



HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA

**POZIV ZA DOSTAVU PONUDA**

Predmet nabave:

**Održavanje i nadogradnja  
turističko informacijskog portala [croatia.hr](http://croatia.hr)**

Zagreb, svibanj 2021.

## Sadržaj

1.	Organizacijska jedinica ili osoba zadužena za komunikaciju s ponuditeljima .....	4
2.	Način komunikacije i kontakt podaci .....	4
3.	Uvod .....	4
4.	Predmet nabave .....	5
5.	Količina predmeta nabave / učestalost ispunjavanja usluga koje su predmet nabave.....	6
6.	Način izvršenja usluge održavanja .....	8
6.1.	Prva razine podrške (L1) i Service Desk .....	9
6.2.	Druga razina podrške (L2) i podrška na lokaciji .....	9
6.3.	Treća razina podrške (L3) i eskalacije proizvođaču .....	9
6.4.	Service desk .....	9
6.5.	Razine izvršenja Usluge .....	10
6.6.	Izveštavanje .....	11
6.7.	Korištene kratice i pojašnjenja .....	12
7.	Kvaliteta predmeta nabave .....	13
8.	Procijenjena vrijednost nabave .....	13
9.	Podaci o dokazima sposobnosti .....	13
9.1.	Dokaz pravne i poslovne sposobnosti .....	13
9.2.	Dokaz o nekažnjavanju .....	13
9.3.	Dokaz financijske sposobnosti .....	14
9.4.	Dokaz tehničke sposobnosti .....	14
9.5.	Dokaz stručne sposobnosti .....	14
10.	Zajednica ponuditelja .....	17
11.	Obvezni sadržaj ponude i potrebne dokumentacije .....	17
12.	Oblik, način i mjesto dostave ponude .....	18
13.	Cijena ponude .....	19
14.	Rok dostave ponude s pripadajućom dokumentacijom .....	20
15.	Jezik ponude i priložene dokumentacije .....	20
16.	Rok valjanosti ponude .....	20
17.	Vrijeme, način i mjesto otvaranja ponuda .....	20
18.	Kriteriji za ocjenu ponuda .....	20
A.	Cijena ponude .....	21
B.	Realizirani ugovori .....	21
C.	Održavanje internetskih stranica u Edit CMS-u .....	22
19.	Neuobičajeno niska cijena ponude .....	23

20.	Troškovi izrade dokumentacije za nadmetanje .....	23
21.	Pojašnjenje i upotpunjavanje ponude u vezi s dokumentima .....	23
22.	Razlozi za poništenje postupka nabave.....	23
23.	Razlozi za odbijanje ponude .....	24
24.	Podaci o postupku pregovaranja.....	24
25.	Način obavještanja o rezultatima poziva.....	24
26.	Rokovi isporuke usluga, odnosno završetka radova i/ili duljina trajanja ugovora.....	24
27.	Rok, način i uvjeti plaćanja .....	24
28.	Mjesto isporuke robe, pružanja usluga ili izvođenja radova .....	25
29.	Autorsko pravo – neograničeno, isključivo na svim materijalima .....	25
30.	Prilozi pozivu za dostavu ponuda .....	26
	PRILOG 1.....	27
	PRILOG 2.....	29
	PRILOG 3.....	30
	PRILOG 4.....	31
	PRILOG 5.....	32
	PRILOG 6.....	33
	PRILOG 7.....	35

## 1. Organizacijska jedinica ili osoba zadužena za komunikaciju s ponuditeljima

SEKTOR ZA BRAND / ODJEL ZA INTERNETSKE STRANICE

Kontakt osoba: Dean Pelin, voditelj Odjela za internetske stranice

E-mail: [web@htz.hr](mailto:web@htz.hr)

## 2. Način komunikacije i kontakt podaci

Sva komunikacija vezana uz predmet nabave, obavlja se isključivo pisanim putem na gore navedenu e-mail adresu: [web@htz.hr](mailto:web@htz.hr)

U sklopu natječajne dokumentacije nalaze se dokumenti:

- 01 - Croatia.hr Funkcionalna specifikacija - web portal HTZ.docx
- 02 - Croatia.hr - Edit DMF.docx
- 03 - Croatia.hr - podizanje Azure okoline.docx

Predmetni dokumenti (u daljnjem tekstu funkcionalno-tehnička dokumentacija) smatraju se povjerljivim s obzirom da se radi o funkcionalno-tehničkoj specifikaciji novog turističko-informacijskog portala [croatia.hr](http://croatia.hr) koji služi kao temelj za izradu potpuno novog programskog rješenja te je isti zaštićen autorskim pravima i postoji poslovni interes radi čega se isti smatra poslovnom tajnom te nije dostupan široj javnosti iz razloga sprečavanja nelegalne konkurencije odnosno zlouporabe intelektualnog vlasništva.

Zbog navedenih razloga funkcionalno-tehnička dokumentacija se preuzima putem maila uz prethodnu dostavu potpisane Izjave o čuvanju poslovne tajne (Prilog 7). Ponuditelji dodatan prilog mogu zatražiti na mail adresu [web@htz.hr](mailto:web@htz.hr) najkasnije 5 (pet) kalendarskih dana prije dana isteka roka za dostavu ponuda.

Upiti vezani uz uvjete za nadmetanje i pojašnjenje dokumentacije su pravodobni ako su dostavljeni Naručitelju na način opisan u ovoj dokumentaciji najkasnije 5 (pet) kalendarskih dana prije dana isteka roka za dostavu ponuda. Naručitelj je dužan u roku od 3 (tri) kalendarska dana odgovoriti na pravodobno postavljene upite i tražena pojašnjenja.

U Predmet („*Subject*“) elektroničke pošte potrebno je upisati „*Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala [croatia.hr](http://croatia.hr)*“ te kratak naslov upita. Naručitelj neće odgovarati na upite koji pristignu na drugačiji način ili na drugu adresu elektroničke pošte te koji pristignu van roka za dostavu upita.

## 3. Uvod

Hrvatska turistička zajednica (HTZ) krajem svibnja 2021. će objaviti novi turističko-informacijski portal na domeni [croatia.hr](http://croatia.hr) koji će biti središnje mjesto na kojemu će se objediniti cjelokupna hrvatska turistička ponuda koja okuplja sve turističke zajednice s ciljem postizanja pozitivnog utjecaja na turizam u Republici Hrvatskoj. Croatia.hr će biti dugoročna okosnica i informacijski sustav koji je modularan i proširiv, koji će osim pružanja informacija krajnjim korisnicima biti i sustav čije će podatke koristiti treći sustavi poput mobilne aplikacije, koji će nadograđivati funkcionalnosti portala.

Glavna okosnica portala je sustav za upravljanje sadržajem (CMS - Content Management System) koji osigurava unos i izmjenu podataka na portalu te administratorski pristup, a sustav sadržava i pripadajuću bazu podataka. Putem sustava za upravljanje sadržajem moguće je implementirati promjene sadržaja u skladu s aktualnim marketinškim kampanjama i drugim zahtjevima.

Turističko-informacijski portal [croatia.hr](http://croatia.hr) se izrađuje u skladu sa najnovijim tehnološkim rješenjima i zahtjevima, responzivan je za prikaz na svim uređajima, omogućava višezjezičnost (predefimirani jezici su: HR, ENG, GER, FRA, ITA, SLO, CZ, POL, HUN, RUS, ESP uz mogućnost novih jezičnih varijanti), omogućuje komentiranje i dijeljenje sadržaja na svim platformama te se spaja sa različitim sustavima (npr. Središnji registar, eVisitor i sl.) iz kojih se određeni podaci iz različitih baza preuzimaju i prikazuju te se procesi ažuriranja podataka automatiziraju.

Novi turističko-informacijski portal na domeni [croatia.hr](http://croatia.hr) objedinjava cijeli sustav turističkih zajednica u platformi koja turistima pruža relevantne turističke informacije i podatke o Hrvatskoj kao turističkoj destinaciji. Svaka lokalna turistička zajednica bit će na svojoj dedikiranoj poddomeni, kojih će ukupno biti oko 300, no sve se koriste istim CMS-om za unos sadržaja. Sadržaj je moguće podizati i spuštati piramidalno od destinacijske preko TZŽ-ova do [croatia.hr](http://croatia.hr) na bilo koju razinu te se sa destinacijske razine, koji se nalazi na poddomeni, može prikazivati na naslovnici portala [croatia.hr](http://croatia.hr) ukoliko to administrator poželi.

#### **4. Predmet nabave**

Predmet nabave je održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala [croatia.hr](http://croatia.hr) zajedno sa svim pripadajućim pod domenama te cjelokupne testne okoline turističko informacijskog portala (u daljnjem tekstu informacijski sustav) u trajanju od 12 mjeseci od trenutka objave portala (planirana objava je krajem svibnja 2021.), odnosno od datuma potpisa ugovora.

Od Ponuditelja se zahtijeva operativna podrška pri rješavanju incidenata, konfiguracija, nadogradnja, nadzor i održavanje niže navedenih servisa, te upravljanje promjenama na informacijskom sustavu.

