



Operativni program
**KONKURENTNOST
I KOHEZIJA**



**EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI**

INFORMEL d.o.o.

Trg kralja Petra Krešimira IV 2

10 000 Zagreb

**Naziv projekta: Unaprjeđenje internih procesa putem IKT-a
u tvrtki Informel d.o.o.**

Naziv poziva na dostavu projektnih prijedloga: „Poboljšanje konkurentnosti i učinkovitosti MSP-a kroz informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) – 2“

Referentni broj poziva: KK.03.2.1.19 - inačica 1

Kod projekta: KK.03.2.1.19.0665

Poziv na dostavu ponuda

**Naziv nabave: Nabava prilagođenog rješenja za upravljanje
odnosom s klijentima (CRM – *Customer Relationship
Management*)**

Zagreb, veljača 2020.

Projekt je financiran iz Europskog fonda za regionalni razvoj
Sadržaj ovog dokumenta je isključiva odgovornost Korisnika INFORMEL d.o.o.



SADRŽAJ

1. OPĆE INFORMACIJE O NABAVI	2
1.1. Podaci o Naručitelju	2
1.2. Evidencijski broj nabave	2
1.3. Vrsta postupka nabave i vrsta ugovora	3
1.4. Sukob interesa	3
1.5. Objašnjenja i izmjene Poziva na dostavu ponuda	3
2. PODACI O PREDMETU NABAVE	3
2.1. Opis predmeta nabave	3
2.2. Broj grupa nabave	4
2.3. Troškovnik/Tehničke specifikacije	4
2.4. Mjesto izvršenja predmeta nabave	5
2.5. Rok izvršenja ugovora	5
2.6. Izmjene i dopune ugovora	5
3. RAZLOZI ISKLJUČENJA PONUDITELJA	5
3.1. Obvezni razlozi isključenja	5
3.2. Dokazivanje	6
3.3. Težak profesionalni propust	6
4. UVJETI I DOKAZI SPOSOBNOSTI PONUDITELJA	6
4.1. Pravna i poslovna sposobnost	7
4.2. Tehnička i stručna sposobnost	7
4.2.1. Popis izvršenih usluga	7
4.2.2. Tehnički stručnjaci	8
5. PONUDA	8
5.1 Sadržaj ponude:	8
5.2 Način podnošenja ponuda	8
5.3. Rok valjanosti ponude	9
5.4. Rok, način i uvjeti plaćanja	9
6. KRITERIJ ODABIRA PONUDE	9
7. PREGLED I OCJENA PONUDE	13
8. OSTALE ODREDBE	13
8.1. Zajednica ponuditelja	13
8.2. Podugovaratelji	14
9. JAMSTVA	14
9.1. Jamstvo za ozbiljnost ponude	14



9.2. Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora	15
9.3. Jamstvo za otklanjanje nedostataka u jamstvenom roku	15

1. OPĆE INFORMACIJE O NABAVI

1.1. Podaci o Naručitelju

Naručitelj: INFORMEL d.o.o.
Adresa: Trg kralja Petra Krešimira IV 2, 10 000 Zagreb
OIB: 86917071179
URL: <http://www.informel.hr/>
Telefon: +385 99 3657544
e-pošta: kresimir.vrhovcak@informel.hr

Osoba zadužena za komunikaciju s ponuditeljima

Kontakt osoba: Krešimir Vrhovčak
Telefon: +385 99 3657544
e-pošta: kresimir.vrhovcak@informel.hr

Nabava se provodi temeljem:

- a) Zakona o uspostavi institucionalnog okvira za provedbu europskih strukturnih i investicijskih fondova u Republici Hrvatskoj u financijskom razdoblju od 2014.-2020. (NN 92/14);
- b) Uredbe o tijelima u sustavima upravljanja i kontrole korištenja Europskog socijalnog fonda, Europskog fonda za regionalni razvoj i Kohezijskog fonda, u vezi s ciljem "Ulaganje za rast i radna mjesta" (107/14, 23/15, 129/15, 15/17 i 18/17 - Ispravak);
- c) Zajedničkih nacionalnih pravila, koje je donijelo Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije u skladu sa Zakonom o uspostavi institucionalnog okvira za korištenje strukturnih instrumenata Europske unije u Republici Hrvatskoj, Pravila br. 05 - Izvršavanje i upravljanje ugovorima o dodjeli bespovratnih sredstava, Priloga 03 - Postupci nabave za osobe koji nisu obveznici Zakona o javnoj nabavi;
- d) Poziva na dostavu projektnih prijedloga - Poboljšanje konkurentnosti i učinkovitosti MSP kroz informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) – 2; KK.03.2.1.19 (dalje u tekstu: Poziv na dostavu projektnih prijedloga).

1.2. Evidencijski broj nabave

N.1/2019



1.3. Vrsta postupka nabave i vrsta ugovora

Provodi se postupak javne nabave s objavom Poziva na dostavu ponuda. Naručitelj objavljuje Poziv na dostavu ponuda s pripadajućim prilogima na internetskoj stranici www.strukturnifondovi.hr.

Sklapa se ugovor o javnoj nabavi usluga.

