ponuda sastoji od više dijelova, ponuditelj osigurava sigurno povezivanje svih dijelova ponuda uz primjenu naprednog elektroničkog potpisa. S tim u vezi, troškovnik koji je priložen uz Dokumentaciju za nadmetanje ponuditelj ne mora dodatno ovjeravati elektroničkim potpisom.

Prilikom elektroničke dostave ponuda, sva komunikacija, razmjena i pohrana informacija između ponuditelja i Naručitelja obavlja se na način da se očuva integritet podataka i tajnost ponuda. Ovlaštene osobe Naručitelja imat će uvid u sadržaj ponuda tek po isteku roka za njihovu dostavu.

U slučaju da Naručitelj zaustavi postupak javne nabave povodom izjavljene žalbe na Dokumentaciju, za sve ponude koje su dostavljene elektronički, Elektronički oglasnik javne nabave trajno će onemogućiti pristup tim ponudama čime će se osigurati da nitko nema uvid u sadržaj dostavljenih ponuda. U slučaju da se postupak nastavi, ponuditelji će morati ponovno dostaviti svoje ponude.

Trenutak zaprimanja elektronički dostavljene ponude dokumentira se potvrdom o zaprimanju elektroničke ponude koja se ovjerava vremenskim žigom te se, bez odgode, ponuditelju dostavlja potvrda o zaprimanju elektroničke ponude s podacima o datumu i vremenu zaprimanja te rednom broju ponude prema redoslijedu zaprimanja elektronički dostavljenih ponuda.

U svrhu pohrane Dokumentacije postupka javne nabave, elektronički dostavljene ponude pohraniti će Elektronički oglasnik javne nabave Republike Hrvatske na način koji omogućava čuvanje integriteta podataka i pristup integriranim verzijama dokumenata uz istovremenu mogućnost pohrane kopije dokumenata u vlastitim arhivima Naručitelja.

Ključni koraci koje gospodarski subjekt mora poduzeti, odnosno, tehnički uvjeti koje mora ispuniti kako bi uspješno predao elektroničku ponudu su slijedeći:

- gospodarski subjekt se u roku za dostavu ponuda, u ovom postupku javne nabave, prijavio/registirao u Elektroničkom oglasniku javne nabave kao zainteresirani gospodarski subjekt pri čemu je upisao važeću adresu e-pošte za razmjenu informacija s Naručiteljem putem Elektroničkog oglasnika javne nabave;
- gospodarski subjekt je svoju ponudu ispravno potpisao naprednim elektroničkim potpisom upotrebom važećeg digitalnog certifikata (u Republici Hrvatskoj FINA je za sada jedini registrirani izdavalac digitalnih certifikata);
- gospodarski subjekt je putem Elektroničkog oglasnika javne nabave dostavio ponudu u roku za dostavu ponuda.

Ako ponudu predaje gospodarski subjekt čije je sjedište izvan Europske unije, u ponudi je obavezan priložiti podatke o ovlaštenom izdavalcu digitalnih potpisnih certifikata iz zemlje sjedišta gospodarskog subjekta.

U svrhu pohrane Dokumentacije postupka javne nabave, Elektronički oglasnik javne nabave će elektronički dostavljene ponude pohraniti na način koji omogućava čuvanje

integriteta podataka i pristup integralnim verzijama dokumenata uz istovremenu mogućnost pohrane kopije dokumenata u vlastitim arhivima Naručitelja po isteku roka za dostavu ponuda, odnosno, javnog otvaranja ponuda.

Detaljne upute vezano za elektroničku dostavu ponuda dostupne su na stranicama Elektroničkog oglasnika javne nabave, na adresi <https://eojn.nn.hr/Oglasnik>.

5.3. Dostava dijela/dijelova ponude u zatvorenoj omotnici

Ako pri elektroničkoj dostavi ponuda iz tehničkih razloga nije moguće sigurno povezivanje svih dijelova ponude i/ili primjena naprednog elektroničkog potpisa na dijelove ponude, Naručitelj prihvaća dostavu u papirnom obliku onih dijelova ponude koji se zbog svog oblika ne mogu dostaviti elektronički (npr. uzorci) ili dijelova za čiju su izradu, zbog specifičnosti predmeta nabave nužni posebni formati dokumenata koji nisu podržani kroz opće dostupne aplikacije ili dijelova za čiju su obradu, zbog specifičnosti predmeta nabave nužni posebni formati dokumenata obuhvaćeni shemama licenciranih prava zbog kojih Naručitelju nisu dostupni za izravnu uporabu.

Također, ponuditelji u papirnatom obliku, u roku za dostavu ponuda, dostavljaju dokumente drugih tijela ili subjekata koji su važeći samo u izvorniku, ako ih elektroničkim sredstvom nije moguće dostaviti u izvorniku, poput jamstava za ozbiljnost ponude.

U slučaju kada ponuditelj, uz elektroničku dostavu ponuda, u papirnatom obliku dostavlja određene dokumente koji ne postoje u elektroničkom obliku, ponuditelj ih dostavlja u zatvorenoj poštanskoj omotnici na kojoj je obavezan naznačiti na koji postupak javne nabave i na koju ponudu se odvojeni dokumenti odnose te takva omotnica sadrži sve tražene podatke, s dodatkom „dio/dijelovi ponude koji se dostavlja/ju odvojeno“, a kako slijedi u nastavku.

Ponuditelj: obavezno unijeti podatke
Adresa: obavezno unijeti podatke

Hrvatska akademska i istraživačka mreža – CARNet
Josipa Marohnića 5
10 000 Zagreb

Otvoreni postupak javne nabave:
NABAVA USLUGA NADOGRADNJE I PROŠIRENJA POSTOJEĆEG CRM
SUSTAVA
13-16-VV-OP
Dio/dijelovi ponude koji se dostavlja/dostavljaju odvojeno
NE OTVARAJ

Zatvorenu omotnicu s dijelom/dijelovima ponude ponuditelj ili šalje poštom (preporučena pošiljka) ili predaje neposredno.

U slučaju dostave dijela/dijelova ponude odvojeno u papirnatom obliku, kao vrijeme dostave ponude uzima se vrijeme zaprimanja ponude putem Elektroničkog oglasnika javne nabave.

5.4. Način određivanja cijene ponude

Cijene u ponudi moraju biti izražene u kunama i to bez PDV-a za cjelokupni predmet nabave.

U cijenu ponude bez PDV-a moraju biti uračunati svi troškovi i popusti, ako ih ponuditelj daje.

Cijena ponude piše se brojkama.

Ponuđene cijene su nepromjenjive za vrijeme trajanja ugovora o javnoj nabavi.

5.5. Kriterij odabira ponude

Kriterij za odabir ponude je najniža cijena.