Servisi koje Ponuditelj održava/administrira:

- Pružanje odgovarajuće podrške za korištenje IaaS usluge koja je u domeni Izvršitelja (kreiranje virtualnih poslužitelja i upravljanje dodijeljenim resursima; instaliranje operacijskog sustava na virtualnom poslužitelju; instaliranje, ažuriranje i održavanje aplikacijskog softvera na virtualnom poslužitelju; instaliranje, održavanje i unaprjeđivanje baze podataka; održavanje i unaprjeđivanje aplikacijskog softvera)
- Active Directory (AD) - centralno mjesto za administraciju korisnika lokalne infrastrukture i pripadajućih sigurnosnih politika. AD vrši autorizaciju i autentifikaciju korisnika i računala unutar Windows domenskog okruženja, distribuira sigurnosne politike i ažurira postavke i programe.
- Internet Information Services (IIS) - web-poslužiteljska komponenta čija je uloga pružanje web aplikativnog sadržaja korisnicima

- SQL baza podataka - baza podataka za spremanje strukturiranih podataka, analizu i izvještavanje) koju koriste razni servisi (Microsoft ili treće strane)
- Windows Server - operativni sustav i preduvjet za funkcioniranje ostalih servisa i aplikacija
- Edit CMS kao dio EDIT DMF (Destination Management Framework) - višeslojna web aplikacija koja omogućuje urednicima unašanje, izmjene i ažuriranje sadržaja koji se može prikazivati na više lokacija (web, mobilna aplikacija...), tzv. Headless CMS

Održavanje informacijskog sustava podrazumijeva preventivne aktivnosti na informacijskom sustavu koje za cilj imaju pro aktivno održavanje zadovoljavajućih radnih uvjeta aplikacije, osiguranje maksimalne efikasnosti i dostupnosti te sprečavanje degradacije funkcionalnosti aplikacije. Ponuditelj provodi preventivno održavanje na način da odgovarajućim udaljenim pristupom pristupa testno-edukacijskoj i/ili produkcijskoj okolini informacijskog sustava. U okviru preventivnog održavanja Ponuditelj je dužan prikupljati i analizirati *log* datoteke informacijskog sustava i aplikacije, detektirati potencijalne nepravilnosti u radu sustava i/ili aplikacije, detektirati potencijalne probleme u kapacitetu i/ili konfiguraciji sustava, provjeravati ispravnosti backup i restore procedura, pripremati izvještaj vezan uz analizu stanja informacijske sigurnosti sustava te po potrebi predlagati Naručitelju preventivne i korektivne akcije u smislu poboljšanja sigurnosti sustava.

Održavanje informacijskog sustava uključuje i korektivno otklanjanje bilo kakvog neplaniranog prekida funkcioniranja sustava i/ili nemogućnost rada s njim (na produkcijskoj i/ili testno-edukacijskoj okolini). Ponuditelj obavlja korektivno održavanje temeljem aktivnosti koje su dio preventivnog održavanja i/ili po prijavi incidenta ili neispravnosti u korištenju proizvoda od strane korisnika ili ovlaštenog predstavnika korisnika. U okviru korektivnog održavanja Ponuditelj je dužan otkloniti incident ili neispravnost u radu proizvoda u najkraćem mogućem roku i dovesti sustav u radno stanje i po potrebi oporavak podataka (baze podataka), otkloniti grešku u sustavu koja još nije utjecala na uslugu, ali bi mogla uzrokovati incident, redovito davati upute osoblju korisnika radi rješavanja prijavljenih zastoja i pružiti im potrebnu pomoć, isporučiti dokumentaciju te izvorni i izvršni kod svih implementiranih izmjena sustava. Nadalje, održavanje informacijskog sustava podrazumijeva pružanje podrške prilikom adaptivnih izmjena na proizvodu u okviru postojećih funkcionalnosti, pod uvjetom da iste ne zahtijevaju značajnu izmjenu programskog koda, a s ciljem osiguranja funkcioniranja u skladu s važećim zakonskim i internim propisima.

Naručitelj od Ponuditelja također očekuje pomoć i savjetovanje po pitanju daljnjeg razvoja, unaprjeđenja i optimizacije predmeta nabave u svrhu smanjenja troškova, poboljšanja performansi i evaluacije novih trendova u turističkoj i IT industriji, kao i potreba javne uprave i zakonskih regulativa.

## **5. Količina predmeta nabave / učestalost ispunjavanja usluga koje su predmet nabave**

U okviru pružanja usluge održavanja, Ponuditelj je dužan osigurati korisničku podršku 24/7 tijekom cijele godine za sve načine komunikacije za produkcijsku okolinu odnosno osigurati

korisničku podršku 8x5 (radnim danima) tijekom cijele godine za sve načine komunikacije za testno-edukacijsku okolinu.

Usluga održavanja informacijskog sustava vršit će se u trajanju od 12 mjeseci od trenutka objave portala (planirana objava je krajem svibnja 2021.), odnosno od datuma potpisa ugovora.

Ukoliko su obje strane zadovoljne suradnjom i izvršenjem usluge moguće je sklopiti Aneks na period koji će definirati Naručitelj. Aneksom će biti definirano koje od ponuđenih usluga se ponovno ugovaraju.

#### **Operativna podrška (održavanje):**

Naručitelj ima potrebu za ekspertnom IT podrškom u svrhu osiguravanja dostupnosti aplikativnih servisa koji podržavaju poslovne servise Naručitelja. Dostupnost predmetnih servisa osigurava se kroz redovite preglede, preventivno održavanje, reaktivno održavanje te uspostavu funkcionalnosti u slučaju incidenata. Usluge održavanja osobito uključuju sljedeće:

- Naručitelj zahtijeva da informacijski sustav zadrži sve svoje postojeće funkcije, ne smije biti zastoja u radu, gubitka informacija niti negativnih iskustava za korisnika. Očekivana dostupnost sustava je 99,9%, a Ponuditelj može davati savjete kako da se kompletan sustav dodatno unaprijedi.
- Ponuditelj se obvezuje da će poštovati politike, pravilnike i postupke HTZ-a vezane uz informacijsku sigurnost te upućivati na najbolje prakse u tom području.
- Usluga mora biti dizajnirana na način da Naručitelju u trenucima potrebe, na raspolaganju stoji adekvatna tehnološka ekspertiza (L1, L2, L3) potrebna za rješavanje aktualnog incidenta.
- Upravljanje incidentima / problemima sukladno najboljoj praksi u upravljanju IT uslugama bez ograničenja u broju i volumenu tiketa.
- Upravljanje promjenama (sve promjene na predmetnom sustavu nadzire, izvršava i njima upravlja isključivo Ponuditelj, a prema politikama Naručitelja).
- Usluga mora uključivati podršku, nadzor putem centralnog nadzornog sustava „Dynatrace“, održavanje i redovite preglede servisa i infrastrukturnih komponenti
- Izradu sigurnosnih kopija osigurava Naručitelj sukladno politikama za izradu sigurnosnih kopija dogovorenih između Naručitelja i IaaS pružatelja usluga, dok je povratak / oporavak sustava iz ispravnih sigurnosnih kopija te provjera ispravnosti backup i restore procedura u opsegu pružene Usluge.
- Instalacija neograničenog broja sigurnosnih zakrpa izvodit će se prema preporukama proizvođača, sukladno mogućnostima i politikama dogovorenim između Naručitelja i IaaS pružatelja usluga. Ukoliko sigurnosna zakrpa narušava postojeću funkcionalnost informacijskog sustava, Ponuditelj određenu funkcionalnost mora pokušati popraviti, a ukoliko to nije moguće u dogovoru s Naručiteljem će poduzeti daljnje korake kod rješavanja problema. Od Ponuditelja se očekuje nadzor, revizija i instalacija sigurnosnih zakrpa, izrada sigurnosnih kopija prije instalacije zakrpa, instalacija sigurnosnih zakrpa prema najboljim praksama i izrada sigurnosne kopije produkcijske okoline prije instalacija zakrpa. Ukoliko se pojave greške kod instalacije, otklanjanje problema u najkraćem mogućem roku.

- Ponuditelj se obvezuje održati sve API sustave funkcionalnim i u optimalnom stanju.
- Održavanje i čuvanje izvornog koda implementiranih aplikacija u svrhu:
  - Čuvanja informacija o promjenama i verzioniranje
  - Paralelnog rada na više funkcionalnosti
  - Timskog rada više osoba na jednoj funkcionalnosti
  - Automatskog testiranja
- Usluga mora osigurati ekspertnu podršku u svrhu unapređenja sustava.
- Poslovi održavanja operacijskog sustava instaliranog na poslužitelju (ili poslužiteljima), koji uključuju instaliranje i održavanje sigurnosnih zakrpi za operacijski sustav, pogonskih programa (drivera) i općenito konfiguriranje poslužitelja potrebno za kontinuirani rad cjelokupnog sustava.
- Poslovi instaliranja i održavanja aplikacija na poslužitelju/poslužiteljima, (CMS, baza podataka, web poslužitelj i ostala potrebna sistemska programska podrška i biblioteke), koji su potrebni za kontinuirani rad cjelokupnog sustava.
- Implementacija certifikata (npr. SSL).
- Sigurnosne nadogradnje CMS-a.
- Poslovi održavanja licencija: Izvršitelj se obvezuje obavijestiti odgovornu osobu Naručitelja - Odjel za internetske stranice HTZ-a o potrebi obnove licencija operacijskog sustava, baze, drugih aplikacija i povezanih usluga ili opreme najmanje 3 mjeseca prije isteka valjanosti licencija.
- Sve ostale poslove nužne za neometano funkcioniranje informacijskog sustava croatia.hr.

Zainteresiranim Ponuditeljima će biti dana na uvid funkcionalno-tehnička dokumentacija odnosno specifikacije sustava iz koje su vidljivi očekivano funkcioniranje, struktura i konfiguracija informacijskog sustava. Predmetnu dokumentaciju Ponuditelji mogu zatražiti na način opisan u točki 2. ove dokumentacije.

### **Nadogradnje**

U sklopu ugovorene usluge održavanja i nadogradnje Naručitelj očekuje razvoj novih funkcionalnosti i nadogradnji informacijskog sustava od 40 sati mjesečno za zahtjeve za promjenom (CR – Change Request) i 10 sati mjesečno za ekspertnu podršku za unapređenje sustava i incidente. Ukoliko Naručitelj ne iskoristi mjesečne sate ti neiskorišteni sati se moraju zbrajati u naredna četiri mjeseca. Ponuditelj treba dati jediničnu cijenu sata rada kako bi se napravili određeni projekti koji prelaze zadane norme održavanja, a Naručitelj može u bilo kojem trenutku zatražiti proširivost postojećih ili izradu novih funkcionalnosti za što će tražiti dodatnu ponudu po cijeni sata koja je definirana u ponudi.