1.4. Sukob interesa

Popis gospodarskih subjekata s kojima je Naručitelj u sukobu interesa u smislu Priloga 4. Poziva na dostavu projektnih prijedloga „Poboljšanje konkurentnosti i učinkovitosti MSP-a kroz informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) - 2“ (referentni broj poziva KK.03.2.1.19 - inačica 1):

- Centar za razvoj i resurse d.o.o., Zagreb, Gundulićeva 40, OIB: 08526144765;
- Brac d.o.o., Medulin, Burle 37, OIB: 94699100088.

1.5. Objašnjenja i izmjene Poziva na dostavu ponuda

- a) Za vrijeme roka za dostavu ponuda gospodarski subjekti mogu zahtijevati dodatne informacije vezane za Poziv na dostavu ponuda, a Naručitelj će odgovor staviti na raspolaganje putem web stranice na kojoj je objavljena originalna dokumentacija, bez otkrivanja identiteta gospodarskog subjekta;
- b) Pod uvjetom da je zahtjev dostavljen pravodobno, Naručitelj je obavezan odgovor staviti na raspolaganje najkasnije tijekom četvrtog (4) dana prije dana u kojem ističe rok za dostavu ponuda;
- c) Zahtjev je pravodoban ako je dostavljen Naručitelju najkasnije tijekom petog (5) dana prije dana u kojem ističe rok za dostavu ponuda;
- d) Ako iz bilo kojeg razloga pojašnjenje nije objavljeno najkasnije tijekom četvrtog (4) dana prije isteka roka za dostavu ponuda, Naručitelj je dužan produljiti rok za dostavu ponuda. Produljenje roka bit će razmjerno važnosti pojašnjenja te rok za dostavu ponuda neće biti kraći od pet (5) dana od dana objave izmjene;
- e) Tijekom roka za dostavu ponuda, Naručitelj može iz bilo kojeg razloga izmijeniti i/ili dopuniti Poziv na dostavu ponuda. Eventualne izmjene/dopune Poziva bit će stavljene na raspolaganje putem internetske adrese (www.strukturnifondovi.hr) na kojoj je objavljena originalna dokumentacija. Iste će biti objavljene najkasnije tijekom četvrtog (4) dana prije dana u kojem ističe rok za dostavu ponuda te će se rok razmjerno produljiti;
- f) Naručitelj ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko ponuditelji nisu pravovremeno preuzeli pojašnjenja Poziva na dostavu ponuda te poziva ponuditelje da redovito prate objave na web stranici iz točke 1.3. ovog Poziva.

2. PODACI O PREDMETU NABAVE

2.1. Opis predmeta nabave

Opis projekta „Unaprjeđenje internih procesa putem IKT-a u tvrtki Informel d.o.o.“:



Kroz projekt Informel d.o.o. želi riješiti problem nesistematičnog vođenja poslovanja tvrtke u području prodaje, financija, marketinga i upravljanja zadacima. Kroz CRM rješenje i specijalne module automatizirat će se faze prodaje, sistematizirati izradu i isporuku ponuda i računa (eng. billing system), stvoriti centralnu bazu klijenata kojoj će se ciljano komunicirati ponude kroz modul za marketing i modul za centralnu komunikaciju s korisnicima (eng. omnichannel). Optimizirat će se cijeli proces upravljanja i dodjele radnih zadataka unutar tvrtke. Nesustavno upravljanje klijentima i kompletnim poslovnim procesima unaprijedit će se integracijom centralnog CRM rješenja sa navedenim modulima koji će činiti glavni sustav za upravljanje poslovanjem.

Predmet nabave je:

- analiza i definiranje poslovnih procesa Naručitelja;
- nabava i razvoj IKT poslovnih softverskih rješenja (svi moduli sukladni nefunkcionalnim zahtjevima):
 - Administracija korisnika;
 - Modul za prijavu;
 - Modul za upravljanje kontaktima partnera;
 - Prodajni modul;
 - Marketinški modul;
 - Financijski modul;
 - Modul za upravljanje radnim zadacima;
 - Komunikacijski modul;
 - Modul za nadzor i planiranje infrastrukture;
 - GDPR modul;
- testiranje novih poslovnih procesa;
- integracija novih poslovnih procesa;
- edukacija zaposlenika za korištenje novih implementiranih sustava;
- trošak licence za nadogradnju sustava u trajanju od jedne godine.

Detaljni tehnički i funkcionalni zahtjevi na sustav dani su u Prilogu IV. – Tehničke specifikacije.

Količine predmeta nabave nalaze se u Prilogu II. Troškovnik. Navedene količine su točne.

2.2. Broj grupa nabave

Predmet nabave **nije** podijeljen na grupe nabave.

Ponuditelj može podnijeti samo jednu ponudu. U ponudi moraju biti ponuđene sve stavke na način kako je to definirano u troškovniku. Ponuditelju koji preda ili sudjeluje u više ponuda, kao samostalni ponuditelj ili član zajednice ponuditelja, bit će odbijene sve njegove ponude, kao i ponude u kojima je član zajednice ponuditelja.

