

**HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA**

**POZIV ZA DOSTAVU PONUDA**

Predmet nabave:

**Usluga korisničke podrške za eVisitor sustav**

Zagreb, studeni 2022.

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

Anton Brkić

Odjel za eVisitor i aplikativna rješenja

Sektor za informacijske sustave

Hrvatska turistička zajednica

1. **Način komunikacije i kontakt podaci**

Komunikacija će se vršiti putem:

* Emaila: [poslovna.rjesenja@htz.hr](mailto:poslovna.rjesenja@htz.hr)
* Telefona: 01/46 99 392 i/ili 099 2196 206 ili
* Na sastancima.

1. **Predmet nabave**

**Opis predmeta nabave:** obuhvaća cjelokupnu uslugu korisničke podrške sustava eVisitor putem telefonske, e-mail komunikacije i ostalih kanala komunikacije, uključujući:

* sve troškove instalacije, konfiguracije i održavanja tehničkih preduvjeta za ostvarivanje iste,
* implementaciju od strane Hrvatske turističke zajednice (dalje u tekstu: Naručitelj) definiranog telefonskog broja i e-mail adrese,
* dnevnih, tjednih, mjesečnih i godišnjih statističkih izvještaja o ciljanim grupama upita i njihovom intenzitetu, te
* ostale usluge potrebne za uspješan rad korisničke podrške sustava eVisitor.

Obveze Izvršitelja:

Izvršitelj se obvezuje za potrebe izvršavanja usluga definiranih ovim pozivom o svojem trošku održavati samostalan „ticketing“ sustav u cilju stvaranja baze podataka za praćenje i kategorizaciju svih zaprimljenih upita te postupaka njihovog rješavanja po izvoru upita, vrsti korisnika sustava, njegove lokacije, nadležne institucije te vrsti upita i odgovora u cilju promptnog i detaljnog izvještavanja Naručitelja o svim podrškom otkrivenim nejasnoćama i poteškoćama.

Izvršitelj se obavezuje o svojem trošku osigurati kompletnu informatičku infrastrukturu te istu konfigurirati u cilju postizanja pune funkcionalnosti „ticketing“ sustava putem kojega će evidentirati svoj kompletan rad na podršci sustava eVisitor.

U cilju prikupljanja statističkih podataka i analize podrškom prikupljenih informacija, izvršitelj se obvezuje pri svakom pristiglom upitu sakupljati i kategorizirati e-mail adrese i telefonske brojeve te druge podatke o pozivatelju (ime, prezime, obveznik/TZ/drugo) s kojih su isti zaprimljeni, kako bi se identificirali korisnici s najvišim brojem poteškoća te prijavljene poteškoće ciljano otklonile. Potrebno je napraviti detaljniju kategorizaciju pozivatelja na način kako to zatraži Naručitelj.

* 1. **Vrsta, kvaliteta, opseg ili količina predmeta nabave**

Vrsta i količina predmeta nabave iskazana je pripadajućim Ponudbenim listom (Prilog 2. – Obrazac za ponuditelja) i Troškovnikom predmeta nabave (Prilog 3. - Troškovnik predmeta nabave) te čini sastavni dio ovog Poziva.

Ponuditelj je obvezan usluge podrške početi obavljati u punom obujmu unutar 4 tjedna po dostavi Odluke o odabiru predmeta nabave te u istom razdoblju realizirati sve tehničke preduvjete te osposobiti agente u cilju uspješnog preuzimanja podrške.

Rad korisničke podrške tijekom trajanja ugovora definira se na sljedeći način:

* 1.1.2023. - 30.4.2023. od ponedjeljka do petka od 8 do 16 h
* 1.5.2023. - 16.10.2023. od ponedjeljka do petka od 8 do 18 h
* 17.10.2023. - 17.12.2023. od ponedjeljka do petka od 8 do 16 h
* 18.12.2023. - 31.12.2023. od ponedjeljka do petka od 8 do 18 h

Izvršitelj se obvezuje osigurati adekvatne kapacitete agenata alocirane pružanju podrške sustavu eVisitor u cilju osiguranja dostupnosti podrške krajnjim korisnicima tijekom kompletnog ugovorenog razdoblja. U neradno vrijeme kontakt centra, pozivatelji trebaju dobiti govornu poruku o radnom vremenu i e-mail adresu na koju mogu poslati upite.

