

POZIV NA DOSTAVU PONUDA: DOKUMENTACIJA ZA NADMETANJE

POSTUPAK NABAVE S OBVEZNOM OBJAVOM

POSTUPAK NABAVE ZA NEOBVEZNIKE ZAKONA O JAVNOJ NABAVI (verzija 4.0)

EVIDENCIJSKI BROJ NABAVE: 01/2019

NAZIV NABAVE: Nabava implementacije CRM s mjesečnom licencom

Zagreb, 20. veljače 2019. godine



EUROPSKA UNIJA
Zajedno do EU fondova



Operativni program
**KONKURENTNOST
I KOHEZIJA**



**EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI**

Projekt je sufinancirala Europska
unija iz Europskog fonda za regionalni
razvoj

SADRŽAJ

1. OPĆI PODACI.....	3
1.1. Podaci o naručitelju.....	3
1.2. Podaci o osobi zaduženoj za komunikaciju s ponuditeljima.....	3
1.3. Evidencijski broj nabave.....	3
1.4. Vrsta postupka nabave.....	3
1.5. Predmet nabave.....	3
1.6. Početak postupka nabave.....	4
2. PODACI O PREDMETU NABAVE.....	4
2.1 Opis predmeta nabave.....	4
2.2 Količina predmeta nabave.....	4
2.3 Tehničke specifikacije.....	4
2.4 Mjesto isporuke.....	8
2.5 Rok i način isporuke.....	8
2.6 Kašnjenje u isporuci.....	8
3. TROŠKOVNIK.....	8
4. OBAVEZNI RAZLOZI ISKLJUČENJA PONUDITELJA.....	8
5. UVJETI SPOSOBNOSTI KOJE MORAJU ISPUNJAVATI PONUDITELJI.....	9
5.1 Pravna i poslovna sposobnost.....	9
5.2 Financijska sposobnost.....	9
5.3 Tehnička i stručna sposobnost.....	9
6. KRITERIJ ZA ODABIR PONUDA.....	9
7. PODACI O PONUDI.....	9
7.1 Sadržaj i način izrade ponude.....	9
7.2 Način, datum, vrijeme i mjesto dostave ponude.....	10
7.3 Izmjena i/ili dopuna ponude i odustajanje od ponude.....	10
7.4 Način određivanja cijene ponude.....	10
7.5 Neuobičajeno niska cijena.....	10
7.6 Rok valjanosti ponude.....	11
8. DONOŠENJE ODLUKE O ODABIRU.....	11
8.1 Pregled i ocjena ponuda.....	11
8.2 Pojašnjenje i upotpunjavanje.....	11
8.3 Ugovorni odnos.....	11
9. ROK, NAČIN I UVJETI PLAĆANJA.....	11
10. ODREDBE KOJE SE ODOSE NA ZAJEDNICU PONUDITELJA.....	11
11. ODREDBE KOJE SE ODOSE NA PODIZVODITELJE.....	12
12. PREDSTAVKE.....	12
13. PRILOZI I OBRASCI.....	12



1. OPĆI PODACI

1.1. Podaci o naručitelju

Naziv i sjedište naručitelja:	Implant centre Martinko d.o.o. za stomatološku djelatnost, Zagrebačka cesta 126, 10000 Zagreb
OIB:	01318586407
Broj telefona:	+385 1 364 3381
Internetska adresa:	www.implant-centar-martinko.com
Adresa elektroničke pošte:	info@implant-centre-martinko.com

Naručitelj objavljuje **Poziv na dostavu ponuda** koja uključuje ovu **Dokumentaciju za nadmetanje** s pripadajućim **prilozima** na internetskoj stranici www.strukturnifondovi.hr.

1.2. Podaci o osobi zaduženoj za komunikaciju s ponuditeljima

Ime i prezime:	Filip Starčević
Broj telefona:	+385 99 323 9781
Adresa:	Zagrebačka cesta 126, 10000 Zagreb
Adresa elektroničke pošte:	filip@health-tourism-martinko.com

Komunikacija i svaka druga razmjena informacija između naručitelja i gospodarskih subjekata obavljat će se u pisanom obliku. Pisani zahtjev zainteresiranih gospodarskih subjekata za pojašnjenjem dostavlja se na e-mail adresu: filip@health-tourism-martinko.com.