2.3. Troškovnik/Tehničke specifikacije

Troškovnik se nalazi u Prilogu II. ovog Poziva na dostavu ponuda.

Cijena ponude izražava se u kunama te mora u sebi sadržavati sve troškove i popuste. Jedinične cijene iz ponude su nepromjenjive tijekom trajanja ugovora o nabavi.

U cijenu ponude bez poreza na dodanu vrijednost moraju biti uračunati svi troškovi i popusti.

Cijenu ponude ponuditelj iskazuje u Ponudbenom listu i posebno po stavkama u Troškovniku.

Ponuditelj je dužan u ponudbenom listu upisati istu navedenu ukupnu cijenu bez poreza



na dodanu vrijednost (PDV-a) iz Troškovnika, zatim iznos poreza na dodanu vrijednost (PDV-a) te ukupnu cijenu s porezom na dodanu vrijednost (PDV-om), zaokruženu na dvije decimale.

Tehničke specifikacije se nalaze u Prilogu IV. ovog Poziva na dostavu ponuda. Ponuditelj je obavezan ponuditi predmet nabave sukladno Tehničkim specifikacijama.

2.4. Mjesto izvršenja predmeta nabave

Predmet nabave isporučuje se na adresu Naručitelja navedenu u točki 1.1. ovog Poziva.

Usluga edukacije obuhvaća edukaciju 2 djelatnika tvrtke za rad na novom sustavu u trajanju od 5 radionica od 2 sata, te mora biti isporučena na adresi Naručitelja.

Nakon što pojedina stavka troškovnika bude u potpunosti izvršena, Naručitelj i odabrani ponuditelj potpisat će Zapisnik o primopredaji pojedine stavke.

2.5. Rok izvršenja ugovora

Krajnji rok za izvršenje ugovora je 7 mjeseci od obostranog potpisa ugovora o nabavi.

2.6. Izmjene i dopune ugovora

Eventualne izmjene i dopune ugovora smatrat će se pravovaljanim samo ako su sastavljeni u pisanom obliku i priznate potpisom ovlaštenih osoba za zastupanje ugovornih strana te ukoliko nisu u suprotnosti s odredbama o izmjenama ugovora, utvrđenim u Općim uvjetima koji se primjenjuju na projekte financirane iz Europskih strukturnih i investicijskih fondova u financijskom razdoblju 2014.-2020. - Prilog B. Ugovora o dodjeli bespovratnih sredstava za projekte koji se financiraju iz EU fondova u financijskom razdoblju 2014.-2020. (Prilog 1. Poziva na dostavu projektnih prijedloga).

3. RAZLOZI ISKLJUČENJA PONUDITELJA

Dokumenti kojima se dokazuje da ne postoje razlozi za isključenje moraju biti na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu.

U slučaju zajednice ponuditelja, okolnosti vezane uz razloge isključenja utvrđuju se za sve članove zajednice ponuditelja pojedinačno te se dokumenti kojima se dokazuje da ne postoje razlozi za isključenje moraju dostaviti za svakog člana zajednice ponuditelja.

Ako će dio ugovora o javnoj nabavi ponuditelj dati u podugovor jednom ili više podugovaratelja, okolnosti isključenja utvrđuju se pojedinačno i za podugovaratelje te je u ponudi potrebno dostaviti dokumente kojima se dokazuje da za podugovaratelja ne postoje razlozi za isključenje.

3.1. Obvezni razlozi isključenja

Naručitelj je obavezan isključiti ponuditelja iz postupka ako:



a) je on ili osoba ovlaštena za njegovo zakonsko zastupanje pravomoćno osuđena za kazneno djelo sudjelovanje u zločinačkoj organizaciji, korupcije, prijevare, terorizma, financiranja terorizma, pranja novca, dječjeg rada ili drugih oblika trgovanja ljudima;

b) se lažno predstavio ili pružio neistinite podatke u vezi s uvjetima koje je Naručitelj naveo kao razloge za isključenje ili uvjete kvalifikacije;

c) 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;

d) je u posljednje dvije godine do početka postupka nabave učinio težak profesionalni propust koji Naručitelj može dokazati na bilo koji način;

e) nije ispunio obavezu 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;

Ako gospodarski subjekt namjerava dio ugovora o javnoj nabavi dati u podugovor jednom ili više podugovaratelja, gore navedene okolnosti utvrđuju se za sve podugovaratelje.

3.2. Dokazivanje

Nepostojanje razloga za isključenje iz točke 3.1. podtočke a) do e) ovog Poziva ponuditelj će dokazati potpisanom izjavom koju dostavlja s ponudom. Prijedlog navedene izjave čini Prilog III. ovog Poziva.