## **6. Način izvršenja usluge održavanja**

Usluge održavanja moraju biti izvršavane na način sukladan najboljim praksama u upravljanju IT uslugama (npr. ITIL), a njihova provedba prema ISO 90001, ISO/IEC 20000 i ISO/IEC 27001 standardima kao jamstvo kvalitete pružane usluge Naručitelju.



## 6.1. Prva razine podrške (L1) i Service Desk

Ponuditelj mora osigurati jedinstvenu točku kontakta za komunikaciju s Naručiteljem (Service Desk) koja istovremeno pruža prvu liniju podrške Naručitelju 24 sata na dan, sedam dana u tjednu (24/7), 365 dana u godini. Service Desk moraju činiti certificirani i stručno obučeni zaposlenici uz dovoljnu razinu stručnosti za pružanje podrške.

Service Desk upravlja sljedećim procesima:

- Upravljanje incidentima – rješavanje incidenata s ciljem brze uspostave normalnog rada zahvaćenih servisa
- Upravljanje problemima – provođenje aktivnosti u svrhu otkrivanja i uklanjanja uzroka incidenata, kao i sprečavanje njihovog ponavljanja
- Upravljanje zahtjevima – provođenje aktivnosti potrebnih za udovoljavanje korisničkim zahtjevima i pružanje traženih informacija

Service Desk kao jedinstvena točka kontakta, bilježi svu komunikaciju s Naručiteljem u vidu tiketa koji se spremaju na centralno mjesto unutar SMS-a (Service Management System). Naručitelj mora imati mogućnost online uvida u trenutni status svakog tiketa putem web-a. Tiketi moraju minimalno sadržavati sljedeće informacije: vrijeme i ime osobe koja je prijavila tiket, tip i prioritet rješavanja, naziv i kategoriju zahvaćenog sustava, kronološki poredane poduzete radnje, vrijeme zadnje izmjene i trenutni status.

Naručitelj mora biti u mogućnosti kontaktirati Service Desk Ponuditelja putem telefona, e-pošte i web-a. Service Desk Ponuditelja kontaktirati će unaprijed odobrene osobe (predstavnici Naručitelja). Ukoliko Ponuditelja kontaktiraju neautorizirane osobe Naručitelja, Ponuditelj će takav zahtjev prihvatiti ali ne će započeti nikakve radnje prije nego li primi odobrenje od odobrene osobe Naručitelja.

## 6.2. Druga razina podrške (L2) i podrška na lokaciji

Ponuditelj mora raspolagati certificiranim stručnjacima za raspon tehnologija obuhvaćen predmetom nabave, koji mogu pružiti veću razinu podrške kada je to potrebno.

Također, Ponuditelj mora raspolagati dovoljnom količinom certificiranih stručnjaka koji mogu pružiti podršku na lokaciji Naručitelja ukoliko se za time ukaže potreba.

## 6.3. Treća razina podrške (L3) i eskalacije proizvođaču

Naručitelj očekuje od Ponuditelja visoku ekspertizu za tehnologije obuhvaćene predmetom nabave kao i eskalaciju svih incidenata koje nije u mogućnosti samostalno riješiti direktno proizvođaču predmetne tehnologije te koordinaciju, komunikaciju i suradnju s proizvođačem sve do uspješnog otklanjanja incidenta.

## 6.4. Service desk

U svrhu pružanja Usluge sukladno zahtjevima i očekivanjima Naručitelja, Ponuditelj će osigurati jedinstvenu točku kontakta – Service Desk.

Service Desk će bilježiti svu komunikaciju s Naručiteljem u obliku jedinstvenog digitalnog zapisa - tiket.

Razlikujemo tri vrste tiketa:

<b>Incident</b>	Otvara se u slučaju degradacije performansi ili potpune nedostupnosti predmetnih servisa. Incident može prijaviti ovlaštena osoba Naručitelja, ili se otvara automatski kroz sustav nadzora Dynatrace.
<b>Zahtjev za promjenom (ZZP)</b>	Otvara se na zahtjev ovlaštene osobe Naručitelja kada postoji potreba za izvršenjem standardne promjene tj. promjene koje ne utječu na rad predmetnog sustava ili na način na koji se predmetni sustav trenutno koristi. Ne uključuje zahtjeve za velikim promjenama koje mijenjaju način ili utječu na rad predmetnog sustava.
<b>Zahtjev za informacijom (ZZI)</b>	Otvara se na zahtjev ovlaštene osobe Naručitelja u slučaju kada je Naručitelju potrebna informacija o radu predmetnih servisa, opsegu pružane usluge, izvještajima i slično. Ne uključuje edukaciju, izradu tehničkih rješenja, savjetovanje i / ili projektne zadatke.

Ponuditelj će za Naručitelja u sklopu Usluge odrađivati i manje zahtjeve za promjenom na sustavu koje ne utječu na način izvršenja Usluge.

## 6.5. Razine izvršenja Usluge

Za produkcijsku okolinu Naručitelj očekuje režim podrške svaki dan od 00h do 24h, a za testno-edukacijsku okolinu Naručitelj očekuje režim podrške radnim danom (pon-pet) od 8:30h do 16:30h.

Naručitelj od Ponuditelja očekuje odzivna vremena navedena u donjoj tablici sukladno prioritetu i gore navedenom režimu.

Utjecaj	Naziv	Opis / Primjer	Odziv	Obavještanje	Eskalacija
<b>1</b>	Kritičan	Sustav je u nedostupan ili je dostupnost potencijalno ugrožena.	< 60 Minuta	Svaki 60 minuta od inicijalnog odziva.	Nakon 4 sata od inicijalnog odziva.
<b>2</b>	Visok	Djelomična nedostupnost sustava, i/ili je incidentom zahvaćen velik broj korisnika.	< 120 Minuta	Svaki 120 minuta od inicijalnog odziva.	Nakon 8 sati od inicijalnog odziva.

<b>3</b>	Osrednji	Nizak utjecaj na sustav. Postoji zaobilazno rješenje, a utjecaj na krajnje korisnike je minimalan.	Unutar 8 sati	Svaka 24 sata od inicijalnog odziva.	Nakon 2 radna dana od inicijalnog odziva.
<b>4</b>	Nizak	Zanemariv utjecaj na sustav. Primjedbe na izgled ili formu.	Unutar 24 sata	Svaki 48 sati od inicijalnog odziva.	Nakon 5 radnih dana od inicijalnog odziva.

## 6.6. Izvještavanje

Prema potrebi Naručitelja Ponuditelj će izvještavati o svim poduzetim radnjama.

Izvještaj će sadržavati minimalno sljedeće elemente:

<b>Datum izrade / period izvještavanja</b>	Primjer: 10.7.2021 za lipanj / 2021.
<b>Pregled mjesečnog volumena tiketa</b>	Mjesečni volumen tiketa po danima u mjesecu, odvojeno i zbirno za sve tipove tiketa (incident, problem, ZZP, ZZI) kao i prosječna vremena njihovog rješavanja.
<b>Pregled trendova</b>	Usporedni mjesečni volumen tiketa i trend u posljednjih 6 mjeseci.
<b>Individualni pregled tiketa</b>	Popis tiketa otvorenih u prethodnom razdoblju, kao i popis svih tiketa koji trenutno nisu u stanju „resolved“ ili „closed“ (tj. koji nisu uspješno riješeni).
<b>Upravljanje problemima</b>	Pregled aktivnosti proaktivnog i reaktivnog upravljanja problemima.
<b>Prijedlozi poboljšanja</b>	Lista prijedloga poboljšanja trenutnog sustava (ukoliko postoje).
<b>Rizici</b>	Lista rizika i prijedlog njihovog uklanjanja (ukoliko postoje).
<b>Izvještaj o dostupnosti</b>	Pregled (ne)dostupnosti predmetnih sustava.
<b>Upravljanje zahtjevima</b>	Lista zahtjeva za promjenom i zahtjeva za informacijom te izvještaj o utrošku sati za iste.

## 6.7. Korištene kratice i pojašnjenja

<b>Tiket</b>	Digitalni zapis komunikacije Naručiitelja i Ponuditelja vezano za isporuku Usluge. Kategorije tiketa; Incident, Problem, Zahtjev za promjenom (ZZP – en. SR) i Zahtjev za informacijom (ZZI – en. Advice).
<b>Incident</b>	Neželjeni događaj koji uzrokuje ili može uzrokovati degradaciju performansi sustava, ili nedostupnost istog.
<b>Problem</b>	Izvorni uzrok jednog ili više incidenata. Uklanjanjem izvornog uzroka, uspostavlja se izvorno stanje sustava. Djeluje reaktivno i proaktivno.
<b>Zahtjev za promjenom (ZZP)</b>	Zahtjev Naručiitelja prema Ponuditelju za izvođenjem promjene koje ne utječu na rad predmetnog sustava ili na način na koji se predmetni sustav trenutno koristi. Takve promjene može zatražiti ovlaštena osoba Naručiitelja.
<b>Zahtjev za informacijom (ZZI)</b>	Zahtjev Naručiitelja prema Ponuditelju za informacijom o radu predmetnih servisa, opsegu pružane usluge, izvještajima i slično. Ne uključuje edukaciju, izradu tehničkih rješenja, savjetovanje i / ili projektne zadatke
<b>ITIL</b>	Naziv za skup najboljih praksi u upravljanju IT uslugama.
<b>Service Desk</b>	Jedinstvena točka kontakata za Naručiitelja u sklopu pružanja Usluge.
<b>Vrijeme odziva</b>	Vrijeme proteklo od trenutka prijave incidenta ili njegove detekcije u slučaju postojanja proaktivnog nadzora, do trenutka kada je Naručiitelj obaviješten neautomatiziranim načinom, da je isti zaprimljen tj. uočen.
<b>Vrijeme rješavanja</b>	Vrijeme proteklo od evidencije tiketa do trenutka kada je zaključeno da posljedice uzrokovane incidentom više nisu evidentne, odnosno nemaju utjecaj na rad. Za ZZP i ZZI vrijeme rješavanje je zaključeno kada je zahtjev ispunjen, odnosno kada je odgovoreno na upit.
<b>L1 / Level 1</b>	Prva razina IT podrške sukladno najboljoj praksi organizaciji procesa upravljanja IT uslugama (npr. ITIL)
<b>L2 / Level 2</b>	Druga razina IT podrške sukladno najboljoj praksi organizaciji procesa upravljanja IT uslugama (npr. ITIL)
<b>L3 / Level 3</b>	Treća razina IT podrške sukladno najboljoj praksi organizaciji procesa upravljanja IT uslugama (npr. ITIL)
<b>OS</b>	Operativni Sustav – programsko rješenje koje korisniku računala omogućuje interakciju između računalnih komponenti (hardver) i aplikativnih rješenja (softver).