Ako je potrebno, gospodarski subjekti mogu za vrijeme roka za dostavu ponuda zahtijevati dodatne informacije i objašnjenja vezana uz dokumentaciju za nadmetanje. Dodatne informacije i objašnjenja bit će objavljeni bez navođenja podataka o podnositelju zahtjeva na internetskoj stranici www.strukturnifondovi.hr. Zahtjev je pravodoban ako je dostavljen naručitelju najkasnije tijekom četvrtkog (4) dana prije dana u kojem ističe rok za dostavu ponuda. Pod uvjetom da je zahtjev dostavljen pravodobno, posljednje dodatne informacije i objašnjenja vezana uz dokumentaciju za nadmetanje naručitelj će staviti na raspolaganje najkasnije tijekom trećeg (3) dana prije krajnjeg roka za dostavu ponuda.

1.3. Evidencijski broj nabave

Nabava broj: 01/2019.

1.4. Vrsta postupka nabave

Nabava se provodi temeljem pravila o provedbi postupaka nabave za neobveznike zakona o javnoj nabavi. Tip nabave: usluge.

1.5. Predmet nabave

Predmet nabave su usluge implementacije CRM s uključenom uslugom mjesečne licence za CRM poslovno rješenje.



1.6. Početak postupka nabave

Postupak nabave počinje danom objave ovoga **Poziva na dostavu ponuda** zajedno s prilogima na internetskoj stranici www.strukturnifondovi.hr.

2. PODACI O PREDMETUNABAVE

2.1 Opis predmeta nabave

Za potrebe projekta „*Povećanje konkurentnosti ulaganjem u poslovni softver*“, Naručitelj nabavlja usluge implementacije CRM s mjesečnom licencom.

Detaljnije specifikacije predmeta nabave dane su u **točki 2.3 Tehničke specifikacije**.

2.2 Količina predmeta nabave

Količina predmeta nabave je definirana u **Prilogu 3 Ponudbeni troškovnik**. Stavke troškovnika ne smiju se mijenjati. Troškovnik mora biti popunjen na izvornom predlošku, bez mijenjanja i ispravljanja izvornog teksta i količina. Troškovnik mora biti potpisan i ovjeren od strane ponuditelja. Popunjeni troškovnik ove Dokumentacije za nadmetanje bit će prilog izdane narudžbenice odabranom ponuditelju.

2.3 Tehničke specifikacije

Naručitelj nabavlja usluge **implementacije i mjesečne licence CRM**, koja uključuje usluge najma aplikativnog rješenja u trajanju od 12 mjeseci s osnovnim ciljem jačanja svoje tržišne pozicije, povećanja konkurentnosti i učinkovitosti poslovanja MSP-a primjenom informacijske i komunikacijske tehnologije, u skladu s ciljevima i namjenom poziva na dostavu projektnih prijedloga.

Cilj razvijanja CRM sustava je integracija svih podataka vezanih uz klijenta, s ciljem da se načini sustav koji će Naručitelju dati globalnu sliku klijenta i omogućiti mu brz i jednostavan pristup poslovnim podacima na temelju kojih će se moći provoditi, mjeriti, nadzirati, evaluirati i u konačnici optimirati komercijalne aktivnosti nad bazom svojih klijenata, kroz sve raspoložive komunikacijske kanale. Da bi to bilo moguće, sam sustav mora biti podijeljen na nekoliko logičnih cjelina – modula kojima će biti moguće upravljati različitim aspektima prodajnog procesa.

2.3.1. Usluge implementacije CRM

Usluge **implementacije CRM moraju** minimalno uključivati:

- Analizu potreba korisnika,
- Parametrizaciju modula odabranog CRM,
- Implementaciju modula odabranog CRM,
- Podršku korisničkom testu prihvata,
- Tranziciju u produkcijsko okruženje.

Ponuđena usluga mora minimalno obuhvaćati funkcionalnosti navedene u nastavku dokumentacije. Ponuđeno rješenje ne mora nužno slijediti predložene cjeline, ali treba ponuditi sve tražene funkcionalnosti.

1) Cjelina baza podataka i prikaz podataka o klijentima

Osnovna namjena baze podataka je povezivanje i objedinjavanje svih relevantnih podataka o klijentima, te objedinjavanje i izračun svih relevantnih poslovnih pokazatelja, do razine pojedinog klijenta.



Podaci će biti korišteni za analitičke i operativne CRM aktivnosti: izvještavanje, analize, razvoj segmentacije i modela predikcije, targeting, interakcije s klijentima.

Baza podataka mora sadržavati sve podatke koji su vezani uz klijente i njihov odnos s poslovnim subjektom, te mora omogućavati transformacije i agregacije temeljem poslovnih pravila u indikatore poslovanja.