3.3. Težak profesionalni propust

Težak profesionalni propust u smislu točke 3.1.d) ovog Poziva je postupanje ponuditelja u obavljanju njegove profesionalne djelatnosti protivno odgovarajućim propisima, kolektivnim ugovorima, pravilima struke ili sklopljenim ugovorima o javnoj nabavi, a koje je takve prirode da čini ponuditelja neprikladnom i nepouzdanom stranom ugovora o nabavi koji Naručitelj namjerava sklopiti. Težak profesionalni propust kod izvršenja ugovora o javnoj nabavi je takvo postupanje ponuditelja koje ima kao posljedicu značajne i/ili opetovane nedostatke u izvršenju bitnih zahtjeva iz ugovora koji su doveli do njegova prijevremenog raskida, nastanka štete ili drugih sličnih posljedica. Postojanje teškog profesionalnog propusta dokazuje Naručitelj na temelju objektivne procjene okolnosti svakog pojedinog slučaja.

4. UVJETI I DOKAZI SPOSOBNOSTI PONUDITELJA

Ponuditelj dostavlja tražene dokumente u izvorniku, u ovjerenoj ili neovjerenoj preslici.



Naručitelj zadržava pravo, prije potpisivanja Ugovora, od najpovoljnijeg ponuditelja zatražiti dostavu izvornika ili ovjerenih preslika svih onih dokumenata su u ponudi bili dostavljeni u neovjerenoj preslici, a koje izdaju nadležna tijela.

Dokumenti kojima se dokazuje sposobnost ponuditelja moraju biti na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu.

4.1. Pravna i poslovna sposobnost

Ponuditelj svoju pravnu i poslovnu sposobnost mora dokazati upisom u sudski, obrtni, strukovni ili drugi odgovarajući registar države poslovnog nastana te u tu svrhu dostaviti:

-odgovarajući izvod iz sudskog, obrtnog, strukovnog ili drugog odgovarajućeg registra države sjedišta gospodarskog subjekta ili

-ako se dokument iz prethodne točke ne izdaje u državi sjedišta gospodarskog subjekta, Izjavu s ovjerom potpisa kod nadležnog tijela.

Izvod, odnosno izjava ne smiju biti stariji od 3 (tri) mjeseca računajući od dana početka postupka javne nabave. Ponuditelj dostavlja tražene dokumente u izvorniku, u ovjerenoj ili neovjerenoj preslici.

U slučaju zajednice ponuditelja, svi članovi zajednice obvezni su pojedinačno dokazati svoju sposobnost iz ove točke. U slučaju podugovaratelja, svi podugovaratelji su obvezni dokazati svoju sposobnost iz ove točke.

4.2. Tehnička i stručna sposobnost

Naručitelj određuje uvjete tehničke i stručne sposobnosti kojima se osigurava da gospodarski subjekt ima potrebne ljudske i tehničke resurse te iskustvo potrebno za izvršenje ugovora na odgovarajućoj razini kvalitete.

Tehničku i stručnu sposobnost gospodarski subjekt dokazuje popisom izvršenih usluga te odgovarajućim tehničkim stručnjacima koji će mu biti na raspolaganju za izvršenje predmetnih usluga.

4.2.1. Popis izvršenih usluga

Popis izvršenih usluga je popis usluga izvršenih u godini u kojoj je započeo postupak nabave i tijekom tri prethodne godine. Ponuditelj mora dokazati da je u godini u kojoj je započeo postupak nabave i tijekom tri prethodne godine uredno izvršio najmanje jednu, a najviše zbrojeno 2 (dvije) usluge koje su sadržavale isporuku i prilagodbu softverskih rješenja u javnom ili privatnom oblaku i čija je ukupna vrijednost kumulativno minimalno 310.000,00HRK.

Kao dokaz sposobnosti ponuditelj treba priložiti popis izvršenih usluga u navedenom razdoblju. Popis može biti slobodne forme, a obavezno treba sadržavati naziv druge ugovorne strane, vrijednost usluge, datum izvršenja te osnovne podatke o usluzi.



4.2.2. Tehnički stručnjaci

Ponuditelj mora dokazati da će za potrebe izvršenja ugovora imati na raspolaganju minimalno tri stručnjaka koji ispunjavaju uvjete kako slijedi:

- a. Stručnjak za implementaciju softverskih rješenja (2 stručnjaka)
 - i. Minimalno 3 godine iskustva na poslovima implementacije softverskih rješenja,
 - ii. Visoka stručna sprema
- b. Voditelj projekta (1 stručnjak)
 - i. Minimalno 5 godina iskustva na poslovima vođenja implementacije softverskih rješenja,
 - ii. Visoka stručna sprema

Za potrebe utvrđivanja iskustva stručnjaka, ponuditelj u svojoj ponudi treba dostaviti:

1. Popis stručnjaka s imenom i prezimenom stručnjaka, potpisan od strane osobe ovlaštene za zastupanje ponuditelja;
2. Životopis kojim se dokazuje traženo radno iskustvo i stručna sprema;
3. Kopiju važećeg certifikata (za potrebe utvrđivanja kriterija odabira iz točke 6. c) ovog Poziva).

Ako tijekom realizacije ugovora netko od stručnjaka iz popisa bude zamijenjen nekim drugim stručnjakom koji ispunjava naprijed navedene uvjete, odabrani ponuditelj će Naručitelja o tome pisanim putem obavijestiti, bez odgađanja, uz dostavu svih naprijed navedenih podataka o tom stručnjaku. Ukoliko će ponuditelj tijekom realizacije ugovora mijenjati predloženog stručnjaka, zamjenski stručnjak mora posjedovati minimalno iste ili veće kvalifikacije od ponuđenog stručnjaka.