5.6. Jezik i pismo na kojem se dostavlja ponuda

Ponuda mora biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu.

Ukoliko je priložen izvorni dokument na stranom jeziku, uz njega je ponuditelj dužan priložiti i prijevod ovlaštenog sudskog tumača za jezik s kojeg je prijevod izvršen na hrvatski jezik.

Certifikati mogu biti i na engleskom jeziku. Priložena dokumentacija proizvođača može biti i na engleskom jeziku.

5.7. Rok valjanosti ponude

Rok valjanosti ponude je 120 dana od dana otvaranja ponuda.

6. OSTALE ODREDBE

6.1. Odredbe koje se odnose na zajednicu ponuditelja

Više gospodarskih subjekata može se udružiti i dostaviti zajedničku ponudu, neovisno o uređenju njihova međusobnog odnosa.

U zajedničkoj ponudi mora biti navedeno koji će dio ugovora o javnoj nabavi (predmet, količina, vrijednost i postotni dio) izvršavati pojedini član zajednice ponuditelja (čl. 14. st. 2. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH)).

Svaki gospodarski subjekt član zajednice ponuditelja dužan je uz zajedničku ponudu dostaviti dokaze da ne postoje razlozi isključenja te dokaze o pravnoj i poslovnoj sposobnosti iz iz točke 4.1. ove Dokumentacije za nadmetanje.

U ponudi zajednice ponuditelja mora biti priložena Izjava o solidarnoj odgovornosti zajednice ponuditelja koja sadrži i podatke iz čl. 14. st. 2. Zakona (obrazac Izjave nalazi se u Dodatku 4 ove Dokumentacije za nadmetanje). Odgovornost ponuditelja iz zajedničke ponude je solidarna.

6.2. Odredbe koje se odnose na podizvoditelje

Sukladno čl. 86. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH) ukoliko gospodarski subjekt namjerava dio ugovora o javnoj nabavi dati u podugovor jednom ili više podizvoditelja, tada u ponudi mora navesti sljedeće podatke:

1. naziv ili tvrtku, sjedište, OIB (ili nacionalni identifikacijski broj prema zemlji sjedišta gospodarskog subjekta, ako je primjenjivo) i broj računa podizvoditelja i
2. predmet, količinu, vrijednost podugovora i postotni dio ugovora o javnoj nabavi koji se daje u podugovor.

Sudjelovanje podizvoditelja ne utječe na odgovornost ponuditelja za izvršenje ugovora o javnoj nabavi. Ako se dio ugovora o javnoj nabavi daje u podugovor, tada za radove, robu ili usluge koje će izvesti, isporučiti ili pružiti podizvoditelj Naručitelj neposredno plaća podizvoditelju.

Kada se dio ugovora o javnoj nabavi daje u podugovor, obvezni sastojci ugovora o javnoj nabavi su i:

1. naziv ili tvrtka, sjedište, OIB (ili nacionalni identifikacijski broj prema zemlji sjedišta gospodarskog subjekta, ako je primjenjivo) i broj računa podizvoditelja i
2. predmet, količina, vrijednost podugovora i postotni dio ugovora o javnoj nabavi koji se daje u podugovor.

Navedeni podaci su obvezni sastojci ugovora o javnoj nabavi.

Ponuditelj mora svom računu odnosno situaciji obvezno priložiti račune odnosno situacije svojih podizvoditelja koje je prethodno potvrdio.

6.3. Jamstva

Jamstvo za ozbiljnost ponude - ponuditelj obavezno uz ponudu prilaže dokaz da je položio jamstvo u visini od 80.000,00 kuna i to:

- jamstvo u obliku bankovne garancije ili
- bjanko zadužnica ili
- vlastita, akceptirana mjenica s klauzulom "bez protesta". Mjenica mora biti ovjerena potpisom i pečatom na sljedećim mjestima: trasat, trasant i izjava "bez protesta".

Umjesto dostavljanja gore navedenih oblika jamstava, ponuditelj ima mogućnost dati novčani polog u traženom iznosu. Polog se u odgovarajućem iznosu uplaćuje u korist jedinstvenog računa Državnog proračuna IBAN: HR1210010051863000160. Pod svrhom plaćanja potrebno je navesti da se radi o jamstvu za ozbiljnost ponude, navesti evidencijski broj nabave, Naručitelja te navesti sljedeći model i poziv na broj: model: 64, poziv na broj: 9725-21852-OIB (ponuditelj navodi svoj OIB). Polog mora biti evidentiran na računu Naručitelja u trenutku isteka roka za dostavu ponuda. Dokaz o uplati novčanog pologa ponuditelj je dužan priložiti u ponudi.

Ponuditelj mora dostaviti dokaz o uplaćenom novčanom pologu na temelju kojeg se može utvrditi da je transakcija izvršena, pri čemu se dokazom smatraju i neovjerene

preslike ili ispisi provedenih naloga za plaćanje, uključujući i onih izdanih u elektroničkom obliku.

Jamstvo za ozbiljnost ponude dostavlja se u izvorniku, odvojeno od elektroničke dostave ponude, u papirnatom obliku. Izvornik jamstva za ozbiljnost ponude se dostavlja u plastičnom omotu (npr. uložni fascikl) koji mora biti zatvoren (npr. naljepnicom). Izvornik ne smije biti ni na koji način oštećen (bušenjem, klamanjem i sl.). Jamstvo u plastičnom omotu se dostavlja Naručitelju preporučenom poštom ili neposredno u zatvorenoj omotnici na kojoj su navedeni podaci kako je prikazano u nastavku.

Ponuditelj: obavezno unijeti podatke

Adresa: obavezno unijeti podatke

**Hrvatska akademska i istraživačka mreža – CARNet
Josipa Marohnića 5
10 000 Zagreb**

**Otvoreni postupak javne nabave:
NABAVA USLUGA NADOGRADNJE I PROŠIRENJA POSTOJEĆEG CRM
SUSTAVA
13-16-VV-OP
Dio/dijelovi ponude koji se dostavlja/dostavljaju odvojeno
NE OTVARAJ**

Trajanje jamstva za ozbiljnost ponude ne smije biti kraće od roka valjanosti ponude. U slučaju isteka roka valjanosti ponude, Naručitelj će tražiti od ponuditelja, da u primjerenom roku produži rok valjanosti ponude, a jamstvo za ozbiljnost ponude (novčani polog) zadržat će do isteka produljenog roka.

Naručitelj će ponuditeljima čija ponuda nije odabrana jamstvo za ozbiljnost ponude vratiti neposredno nakon završetka postupka nabave. Jamstvo za ozbiljnost ponude ponuditelja čija je ponuda odabrana kao najpovoljnija bit će vraćeno kada ponuditelj potpiše Ugovor, odnosno dostavi jamstvo za uredno ispunjenje ugovora.