Minimalne informacije o klijentima koji moraju biti pohranjeni u modulu su:

- Matični podaci klijenata,
- Podaci o kupljenim proizvodima i uslugama,
- Financijski podaci,
- Lokacije korisnika,
- Prodajne aktivnosti,
- Rezultati prodajnih aktivnosti,
- Marketinške aktivnosti,
- Rezultati marketinških kampanja,
- Povijest kontakata,

Baza podataka mora omogućiti unos dodatnih podataka o klijentu koje poslovni korisnici mogu pohranjivati.

Prikaz podataka

Poslovni korisnici moraju biti u mogućnosti imati uvid u podatke o klijentu iz baze podataka. Podaci koji moraju biti prikazani su: ostvareni kontakti i njihovi detalji, kampanje koje se provode na klijentu i zadaci koje je potrebno odraditi s klijentom.

2) Cjelina upravljanje zadacima

Upravljanje zadacima treba omogućiti korisnicima pozivnog centra operativan rad, kao što je kreiranje zadataka i nadzor izvršenja.

Modul treba podržati minimalno sljedeće funkcionalnosti:

- automatsko učitavanje lead-ova iz vanjskih sustava,
- unos i ažuriranje klijenata,
- kreiranje i zadavanje zadataka za klijente,
- komunikacija sa klijentima,
- upravljanje zadacima:
 - preuzimanje zadataka,
 - prosjeđivanje zadataka,
 - odbijanje zadataka,
- rješavanje i zatvaranje zadataka,
- pregled zadataka,
- eskalacija i uzbuñivanje,
- analize i izvještavanje o zadacima,
- sortiranje po prioritetima i starosti

3) Cjelina sustav za izvještavanje

Sustav za izvještavanje treba pokriti funkcionalnost izvještavanja i prikaza podataka vezanih uz klijente. Izvještavanje se oslanja na podacima u bazi podataka, a nužno je da na jednostavan, transparentan i interaktivan način pruži uvid u sve pokazatelje koji su vezani uz klijenata i njihov utjecaj na poslovanje.

Sustav treba biti prilagođen poslovnim korisnicima gdje je korisnik u mogućnosti dinamički pretraživati podatke vezane uz klijente pomoću skupa predefiniranih filtera i koristiti rezultate pretrage za marketinški modul.



Očekivana lista funkcionalnosti je integrirani prikaz pokazatelja vezanih uz ponašanje klijenata i promjena koje se događaju nad klijentima. Sustav treba pružiti uvid u kupljene proizvode i usluge i zadatke nad klijentima s opcijom filtriranja i izvoza ciljane skupine u marketinški modul.

4) Marketing cjelina

CRM sustav treba omogućiti upravljanje interakcijom sa pojedinim klijentima i zadacima vezanim uz klijenta. Sustav mora podržavati kreiranje prodajnih i servisnih akcija. Minimalne očekivane funkcionalnosti su:

a) Kreiranje i praćenje anketa - ankete za klijente se moraju sastojati od pitanja i odgovora. Odgovori mogu biti predefimirani strukturirani ili nestrukturirani.

b) Kreiranje i praćenje kampanja sa sljedećim elementima:

- Osnovnim podacima (vrsta i tip aktivnosti , prioritet, datum početka i završetka, ...)
- Sadržajem (vrsta aktivnosti)
- Ciljnom skupinom klijenata ili pojedinim klijentom
- Scenarijem komunikacije
- Ključnim pokazateljima uspješnosti.

c) Targetiranje - odabir ciljane skupine klijenata, koji će biti obuhvaćeni kampanjom mora biti moguće odraditi na više načina:

- Direktnim unosom pojedinih klijenata
- Prijenosom unaprijed selektirane liste klijenata
- Uvozom liste klijenata iz vanjskih sustava

d) Kanali komunikacije – rješenje mora podržavati veći broj kanala komunikacije, kojima se istodobno može komunicirati prema klijentu.

e) Automatizacija procesa - cijeli proces aktivacije kampanja, propagacije poruka/zadataka do relevantnih subjekata i obrade rezultata mora biti maksimalno automatiziran i ne zahtijevati korisničku interakciju. Što znači:

- da se kampanje moraju automatski pokretati/zaustavljati sukladno zadanim datumima početka i završetka
- kad se kampanja zaustavlja, sva vezana komunikacija se mora automatski zaustaviti, dok se vezani zadaci zaustavljaju
- klijenti se moraju automatski isključivati iz kampanje u slučaju vezanih događaja
- poruke se moraju automatski propagirati do relevantnih subjekata
- u slučaju kampanje koja u komunikacijskom scenariju ima više kanala, kontakt i odgovor klijenta na jednom kanalu automatski isključuje svu daljnju komunikaciju po ostalim kanalima
- statusi poruka se automatski ažuriraju (npr. ostvaren kontakt po zadatku, poslan email) i uključuju u obradu radi definiranja daljnjih koraka i ažuriranja statistike;
- automatski radi obrada ostvarenih rezultata (kontakti, KPI) sukladno definiranim kriterijima uspješnosti kampanje.

f) Kontrola procesa - tijekom cijelog životnog ciklusa kampanje mora biti omogućeno trajno zaustavljanje kampanje.

g) Personalizacija poruka - komercijalne poruke klijentima u kampanji moraju se minimalno personalizirati sa sljedećim podacima o klijentu:

- Identifikacije klijenta;
- Naziv klijenta;

5) Administracijska cjelina



EUROPSKA UNIJA
Zajedno do EU fondova



Operativni program
**KONKURENTNOST
I KOHEZIJA**



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDovi

Projekt je sufinancirala Europska
unija iz Europskog fonda za regionalni
razvoj

Ponuđeno rješenje mora imati zasebnu funkcionalnu cjelinu odnosno modul koji predstavlja integracijski sloj za ostale cjeline te mora sadržavati skup upravljačkih, servisnih i dijagnostičkih funkcionalnosti koje osiguravaju kontroliran i siguran rad cjelokupnog sustava.

Mora omogućavati autentikaciju i autorizaciju radi provjere i dodjele vezanih prava pristupa.

Ugrađena pravila autorizacije moraju omogućiti da se prava pristupa mogu definirati za svakog korisnika pojedinačno, a moraju se bazirati na predefiniranim ulogama koje imaju prava na pojedine module CRM sustava.

Vezano uz parametrizaciju entiteta sustava, modul mora minimalno sadržavati:

- Funkcionalnost za upravljanje entitetima potrebnim za rad sustava;
- Upravljanje uslugama i proizvodima;
- Vrste usluga i proizvoda;
- Usluge i proizvodi;
- Prodajne grupe usluga i paketi (Jedna usluga ili proizvod može pripadati u više grupa usluga ili paketa);
- Cjenici usluga i proizvoda sa dozvoljenim popustima;
- Upravljanje lokacijama;
- Vrste lokacija;
- Grupa lokacija;
- Lokacije;
- Kalendar lokacija;
- Dodatni atributi klijenta;
- Komunikacijski kanali.

Svaki dohvat podataka i akcija na ekranima se mora zapisivati kako bi se u slučaju eventualni tehničkih, ali i sigurnosnih problema moglo utvrditi tko, kada, i s koje lokacije pristupa određenim podacima. Sustav mora sadržavati jednostavnu konzolu za dohvat navedenih podataka.

2.3.2. Usluga mjesečne licence CRM

Uz implementaciju CRM, Ponuditelj osigurava Naručitelju **uslugu mjesečne licence CRM**, odnosno uslugu najma aplikativnog rješenja, koja uključuje usluge najma aplikativnog rješenja u trajanju od 12 mjeseci.

Usluga najma aplikativnog rješenja uključuje korištenje sljedećih eksternih komunikacijskih kanala koje Naručitelj koristi u svojoj redovnoj komunikaciji:

- Facebook Messenger ili jednakovrijedno,
- E-mail.

Usluga najma aplikativnog rješenja mora sadržavati uslugu održavanja. Ponuditelj mora ponuditi uslugu održavanja za svaki radni dan, od 9:00h – 17:00h. Usluga mora uključivati sljedeće funkcionalnosti:

- Korektivno održavanje CRM i platforme,
- Pravo na nove verzije CRM.

Ponuditelj mora Naručitelju omogućiti platformu potrebnu za rad CRM, sa potrebnim infrastrukturnim komponentama za potrebe implementacije, održavanja i korištenja CRM. Razina dostupnosti mora minimalno iznositi 90% vremena.