5. PONUDA

5.1 Sadržaj ponude:

- Popunjeni ponudbeni list (Prilog I.)
- Popunjeni Troškovnik (Prilog II.)
- Potpisana izjava kojom ponuditelj dokazuje da ne postoje razlozi isključenja iz točke 3.1 (podtočke a) do e)) - Prilog (III.)
- Popunjene Tehničke specifikacije (Prilog IV.)
- Izjava o jamstvenom roku (Prilog V).
- Dokazi sposobnosti iz točke 4.1. i 4.2. ovog Poziva na dostavu ponuda
- Jamstvo za ozbiljnost ponude iz točke 9.1. ovog Poziva na dostavu ponuda
- Ponuda može sadržavati kataloge, brošure, tehničku dokumentaciju i slično ukoliko ponuditelj smatra da su potrebni.

5.2 Način podnošenja ponuda

Ponuda u zatvorenoj omotnici na dokaziv način dostavlja se do 05.03.2020. godine u 09:00 sati, na adresu:



Naručitelj: INFORMEL d.o.o.

Adresa: Trg kralja Petra Krešimira IV 2, 10 000 Zagreb

Evidencijski broj nabave: N.1/2019

Predmet nabave: Nabava prilagođenog rješenja za upravljanje odnosom s klijentima (CRM – Customer Relationship Management)

Uz napomenu - „NE OTVARAJ“

Na poledini:

< Naziv i adresa ponuditelja >

Ako omotnica nije označena u skladu sa zahtjevima iz ovog Poziva, Naručitelj ne preuzima nikakvu odgovornost u slučaju gubitka ili preranog otvaranja ponude.

Ponuda mora biti izrađena u papirnatom obliku i otisnuta ili pisana neizbrisivom tintom, a predaje se u jednom izvorniku.

Ponuditelj može do isteka roka za dostavu ponuda dostaviti izmjenu i/ili dopunu ponude. Izmjena i/ili dopuna ponude dostavlja se na isti način kao i osnovna ponuda s obveznom naznakom da se radi o izmjeni i/ili dopuni ponude. U tom se slučaju ponude otvaraju obrnutim redoslijedom zaprimanja a vremenom zaprimanja smatra se dostava posljednje verzije izmjene ponude.

Ponuditelj može do isteka roka za dostavu ponude pisanom izjavom odustati od svoje dostavljene ponude. Pisana izjava se dostavlja na isti način kao i ponuda s obveznom naznakom da se radi o odustajanju od ponude. U tom slučaju neotvorena ponuda se vraća ponuditelju.

5.3. Rok valjanosti ponude

Ponuda mora biti valjana 30 dana od krajnjeg roka za dostavu ponuda. Ponude s kraćim rokom valjanosti mogu biti odbijene.

5.4. Rok, način i uvjeti plaćanja

Plaćanje će se izvršiti na sljedeći način:

Po isporuci pojedine stavke troškovnika, temeljem Zapisnika o primopredaji i zaprimljenog računa – u roku od 30 dana od izdavanja računa.

6. KRITERIJ ODABIRA PONUDE

Kriterij odabira ponude je ekonomski najpovoljnija ponuda.

U slučaju da su dvije ili više ponuda jednako rangirane prema kriteriju odabira, Naručitelj će odabrati ponudu koja je pristigla ranije.

Najpovoljnijom ponudom smatrat će se ponuda s najvećim brojem ostvarenih bodova utvrđenim prema sljedećim kriterijima:

Red. broj	Kriterij	Postotak	Maksimalni broj bodova
1.	Cijena ponude	20%	20
2.	Trajanje jamstvenog roka	20%	20



3.	Posjedovanje certifikata	45%	45
4.	Cijena sata programera za dodatne dorade	15%	15
Maksimalni broj bodova			100

Najpovoljnija ponuda je ponuda s ukupno najvećom ocjenom, dobivenom iz zbroja svih kriterija.

Bodovi se zaokružuju na dvije decimale.

a) Cijena ponude

Naručitelj kao jedan od kriterija određuje cijenu ponude.

Cijene u ponudi moraju biti izražene u kunama i to bez PDV-a za sve usluge koje su 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.

Maksimalni broj bodova koji ponuditelj može dobiti prema ovom kriteriju je 20 (slovima: dvadeset).

Vrijednosni kriterij: najniža cijena ponude bez PDV-a ostvarit će maksimalan broj bodova.

Bodovna vrijednost prema ovom kriteriju izračunava se prema sljedećoj formuli:

$$CP = \frac{CP_{\min}}{CP_{\text{pon}}} \times 20$$

CP=broj bodova koji je dobila ponuda za cijenu

CP_{min}=najniža cijena ponuđena u postupku nabave

CP_{pon}=ponuđena cijena ponude koja se ocjenjuje

20=maksimalan broj bodova za kriterij cijene

b) Trajanje jamstvenog roka

Naručitelj kao jedan od kriterija određuje trajanje jamstvenog roka za isporučene prilagodbe.