* 1. **Način zaprimanja i obrade upita**

Jednim upitom odnosno „ticketom“ smatra se zaprimljen upit pristigao od jednog pozivatelja na jednu temu, bilo kojim dogovorenim kanalom komunikacije definirane od strane Naručitelja, neograničen broj mailova ili dolaznih i odlaznih poziva u neograničenom trajanju\* na istu temu te sva interna komunikacija s Naručiteljem. Interna komunikacija ili konzultacije s Naručiteljem uračunavaju se u pojedini upit i odgovor kao njegov sastavni dio te ne mogu biti posebno i dodatno obračunate niti naplaćene Naručitelju. U pojedini upit odnosno „ticket“ se uračunavaju i sve povratne informacije od korisnika kojima se isti zahvaljuje ili izražava dodatne stavove odnosno mišljenja koja nisu sadržajno novi upit. SPAM ili drugi upiti nevezani uz samu podršku sustava ne smatraju se e-mail upitom te ne mogu biti posebno i dodatno obračunati niti naplaćeni Naručitelju.

Nakon svakog zaprimljenog upita nekim od dogovorenih kanala komunikacije korisnik će dobiti povratnu informaciju odnosno automatski odgovor o zaprimljenom upitu.

Za telefonske pozive potrebno je implementirati interaktivni glasovni odgovor (IVR) te mogućnost zaprimanja email upita putem web forme i na klasičan način.

* 1. **Način pregleda statističkih informacija prikupljenih pružanjem podrške**

Naručitelju se u svakom trenutku putem „ticketing“ sustava mora omogućiti nesmetan i besplatan uvid u rad centra uključujući strukturirane zaprimljene upite i odgovore (pisanu korespondenciju i snimljene telefonske upite) po pošiljatelju upita, lokaciji, vrsti upita i vrsti korisnika sustava neovisno o komunikacijskom kanalu te proceduri i korespondenciji u cilju njihova rješavanja.

Naručitelj u svakom trenutku putem „ticketing“ sustava treba imati dostupnu informaciju o najčešće postavljanim upitima, vrstama upita, nazivu turističke zajednice i sl. neovisno o zatraženom razdoblju za koje se statistika traži.

Naručitelju se putem „ticketing“ sustava u svakom trenutku treba omogućiti nesmetan i besplatan uvid u točan broj neodgovorenih upita.

Izvršitelj putem „ticketing“ sustava mora kontinuirano prikupljati strukturirane prijedloge za nadogradnje i poboljšanja te ih dostavljati u strukturiranom obliku Naručitelju i programskoj kući nadležnoj za razvoj i održavanje sustava eVisitor na zahtjev ili minimalno jednom unutar obračunskog razdoblja (jednom mjesečno).

Naručitelju se putem „ticketing“ sustava mora omogućiti filtriranje i kategorizacija svih pristiglih upita te odgovora na iste u cilju automatskog generiranja personaliziranih izvještaja.

\* ***Napomena:***

*Prema dosadašnjoj praksi prosječno trajanje poziva je oko 5 minuta*

* 1. **Vrste upita i rokovi izvršavanja usluge podrške sustava eVisitor**

Ovisno o vrsti odnosno složenosti upita od Izvršitelja se očekuje pružanje odgovora u sljedećim rokovima:

1. Za upite na koje Izvršitelj ne može samostalno odgovoriti (zbog kompleksnosti ili je u nadležnosti druge institucije) – rok za prosljeđivanje Naručitelju (ili drugoj instituciji) je maksimalno 24 sata. Izvršitelj se obvezuje podsjetiti Naručitelja za upite koji su u nadležnosti Naručitelja da pošalje odgovor ako to nije učinio unutar 72 sata od prosljeđivanja upita.
2. Za upite na koje Izvršitelj može odgovoriti pomoću unaprijed definiranih odgovora dostavljenog od strane Naručitelja ili ako se radi o odgovoru koji se više puta ponavlja– rok odgovora je maksimalno 24 sata
3. Za ostale upite na koje Izvršitelj može samostalno odgovoriti (npr. tehnička pitanja, korištenje sustava i sl.) – rok odgovora je maksimalno 48 sati

Navedene informacije potrebno je uključiti u dnevne, tjedne i mjesečne statističke izvještaje.

* 1. **Ostale obaveze Izvršitelja**

Izvršitelj se obvezuje kontinuirano pratiti i poznavati zakonske obveze vezane uz turizam kao i svu dostupnu dokumentaciju i sustave pomoći vezane uz sustav eVisitor.

Izvršitelj se obvezuje samostalno i uz pomoć Naručitelja nadopunjavati bazu znanja u cilju ostvarivanja što kvalitetnije podrške.

Izvršitelj se obvezuje da je baza znanja u vlasništvu Naručitelja te se obavezuje da istu neće dijeliti trećim stranama, bez ranije obavijesti i pisanog odobrenja Naručitelja.