Jamstvo za ozbiljnost ponude Naručitelj će zadržati i naplatiti u slučaju:

- odustajanja ponuditelja od svoje ponude u roku njezine valjanosti,
- dostavljanja neistinitih podataka u smislu članka 67. stavka 1. točke 3. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13 i 13/14-OURH)
- nedostavljanja izvornika ili ovjerenih preslika sukladno članku 95. stavku 4. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13 i 13/14-OURH)
- odbijanja potpisivanja ugovora o javnoj nabavi odnosno,
- nedostavljanja jamstva za uredno ispunjenje ugovora.

Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora u slučaju povrede ugovornih obveza – ponuditelj je obavezan uz ponudu priložiti pisanu izjavu (obrazac izjave nalazi se u Dodatku 4 Dokumentacije za nadmetanje) kojom izjavljuje da će, u slučaju odabira njegove ponude, prilikom sklapanja ugovora dostaviti jamstvo za uredno ispunjenje ugovora za slučaj povrede ugovornih obveza u obliku bankarske garancije.

Bankarska garancija mora biti bezuvjetna, na „prvi poziv“ i „bez prigovora“, u visini od 10% (deset posto) od ukupne vrijednosti ugovora s pripadajućim PDV-om, s rokom važenja 30 dana dužim od ugovorenog roka.

Bankarska garancija za uredno ispunjenje ugovora će se protestirati (naplatiti) u slučaju povrede ugovornih obveza.

6.4. Dostava i otvaranje ponuda

Dokumentacija za nadmetanje stavljena je na raspolaganje putem Elektroničkog oglasnika javne nabave: <https://eojn.nn.hr/Oglasnik/> te na web stranici Naručitelja koja glasi: http://www.carnet.hr/o_carnetu/javna_nabava.

Ponude se dostavljaju elektroničkim putem na način određen u točki 5.2. i 5.3. ove Dokumentacije.

Rok za dostavu ponuda bez obzira na način dostave je najkasnije do **30.05.2016. godine, u 13:00 sati**.

Javno otvaranje ponuda je **30.05.2016. u 13:00 sati**.

Javno otvaranje ponuda obaviti će se u poslovnim prostorima Naručitelja.

Ponuda pristigla nakon isteka roka za dostavu ponuda ne otvara se i obilježava kao zakašnjelo pristigla ponuda.

Javnom otvaranju ponuda mogu prisustvovati ovlaštene predstavnici ponuditelja i osobe sa statusom ili bez statusa zainteresirane osobe. Pravo aktivnog sudjelovanja u postupku javnog otvaranja ponuda imaju samo predstavnici Naručitelja i ovlaštene predstavnici ponuditelja uz uvjet da posjeduju dokument za identifikaciju i pisano ovlaštenje, osim za direktora – upravu (zakonskog zastupnika) što se dokazuje izvodom upisa u sudski ili drugi odgovarajući registar te osobnom iskaznicom.

Svaka pravodobno elektronički dostavljena ponuda evidentira se u upisniku o zaprimanju elektroničkih ponuda te dobiva redni broj prema redosljednosti zaprimanja elektronički dostavljenih ponuda.

Prilikom otvaranja elektronički dostavljene ponude utvrđuje se vjerodostojnost ponude verificiranjem naprednog elektroničkog potpisa. Verificiranje naprednog elektroničkog potpisa provodi se na način propisan posebnim propisom.

U zapisnik o javnom otvaranju ponuda elektronički dostavljene ponude upisuju se prema redosljednosti zaprimanja.

6.5. Prijedlog ugovora

Odabrani ponuditelj dužan je s Naručiteljem sklopiti i potpisati ugovor o javnoj nabavi, po ispunjenju svih zakonskih obveza za provođenje postupka nabave i u skladu s uvjetima određenim u ovoj dokumentaciji za nadmetanje i u odabranoj ponudi.

6.6. Donošenje odluke o odabiru

Naručitelj se obvezuje donijeti odluku o odabiru u roku od 60 dana od dana isteka roka za dostavu ponuda.

6.7. Rok, način i uvjeti plaćanja

Rok plaćanja je 30 dana od dana ovjere primopredajnog zapisnika temeljem ispostavljenog računa, a sve u skladu s pravilima financijskog poslovanja korisnika državnog proračuna.

Primopredajni zapisnik potpisuje se nakon izvršenja poslova iz svake točke troškovnika.

Stavka 2.2 Troškovnika bit će plaćena po stvarno realiziranim danima pružene podrške na mjesečnoj osnovi.

U slučaju neispunjenja obveze sukladno Ugovoru, neispunjavanja dinamike u ugovorenom roku, neurednog ili nekvalitetnog izvršenja ugovorenih obveza, Izvršitelj se obvezuje Naručitelju platiti ugovornu kaznu od 2 ‰ (dva promila) dnevno od ugovorenog iznosa za svaki dan prekoračenja ugovorenog roka, najviše do 10 % ukupno ugovorenog iznosa, a Naručitelj ima pravo raskida Ugovora te ima pravo naknade prouzročene štete, odnosno naknadu onog viška za koji stvarna šteta nadmašuje iznos ugovorne kazne, što je Izvršitelj obavezan nadoknaditi.

6.8. Uputa o pravnom lijeku

Ponuditelj u postupku javne nabave, kao i svaki drugi gospodarski subjekt koji ima pravni interes, može tražiti zaštitu svojih prava pred Državnom komisijom za kontrolu postupaka javne nabave, protiv odluke, radnje, propuštanja radnje Naručitelja koju je trebalo obaviti na temelju Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH), te postupaka na koje se mora primijeniti Zakon o javnoj nabavi.

Žalba se izjavljuje Državnoj komisiji za kontrolu postupaka javne nabave, Koturaška cesta 43/IV, Zagreb. Žalba se izjavljuje u pisanom obliku. Žalba se dostavlja neposredno, poštom, kao i elektroničkim putem ako su za to ostvareni obostrani uvjeti dostavljanja elektroničkih isprava u skladu s propisom o elektroničkom potpisu.

Istodobno s dostavljanjem žalbe Državnoj komisiji, žalitelj je obavezan primjerak žalbe dostaviti i Naručitelju na dokaziv način. Pravodobnost žalbe utvrđuje Državna komisija. Žalba se izjavljuje u roku od deset (10) dana u postupcima male vrijednosti, i to od dana:

- objave poziva na nadmetanje u odnosu na sadržaj poziva na nadmetanje i dokumentacije za nadmetanje, te dodatne dokumentacije ako postoji,
- objave izmjene Dokumentacije za nadmetanje u odnosu na sadržaj izmjene dokumentacije,
- otvaranja ponuda u odnosu na propuštanje Naručitelja da odgovori na pravodobno dostavljen zahtjev za objašnjenjem ili izmjenom vezanom za dokumentaciju za nadmetanje, te na postupak otvaranja ponuda,
- primitka odluke o odabiru ili odluke o poništenju u odnosu na postupak pregleda, ocjene i odabira ponuda odnosno razloge poništenja.