Trajanje jamstvenog roka	Bodovi
Bez jamstvenog roka	0
6 mjeseci jamstvenog roka	6
12 mjeseci jamstvenog roka	13
18 mjeseci jamstvenog roka	20

Jamstveni rok počinje danom uspješne implementacije, puštanja u rad i primopredaje cjelokupne usluge nabave potvrđene zapisnikom o primopredaji sustava.



Odabrani ponuditelj je obavezan unutar jamstvenog roka otkloniti sve pogreške i neispravnosti otkrivene tijekom rada u svezi programskog rješenja, odnosno programskih alata tehnološke platforme, i/ili pripadajućoj dokumentaciji, i/ili programskom kodu.

Također, odabrani ponuditelj je obavezan unutar istog jamstvenog roka pružati podršku i nadogradnju pripadajućih softverskih licenci Programskog rješenja odnosno programskih alata tehnološke platforme, vrijednost čega treba biti uračunata u cijenu ponude.

Jamstvo iz ove točke Poziva neće uzrokovati dodatne financijske troškove za Naručitelja.

Ponuditelj je dužan tijekom jamstvenog roka preventivno i reaktivno otklanjati uočene nepravilnosti u radu isporučenog sustava.

Usluga podrške koju obuhvaća predmet nabave pruža se za cijelo vrijeme trajanja jamstva, a uključuje:

- otklanjanje uočenih odstupanja od funkcionalne specifikacije
- ispravljanje uočenih grešaka u radu sustava (bug-ova)
- otklanjanje eventualnih zastoja pri uporabi sustava, koji se odnose na ponuđeno rješenje
- praćenje rada aplikacije/sustava
- ažuriranje (update) aplikacije - potrebne prilagodbe zakrpama (fix) u softveru
- otklanjanje incidenata i osiguravanje normalnog rada sustava u slučaju incidenta.

Incident je svaki slučaj koji nije dio standardnog operativnog procesa koji uzrokuje ili bi mogao uzrokovati prekid, usporenje ili ometanje rada sustava. Incidenti se definiraju po prioritetima, a prema njihovom utjecaju na rad sustava. Ovisno o definiranim prioritetima, određeni su rokovi u kojima je odabrani ponuditelj obavezan odazvati se na prijavu incidenta i pristupiti otklanjanju istog s traženim rokovima za privremeno i/ili trajno rješavanje incidenta.

Odabrani Ponuditelj je u obvezi odazvati se i pristupiti rješavanju incidenta / zaprimljenog zahtjeva za intervencijom, sukladno Tablici prioriteta rješavanja incidenata.

TABLICA PRIORITETA RJEŠAVANJA INCIDENATA

Prioritet	Opis	Vrijeme odziva (sati)	Privremeno rješenje (sati)	Trajno rješenje (dana)
Prioritet 1 (P1) *	Funkcije višeg prioriteta sustava su u prekidu, nije moguće pružanje poslovnih usluga korisnicima	2	12	3
Prioritet 2 (P2)	Funkcije nižeg prioriteta sustava ne rade ispravno, moguće je pružanje usluga korisnicima, ali uz konstantan nadzor i povremeno podešavanje parametara sustava.	4	48	7
Prioritet 3 (P3)	Manji performansni problemi, sve funkcije sustava potrebne za pružanje usluga rade.	8	64	15

* Kritičnom greškom se smatraju problemi u radu sustava koji direktno uzrokuju zaustavljanje kritičnih poslovnih procesa ili aktivnosti Naručitelja

c) Posjedovanje certifikata

Naručitelj kao jedan od kriterija određuje posjedovanje specifičnih certifikata koje posjeduje ključni stručnjak ponuditelja. Maksimalni broj bodova koje ponuditelj može



dobiti prema ovom kriteriju je 45 (slovima: četrdeset i pet). Naručitelj boduje sljedeće certifikate:

1. Certifikat voditelja projekata (Professional Scrum Master, Professional Scrum – Product Owner ili jednakovrijedni);
2. Certifikat za korištenje razvojne tehnologije (Certified Associate, Java SE, Certified Professional, Java SE ili jednakovrijedni).

Bodovna vrijednost prema ovom kriteriju određuje se prema slijedećoj tablici:

KRITERIJI	Opis kriterija	Bodovi
1.) Kvalifikacije stručnjaka – voditelj projekta	Stručnjak koji će raditi na izvršenju predmeta nabave ne posjeduje certifikat Professional ScrumMaster ili jednakovrijedan ili Professional Scrum – Product Owner ili jednakovrijedan	0
	Stručnjak koji će raditi na izvršenju predmeta nabave posjeduje Professional ScrumMaster ili jednakovrijedan	10
	Stručnjak koji će raditi na izvršenju predmeta nabave posjeduje Professional Scrum –Product Owner ili jednakovrijedan	15
2.) Kvalifikacije stručnjaka – stručnjak za implementaciju softverskih rješenja (Stručnjak 1)	Stručnjak koji će raditi na izvršenju predmeta nabave ne posjeduje certifikat Oracle Certified Associate, Java SE ili jednakovrijedan ili Oracle Certified Professional, Java SE ili jednakovrijedan	0
	Stručnjak koji će raditi na izvršenju predmeta nabave posjeduje certifikat Oracle Certified Associate, Java SE ili jednakovrijedan	10
	Stručnjak koji će raditi na izvršenju predmeta nabave posjeduje certifikat Oracle Certified Professional, Java SE ili jednakovrijedan	15
3.) Kvalifikacije stručnjaka – stručnjak za implementaciju softverskih rješenja (Stručnjak 2)	Stručnjak koji će raditi na izvršenju predmeta nabave ne posjeduje certifikat Oracle Certified Associate, Java SE ili jednakovrijedan ili Oracle Certified Professional, Java SE ili jednakovrijedan	0
	Stručnjak koji će raditi na izvršenju predmeta nabave posjeduje certifikat Oracle Certified Associate, Java SE ili jednakovrijedan	10
	Stručnjak koji će raditi na izvršenju predmeta nabave posjeduje certifikat Oracle Certified Professional, Java SE ili jednakovrijedan	15
MAKSIMALNI BROJ BODOVA		45

Ukoliko nominirani stručnjak ne posjeduje tražene certifikate, ponuditelj će po ovom kriteriju dobiti 0 bodova.



d) Cijena sata programera za dodatne dorade

Dodatne dorade koje uključuju unaprjeđenje ili nadogradnje informacijskog sustava nakon uredne isporuke predmeta nabave mogu izazvati značajne troškove za Naručitelja. Stoga Naručitelj prednost daje Ponuditelju koji nudi nižu cijenu sata programera za dodatne dorade koje se mogu očitovati nakon uredno izvršenog ugovora i potpisanog Zapisnika o primopredaji. Naručitelj smatra da se potreba za dodatnim doradama može očitovati u roku od godinu dana nakon potpisanog Zapisnika o primopredaji. Sukladno tome ponuđena cijena sata rada programera za dodatne dorade vrijedi godinu dana od potpisa Zapisnika o primopredaji.

Ponudi s najnižom cijenom sata programera za dodatne dorade (CPmin) dodjeljuje se maksimalnih 15 bodova. Bodovi (BPc) za pojedinačnu ponudu (CPp) računaju se uz primjenu sljedeće formule, uz zaokruživanje rezultata na dvije decimale:

$$BPc = CPmin/CPp \times 15$$

BPc = broj bodova koji je ponuda dobila za ponuđenu cijenu sata programera za dodatne dorade

CPmin = najniža cijena sata programera za dodatne dorade ponuđena u postupku nabave

CPp = cijena sata programera za dodatne dorade u ponudi koja je predmet ocjene.

Ponuditelji cijenu sata programera za dodatne dorade upisuje u kunama u Ponudbenom listu koji je sastavni dio ovog Poziva na dostavu ponuda (Prilog I. Poziva na dostavu ponuda).

7. PREGLED I OCJENA PONUDE

Naručitelj je obavezan na temelju rezultata pregleda i ocjene ponuda odbiti:

- ponudu koja nije cjelovita,
- ponudu koja je suprotna odredbama Poziva na dostavu ponuda,
- ponudu u kojoj cijena nije iskazana u apsolutnom iznosu,
- ponudu koja sadrži pogreške, nedostatke odnosno nejasnoće ako pogreške, nedostaci, odnosno nejasnoće nisu uklonjive,
- ponudu u kojoj pojašnjenjem ili upotpunjavanjem u skladu s ovim pravilima nije uklonjena pogreška, nedostatak ili nejasnoća,
- ponudu koja ne ispunjava uvjete vezane za svojstva predmeta nabave, te time ne ispunjava zahtjeve iz Poziva na dostavu ponuda,
- ponudu za koju ponuditelj nije pisanim putem prihvatio ispravak računske pogreške.

8. OSTALE ODREDBE

8.1. Zajednica ponuditelja

Više gospodarskih subjekata može se udružiti i dostaviti zajedničku ponudu, neovisno o uređenju njihova međusobnog odnosa. Odgovornost ponuditelja iz zajednice ponuditelja je solidarna.

Ponuda zajednice ponuditelja mora sadržavati podatke o svakom članu zajednice ponuditelja, kako je određeno u Ponudbenom listu, uz obveznu naznaku člana zajednice



ponuditelja broj 1 koji će se nazivati „Ponuditelj“ i bit će ovlašten za komunikaciju s Naručiteljem.

Svaki član iz 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 ugovora o javnoj nabavi (predmet, vrijednost i postotni dio) izvršavati pojedini član zajednice ponuditelja. Naručitelj neposredno plaća svakom članu zajednice ponuditelja za onaj dio ugovora o javnoj nabavi koji je on izvršio, ako zajednica ponuditelja ne odredi drugačije.

8.2. Podugovaratelji

Ako gospodarski subjekt namjerava dati dio ugovora o javnoj nabavi u podugovor jednom ili više podugovaratelja, dužni su u ponudi navesti sljedeće podatke:

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

Naručitelj neposredno plaća svakom podugovaratelju za onaj dio ugovora o javnoj nabavi koji je on izvršio.