## 7. Kvaliteta predmeta nabave

Izvršenje usluga mora biti u skladu sa specificiranim standardima, zahtjevima i rokovima definiranim u dokumentaciji za nadmetanje i ugovoru te bez nedostataka.

Svaka nadogradnja mora biti kompatibilna sa postojećim informacijskim sustavom, bez nedostataka te ne smije narušavati postojeću funkcionalnost stranice.

## 8. Procijenjena vrijednost nabave

Procijenjena vrijednost predmeta nabave je 560.000,00 kuna bez PDV-a, odnosno 700.000,00 kuna sa PDV-om.

## 9. Podaci o dokazima sposobnosti

### 9.1. Dokaz pravne i poslovne sposobnosti

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

Ako se dokazi ne izdaju u zemlji sjedišta gospodarskog subjekta, ponuditelj je dužan dostaviti odgovarajuću izjavu o istom, s ovjerom potpisa kod javnog bilježnika.

### 9.2. Dokaz o nekažnjavanju

- **Naziv dokaza sposobnosti (Prilog 2.):** Izjava s potpisom kojom natjecatelj dokazuje da gospodarskom subjektu ili osobi ovlaštenoj za zastupanje gospodarskog subjekta nije izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za kaznena djela zbog udruživanja za počinjenje kaznenih djela, primanje mita u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, zlouporaba položaja i ovlasti, zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti, protuzakonito posredovanje, primanje mita, davanje mita, prijevara, računalna prijevara, prijevara u gospodarskom poslovanju ili prikriivanje protuzakonito dobivenog novca, odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima zemlje sjedišta gospodarskog subjekta, odnosno odgovarajući dokaz o nekažnjavanju zemlje sjedišta ukoliko je ponuditelj registriran izvan Republike Hrvatske,
- **Naziv izdavatelja dokaza sposobnosti:** osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta za sebe i za gospodarski subjekt daje izjavu s potpisom
- **Vrijednosni pokazatelj dokaza sposobnosti:** ponuditelj mora dokazati da gospodarskom subjektu ili osobi ovlaštenoj za zastupanje gospodarskog subjekta nije izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za jedno ili više kaznenih djela u Izjavi. Ovaj dokaz sposobnosti ne smije biti stariji od trideset (30) dana do dana slanja objave.

### **9.3. Dokaz financijske sposobnosti**

#### **Stanje poreznog duga**

- Naziv dokaza sposobnosti: potvrda porezne uprave o stanju duga ili istovrijedne isprave nadležnog tijela zemlje sjedišta ponuditelja.
- Naziv izdavatelja dokaza sposobnosti: Ministarstvo financija – Porezna uprava, odnosno nadležno tijelo zemlje sjedišta ponuditelja.
- Vrijednosni pokazatelj dokaza sposobnosti: ponuditelj mora dokazati da je ispunio obvezu plaćanja svih dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje. Ovaj dokaz sposobnosti ne smije biti stariji od 30 dana do dana slanja poziva na dostavu dokaza.

### **9.4. Dokaz tehničke sposobnosti**

#### **Popis izvršenih usluga**

Gospodarski subjekt mora dokazati da je u godini u kojoj je započeo ovaj postupak i tijekom tri (3) godine koje prethode toj godini izvršio usluge razvoja i/ili održavanja aplikacija iste ili slične predmetu nabave u vrijednosti od minimalno 1.400.000,00 kuna bez PDV-a. Ako se radi o više usluga (ugovorenih poslova) njihova zbirna vrijednost mora biti minimalno 1.400.000,00 kuna bez PDV-a uz uvjet da vrijednost najmanje jedne od tih usluga iznosi minimalno 300.000,00 kuna bez PDV-a a ukupan broj usluga sa kojima se dokazuje traženo može biti najviše 10.

Za potrebe utvrđivanja tehničke sposobnosti iz ove točke, Ponuditelj u ponudi dostavlja:

- Potpisanu izjavu (Prilog 5) u kojoj jamči da zadovoljava uvjete navedene u ovoj točki. Izjava mora sadržavati popis izvršenih usluga koji sadrži naziv tvrtke i adresa druge ugovorne strane, datum sklapanja ugovora, naziv i opis usluge, datum i mjesto izvršenja usluge, vrijednost usluge i kontakt za provjeru.

Ukoliko iz popisa izvršenih usluga kojima se dokazuje tehnička sposobnost Naručitelj neće biti u mogućnosti jednoznačno zaključiti dokazuje li navedena potvrda ispunjenje uvjeta, Naručitelj može izravno od druge ugovorne strane zatražiti provjeru pojedinih referenci. Iz izjave mora biti vidljivo da je u traženom periodu Ponuditelj izvršio poslove u vrijednosti traženoj u ovoj točki.

Zajednica gospodarskih subjekata kumulativno (zajednički) dokazuje sposobnost iz ove točke.

### **9.5. Dokaz stručne sposobnosti**

Zbog kompleksnosti sustava za koji se traži Usluga, Ponuditelj mora osigurati angažman dediceranih djelatnika te osigurati da isti posjeduju adekvatna tehnička znanja potrebna za izvršenje traženih usluga.

Dostavljanjem traženih dokaza, Ponuditelj mora dokazati da prema strukturi, opsegu, vrsti i složenosti traženog rješenja ima tehničku i stručnu sposobnost za izvršenje predmeta nabave te u ponudi treba dostaviti tražene dokaze (svi traženi dokazi i

potvrde mogu se dostaviti u izvorniku, ovjerenoj preslici ili preslici ili u obliku preslike dokaza/stranice s Interneta uz navedenu web adresu stranice za provjeru).

- 1) Sukladno trenutno implementiranim sustavima i servisima kod Naručitelja, Ponuditelj mora dokazati da ima određenu razinu partnerskog odnosa s proizvođačima softvera i to minimalno:
  - Microsoft Gold Datacenter kompetencija - dokazuje sposobnost Ponuditelja da poznaje Microsoft poslužiteljsku platformu (Windows Server), poznaje licenciranje i tehničke karakteristike navedene platforme
  - Microsoft Gold Data Platform kompetencija - dokazuje sposobnost Ponuditelja da poznaje Microsoft bazu podataka (Microsoft SQL Server), poznaje licenciranje i tehničke karakteristike navedene platforme
  - Microsoft Gold Security - dokazuje sposobnost Ponuditelja za pružanje savjetodavnih i ostalih usluga vezanih za osnovno poznavanje zaštite podataka i povećavanje razine sigurnosti Microsoft okoline
  - Microsoft Gold Cloud Platform - dokazuje sposobnost Ponuditelja da poznaje Microsoft Azure platformu te da poznaje licenciranje i tehničke karakteristike
  - Microsoft Gold Application Development – dokazuje sposobnost Ponuditelja za pružanje usluge održavanja DMF sustava, pogotovo EDIT CMS-a
  - Microsoft Gold Application Integration kompetencija - dokazuje sposobnost Ponuditelja da posjeduje znanje i iskustvo vezano uz usluge integracije aplikacija, podataka i automatiziranje poslovnih procesa
  - Windows Server and SQL Server Migration to Microsoft Azure Advanced Specialization - dokazuje sposobnost Ponuditelja da posjeduje adekvatno znanje, ekspertizu i iskustvo vezano uz pružanje savjetodavnih usluga i usluga podrške optimizacije i modernizacije Windows Server i SQL Server resursa u Azure
- 2) Sukladno trenutno implementiranim sustavima i servisima kod Naručitelja, Ponuditelj mora dokazati da ima status Dynatrace partnera koji je autoriziran za prodaju i održavanje Dynatrace softvera.
- 3) Zbog kompleksnosti sustava Naručitelja i traženog modela upravljanja, Ponuditelj mora dokazati da na raspolaganju ima dovoljno certificiranih i stručnih osoba koji mogu kvalitetno pružiti podršku i u slučajevima potrebe za povećanim angažmanom.
  - Tri (3) osobe s Microsoft Certified Solutions Expert: Core Infrastructure certifikatom
  - Tri (3) osobe s Microsoft Certified Solutions Expert: Data Management and Analytics certifikatom
  - Tri (3) osobe s Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert certifikatom
  - Tri (3) osobe s Microsoft Certified: Azure Security Engineer Associate certifikatom

- Jedna (1) osoba s Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate certifikatom
- Dvije (2) osobe sa ITIL Expert in IT Service Management certifikatom
- Jedna (1) osoba sa Dynatrace Certified Professional certifikatom

Ponuditelj je u svrhu dokazivanja traženih sposobnosti dužan u ponudi priložiti Popis stručnjaka (Prilog 6.) s navodom o dužini radnog staža kod Ponuditelja koja se dokazuje dostavom ERPS-a (Elektronički radno pravni status) ili preslikom radne knjižice, odnosno drugim dokazom ako navedeni ne postoji u državi sjedišta Ponuditelja.

Navedeni popis mora biti ovjeren službenim pečatom i potpisan od strane osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta.