Korektivno održavanje CRM i platforme podrazumijeva otklanjanje zastoja i nedostataka u radu modula prouzrokovanih programskom greškom. Ponuditelj je obavezan obavljati korektivno održavanje po zaprimljenoj prijavi zastoja ili neispravnosti u radu, od strane djelatnika Naručitelja ili ako Ponuditelj samostalno utvrdi takvu neispravnost. U sklopu korektivnog održavanja Ponuditelj mora osigurati raspoloživost Help Desk usluge u vrijeme održavanja sustava, rezervirati resurse Izvršitelja za pružanje usluge aplikativnog korektivnog održavanja, osigurati



odzivno vrijeme u rješavanju problema, evidentirati prijavljeni problem/rizik, dijagnosticirati uzrok problema/zastoja u radu sustava, otkloniti uzrok problema/zastoja u radu sustava ukoliko je on prouzrokovan greškom u aplikacijskom sustavu u dogovorenom vremenu, davati upute korisnicima radi rješavanja prijavljenih zastoja i u slučaju potrebe pružiti im svu ostalu pomoć, izvijestiti o uzrocima zastoja te o svim poduzetim akcijama da se sustav vrati u stanje u kojem je bio prije zastoja.

U sklopu održavanja Ponuditelj je obavezan: funkcionalno nadograđivati CRM u skladu s vlastitim godišnjim planovima razvoja i staviti na raspolaganje nove verzije CRM Naručitelju bez dodatne naplate.

2.4 Mjesto isporuke

Mjesto isporuke usluge implementacije CRM i usluge mjesečne licence za CRM poslovno rješenje je sjedište Naručitelja, Implant centre Martinko d.o.o., Radnička cesta 126, 10000 Zagreb.

2.5 Rok i način isporuke

Rok isporuke usluge implementacije CRM je najviše 6 mjeseci od dana izdavanja narudžbenice.

Početak korištenja usluge mjesečne licence za CRM poslovno rješenje je odmah po izdavanju narudžbenice, a trajanje usluge je 12 mjeseci.

Rok izvršenja svih ugovorenih usluga je 12 mjeseci od izdavanja narudžbenice.

2.6 Kašnjenje u isporuci

Nije primjenjivo.

3. TROŠKOVNIK

Troškovnik se nalazi u **Prilogu 3 Dokumentacije za nadmetanje**.

4. OBAVEZNI RAZLOZI ISKLJUČENJA PONUDITELJA

Naručitelj će isključiti ponuditelja iz postupka nabave ako:

- a) je on ili osoba ovlaštena za njegovo zakonsko zastupanje pravomoćno osuđena za kazneno djelo sudjelovanja u zločinačkoj organizaciji, korupcije, prijevare, terorizma, financiranja terorizma, pranja novca, dječjeg rada ili drugih oblika trgovanja ljudima; ili
- b) 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; ili
- c) je lažno predstavio ili pružio neistinite podatke u vezi s uvjetima koje je naručitelj naveo kao razloge za isključenje ili uvjete kvalifikacije; ili
- d) je u stečaju, insolventan ili u postupku likvidacije, ako njegovom imovinom upravlja stečajni upravitelj ili sud, ako je u nagodbi s vjerovnicima, ako je obustavio poslovne aktivnosti ili je u bilo kakvoj istovrsnoj situaciji koja proizlazi iz sličnog postupka prema nacionalnim zakonima i propisima; ili
- e) je u posljednje dvije godine do početka postupka nabave učinio težak profesionalni propust koji NOJN može dokazati na bilo koji način; ili
- f) se sukob interesa ne može učinkovito ukloniti izuzimanjem članova Odbora za nabavu/osoba ovlaštenih za zastupanje NOJN-a ili poduzimanjem drugih mjera.



Za potrebe utvrđivanja okolnosti iz poglavlja 4., gospodarski subjekt u ponudi dostavlja Izjavu iz **Priloga 2** Dokumentacije. Izjavu potpisuje osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta. Izjava ne smije biti starija od tri mjeseca računajući od dana početka postupka nabave. Odredbe poglavlja 4. odnose se i na zajednicu ponuditelja i na podizvoditelje, tj. ponuditelj je za sve članove zajednice kao i za podizvoditelje prikazane u ponudi dužan dokazati da ne postoje razlozi za isključenje.

5. UVJETI SPOSOBNOSTI KOJE MORAJU ISPUNJAVATI PONUDITELJI

5.1 Pravna i poslovna sposobnost

Svaki ponuditelj mora biti pravno i poslovno sposoban. Kao dokaz ispunjenja ovog uvjeta, ponuditelj dostavlja izjavu osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta, **Prilog 2** ove Dokumentacije za nadmetanje.