Žalitelj koji je propustio izjaviti žalbu u određenoj fazi otvorenog postupka javne nabave, sukladno odredbi čl. 146. st. 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH), nema pravo na žalbu u kasnijoj fazi postupka za prethodnu fazu.

6.9. Tajnost Dokumentacije za nadmetanje

Ako gospodarski subjekt označava određene podatke iz ponude poslovnom tajnom, obvezan je u ponudi navesti pravnu osnovu na temelju kojih su ti podaci tajni. Gospodarski subjekt ne smiju označiti tajnim podatke o jediničnim cijenama, iznosima pojedine stavke, cijeni ponude te podatke iz ponude u vezi s kriterijima za odabir ekonomski najpovoljnije ponude.

6.10. Izvornici li ovjerene preslike traženih dokumenata u Dokumentaciji za nadmetanje

Sukladno čl. 95. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH) nakon rangiranja ponuda prema kriteriju za odabir ponude, a prije donošenja odluke o odabiru, javni Naručitelj može od najpovoljnijeg ponuditelja s kojim namjerava sklopiti ugovor o javnoj nabavi zatražiti dostavu izvornika ili ovjerenih preslika jednog ili više dokumenata koji su traženi. Ako je gospodarski subjekt već u ponudi dostavio određene dokumente u izvorniku ili ovjereoju preslici, nije ih dužan ponovo dostavljati.

7. DODATAK 1 – OPIS PREDMETA NABAVE

7.1. Uvod - Postojeći sustav

Postojeći sustav se sastoji od Sedam CRM rješenja integriranog sa Cisco UCCE. Sedam CRM sustav sadrži bazu podataka korisnika sa svim relevantnim podacima i modula podrške korisnicima putem kojeg se osigurava komunikacija i bilježenje korisničkih zahtjeva. Sedam CRM sustav je integriran s **Agent/Supervizor Desktop** koji integrira poslovne funkcionalnosti s infrastrukturom kontakt centra. Sedam Agent/Supervizor Desktop je web bazirana aplikacija koja predstavlja jedinstveno korisničko sučelje za upravljanje svim kanalima komunikacijama:

- pozivi,
- elektronička pošta,
- faks poruke i
- poruke glasovne pošte.

Sedam CRM modul podrške korisnicima predstavlja sveobuhvatnu implementaciju funkcionalnosti i poslovnih procesa podrške korisnicima.

Glavne karakteristike modula korisničke podrške su:

- podrška za korisnike,
- višekanalno upravljanje korisničkim zahtjevima u integraciji s modulom za upravljanje kanalima komunikacije,
- upravljanje različitim tipovima prijave problema i reklamacija,
- upravljanje svim vrstama upita odnosno pitanjima za informacijama,
- upravljanje znanjem (baza znanja), npr. rješenja poznatih problema, FAQ i sl.,
- pohranjivanje cijelog sadržaja svih interakcija s korisnikom,
- dostupnost svih bitnih informacija o korisniku na jednom mjestu.

Osnovni element modula podrške korisnicima su korisnički zahtjevi. Korisničkim zahtjevom smatraju se svi upiti, reklamacije, komentari i svi ostali kontakti korisnika prema call centru i drugim točkama kontaktiranja s korisnicima a koji zahtijevaju sustavnu evidenciju i praćenje rješavanja. U svaki zahtjev korisnika moguće je evidentirati širok spektar informacija, kao što su datum i vrijeme zaprimanja korisničkog zahtjeva, opis, kategorizacija, rok rješavanja, zaprimatelj i odgovorna osoba i niz drugih podataka.

Sustav nudi i integriranu bazu znanja koja predstavlja centralno mjesto sistematizacije znanja potrebnog za davanje brzog i efikasnog odgovora na upite korisnika odnosno rješavanje različitih vrsta reklamacija (npr. FAQ – odgovori na učestala pitanja i sl.).

7.1.1. Tehnička arhitektura sustava

Sedam CRM je aplikacija implementirana u obliku web aplikacije temeljene na J2EE (Java 2 Enterprise Edition) platformi. J2EE je standard za razvoj višeslojnih komponentnih aplikacija u programskom jeziku Java. Aplikacija temeljena na J2EE standardu se može izvršavati unutar bilo kojeg J2EE kompatibilnog aplikacijskog poslužitelja.

7.1.2. Cisco UCCE integracija

Postojeće rješenje kontakt centar sustava zasnovano je na Cisco Unified Contact Center Enterprise (Cisco UCCE) platformi koja predstavlja modernu višekanalnu kontakt centar infrastrukturu.

Agent/Supervisor Desktop obuhvaća različite mogućnosti upravljanja kanalima komunikacije u integraciji s Cisco UCCE te integraciju s poslovnim dijelom CRM aplikacije u napredni oblik CTI integracije::

- „screen popup“,
- kontrola stanja agenta i
- upravljanje kontaktima.

Buduća nadogradnja mora zadržati sve postojeće funkcionalnosti integracije.

7.2. Usluge nadogradnje Sedam CRM sustava

Zahtjevi koje nadogradnjom Sedam CRM sustava treba ispuniti su detaljnije opisani u nastavku.

7.2.1. Dizajn korisničkog sučelja sustava

Dizajn korisničkog sučelja sustava treba biti u skladu sa svjetskim trendovima i pratiti smjernice za razvoj i dizajn poslovnih web aplikacija i sustava. Potrebno je povećati ergonomiju korištenja i preglednost podataka naspram sustava koji se trenutno koristi. Sustav treba zadovoljavati uvjete za ugodan dugotrajan rad. Potrebno je prilagoditi veličinu ikona i fonta korištenog na korisničkom sučelju sustava za primjenu na rezoluciji monitora koji su trenutno standard, a sve cilju bolje preglednosti i lakšeg snalaženja u slučajevima prikaza većih formi i većih količina podataka. Korisničko sučelje sustava se mora prilagođavati radu u više različitih rezolucija monitora, s naznakom na iskoristivost radne površine.

7.2.2. Ergonomija rasporeda korisničkog sučelja

Korisničko sučelje sustava treba imati odvojene cjeline na ekranu sukladno učestalosti korištenja istih. Cjeline trebaju biti grupirane i raspoređene prema opsegu primjene i učestalosti korištenja u određenom trenutku prilikom rada sa sustavom.