Uz popis, Ponuditelj je obavezan u ponudi priložiti certifikate za stručnjake navedene u popisu. Jedna osoba može biti nositelj više traženih certifikata. Dokazi o stručnim kompetencijama (stručni certifikati) dostavljaju se u originalu ili preslici te mogu biti na hrvatskom ili na engleskom jeziku.

#### 4) ISO

- ISO/IEC 27001 - upravljanje informacijskom sigurnošću ili jednakovrijedan
- ISO 9001 – upravljanje kvalitetom ili jednakovrijedan
- ISO/IEC 20000 - upravljanje uslugama u IT ili jednakovrijedan

Navedene ISO certifikacije Ponuditelj mora dokazati dokumentom izdanim od neovisnog tijela akreditiranog od strane Hrvatske akreditacijske agencije ili od strane tijela za potvrđivanje osnovanih u drugim državama članicama.

Ponuditelj je dužan priložiti presliku spomenutih certifikata. Spomenuti certifikati mogu biti na hrvatskom ili stranom jeziku, uz obavezan prijevod na hrvatski jezik, sačinjen od strane ovlaštenog sudskog prevoditelja/tumača za predmetni strani jezik.

Certifikati se moraju odnositi na Ponuditelja, za opseg primjeren predmetu nabave što mora nedvosmisleno biti navedeno na certifikatima. Certifikat mora biti važeći najmanje do krajnjeg roka valjanosti ponude.

U slučaju zajednice ponuditelja ova sposobnost dokazuje se kumulativno.

- 5) Izjava Ponuditelja da ima na raspolaganju vlastiti Call centar za pružanje tehničke pomoći korisnicima na hrvatskom jeziku za predmet nabave, koji radi u režimu 24/7/365.

**NAPOMENA** (vrijedi za sve dokaze sposobnosti): Ako se u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čiji je osoba državljanin, ne izdaju navedeni traženi



*dokumenti ili ako ne obuhvaćaju sve navedene okolnosti, oni mogu biti zamijenjeni izjavom pod prisegom ili, ako izjava pod prisegom prema pravu dotične države ne postoji, izjavom davatelja s ovjerenim potpisom kod nadležne sudske ili upravne vlasti, javnog bilježnika, ili strukovnog ili trgovinskog tijela u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čiji je osoba državljanin.*

## **10. Zajednica ponuditelja**

Zajednica ponuditelja je udruženje gospodarskih subjekata (fizičkih ili pravnih osoba) koja na tržištu nudi pružanje usluga. Iz navedenog proizlazi da više gospodarskih subjekata može podnijeti zajedničku ponudu.

U zajedničkoj ponudi mora biti navedeno koji će dio ugovora o nabavi (predmet, količina i vrijednost) izvršavati pojedini član zajednice gospodarskih subjekata.

Ponuda zajednice gospodarskih subjekata mora sadržavati naznaku člana zajednice gospodarskih subjekata koji je nositelj zajednice te ovlašten za komunikaciju s Naručiteljem i koji će sklopiti ugovor s Naručiteljem te u ime i za račun svih članova naplatiti pružene usluge.

Zajednica solidarno odgovara za obveze preuzete Ugovorom.

Ponuda zajednice mora biti potpisana od strane svih članova zajednice.

Naručitelj svoje obveze plaća isključivo prema nositelju zajednice s kojim je sklopio ugovor.

Svaki član iz Zajednice ponuditelja dužan je u ponudi dostaviti sve dokumente iz točke 9.1, 9.2 i 9.3. ovog poziva za dostavu ponuda.

## **11. Obvezni sadržaj ponude i potrebne dokumentacije**

Ponuda mora biti izrađena na podlozi dokumentacije iz predmetnog poziva za dostavu ponuda koja se preuzima od Naručitelja. Ako se radi o zajednici gospodarskih subjekata, ponudbeni list sadrži podatke za svakog člana zajednice uz obveznu naznaku člana koji je voditelj zajednice te ovlašten za komunikaciju s naručiteljem.

Ponuda se izrađuje na način da čini jednu cjelinu. Ako zbog opsega ili drugih objektivnih okolnosti ponuda ne može činiti cjelinu, onda se izrađuje u dva ili više dijelova. Ukoliko se ponuda sastoji od više dijelova uz nju je potrebno dostaviti popis koji sadržava nazive svih dostavljenih dijelova i to redoslijedom kojim bi bili posloženi da čine jednu cjelinu.

Sukladno uvjetima i zahtjevima iz ovog Poziva, u roku za dostavu ponuda, Ponuditelj je obavezan prikupiti sve tražene dokumente za predmet nabave za koji Ponuditelj predaje ponudu te ih pohraniti u elektroničkom obliku, u elektroničkom izvorniku ili kao skenirane preslike.

Cjelokupnu ponudu sa pripadajućom dokumentacijom potrebno je dostaviti **i u tiskanom i u digitalnom formatu** (na digitalnom mediju (USB, CD ili sl.)).

Ponuda mora sadržavati:

1. Popunjeni ponudbeni list (*Prilog 1.*)
2. Tražene dokaze sposobnosti:
  - i. Pravna i poslovna sposobnost (Izvod iz odgovarajućeg registra ili drugi odgovarajući dokaz iz točke 4.1 ovog poziva)
  - ii. Dokaz o nekažnjavanju (*Prilog 2.*)
  - iii. Financijska sposobnost (potvrda porezne uprave o stanju duga ili istovrijedne isprave nadležnog tijela zemlje sjedišta ponuditelja)
  - iv. Dokaz tehničke sposobnosti - Popis izvršenih usluga - popunjena Izjava o izvršenim uslugama (*Prilog 5.*)
  - v. Dokazi stručne sposobnosti traženi u točki 9.5.:
    - Microsoft Gold Datacenter kompetencija
    - Microsoft Gold Data Platform kompetencija
    - Microsoft Gold Security
    - Microsoft Gold Cloud Platform
    - Microsoft Gold Application Development
    - Microsoft Gold Application Integration
    - Windows Server and SQL Server Migration to Microsoft Azure Advanced Specialization
    - Dokaz o statusu Dynatrace partnera
    - ISO/IEC 27001 certifikat - upravljanje informacijskom sigurnošću ili jednakovrijedan
    - ISO 9001 certifikat – upravljanje kvalitetom ili jednakovrijedan
    - ISO/IEC 20000 certifikat - upravljanje uslugama u IT ili jednakovrijedan
    - Izjava Ponuditelja da ima na raspolaganju vlastiti Call centar
    - Popis stručnjaka (*Prilog 6.*), kopije traženih certifikata za stručnjake te presliku ERPS-a (Elektronički radno pravni status) ili radne knjižice, odnosno drugi dokaz ako navedeni ne postoji u državi sjedišta Ponuditelja
3. Izjava o prihvaćanju uvjeta navedenih u pozivu za dostavu ponude (*Prilog 3.*)
4. Popunjeni troškovnik (*Prilog 4.*)
5. Popunjena Excel tablica *Realizirani ugovori – Održavanje croatia.hr.xlsx*
6. Izjava o čuvanju poslovne tajne (*Prilog 7.*)

Ponuditelju nije dozvoljeno nuditi alternativne ponude, varijante ili inačice ponuda.

## **12.Oblik, način i mjesto dostave ponude**

Ponuda se u zatvorenoj omotnici dostavlja na adresu Naručitelja.

Ponude se dostavljaju u Hrvatsku turističku zajednicu, Iblerov trg 10/IV, 10000 Zagreb, svaki radni dan od 09:00 do 16:00 sati ili preporučenom poštanskom pošiljkom na navedenu adresu.

Na omotnici ponude mora biti naznačen naziv i adresa Naručitelja, naziv i adresa Ponuditelja, naziv predmeta nabave, oznaka „**NE OTVARAJ - PONUDA**“, odnosno mora stajati oznaka sljedećeg izgleda:

**HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA**  
**Iblerov trg 10/IV, 10000 Zagreb**  
**NE OTVARAJ – PONUDA**

**Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala [croatia.hr](http://croatia.hr)**

Ponude je potrebno dostaviti do **01.06.2021. godine do 12:00 sati**. Dostavom se smatra isključivo fizička predaja ponude u navedenom roku na recepciji Hrvatske turističke zajednice, Iblerov trg 10/IV, 10000 Zagreb, bez obzira na odabrani način dostave.

Ponuditelj samostalno određuje način dostave i sam snosi rizik eventualnog gubitka odnosno nepravovremene dostave ponude.

Sve ponude koje nisu predane na ovaj način i u ovom roku neće se otvarati i razmatrati te će biti vraćene Ponuditelju.

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 s tim da se omotnica dodatno označi tekstem „IZMJENA“ odnosno „DOPUNA“.

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 „ODUSTANAK OD PONUDE“. U tom slučaju se neotvorena ponuda vraća Ponuditelju.

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

Naručitelj će na zahtjev izdati Ponuditelju potvrdu o datumu i vremenu primitka ponude.

### **13.Cijena ponude**

Ponuditelj je dužan dostaviti ponudu s cijenom u hrvatskim kunama. Cijena je nepromjenjiva. Cijena se piše brojkama i slovima (u slučaju nepodudaranja, važeća je cijena izražena slovima). Ponuditelj mora iskazati cijenu bez poreza na dodanu vrijednost i cijenu s porezom na dodanu vrijednost za cjelokupni predmet nabave, izraženu u kunama i lipama u apsolutnom iznosu na dvije decimale. U cijenu ponude moraju biti uključeni troškovi održavanja i nadogradnje u trajanju od 12 mjeseci.

Ponuditelj treba popuniti priloženi Ponudbeni list (Prilog 1.) i Troškovnik (Prilog 4.) te upisati sve cijene, kao i sveukupni iznos.

Ponuditelj u Troškovniku navodi pojedinačne cijene traženih usluga te garantira Naručitelju da će ukoliko se nakon izvršenja usluga iz sklopljenog Ugovora Naručitelj i Izvršitelj odlučiti na sklapanje Aneksa ugovoru za neki budući period, izvršenje traženih usluga ponuditi Naručitelju po cijeni dostavljenoj u Troškovniku u sklopu njegove Ponude. Cijena iz Troškovnika vrijedi do 31.12.2022.