Naručitelj može u bilo kojem trenutku tijekom postupka nabave, zahtijevati od ponuditelja da prije sklapanja ugovornog odnosa dostavi izvod iz sudskog, obrtnog, strukturnog ili drugog odgovarajućeg registra države sjedišta ponuditelja, ne stariju od tri mjeseca računajući od dana početka postupka nabave (u slučaju dostave izvoda na stranom jeziku, isti dokument mora biti dostavljen uz priloženi prijevod na hrvatski jezik).

5.2 Financijska sposobnost

Ponuditelj mora u postupku nabave dokazati da ima potrebnu financijsku snagu za izvršenje usluge, odnosno mora dokazati solventnost, na način da račun ponuditelja nije u 6 mjeseci od početka postupka nabave bio blokiran više od 5 dana neprekidno, a ukupno više od 20 dana, te da ponuditelj nema evidentirane obveze za čije podmirenje nema pokriće na računu.

Kao dokaz ispunjenja ovog uvjeta, ponuditelj dostavlja izjavu osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta, **Prilog 2** ove Dokumentacije za nadmetanje.

5.3 Tehnička i stručna sposobnost

Ponuditelj mora u postupku nabave dokazati da je u posljednje tri godine implementirao minimalno 3 CRM poslovna rješenja.

Kao dokaz ispunjenja ovog uvjeta, ponuditelj dostavlja izjavu osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta, **Prilog 4** ove Dokumentacije za nadmetanje.

Naručitelj može u bilo kojem trenutku tijekom postupka nabave provjeriti istinitost podataka navedenih u Izjavi ili tražiti dodatne dokaze za navedeno.

6. KRITERIJ ZA ODABIR PONUDA

Kriterij za odabir ponude je **najniža cijena**. Ponuda koja ispunjava sve uvjete, a ima najnižu cijenu smatrat će se najboljom ponudom.

Ako su dvije ili više valjanih ponuda jednako rangirane prema kriteriju za odabir ponude, Naručitelj će odabrati onu ponudu, koja je pristigla ranije.

7. PODACI O PONUDI

7.1 Sadržaj i način izrade ponude

Ponuditelj predaje ponudu elektroničkim putem, skeniranjem dokumentacije potpisane i ovjerene na za to predviđenim mjestima od strane osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta



EUROPSKA UNIJA
Zajedno do EU fondova



Operativni program
KONKURENTNOST
I KOHEZIJA



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI

Projekt je sufinancirala Europska
unija iz Europskog fonda za regionalni
razvoj

ili osobe koju on opunomoći uz obavezno dostavljanje dokumenta kojim se dokazuje punomoć.

Ponuda mora sadržavati najmanje:

- popunjeni i ovjereni ponudbeni list (**Prilog 1**),
- potpisanu Izjavu ponuditelja (**Prilog 2**),
- popunjeni i ovjereni ponudbeni troškovnik (**Prilog 3**),
- popunjenu i ovjerenu Izjavu ponuditelja (**Prilog 4**),
- ponuda s podacima o predmetu nabave iz koje je jasno vidljiva usklađenost ponude s traženim specifikacijama.

Nije dopušteno nuđenje inačica i alternativnih ponuda.

Pri izradi ponude, ponuditelj se mora pridržavati zahtjeva i uvjeta iz ove Dokumentacije. Ponuditelj ne smije mijenjati i nadopunjavati tekst Dokumentacije za nadmetanje. Ponuda se zajedno s pripadajućom dokumentacijom izrađuje na hrvatskom jeziku.

7.2 Način, datum, vrijeme i mjesto dostave ponude

Ponuda se dostavlja elektronskim putem, odnosno slanjem e-maila sa svom potrebnom dokumentacijom u prilogu na adresu e-pošte: filip@health-tourism-martinko.com. Naslov e-maila mora glasiti „PONUDA za nabavu 01/2019“, a ponuda mora biti zaprimljena od strane naručitelja **najkasnije do 28.2.2019. godine do 16 sati**.

Ponude koje pristignu nakon isteka roka za dostavu ponuda neće biti predmetom procjene ponuda.

7.3 Izmjena i/ili dopuna ponude i odustajanje od ponude

Ponuditelj može do isteka roka za dostavu ponuda dostaviti izmjenu i/ili dopunu ponude te odustati od ponude. Izmjena i/ili dopuna ponude dostavlja se na isti način kao i osnovna ponuda s obaveznom naznakom da se radi o izmjeni i/ili dopuni ponude. Ponuditelj može do isteka roka za dostavu ponude pisanom izjavom odustati od svoje dostavljene ponude.