Izvršitelj se obvezuje omogućiti Naručitelju online pristup cjelovitoj bazi znanja.

Statistički izvještaji te druge administrativne obavijesti ne smatraju se upitima te ih nije moguće obračunati i naplatiti Naručitelju.

* 1. **U slučaju nepridržavanja opsega i rokova definiranih ovim ugovorom, definiraju se ugovorni penali prema sljedećim kriterijima**

Osim u opravdanim situacijama, Naručitelj ima pravo umanjenja mjesečnog obračuna u iznosu do 10% u slučaju nepridržavanja definiranih opsega i rokova.

Naručitelj će o svom trošku u intenzitetima koje sam definira provoditi nadzor nad radom korisničkog centra u cilju provjere poštivanja ovim pozivom definiranih odredbi.

U slučaju nemogućnosti generiranja bilo kojeg izvještaja koji zatraži Naručitelj u roku i obujmu definiranom ovim ugovorom, Izvršitelj se obvezuje u najkraćem mogućem roku otkloniti nastale poteškoće.

1. **Podaci o sadržaju ponude i potrebne dokumentacije**

## **4.1. Sadržaj i način izrade ponude**

Ponuda mora sadržavati podatke odnosno priloge, kako je navedeno:

1. **Dokaz pravne i poslovne sposobnosti** (točka 8A),
2. **Dokaz o nekažnjavanju** (točka 8B), (Prilog 1)
3. **Dokaz financijske sposobnosti** (točka 8C),
4. **Popunjeni Obrazac za ponuditelja - Ponudbeni list** (Prilog 2.),
5. **Popunjeni troškovnik predmeta nabave** (Prilog 3.),
6. **Karakteristike komunikacijske platforme** (Prilog 4.)

Ponuda također može sadržavati u opisnoj formi dodatne informacije u zasebnom dokumentu (Prilog 5.)

## **4.2. Izmjena i/ili dopuna ponude i odustajanje od ponude**

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. 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.

**4.3. Dodatna pojašnjenja**

Ponuditelj može zatražiti pojašnjenje uvjeta iz ove natječajne dokumentacije u cilju predaje što kvalitetnije ponude, a Naručitelj se obvezuje odgovoriti u roku od 48 sati ukoliko je pojašnjenje zatraženo najkasnije 5 (pet) dana prije dana isteka roka za dostavu ponuda.

**5. Cijena ponude**

Prilikom izrade ponude, Ponuditelj je obvezan pridržavati se sljedećeg:

1. Cijena ponude mora biti iskazana isključivo na Ponudbenom listu (Prilog 2. – Obrazac za ponuditelja - Ponudbeni list) i Troškovniku predmeta nabave (Prilog 3. - Troškovnik predmeta nabave)
2. Cijena ponude mora biti izražena u kunama i eurima, napisana brojkama
3. Porez na dodanu vrijednost mora biti prikazan zasebno
4. Za svaku stavku troškovnika predmeta nabave potrebno je nuditi odvojenu jediničnu cijenu
5. Jedinične cijene dopušteno je nuditi isključivo za vrstu i kvalitetu usluge navedenu u opisanom dijelu troškovnika predmeta nabave
6. Troškovnik predmeta nabave potrebno je ispuniti (po svim pozicijama) na način da se ne smiju mijenjati količine ili opisi u pojedinim stavkama troškovnika predmeta nabave
7. Cijenu ponude potrebno je izraziti za cjelokupan predmet nabave. Ponuditelju nije dopušteno ponuditi sljedeće:

* Alternativne cijene ponude
* Ponude u relativnom iznosu bez cijene u apsolutnom iznosu
* Ponude pod uvjetima koji nisu predviđeni Pozivom za dostavu ponuda.

U cijenu ponude moraju biti uračunati svi troškovi i popusti bez poreza na dodanu vrijednost, koji se prikazuje zasebno, iza cijene ponude. Za ponuđenu cijenu obvezna je potpuna transparentnost i nepostojanje skrivenih troškova u ponudi. Prilikom izrade Obrasca za ponuditelja - Ponudbenog lista Ponuditelj je obvezan ispuniti sve pozicije iz Ponudbenog lista i Troškovnika. Također, Ponuditelj je obvezan ispuniti cjelokupni Troškovnik predmeta nabave (Prilog 3. - Troškovnik predmeta nabave).

**5.1. Naknada za izradu ponuda**

Ponude se izrađuju bez posebne naknade.