Neispunjavanje ponudbenog lista i svih zadanih, pojedinačnih stavki troškovnika predmeta nabave neotklonjiv je nedostatak i razlog je za odbijanje ponude.

#### **14. Rok dostave ponude s pripadajućom dokumentacijom**

Ponudu i svu potrebnu dokumentaciju potrebno je dostaviti do **1. lipnja 2021. godine do 12:00 sati (CET)**. Sve ponude pristigle nakon navedenog roka neće se uzeti u razmatranje.

#### **15. Jezik ponude i priložene dokumentacije**

Ponuda mora biti napisana na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu i ta jezična verzija predstavlja isključivo vjerodostojan tekst. Svi dijelovi ponude moraju biti dostavljeni na hrvatskom jeziku.

Ako je priložen izvorni dokument na stranom jeziku, uz njega je ponuditelj dužan priložiti i prijevod na hrvatski jezik.

Iznimno je moguće navesti pojmove, nazive projekata ili publikacija i sl. na stranom jeziku te koristiti međunarodno priznat izričaj, odnosno tzv. internacionalizme, tuđe riječi i prilagođenice.

#### **16. Rok valjanosti ponude**

Minimalno 60 dana od roka određenog za dostavljanje ponude.

#### **17. Vrijeme, način i mjesto otvaranja ponuda**

Otvaranje ponuda nije javno.

#### **18. Kriteriji za ocjenu ponuda**

Kriteriji za ocjenu ponuda je ekonomski najpovoljnija ponuda.

Naručitelj će odabrati ekonomski najpovoljniju ponudu, odnosno prihvatljivu ponudu s najvećim izračunatim brojem ocjenjenih bodova prema sljedećim kriterijima i njihovom relativnom značaju:

<b>Rbr.</b>	<b>Kriteriji za ocjenu ponuda</b>	<b>Relativni značaj</b>	<b>Maks. broj bodova</b>
A.	Cijena ponude	70%	70
B.	Realizirani ugovori	15%	15

C.	Održavanje internetskih stranica u Edit CMS-u	15%	15
Maks. broj bodova:			<b>100</b>

Ukupna ocjena ponude dobiva se kao suma bodova dobivenih prema sljedećoj formuli:

$$\mathbf{ENP = A + B + C}$$

pri čemu je:

ENP – ekonomski najpovoljnija ponuda

A – ukupan broj bodova koje je ponuda dobila po kriteriju A

B – ukupan broj bodova koje je ponuda dobila po kriteriju B

C – ukupan broj bodova koje je ponuda dobila po kriteriju C

Naručitelj će odabrati samo jednu, ekonomski najpovoljniju ponudu, odnosno prihvatljivu ponudu s najvećim ukupnim brojem bodova (ENP).

Izračun ocjenjenih bodova po pojedinim kriterijima vršit će se na sljedeći način:

#### **A. Cijena ponude**

Najveći broj bodova (70) dodijelit će se valjanoj ponudi s najnižom cijenom, a ostale valjane ponude dobit će manji broj bodova, sukladno formuli za izračun bodovne vrijednosti ponuđene cijene kako slijedi:

$$\mathbf{CB = (CBL / CBT) \times 70}$$

CB – ukupan broj bodova ponude koja se ocjenjuje za cijenu (na dvije decimale)

CBL – najniža zaprimljena ponuda u postupku nabave

CBT – cijena ponude koja je predmet ocjene

Kod primjene ovog kriterija Naručitelj će uspoređivati cijene bez PDV-a.

#### **B. Realizirani ugovori**

Naručitelj je kao jedan od kriterija odredio broj i vrijednost realiziranih ugovora relevantnih za predmet nabave. Maksimalni broj bodova koji Ponuditelj može dobiti prema navedenom kriteriju je 15 bodova.

Svi navedeni ugovori moraju biti za razvoj i/ili održavanje aplikacija u Microsoft ASP.NET tehnologiji, a Ponuditelj isto dokazuje navodima u tablici u prilogu pozivu za dostavu ponuda (*Realizirani ugovori – Održavanje croatia.hr.xlsx – list Realizirani ugovori*) koja sadrži detaljne podatke o svim relevantnim projektima odnosno radovima što uključuje: naziv projekta/ rada, kratki opis projekta/ rada, ulogu i aktivnosti za koje je Ponuditelj bio odgovoran tijekom provedbe projekta/ rada, linka na projekt, period isporuke odnosno razdoblje pružanja usluge, kontakt podatke osobe kod koje se mogu provjeriti reference te druge podatke relevantne za projekt/rad. Detaljni specifični podaci potrebni su Naručitelju u svrhu ocjenjivanja ponuda i dodjele bodova prema navedenim kriterijima za svakog pojedinog Ponuditelja.

Kod ocjene kriterija priznavat će se ugovori od 1.1.2018., čiji je ugovoreni iznos najmanje 300.000,00 kn bez PDV-a.

Red. br.	Realizirani ugovori	Broj realiziranih ugovora	Broj bodova
1.	Broj ugovora za razvoj i/ili održavanje aplikacija u Microsoft ASP.NET tehnologiji ugovorene vrijednosti jednake ili veće od 300.000,00 kn.  <i>Kod ocjene kriterija priznavat će se ugovori od 1.1.2018. dana, čiji je ugovoreni iznos najmanje 300.000,00 kn bez PDV-a.</i>	10 i više	<b>15</b>
		7-9	<b>11</b>
		4-6	<b>7</b>
		1-3	<b>3</b>
		0	<b>0</b>

### C. Održavanje internetskih stranica u Edit CMS-u

Naručitelj je kao jedan od kriterija odredio broj realiziranih ugovora za održavanje internetskih stranica koje za ažuriranje i unos podataka koriste sustav Edit CMS. Maksimalni broj bodova koji Ponuditelj može dobiti prema navedenom kriteriju je 15 bodova.

Svi navedeni ugovori moraju biti za održavanje internetskih stranica u Edit CMS-u, a Ponuditelj isto dokazuje navodima u tablici u prilogu pozivu za dostavu ponuda (*Realizirani ugovori – Održavanje croatia.hr.xlsx – list Edit CMS*) koja sadrži detaljne podatke o svim relevantnim projektima odnosno radovima što uključuje: naziv projekta/ rada, kratki opis projekta/ rada, ulogu i aktivnosti za koje je Ponuditelj bio odgovoran tijekom provedbe projekta/ rada, linka na projekt, period isporuke odnosno razdoblje pružanja usluge, kontakt podatke osobe kod koje se mogu provjeriti reference te druge podatke relevantne za projekt/rad. Detaljni specifični podaci potrebni su Naručitelju u svrhu ocjenjivanja ponuda i dodjele bodova prema navedenim kriterijima za svakog pojedinog Ponuditelja.

Kod ocjene kriterija priznavat će se ugovori od 1.1.2018. u trajanju najviše godinu dana. Ponuditelj može navesti posao kod istog subjekta iz godine u godinu.

Red. br.	Održavanje internetskih stranica u Edit CMS-u	Broj realiziranih ugovora	Broj bodova
----------	-----------------------------------------------	---------------------------	-------------

1.	Ugovori za održavanje internetskih stranica u Edit CMS-u.  <i>Kod ocjene kriterija priznavat će se ugovori od 1.1.2018. u trajanju najviše godinu dana. Ponuditelj može navesti posao kod istog subjekta iz godine u godinu.</i>	10 i više	<b>15</b>
		7-9	<b>11</b>
		4-6	<b>7</b>
		1-3	<b>3</b>
		0	<b>0</b>

**NAPOMENA:** Projekti za kriterije B i C se ne smiju duplicirati, ukoliko je neki projekt naveden kao referenca za kriterij B nije ga moguće ponovno navesti kao referencu za kriterij C.

### 19. Neuobičajeno niska cijena ponude

Ako je u ponudi iskazana neuobičajeno niska cijena ponude ili neuobičajeno niska pojedina jedinična cijena, što dovodi u sumnju mogućnost pružanja usluga koji su predmet nabave, Naručitelj može od Ponuditelja zatražiti dodatno pojašnjenje ponude. Ako ni dodatno pojašnjenje nije uklonilo sumnju u mogućnost pružanja usluga koje su predmet 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 nabavi.

### 20. Troškovi izrade dokumentacije za nadmetanje

Trošak pripreme i podnošenja ponude u cijelosti snosi Ponuditelj. Ponuda i dokumentacija priložena uz ponudu, ne vraćaju se osim u slučaju zakašnjele ponude i odustajanja Ponuditelja od neotvorene ponude.

### 21. Pojašnjenje i upotpunjavanje ponude u vezi s dokumentima

U postupku pregleda i ocjene ponuda Naručitelj može pozvati Ponuditelje da u primjerenom roku koji odredi Naručitelj, pojašnjenjem, ili upotpunjavanjem u vezi s dokumentima traženim u odnosu na postojanje dokaza sposobnosti, ukloni pogreške, nedostatke ili nejasnoće koje se mogu ukloniti, pri čemu se pojašnjenje ili upotpunjavanje u vezi s navedenim dokumentima ne smatra izmjenom ponude, odnosno pojašnjenje ne smije rezultirati izmjenom ponude (ako su ti uvjeti postavljeni u ovom pozivu za dostavu ponuda).

### 22. Razlozi za poništenje postupka nabave

Postupak nabave će biti poništen ako nakon isteka roka za dostavu ponuda:

- nije pristigla niti jedna ponuda;
- nije dobio unaprijed određen broj valjanih ponuda/niti jednu valjanu ponudu (onu koja udovoljava uvjetima dokumentacije za nadmetanje i koja je pravovremena)
- nakon odbijanja ponuda ne preostane nijedna valjana ponuda.