Ako ponuditelj ne dostavi podatke o podugovaratelju, smatra se da će cjelokupni predmet nabave izvršiti samostalno.

Sudjelovanje podugovaratelja ne utječe na odgovornost ponuditelja za izvršenje ugovora.

9. JAMSTVA

9.1. Jamstvo za ozbiljnost ponude

Ponuditelj je obvezan u ponudi dostaviti jamstvo za ozbiljnost ponude u obliku solemnizirane bjanko zadužnice, bankarske garancije ili novčanog pologa u iznosu od 9.000,00 kn. Bjanko zadužnicu je potrebno sastaviti na način propisan Pravilnikom o obliku i sadržaju bjanko zadužnice (Narodne novine, broj 115/12, 82/17).

Ukoliko ponuditelj dostavlja jamstvo u obliku bankarske garancije na poziv, u garanciji mora biti navedeno sljedeće:

- Da je korisnik garancije Informel d.o.o.,
- Da se garant obvezuje bezuvjetno, neopozivo i na prvi pismeni poziv korisnika garancije, bez prigovora isplatiti iznos od 9.000,00 kuna.

Jamstvo za ozbiljnost ponude dostavlja se u izvorniku i preslici. Izvornik se dostavlja u zatvorenoj plastičnoj foliji i čini sastavni dio ponude uvezane u cjelinu. Jamstvo ne smije biti ni na koji način oštećeno (bušenjem, klamanjem i sl.), a što se ne odnosi na uvezivanje od strane javnog bilježnika. Presliku jamstva potrebno je uvezati u ponudu kao i ostale stranice ponude.



Jamstvo će biti naplaćeno u slučajevima odustajanja ponuditelja od svoje ponude u roku njezine valjanosti, dostavljanja neistinitih podataka i odbijanja potpisivanja ugovora o nabavi.

Ukoliko ponuditelj kao jamstvo za ozbiljnost ponude daje novčani polog u traženom iznosu, dokaz o uplaćenom pologu na temelju kojeg se može utvrditi da je transakcija izvršena ponuditelj dostavlja u svojoj ponudi, pri čemu se dokazom smatraju i neovjerene preslike ili ispisi provedenih naloga za plaćanje, uključujući i onih izdanih u elektroničkom obliku. Odredbe koje se odnose na jamstvo za ozbiljnost ponuda na odgovarajući se način primjenjuju i na novčani polog. Novčani polog se vraća bez kamata.

U slučaju uplate novčanog pologa, ponuditelj je obavezan novčani polog uplatiti na žiro račun naručitelja: HR9724070001100407144, model: HR00 s pozivom na broj: OIB ponuditelja.

Ako istekne rok valjanosti ponude, Naručitelj će tražiti od ponuditelja produženje roka valjanosti ponude. Ako jamstvo za ozbiljnost ponude ne bude naplaćeno, Naručitelj će ga vratiti ponuditelju neposredno nakon završetka postupka javne nabave.

9.2. Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora

Odabrani ponuditelj je obavezan u roku od 10 dana od potpisa Ugovora o javnoj nabavi dostaviti Naručitelju jamstvo za uredno ispunjenje ugovora, u obliku bjanko zadužnice, bankarske garancije ili novčanog pologa u visini od 10% (deset posto) od vrijednosti ugovora (bez PDV-a).

Jamstvo će biti naplaćeno u slučaju povrede ugovornih obveza od strane odabranog ponuditelja. Jamstvo za uredno ispunjenje Ugovora bit će vraćeno u roku od 10 dana od urednog izvršenja ugovora.

9.3. Jamstvo za otklanjanje nedostataka u jamstvenom roku

Odabrani ponuditelj s kojim će biti sklopljen Ugovor će dostaviti jamstvo za otklanjanje nedostataka tijekom jamstvenog roka (u obliku solemnizirane bjanko zadužnice, bankarske garancije ili novčanog pologa), koji je jedan od kriterija odabira ponude (ukoliko u okviru kriterija odabira ponudi jamstvo). Navedeno jamstvo odabrani ponuditelj dužan je dostaviti u roku 10 dana od potpisa Zapisnika o primopredaji usluge, na iznos od 10% vrijednosti ugovora bez PDV-a.

Trajanje jamstva bit će u skladu s potpisanom Izjavom o trajanju jamstva za otklanjanje nedostataka u jamstvenom roku (Prilog V.) odabranog ponuditelja.

U slučaju sklapanja ugovora sa zajednicom ponuditelja jamstvo može dostaviti bilo koji član iz zajednice ponuditelja, u cijelosti ili parcijalno s članom/ovima zajednice, pod uvjetom da jamstvo u bilo kojem slučaju treba iznositi 10% (deset posto) vrijednosti ugovora bez PDV-a.

Neiskorišteno jamstvo će biti vraćeno odabranom ponuditelju po izvršenim obvezama iz ugovora, odnosno po isteku njegova važenja.



Operativni program
**KONKURENTNOST
I KOHEZIJA**



**EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI**

U Zagrebu, 25.02.2020. godine