Definicije traženih cjelina:

1. Izbornik modula

Izbornik modula je izborna traka na kojoj se nalaze podaci o prijavljenom korisniku sustava zajedno s tipkom za odjavu iz sustava te izbornik modula sustava na kojem korisnik bira u kojem modulu želi raditi.

2. Bočni izbornik

Bočni izbornik je izbornik koji se treba nalaziti uz bočnu stranicu ekrana. Na njemu se trebaju nalaziti alati i linkovi koji su specifični za modul kojim korisnik radi. Raspored sekcija unutar ovog izbornika treba biti prilagođen boljoj ergonomiji njihovog korištenja. Izbornik treba podržavati mogućnost prilagođavanja širine, kao i mogućnost potpunog skrivanja kako bi se dobila što veća radna površina kada postoje zahtjevi za navedeno.

3. Radna površina

Radna površina je centralna površina korisničkog sučelja sustava na kojoj se nalaze podaci i akcije direktno vezane uz podatke koji su prikazani. Potrebno je da se prikaz podataka do određene mjere prilagođava veličini prozora u kojem je otvoren.

7.2.3. Prikaz liste entiteta

Potrebno je omogućiti opciju naprednijeg prikaza liste podataka u odnosu na prikaz liste podataka u trenutno korištenom sustavu. Opcija naprednijeg prikaza liste podataka treba imati mogućnost da se primjeni na liste podataka koje korisnik zatraži od pružatelja usluga. Napredniji prikaz liste treba podržavati sljedeće funkcionalnosti:

- Serversko sortiranje podataka
- Rad sa cache-ranim podacima
- Redefiniranje redoslijeda stupaca tablice
- Mogućnost postavljanja inicijalne postavke sortiranja
- Mogućnost kombiniranja sortiranja po stupcima
- Vraćanje na inicijalnu postavku sortiranja
- Automatsko prilagođavanje veličine tablice i širine stupaca sukladno podacima u njima i veličini prozora u kojem su prikazani
- Otvaranje detalja podataka o entitetu prilikom klika na redak tablice
- Mogućnost otvaranja detalja podataka o entitetu u novoj kartici direktno iz retka tablice
- Mogućnost kopiranja podataka iz tablice u clipboard
- Mogućnost prikaza više tipova podataka jednog entiteta unutar jedne ćelije u tablici
- Mogućnost definiranja pravila za sortiranje po stupcu
- Mogućnost pretrage podataka u listi po relevantnom vremenskom periodu (npr. zadnjih 7 dana)

7.2.4. Dodatne funkcionalnosti

Brza pretraga

Potrebno je omogućiti brzu pretragu više entiteta s jedinstvenog mjesta na korisničkom sučelju koje treba biti dostupno u svakom trenutku rada sa sustavom. Pretraga treba podržavati entitete koje korisnik definira. Treba biti omogućena jasna identifikacija entiteta kojeg korisnik je korisnik odabrao za pretraživanje. Pretraga treba imati mogućnost pretraživanja pojedinog entiteta po više parametara. Prepoznavanje svakog parametra po kojem pretraga treba raditi će biti jednoznačno definirano. Ukoliko pretraga pronađe samo jedan entitet, prikaz istog se treba automatski otvoriti nakon završene pretrage. Ukoliko pretraga ne pronađe ni jedan entitet ili ih pronađe više od jednog, treba se otvoriti lista entiteta po kojem je izvršena pretraga. Parametar po kojem je izvršena pretraga treba biti unesen u filtersko polje unutar filtra koji se nalazi iznad prikaza liste.

Otvaranje u novoj kartici

Sustav treba podržavati rad u više kartica u pregledniku. Sustav treba biti svjestan rada u više kartica. Svaka kartica mora podržavati zaseban tok rada (u svakoj kartici je potrebno omogućiti vraćanje na aktivnost koja se prethodno radila u toj istoj kartici), kao i neke funkcionalnosti koje se trebaju primijeniti na sve kartice (npr. odjava kroz jednu karticu onemogućava rad u svim ostalim karticama). U svakom trenutku treba biti omogućen nastavak trenutnog rada u novoj kartici.

Kontekst

Kontekst treba pružiti jasno raspoznavanje entiteta koji se u njemu nalaze. Ukoliko je u sustavu omogućen rad (korisnik je prijavljen u sustav), te korisnik koristi mogućnost rada sustava u više kartica, potrebno je osigurati da kontekst bude vezan uz karticu na kojoj je prikazan. Ukoliko korisnik koristi rad samo u jednoj kartici prozora, kontekst je tada vezan uz jedinu otvorenu karticu.

7.2.5. Forma za unos/prikaz entiteta

U skladu s poboljšanjem ergonomije i preglednosti podataka potrebno je uskladiti prikaz na formi, povećati font i prored među poljima za unos. Polja na formi trebaju biti poravnata. Na formi za unos potrebno je jasno istaknuti polja koja su predviđena za unos podataka.

Automatsko popunjavanje polja za brzi unos podataka

Sustav treba podržavati automatsko popunjavanje polja za brzi unos podataka. Navedena funkcionalnost treba imati mogućnost da se po potrebi uključi ili isključi, ovisno o potrebama pojedinog polja na formi za unos.

Komponenta za odabir više podataka

Sustav treba imati komponentu koja omogućava jednostavan odabir više entiteta iz liste, te njihovo korištenje u sustavu. Navedena funkcionalnost treba biti podržana za unos vrijednosti polja na formi za unos i za filtriranje podataka. Komponenta također treba imati mogućnost pretrage entiteta koje odabire.

7.2.6. Grafički prikaz podataka unutar sustava

Odabir i administracija grafičkog prikaza unutar sustava

Sustav treba imati mogućnost grafičkog prikaza entiteta. Potrebno je podržati više tipova grafičkih prikaza, kao i mogućnost da korisnik sustava može samostalno definirati koje podatke na entitetu želi prikazati, kao i način na koji ih želi prikazati. Sustav također treba omogućiti i administraciju grafičkih prikaza.

Grafički prikaz podataka na korisničkom sučelju

Potrebno je omogućiti grafički prikaz podataka na korisničkom sučelju sustava. Navedeni prikaz treba podržati administriranje na razini pojedinog korisnika sustava. Administriranje treba biti omogućeno administratorima pojedinog modula sustava.

7.2.7. Utjecaj na rad sustava

Zahtjevi koji se potražuju ni u kojem slučaju ne smiju uzrokovati usporenje u radu sustava i učitavanju stranica potrebnih za rad sustava naspram sustava koji se nadograđuje. Novi sustav treba biti složen u skladu s pravilima struke.