### **23. Razlozi za odbijanje ponude**

Naručitelj će na osnovi rezultata pregleda i ocjene ponuda odbiti :

- ponudu koja nije cjelovita,
- ponudu koja je suprotna odredbama dokumentacije za nadmetanje,
- 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 dokumentacije za nadmetanje,
- ponudu za koju Ponuditelj nije pisanim putem prihvatio ispravak računске pogreške.

### **24. Podaci o postupku pregovaranja**

Nakon ocjene pristiglih ponuda Naručitelj će započeti postupak izravnog pregovaranja s onim ponuditeljem ili ponuditeljima koji zadovolje gore spomenute kriterije te dobiju najveći broj bodova te ih pozvati da dostave konačan iznos ponude.

Naručitelj zadržava bezuvjetno pravo da u postupku izravnog pregovaranja promijeni opseg usluge ili količinu, te da ne prihvati dio ponude ili da sa pojedinim Ponuditeljem pregovara samo o jednom dijelu ponude odnosno usluge.

### **25. Način obavještanja o rezultatima poziva**

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

### **26. Rokovi isporuke usluga, odnosno završetka radova i/ili duljina trajanja ugovora**

Početak izvršenja usluge je po izlasku novog turističko informacijskog portala [croatia.hr](http://croatia.hr) (okvirno kraj svibnja 2021.).

Ugovor sa odabranim Izvršiteljem se sklapa u trajanju od 12 mjeseci od trenutka objave portala odnosno od datuma potpisa ugovora uz mogućnost produženja suradnje ukoliko su obje strane suglasne s istim.

### **27. Rok, način i uvjeti plaćanja**

Plaćanje se obavlja u mjesečnim ratama po isporuci izvješća o provedenim aktivnostima i računa za završeni mjesec. Plaćanje za svaki mjesec će se izvršiti u roku od 30 dana od zaprimanja ispostavljenog računa.

Avansno plaćanje je isključeno.



## **28. Mjesto isporuke robe, pružanja usluga ili izvođenja radova**

Mjesto izvršenja ugovora je u sjedištu Naručitelja, odnosno na području Republike Hrvatske sukladno opisu predmeta nabave.

Ponuditelj će aktivnosti za koje nije neophodna prisutnost u sjedištu Naručitelja obavljati u vlastitim poslovnim prostorima (razvoj, priprema i dr.) te prema potrebi (održavanje sastanaka i dr.) dolaziti u središte Naručitelja (Iblerov trg 10, Zagreb) ili na drugo mjesto koje ovisno o potrebama odredi Naručitelj.

## **29. Autorsko pravo – neograničeno, isključivo na svim materijalima**

Izvršitelj je suglasan da isplatom ugovorene naknade prenosi na HTZ isključivo te sadržajno, prostorno i vremenski neograničeno pravo iskorištavanja autorskog djela, odnosno ustupa autorska imovinska prava nad predmetom nabave, odnosno nad svim materijalima stvorenim temeljem ovog Poziva za dostavu ponuda odnosno sklopljenog ugovora, što osobito uključuje sljedeća imovinska autorska prava:

- pravo reproduciranja (pravo umnožavanja),
- pravo distribucije (pravo stavljanja u promet),
- pravo priopćavanja autorskog djela javnosti,
- pravo prerade.

Izvršitelj ne pridržava za sebe pravo korištenja istog autorskog djela već isto u cijelosti prenosi na HTZ. HTZ je ovlašten iskorištavati autorsko djelo stvoreno od strane Odabranog Ponuditelja (Izvršitelja) na način koji je u skladu sa sadržajem njegovog prava, kao i prenositi isto pravo iskorištavanja na treće osobe bez ikakve dodatne suglasnosti autora.

Izvršitelj je suglasan da ga HTZ radi izvedbene specifičnosti i načina korištenja autorskog djela nije dužan navoditi kao autora prilikom svakog korištenja autorskog djela, već će ga istaknuti u impresumu ili na neki drugi sličan način, te će na svaki upit bilo koje treće osobe pružiti sve informacije o odabranom Ponuditelju i prema vlastitoj procjeni navoditi autora u svojim promotivnim i drugim materijalima. Izvršitelj može u svako doba i na bilo koji poslovno korektan način isticati HTZ i predmetni Natječaj kao stručnu referencu. Izvršitelj je suglasan da se navedeni načini isticanja smatraju potpunim poštivanjem odredbi o isticanju autora u vezi njihovih moralnih autorskih prava.

### ***Napomena:***

HTZ nije dužan odabrati ponudu te je ovlašten u bilo kojoj fazi postupka odustati od daljeg provođenja nadmetanja ili prihvata bilo koje ponude, sve do trenutka sklapanja ugovora s odabranim ponuditeljem (Izvršiteljem), bez prava bilo kojeg ponuditelja na naknadu bilo kakve štete koja mu zbog tog razloga nastane ili može nastati.

Ponuditelji čija ponuda nije odabrana, odnosno koji nisu pozvani u drugu fazu postupka, nemaju pravo žalbe niti pravo na naknadu bilo kojih troškova vezanih uz ovaj postupak.

### **30. Prilozi pozivu za dostavu ponuda**

Prilozi (Obrasci) su sastavni dio Poziva za dostavu ponuda za ovaj postupak nabave i njihov oblik je propisan od strane Naručiitelja. Ponuditelji ne moraju koristiti obrasce predviđene od strane Naručiitelja, ali dostavljene izjave/obrasci sadržajem moraju u potpunosti odgovarati obrascima iz dokumentacije.

Pored dolje navedenih priloga, prilog Pozivu za dostavu ponuda je i Excel dokument *Realizirani ugovori - Održavanje croatia.hr.xlsx*.

**PRILOG 1.**

**PONUDBENI LIST**

Za predmet nabave:

**Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr**

**Naziv i sjedište Naručitelja:**

Hrvatska turistička zajednica, Iblerov trg 10/IV, 10000 Zagreb, OIB: 72501368180 telefon + 385 1 4699 333, telefaks: + 385 1 4557 827, www.croatia.hr

**Podaci o Ponuditelju**

**Naziv, sjedište i adresa Ponuditelja:**

---

---

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

---

IBAN: \_\_\_\_\_

Ponuditelj je u sustavu PDV-a **DA** **NE**  
(potrebno je zaokružiti jednu od ponuđenih mogućnosti)

Adresa za dostavu pošte i adresa e-pošte:

---

---

Kontakt osoba: \_\_\_\_\_

Broj telefona: \_\_\_\_\_ Broj faksa: \_\_\_\_\_

**Cijena ponude bez PDV-a:**

---

(cijena ponude u brojkama)

---

(cijena ponude u slovima)

**Iznos PDV-a:** \_\_\_\_\_

**Cijena ponude s PDV-om:**

---

(ukupna cijena ponude u brojkama)

---

(ukupna cijena ponude u slovima)

**NAPOMENA:** Ako Ponuditelj nije u sustavu PDV-a ili je predmet nabave oslobođen PDV-a, u ponudbenom listu, na mjestu predviđenom za upis cijene ponude s PDV-om, upisuje se isti iznos kao

što je upisan na mjesto predviđeno za upis cijene ponude bez PDV-a, a mjesto predviđeno za upis iznosa PDV-a ostavlja se prazno.

**Rok valjanosti ponude:** \_\_\_\_\_ dana.

**Način plaćanja:**

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

**Istinitost podataka:**

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

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine.  
(mjesto) (datum)

ZA PONUDITELJA

\_\_\_\_\_  
(pečat i potpis ovlaštene osobe)

## PRILOG 2.

### IZJAVA O NEKAŽNJAVANJU

Ja, \_\_\_\_\_ (ime i prezime) iz \_\_\_\_\_ izjavljujem da mi nije izrečena pravomoćno osuđujuća presuda za bilo koje od sljedećih kaznenih djela odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima države sjedišta gospodarskog subjekta ili države čiji je državljanin osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta: prijevarena, prijevarena u gospodarskom poslovanju, primanje mita u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, zlouporaba u postupku javne nabave, utaja poreza ili carine, subvencijska prijevarena, pranje novca, zlouporaba položaja i ovlasti, nezakonito pogodovanje, primanje mita, davanje mita, trgovanje utjecajem, davanje mita z a trgovanje utjecajem, zločinačko udruženje i počinjenje kaznenog djela u sustavu zločinačkog udruženje iz Kaznenog zakona, odnosno za kaznena djela: prijevare, pranja novca, prijevare u gospodarskom poslovanju, davanje mita u gospodarskom poslovanju, udruživanja za počinjenje kaznenih djela, zlouporabe položaja i ovlasti, zlouporabe obavljanja dužnosti državne vlasti, protuzakonitog posredovanja, primanje mita i davanje mita prema Kaznenom zakonu, odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima zemlje sjedišta gospodarskog subjekta ili države iz koje dokazi osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta.

Ovu izjavu dajem osobno, za sebe kao osoba ovlaštena po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta \_\_\_\_\_ (tvrтка) sa sjedištem u \_\_\_\_\_ i za gospodarski subjekt.

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine.  
(mjesto) (datum)

**M.P.** (mjesto pečata)

\_\_\_\_\_  
(potpis osobe ovlaštene po zakonu za zastupanje gospodarskog subjekta)

**PRILOG 3.**

**IZJAVA O PRIHVAĆANJU UVJETA NAVEDENIH U POZIVU ZA DOSTAVU PONUDE**

Temeljem Poziva za dostavu ponude Glavnog ureda Hrvatske turističke zajednice za predmet nabave: **Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr**, dajem sljedeću

IZJAVU

Ja, \_\_\_\_\_  
(ime i prezime)

iz \_\_\_\_\_ izjavljujem da sam upoznat s uvjetima u pozivu za dostavu ponude i da prihvaćam iste i obvezujem se nabavu izvršiti u skladu s navedenim.

Ovu izjavu dajem osobno, kao osoba ovlaštena za zastupanje pravne osobe

\_\_\_\_\_  
(tvrtka)

sa sjedištem u \_\_\_\_\_ i za pravnu osobu.

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_ . godine.  
(mjesto) (datum)

M.P.