7.4 Način određivanja cijene ponude

Ponuditelj dostavlja ponudu s cijenom u kunama (HRK). Cijena ponude piše se brojkama. Cijena ponude je nepromjenjiva tijekom trajanja ugovornog odnosa o nabavi. U cijenu ponude moraju biti uračunati svi troškovi i popusti.

Ponuditelj je dužan ponuditi, tj. upisati cijenu (zaokruženu na dvije decimale) za svaku stavku Troškovnika te cijenu ponude, na način kako je to određeno Troškovnikom, kao i upisati cijenu ponude, na način kako je to određeno u Ponudbenom listu.

Ponuditelj je obavezan prije dostavljanja ponude proučiti kompletnu dokumentaciju za nadmetanje temeljem koje će ponuditi uslugu koja je predmet nabave.

7.5 Neuobičajeno niska cijena

Ako je u ponudi iskazana neuobičajeno niska cijena ponude ili neuobičajeno niska pojedina jedinična cijena što dovodi u sumnju mogućnost isporuke predmeta nabave, naručitelj može odbiti takvu ponudu. Kod ocjene cijena naručitelj uzima u obzir usporedne iskustvene i tržišne vrijednosti te sve okolnosti pod kojima će se izvršavati određeni ugovor o javnoj nabavi.

Prije odbijanja takve ponude naručitelj mora pisanim putem od ponuditelja zatražiti objašnjenje s podacima o sastavnim elementima ponude koje smatra bitnima za izvršenje ugovora.



7.6 Rok valjanosti ponude

Rok valjanosti ponude je najmanje 60 (šezdeset) dana od isteka roka za dostavu ponuda. Ako istekne rok valjanosti ponude, naručitelj će tražiti njegovo produljenje i u tu svrhu dati primjereni rok ponuditelju. Na zahtjev naručitelja, ponuditelj može produžiti rok valjanosti svoje ponude.

8. DONOŠENJE ODLUKE O ODABIRU

8.1 Pregled i ocjena ponuda

Odbor za nabavu nakon isteka roka za dostavu ponuda pregledava i ocjenjuje sadržaj podnesenih ponuda u odnosu na uvjete iz Dokumentacije za nadmetanje.

U postupku pregleda i ocjene ponuda Naručitelj vrši:

- provjeru formalne sukladnosti
- procjenu postojanja razloga isključenja i ispunjenja uvjeta kvalifikacije
- procjenu tehničke i materijalne sukladnosti
- evaluaciju ponuda na temelju prethodno objavljenih kriterija za odabir.

8.2 Pojašnjenje i upotpunjavanje

Ako se podaci ili dokumentacija koju je trebao podnijeti ponuditelj čine nepotpuni ili pogrešni ili ako nedostaju određeni dokumenti, Naručitelj može tijekom pregleda i ocjene prijava i ponuda zahtijevati od tih kandidata ili ponuditelja da podnesu, dopune, pojašne ili upotpune nužne podatke ili dokumentaciju u primjerenom roku koji ne smije biti kraći od 5 kalendarskih dana.

Podnošenje, dopunjavanje, pojašnjenje ili upotpunjavanje u vezi s dokumentima traženim u svrhu procjene postojanja razloga isključenja i ispunjenja uvjeta kvalifikacije ne smatra se izmjenom ponude. Naručitelj može tražiti i pojašnjenja u vezi s dokumentima traženim u dijelu koji se odnosi na ponudeni predmet nabave, pri čemu pojašnjenje ne smije rezultirati izmjenom ponude.

8.3 Ugovorni odnos

Ukoliko je Odluka o odabiru donesena, Naručitelj će izraditi narudžbenicu u skladu s uvjetima određenima u ovom postupku nabave i odabranom ponudom te je dostaviti odabranom ponuditelju. Dostava narudžbenice smatra se početkom ugovornog odnosa.

9. ROK, NAČIN I UVJETI PLAĆANJA

Plaćanje usluge implementacije CRM odabranog ponuditelja vršit će se na sljedeći način: 50% nakon izdavanja narudžbenice, 30% nakon završenog testa prihvata, 20% nakon završetka implementacije. Rok plaćanja po ispostavljenom računu je 30 dana.

Nakon implementacije CRM izvršiti će se jednokratna naplata za 12 rata mjesečne licence, usluge najma CRM poslovnog rješenja. Rok plaćanja po ispostavljenom računu je 30 dana.