7.2.8. Utjecaj na rad korisnika sa sustavom

Zahtjevi koji se potražuju trebaju biti implementirani na način da korisnici sustava u što manjoj mjeri osjete promjenu. Svaka kasnija promjena na sustavu treba se primijeniti

automatski, bez ikakve potrebe za intervencijom korisnika kako bi navedena promjena postala vidljiva u sustavu (poput brisanja podataka iz web preglednika i sl.).

7.3. Potrebne dorade na sustavu

7.3.1. Uređenje filtera i rad sa listom zahtjeva i aktivnosti

U tražilici zahtjeva (gornji dio kod pregleda zahtjeva) potrebno je doraditi postojeći filter na kojem se trenutno nalaze sljedeći atributi:

- Naziv,
- Status,
- Ustanova,
- Osoba.

Filtere je potrebno modificirati sa podacima koji su primarniji korisniku tako da se svi važni podaci mogu upisivati bez korištenja ikonice za proširenje.

U atributu „Odgovorna osoba“ potrebno je omogućiti padajući izbornik s popisom agenata koji mogu biti „Odgovorne osobe“.

Za atribut „Područje“ također je potrebno omogućiti padajući izbornik gdje će se nuditi sva područja bez potrebe ručnog upisivanja naziva područja.

Potrebno je doraditi filter da se neki važniji atributi postave u gornji/ osnovni dio filtera, a sve ostalo da ostane sakriveno sa mogućnošću proširenja.

Nadalje, potrebno je omogućiti sortiranje po različitim atributima na listi zahtjeva i aktivnosti. Također, treba biti omogućeno sortiranje po više atributa istovremeno ulazno i silazno.

7.3.2. Prikaz predložaka zahtjeva i aktivnosti

Potrebno je djelatnicima, korisnicima CRM-a omogućiti da sami kreiraju svoje predloške zahtjeva i aktivnosti te kopiraju već definirane predloške u svoj popis. Također, potrebno je osigurati uvid u te predloške.

Iz ovih predložaka je potrebno moći kreirati objekte koje predložak predstavlja sa inicijalno popunjenim poljima definiranim na predlošku.

7.3.3. Implementacija redovnog dnevnog izvještaja

Za potrebe praćenja redovnog posla i otvorenih zadataka, potrebno je implementirati slanje izvještaja koji će obuhvaćati sve otvorene zahtjeve, zahtjeve u radu. Izvještaj je potrebno dostavljati na mailing listu tri puta dnevno.

Podaci koji su potrebni u izvještaju:

- Broj otvorenih zahtjeva,
- Broj nezavršenih aktivnosti,
- Broj zahtjeva u radu
- Broj evidentiranih dolaznih poziva (aktivnosti)
- Broj evidentiranih odlaznih poziva (aktivnosti)
- Broj evidentiranih dolaznih mailova (aktivnosti)

- Broj evidentiranih odlaznih mailova (aktivnosti)
- Broj kreiranih zadataka.

Izvještaj se treba slati automatski u 8, 14 i 20 sati na adresu helpdesk-nadzor@carnet.hr.

7.3.4. Prilagodba ekrana za zahtjeve

Potrebno je doraditi ekran za zahtjeve u dijelu napomena. Trenutno se tekst u napomeni prikazuje u jednom redu, što je nepraktično ukoliko je upisana veća količina teksta. Stoga je potrebno da se povijest zahtjeva prilagodi na način da se tekstualni dio omata (text wrapping), tako da tekst prelazi u novi red nakon određenog broja znakova. Na pregledu zahtjeva potrebno je implementirati funkcionalnost da se automatski evidentiraju komentari aktivnosti.

7.3.5. Prilagodba modula podrške

Potrebno je omogućiti komunikaciju 1. i 2. nivoa podrške kako bi se ubrzao rad sa zahtjevima kroz više odjela. Sva komunikacija se mora moći voditi kroz CRM i sustav treba na jasan i uočljiv način odgovornim djelatnicima pružiti informaciju o novim porukama i obavljenim izmjenama na zahtjevima i zadacima.

Potrebno je omogućiti kreiranje zahtjeva na 1. nivou podrške sa kojeg se kreiraju zadaci za 2. nivo podrške. Broj vezanih zadataka na zahtjev ne smije biti ograničen. Zadaci se moraju moći kreirati za odjel, a djelatnici odgovornog odjela moraju moći preuzimati zadatke na sebe. Potrebno je omogućiti svim djelatnicima uvid u sve otvorene zadatke. Potrebno je omogućiti automatsku izmjenu statusa zahtjeva u ovisnosti o statusima vezanih zadataka i to na način da dok je minimalno jedan zadatak otvoren, zahtjev mora biti u statusu „Na čekanju“ i tek kad se zatvore i riješe svi zadatci zahtjev se automatski prebacuje u status „U radu“.

Sustav ne smije dozvoliti zatvaranje zahtjeva dok se ne zatvore svi vezani zadaci.

7.3.6. Rad u više kartica

Potrebno je omogućiti rad u više kartica kako bi se osigurao nesmetan rad i bilježenje podataka za jednog korisnika te istovremeno zaprimanje dolaznog poziva od drugog korisnika.

Agent Desktop, što uključuje evidenciju poziva, emaila i ostalih vidova komunikacije mora biti ostvaren u prvoj kartici koja će se smatrati glavnom karticom. U svim ostalim karticama ne treba biti omogućen rad sa Agent Desktopom ali se agentu mora pružiti i informacija o dolaznom pozivu kako poziv ne bi bio propušten.

Kontekst aplikacije mora biti odijeljen i jedinstven za svaku karticu kako bi se omogućio istovremeni rad kroz više kartica s različitim korisnicima, zahtjevima i aktivnostima.

Odjava u bilo kojoj kartici mora odjaviti djelatnika u svim karticama.

Akcija otvaranja nove kartice treba u aplikaciji biti dostupna na svim ekranima. Pristup ovoj akciji trebaju imati svi korisnici aplikacije.

7.3.7. Eksport podataka

Svako filtriranje podataka na ekranu Zahtjevi ili na ekranu Aktivnosti, omogućuje pregled liste Zahtjeva, odnosno aktivnosti. Za potrebe daljnjeg manipuliranja podacima, potrebno je omogućiti eksport dobivenih podataka nakon filtriranja u excel. Potrebno je da u eksportu budu podaci koji su filtrirani na listi u trenutku samog eksporta. Formatiranje excela mora biti rudimentarno bez ikakvih stilova i linija. Sa ciljem osiguranja podataka eksport je potrebno ograničiti samo na određene CRM role, odnosno usere (npr. supervizorima).

7.3.8. Implementacija akcije za grupno zatvaranje zahtjeva

Za potrebe brzog rada u CRM-u potrebno je implementirati akciju za zatvaranje zahtjeva. Akcija treba biti smještena u funkcionalnom dijelu zajedno sa „Alati-ma“. Nakon odabira „Zatvori“ sustav ne bi trebao zahtijevati upis statusa zatvaranja zadatka ali je potrebna pop-up poruka za provjeru sigurnosti zatvaranja zahtjeva.