\_\_\_\_\_  
(potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)

**PRILOG 4.**

**TROŠKOVNIK**  
**za predmet nabave**  
**Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr**

**Naziv, sjedište i adresa Ponuditelja:**

---



---

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

<b>Red. br.</b>	<b>Naziv</b>	<b>Jedinica mjere</b>	<b>Količina</b>	<b>Jedinična cijena (bez PDV-a)</b>	<b>Ukupna cijena (bez PDV-a)</b>
1.	Operativna podrška za aplikativno rješenje za produkcijsku okolinu <sup>1</sup>	Mjesečni paušal	12		
2.	Operativna podrška za infrastrukturno rješenje za produkcijsku okolinu <sup>1</sup>	Mjesečni paušal	12		
3.	Operativna podrška za aplikativno rješenje za testnu okolinu <sup>2</sup>	Mjesečni paušal	12		
4.	Operativna podrška za infrastrukturno rješenje za testnu okolinu <sup>2</sup>	Mjesečni paušal	12		
5.	Zahtjevi za promjenom i nadogradnje	Mjesečno sati	40		
6.	Ekspertna podrška za unapređenje sustava i incidenti	Mjesečno sati	10		
7.	Održavanje Edit CMS-a	Mjesečni paušal	12		
<b>Ukupna cijena u kunama bez PDV-a</b>					
<b>PDV 25%</b>					
<b>Ukupna cijena u kunama s PDV-om</b>					

*Nepotrošene sate tijekom mjeseca moguće je akumulirati u naredna četiri mjeseca.*

<sup>1</sup> *Razina podrške 24x7 tijekom cijele godine*

<sup>2</sup> *Razina podrške 8x5 (radnim danima) tijekom cijele godine*

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine.  
 (mjesto) (datum)

M.P.

\_\_\_\_\_  
 (potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)

**PRILOG 5.****I Z J A V A  
O IZVRŠENIM USLUGAMA**

Za predmet nabave:

**Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr**

Naziv ponuditelja: \_\_\_\_\_

Sjedište: \_\_\_\_\_

OIB: \_\_\_\_\_

Izjavljujemo da je \_\_\_\_\_ (*naziv Ponuditelja*) \_\_\_\_\_ u godini u kojoj je započeo ovaj postupak i tijekom tri (3) godine koje prethode toj godini izvršio usluge iste ili slične predmetu nabave u vrijednosti od minimalno 1.400.000,00 kuna bez PDV-a i suglasni smo da Naručitelj u postupku pregleda i ocjene ponude provjeri njihovu istinitost. Ako se radi o više usluga (ugovorenih poslova) njihova zbirna vrijednost mora biti minimalno 1.400.000,00 kuna bez PDV-a uz uvjet da najmanje jedna od tih usluga iznosi minimalno 300.000,00 kuna bez PDV-a, a ukupan broj usluga sa kojima se dokazuje traženo može biti najviše 10.

**Popis izvršenih usluga:**

RB	NAZIV TVRTKE I ADRESA DRUGE UGOVORNE STRANE, DATUM SKLAPANJA UGOVORA	NAZIV I OPIS USLUGE	DATUM I MJESTO IZVRŠENJA USLUGE	KONTAKT ZA PROVJERU (ime, prezime, mail, telefon)	VRIJEDNOST USLUGE bez PDV-a (kn)*
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
<b>U K U P N O bez PDV-a kn:</b>					

*\*ukoliko se radi o poslovnoj tajni moguće je navesti okvirnu vrijednost, ali ne veću od stvarne ugovorene vrijednosti.*

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine.  
(mjesto) (datum)

M.P.

\_\_\_\_\_  
(potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)



**PRILOG 6.****POPIS STRUČNJAKA**

Za predmet nabave:

**Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr**

RB.	CERTIFIKAT	IME, PREZIME I POZICIJA STRUČNJAKA	RADNI STAŽ KOD PONUDITELJA
1.	Microsoft Certified Solutions Expert, Core Infrastructure certifikat		
2.	Microsoft Certified Solutions Expert, Core Infrastructure certifikat		
3.	Microsoft Certified Solutions Expert, Core Infrastructure certifikat		
4.	Microsoft Certified Solutions Expert, Data Management and Analytics certifikat		
5.	Microsoft Certified Solutions Expert, Data Management and Analytics certifikat		
6.	Microsoft Certified Solutions Expert, Data Management and Analytics certifikat		
7.	Microsoft Certified, Azure Solutions Architect Expert certifikat		
8.	Microsoft Certified, Azure Solutions Architect Expert certifikat		
9.	Microsoft Certified, Azure Solutions Architect Expert certifikat		
10.	Microsoft Certified, Azure Security Engineer Associate certifikat		
11.	Microsoft Certified, Azure Security Engineer Associate certifikat		
12.	Microsoft Certified, Azure Security Engineer Associate certifikat		
13.	Microsoft Certified, Azure Database Administrator Associate certifikat		
14.	ITIL Expert in IT Service Management certifikat		
15.	ITIL Expert in IT Service Management certifikat		
16.	Dynatrace Certified Professional certifikat		

*Ponuditelj je obvezan u ponudi priložiti certifikate za stručnjake navedene u popisu. Jedna osoba može biti nositelj više traženih certifikata. Dokazi o stručnim kompetencijama (stručni certifikati) dostavljaju se u originalu ili preslici te mogu biti na hrvatskom ili na engleskom jeziku.*

*Za svakog navedenog stručnjaka Ponuditelj je dužan u priložiti presliku ERPS-a (Elektronički radno pravni status) ili radne knjižice, odnosno drugi dokaz ako navedeni ne postoji u državi sjedišta Ponuditelja.*

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine.  
(mjesto) (datum)

M.P.

\_\_\_\_\_  
(potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)

## PRILOG 7.

### I Z J A V A O ČUVANJU POSLOVNE TAJNE

Hrvatska turistička zajednica iz Zagreba, Iblerov trg 10/IV (u daljnjem tekstu: HTZ), pristupila je provođenju nabave za „Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr“.

U svrhu izrade ponude za navedeni predmet nabave HTZ je pripremio funkcionalno-tehničku dokumentaciju u čijem sklopu se nalaze i dokumenti:

- 01 - Croatia.hr Funkcionalna specifikacija - web portal HTZ.docx
- 02 - Croatia.hr - Edit DMF.docx
- 03 - Croatia.hr - podizanje Azure okoline.docx

Predmetni dokumenti smatraju se **poslovnom tajnom** i dostupni su isključivo gospodarskim subjektima koji potpisom preuzmu obvezu čuvanja iste prema dalje određenim uvjetima.

**Iz navedenog razloga,**

---

*(ime, prezime i OIB osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)*

**kao osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta**

---

*(naziv, sjedište i OIB gospodarskog subjekta)*

**u ime i za račun gospodarskog subjekta**, ovim putem izjavljujem da će se predmetni dokumenti koristiti samo u svrhu navedenu ovom Izjavom te će se isti, u skladu sa sadržajem ove Izjave, čuvati s povećanom pažnjom i odgovornošću kao poslovna tajna.

Predmetni dokumenti predstavljaju autorsko djelo čiji sadržaj se sukladno ovoj Izjavi smije koristiti samo, jedino i isključivo u svrhu predaje ponude za nabave za „Održavanje i nadogradnja turističko informacijskog portala croatia.hr“.

Gospodarski subjekt koji ovom Izjavom preuzima obvezu čuvanja poslovne tajne ne smije sadržaj predmetnih dokumenata i dobivene informacije koristiti ni za kakve druge svrhe od gore navedenih, a naročito ne smije, bez izričite pisane suglasnosti HTZ-a, isti davati na korištenje, uvid ili u vlasništvo trećim osobama, sa ili bez naknade; distribuirati u izvornom ili izvedenom obliku, sa ili bez naknade, te u istu svrhu na bilo koji način nuditi trećim osobama; reproducirati u izvornom ili izvedenom obliku, u cijelosti ili u dijelovima, na bilo koji način i bilo kojim sredstvima, sa ili bez naknade; priopćavati trećim osobama i/ili javnosti u izvornom ili izvedenom obliku, bilo kojim sredstvima, sa ili bez naknade, itd.

Gospodarski subjekt koji ovom Izjavom preuzima obvezu čuvanja poslovne tajne jamči da sadržaj preuzetih dokumenata neće koristiti i na bilo koji drugi način kojim HTZ-u nanosi izravnu ili neizravnu, materijalnu ili nematerijalnu štetu odnosno uzrokuje izmaklu dobit te da će iste štititi od dostupnosti trećim osobama.

Gospodarski subjekt koji ovom Izjavom preuzima obvezu čuvanja poslovne tajne dužan je osigurati tajnost iste i od strane svojih zaposlenika te trećih osoba koje imaju uvid u poslovnu dokumentaciju

i procese gospodarskog subjekta, a kojima su predmetni dokumenti dostupni ili bi na bilo koji način mogli postati dostupni prilikom obavljanja poslova za i kod gospodarskog subjekta, bez obzira traje li radni ili drugi poslovni odnos između tih osoba i gospodarskog subjekta ili je isti prestao.

Gospodarski subjekt koji ovom Izjavom preuzima obvezu čuvanja poslovne tajne jamči da će poduzeti sve mjere potrebne za ispunjenje obveza preuzetih ovom Izjavom te da će HTZ-u nadoknaditi svaku izravnu ili neizravnu, materijalnu ili nematerijalnu štetu ili izmaklu dobit uzrokovanu ponašanjem koje je suprotno ovoj Izjavi i obvezama koje iz nje proizlaze.

Obveza čuvanja poslovne tajne u skladu sa sadržajem ove Izjave postoji od trenutka njenog potpisivanja te preuzimanja predmetnog dokumenta pa nadalje, bez vremenskog ograničenja.

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ . godine.  
(mjesto) (datum)

Za gospodarski subjekt:

M.P.

---

Potpis osobe ovlaštene za zastupanje