10. ODREDBE KOJE SE ODOSE NA ZAJEDNICU PONUDITELJA

Više gospodarskih subjekata može se udružiti i dostaviti zajedničku ponudu, neovisno o uređenju



EUROPSKA UNIJA
Zajedno do EU fondova



Operativni program
**KONKURENTNOST
I KOHEZIJA**



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI

Projekt je sufinancirala Europska
unija iz Europskog fonda za regionalni
razvoj

njihova međusobnog odnosa. Odgovornost ponuditelja iz zajednice ponuditelja je solidarna. Ponuda zajednice gospodarskih subjekata mora sadržavati podatke o svakom članu zajednice ponuditelja, kako je određeno u ponudbenom listu, uz obveznu naznaku člana zajednice ponuditelja koji je ovlašten za komunikaciju s Naručiteljem.

Svaki član zajednice ponuditelja dužan je uz zajedničku ponudu dostaviti sve dokumente na temelju kojih se utvrđuje postoje li razlozi za isključenje te dokaz o upisu u sudski, obrtni, strukovni ili drugi odgovarajući registar, a svi zajedno dužni su dokazati (kumulativno) zajedničku sposobnost ostalim navedenim dokazima sposobnosti.

U zajedničkoj ponudi mora biti navedeno koji će dio ugovorene usluge (predmet, količina, vrijednost i postotni dio) izvršavati pojedini član zajednice ponuditelja. Naručitelj neposredno plaća Ponuditelju a Ponuditelj dalje svakom članu zajednice ponuditelja za onaj dio ugovorene usluge koji je on izvršio.

11. ODREDBE KOJE SE ODOSE NA PODIZVODITELJE

Ako gospodarski subjekt namjerava dati dio ugovora o javnoj nabavi u podugovor jednom ili više podizvoditelja, dužni su u ponudi navesti sljedeće podatke: a) Naziv ili tvrtku, sjedište, OIB (ili nacionalni identifikacijski broj prema zemlji sjedišta gospodarskog subjekta, ako je primjenjivo), IBAN/broj računa podizvoditelja; b) Predmet, i postotni dio ugovora o javnoj nabavi koji se daje u podugovor. Ako ponuditelj ne dostavi podatke o podizvoditelju, smatra se da će cjelokupni predmet nabave izvršiti samostalno.

12. PREDSTAVKE

Svaki kandidat ili ponuditelj može podnijeti predstavku ako smatra da je njegova ponuda trebala biti odabrana kao najbolja, ali je to onemogućeno zbog postupanja naručitelja protivno odredbama Pravila o provedbi postupaka nabava za neobveznike zakona o javnoj nabavi (verzija 4.0), a zbog kojeg je:

- neopravdano isključen iz postupka nabave,
- njegova prijava ili ponuda neopravdano odbijena, ili
- evaluacija prijave ili ponude protivna uvjetima i kriterijima dokumentacije za nadmetanje i odredbama navedenog Priloga.

Predstavka se podnosi u roku 8 dana od dana primitka Odluke o odabiru ili Odluke o poništenju Posredničkom tijelu razine 2 - Hrvatskoj agenciji za malo gospodarstvo, inovacije i investicije (HAMAG-BICRO) na adresu: Ksaver 208, 10000 Zagreb. Preslika predstavke mora se dostaviti naručitelju elektroničkom poštom na adresu: filip@health-tourism-martinko.com.

Podnositelj mora u predavci obrazložiti svoje navode.

Podnošenje predstavke ne zaustavlja sklapanje ugovora o nabavi, ali ako naručitelj smatra da je predstavka osnovana i u slučaju da ugovor još nije sklopljen, može ispraviti nepravilnosti i donijeti novu odluku, a o čemu izvješćuje Posredničko tijelo razine 2.

Podnositelj predstavke koji je pretrpio štetu zbog povreda ovoga Priloga ima mogućnost naknade štete pred nadležnim sudom prema općim propisima o naknadi štete.

13. PRILOZI I OBRASCI

Prilog 1 – Ponudbeni list

Prilog 2 – Izjava ponuditelja

Prilog 3 – Ponudbeni troškovnik

Prilog 4 – Izjava o implementaciji CRM poslovnih rješenja



EUROPSKA UNIJA
Zajedno do EU fondova



Operativni program
KONKURENTNOST
I KOHEZIJA



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI

Projekt je sufinancirala Europska
unija iz Europskog fonda za regionalni
razvoj