Akcija grupnog zatvaranja zahtjeva se mora izvršiti na svim zahtjevima trenutno filtriranim na listi zahtjeva koji zadovoljavaju i niže opisani uvjet.

Međutim, potrebna je automatska provjera statusa aktivnosti tog zahtjeva. Prije zatvaranja sustav treba provjeriti da li su pripadajuće aktivnosti tog zahtjeva zatvorene. Ukoliko neka od aktivnosti nije u konačnom statusu, zahtjev se ne smije zatvoriti. Samo u slučaju da su sve vezane aktivnosti u konačnom statusu zahtjev se može zatvoriti.

7.3.9. Prilagodba security moda za telefax i e-mail

Potrebna je nadogradnja „security moda“ za zaprimljene datoteke putem telefaksa i e-maila. S obzirom da CARNet velik broj zahtjeva i dokumentacije zaprima putem telefaksa i e-maila te ih potom prosljeđuje u proces daljnjeg rješavanja zadatka, potrebno je prilagoditi „security mod“ sa ciljem provjere ispravnosti zaprimljene datoteke.

Prilikom kreiranja zadatka sustav treba provjeriti ispravnost formata datoteke te u slučaju neispravnosti upozoriti pop up porukom. Korisnik CRM-a će potom ispraviti format datoteke i prilagoditi istu za daljnje postupanje.

7.3.10. Prilagodba podataka govorne pošte

S ciljem bilježenja ispravnih podataka za sve kanale komunikacije, potrebno je zabilježiti stvarno vrijeme zaprimanja govorne pošte. Uz dosadašnje vrijeme evidentiranja, potrebno je zabilježiti i real time zaprimanja govorne pošte. Ista funkcionalnost treba bit primijenjena i na ostale kanale komunikacije (e-mail)

7.3.11. Organizacijska struktura

Organizacijska struktura Naručitelja treba biti implementirana u sustav CRM-a. Pregled zahtjeva i aktivnosti treba biti omogućen za cijelu organizacijsku strukturu.

7.3.12. Prikaz OIB-a korisnika

Potrebno je omogućiti prikaz OIB-a korisnika, koji je dohvaćen iz LDAP imenika ustanove korisnika.

7.4. Proširenje kapaciteta korisničkih licenci postojećeg Sedam CRM sustava

Potrebno je osigurati sljedeće dodatne količine licenci za nadograđeni sustav:

- licence za 20 agenata / korisnika aplikativnog sustava za podršku rada kontakt centra (Sedam kontakt centar)
- licence za 10 supervizora / korisnika aplikativnog sustava za podršku rada kontakt centra (Sedam kontakt centar)
- licence za 15 kanala za snimanje razgovora tj. poziva (SedamRMS).

8. DODATAK 2 – IZJAVA O SOLIDARNOJ ODGOVORNOSTI

Sukladno točki 6.1. Dokumentacije za nadmetanje u postupku javne nabave usluga nadogradnje i proširenja postojećeg CMR sustava, ev. broj: 13-16-VV-OP, te čl. 14. st. 2. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH) gospodarski subjekti udruženi u zajednicu ponuditelja daju sljedeću

IZJAVU O SOLIDARNOJ ODGOVORNOSTI ZAJEDNIČKIH PONUDITELJA

kojom izjavljujemo da:

Naziv člana zajednice ponuditelja:	
Sjedište člana zajednice ponuditelja:	
OIB:	
Adresa za dostavu pošte:	
Adresa e-pošte:	
Broj telefona:	
Dio predmeta nabave koji izvršava član zajednice ponuditelja:	
Količina dijela predmeta nabave koji izvršava član zajednice ponuditelja:	
Vrijednost u kn bez PDV-a dijela predmeta nabave koji izvršava član zajednice ponuditelja:	
Postotni dio dijela predmeta nabave koji izvršava član zajednice ponuditelja:	

Naziv člana zajednice ponuditelja:	
Sjedište člana zajednice ponuditelja:	
OIB:	
Adresa za dostavu pošte:	
Adresa e-pošte:	
Broj telefona:	
Dio predmeta nabave koji izvršava član zajednice ponuditelja:	
Količina dijela predmeta nabave koji izvršava član zajednice ponuditelja:	
Vrijednost u kn bez PDV-a dijela predmeta nabave koji izvršava član zajednice ponuditelja:	
Postotni dio dijela predmeta nabave koji izvršava član zajednice ponuditelja:	

kao članovi zajednice ponuditelja solidarno odgovaramo Naručitelju za uredno ispunjenje ugovora u slučaju odabira naše ponude.

U _____, dana _____ 2016. god.

Članovi zajednice ponuditelja: (u prvi stupac upisati ime, prezime i funkciju ovlaštenih osoba za zastupanje, u drugi stupac vlastoručni potpis i pečat (za gospodarske subjekte iz zemalja u kojima se pečat koristi))	

NAPOMENA: Po potrebi dodati odgovarajući broj tablica sukladno broju zajedničkih ponuditelja ili izbrisati suvišne.

9. DODATAK 3 – IZJAVA PONUDITELJA O DOSTAVI JAMSTVA

Naručitelj:	Hrvatska akademska i istraživačka mreža - CARNet
Predmet nabave:	Usluga nadogradnje i proširenja postojećeg CRM sustava
Ev. broj:	13-16-VV-OP

IZJAVA PONUDITELJA O DOSTAVI JAMSTVA ZA UREDNO ISPUNJENJE UGOVORA U SLUČAJU POVREDE UGOVORNIH OBVEZA

Ponuditelj: _____
(Naziv ponuditelja, adresa, OIB)

izjavljuje sljedeće:

- da će, ukoliko njegova ponuda bude odabrana za sklapanje ugovora, dostaviti jamstvo za uredno ispunjenje ugovora za slučaj povrede ugovornih obveza, u obliku garancije banke;
- da će garancija banke biti bezuvjetna, na „prvi poziv“ i „bez prigovora“, u visini od 10% (deset posto) ugovorene sveukupne cijene s pripadajućim PDV-om;
- da će garanciju banke za uredno ispunjenje ugovora za slučaj povrede ugovornih obveza predati prilikom potpisa ugovora o javnoj nabavi;
- da je suglasan da će se garancija banke za uredno ispunjenje ugovora naplatiti u slučaju povrede ugovornih obveza.

Gore navedeno ponuditelj potvrđuje potpisom ovlaštene osobe.

U _____, dana _____ 2016. god.

Ime i prezime ovlaštene osobe ponuditelja:
Vlastoručni potpis ovlaštene osobe ponuditelja i
pečat (za gospodarske subjekte iz zemalja u kojima se
pečat koristi): _____

10. DODATAK 4 – POPIS UGOVORA

Popis ugovora o izvršenju usluge u godini u kojoj je počeo postupak javne nabave i tijekom posljednje 3 (tri) godine sukladno članku 72. stavku 5. točka 1. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURH)

R. br.	Naziv i sjedište druge ugovorne strane	Predmet ugovora	Vrijednost ugovora	Vrijeme i mjesto ispunjenja ugovora
Uspješno izvršeni ugovori				
1.				
2.				
3.				
...				

U _____, dana _____ 2016. god.

M.P.

Potpis ovlaštene osobe ponuditelja

11.DODATAK 5 – OGLEDNI PRIMJERAK IZJAVE

Sukladno čl. 67. st. 2. Zakona o javnoj nabavi (NN 90/11, 83/13, 143/13, 13/14-OURS), osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta daje sljedeću

IZJAVU O NEKAŽNJAVANJU

kojom ja

_____ (ime i prezime)

iz _____ (adresa stanovanja)

broj osobne iskaznice: _____ izdane od PP _____

kao ovlaštena osoba za zastupanje gospodarskog subjekta:

_____ (naziv, adresa i OIB gospodarskog subjekta)

pod materijalnom i kaznenom odgovornošću izjavljujem za sebe i za gospodarski subjekt, da protiv mene osobno niti protiv navedenog gospodarskog subjekta kojeg zastupam nije izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za jedno ili više sljedećih kaznenih dijela:

a) prijevarena (članak 236.), prijevarena u gospodarskom poslovanju (članak 247.), primanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 252.), davanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 253.), zlouporaba u postupku javne nabave (članak 254.), utaja poreza ili carine (članak 256.), subvencijska prijevarena (članak 258.), pranje novca (članak 265.), zlouporaba položaja i ovlasti (članak 291.), nezakonito pogodovanje (članak 292.), primanje mita (članak 293.), davanje mita (članak 294.), trgovanje utjecajem (članak 295.), davanje mita za trgovanje utjecajem (članak 296.), zločinačko udruženje (članak 328.) i počinjenje kaznenog djela u sastavu zločinačkog udruženja (članak 329.) iz Kaznenog zakona,

b) prijevarena (članak 224.), pranje novca (članak 279.), prijevarena u gospodarskom poslovanju (članak 293.), primanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 294.a), davanje mita u gospodarskom poslovanju (članak 294.b), udruživanje za počinjenje kaznenih djela (članak 333.), zlouporaba položaja i ovlasti (članak 337.), zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti (članak 338.), protuzakonito posredovanje (članak 343.), primanje mita (članak 347.) i davanje mita (članak 348.) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97., 27/98., 50/00., 129/00., 51/01., 111/03., 190/03., 105/04., 84/05., 71/06., 110/07., 152/08., 57/11., 77/11. i 143/12.).

U _____, dana _____ 2016. god.

M.P.

Potpis ovlaštene osobe ponuditelja

12.DODATAK 6 – PREDLOŽAK ŽIVOTOPISA

ŽIVOTOPIS

Ime i prezime osobe	
Predloženi položaj	

Obrazovanje*

Razdoblje obrazovanja (od – do, mjesec i godina)	
Institucija (naziv, adresa)	
Naziv dodijeljene kvalifikacije	

Razdoblje obrazovanja (od – do, mjesec i godina)	
Institucija (naziv, adresa)	
Naziv dodijeljene kvalifikacije	

*Prema potrebi dodati tablicu za obrazovanje ili obrisati suvišnu.

Jezici

Materinji jezik			
Drugi jezici	Samoprocjena na ljestvici od 1 do 5 (1 - izvrsno; 5 - osnovno)*		
Jezik	Čitanje	Govor	Pisanje

*Prema potrebi dodati retke za jezike ili obrisati suvišne retke.

Certifikati*

Naziv certifikata	
Institucija koja dodjeljuje certifikat	
Trajanje certifikata	

Naziv certifikata	
Institucija koja dodjeljuje certifikat	
Trajanje certifikata	

**Prema potrebi dodati tablicu za certifikat ili obrisati suvišnu.*

Opće radno iskustvo*

Razdoblje zaposlenja (od – do, mjesec i godina)	
Poslodavac (naziv, adresa, ime i prezime kontakt osobe poslodavca, kontakt e-mail i/ili telefon)	
Radno mjesto	
Glavni poslovi i odgovornosti	

Razdoblje zaposlenja (od – do, mjesec i godina)	
Poslodavac (naziv, adresa, ime i prezime kontakt osobe poslodavca, kontakt e-mail i/ili telefon)	
Radno mjesto	
Glavni poslovi i odgovornosti	

**Prema potrebi dodati tablicu za opće radno iskustvo ili obrisati suvišnu.*

Specifično iskustvo i projekti*

Ovdje upisati uvjet specifičnog iskustva iz uvjeta tehničke i stručne sposobnosti (Dokumentacija za nadmetanje, točka 4.2.4.) za poziciju za koju se osoba predlaže te ispod navesti projekte kojima se dokazuje to specifično iskustvo

Naziv projekta	
Kratki opis projekta	
Razdoblje provođenja projekta (od – do, mjesec i godina)	

Naručitelj projekta/druga ugovorna (naziv i sjedište, ime i prezime kontakt osobe, kontakt e-mail i/ili telefon)	
Uloga osobe na projektu	
Razdoblje sudjelovanja osobe na projektu (od – do, mjesec i godina)	
Poslovi na kojima je osoba radila u sklopu projekta	

Ovdje upisati uvjet specifičnog iskustva iz uvjeta tehničke i stručne sposobnosti (Dokumentacija za nadmetanje, točka 4.2.4.) za poziciju za koju se osoba predlaže te ispod navesti projekte kojima se dokazuje to specifično iskustvo

Naziv projekta	
Kratki opis projekta	
Razdoblje provođenja projekta (od – do, mjesec i godina)	
Naručitelj projekta/druga ugovorna (naziv i sjedište, ime i prezime kontakt osobe, kontakt e-mail i/ili telefon)	
Uloga osobe na projektu	
Razdoblje sudjelovanja osobe na projektu (od – do, mjesec i godina)	
Poslovi na kojima je osoba radila u sklopu projekta	

*Prema potrebi dodati tablicu za specifično iskustvo i projekte ili obrisati suvišnu.

Ostale relevantne informacije (neobavezno polje)

Uz životopis se za predloženog stručnjaka dostavlja i:

- *preslika dokaza kojima se dokazuje stečeno obrazovanje i*
- *preslika certifikata.*