**6. Kriterij odabira ponude**

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:

* Cijena usluge prema troškovniku predmeta nabave
* Karakteristike komunikacijske platforme

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rbr.** | **Kriteriji** | **Relativni značaj** | **Maks. broj bodova** |
| A. | Cijena usluge | 70% | 70 |
| B. | Karakteristike komunikacijske platforme | 30% | 30 |
| **Maksimalni broj bodova:** | | | **100** |

Ukupni broj bodova dobiva se kao suma bodova prema sljedećoj formuli: U = A + B

pri čemu je:

U – ukupni broj bodova ponude

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

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

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

**Cijena usluge**

Prihvatljive ponude će se po ovom kriteriju bodovati sukladno formuli za izračun bodovne vrijednosti ponuđenog iznosa:

A = (Am/Ap)\*70

gdje je:

A – broj bodova koje je ponuda dobila po kriteriju A (zaokruženo na dvije decimale)

Am –iznos cijene najniže ponude

Ap – iznos ponude koja je predmet ocjene

**Karakteristike komunikacijske platforme**

Prihvatljive ponude će se po ovom kriteriju bodovati sukladno tablici iz Priloga 4.

**7. Dopustivost zajednice ponuditelja**

Nije dopuštena zajednica ponuditelja.

**8. Dokaz sposobnosti ponuditelja**

Sposobnost mora postojati najkasnije u trenutku otvaranja ponude. Ako Ponuditelj ne dostavi u roku sve tražene izvornike ili preslike dokumenata, Naručitelj će isključiti takvog Ponuditelja, odnosno odbiti njegovu ponudu.

***A.*** ***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 tim da naprijed navedena Isprava ne smije biti starija od 6 mjeseci do dana slanja poziva na dostavu dokaza.*
* ***Naziv izdavatelja dokaza sposobnosti:*** *Trgovački sud, Obrtni registar, 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.*

***B. Dokaz o nekažnjavanju:***

* ***Naziv dokaza sposobnosti****: Izjava s ovjerenim potpisom kod javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela kojom ponuditelj dokazuje (Obrazac 1.): 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 prikrivanje 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 ovjerenim potpisom kod javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela zemlje sjedišta, odnosno nadležno tijelo zemlje sjedišta ukoliko se u istoj odgovarajući dokaz izdaje,*
* ***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.*

***C. Dokaz financijske sposobnosti:***

* ***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.*

1. **Oblik, način, rok i mjesto dostave ponude**

Ponuda te svi prilozi propisani ovim pozivom trebaju se dostaviti u .pdf formatu na e-mail adresu:

* [poslovna.rjesenja@htz.hr](mailto:poslovna.rjesenja@htz.hr)

1. **Rok dostave ponude s pripadajućom dokumentacijom**

Krajnji rok za dostavu ponuda je 8.prosinca 2022. godine u 12:00 sati.

1. **Jezik ponude i priložene dokumentacije**

Ponuda se zajedno sa pripadajućom dokumentacijom izrađuje na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu.

1. **Rok valjanosti ponude**

Rok valjanosti ponude mora biti naveden u ponudi i ne može biti kraći od 60 (šezdeset) dana od dana otvaranja ponuda s tim da Naručitelj može pisanim putem zatražiti produženje roka valjanosti ponude.

1. **Procijenjena vrijednost nabave**

Procijenjena vrijednost predmeta nabave je 120.000,00 kuna / 15.926,74 eura bez PDV-a odnosno 150.000,00 kuna / 19.908,42 eura s PDV-om.

1. **Podaci o postupku pregovaranja**

Naručitelj će odlučiti o ponuditeljima (u pravilu dva ili više) koje će se u postupku izravnog pregovaranja pozvati da dostave konačne ponude za sve dijelove ponude odnosno usluge ili za samo određeni dio.

Naručitelj zadržava bezuvjetno pravo da u postupku izravnog pregovaranja promijeni opseg usluge ili količinu te da ne prihvati dio ponude.

1. **Način obavještavanja o rezultatima poziva**

O rezultatima poziva ponuditelji će biti obaviješteni putem e-maila najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od dana donošenja Odluke o odabiru.

**16. Početak i rok isporuke opreme**

Puna primjena usluga podrške sustava eVisitor mora biti realizirana od 1. siječnja 2023.

Ugovor se zasniva na razdoblje od 12 mjeseci uz mogućnost automatskog produženja ugovora za dodatnih 12 mjeseci.

***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, 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.***Prilog 1.**

**OBRAZAC IZJAVE PONUDITELJA DA NE POSTOJE OBVEZNI RAZLOZI ISKLJUČENJA IZ SUDJELOVANJA U POSTUPKU NABAVE**

I Z J A V A O N E K A Ž NJ A V A NJ U

Koju dajem ja \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \*,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ime i prezime, adresa/prebivalište, broj osobne iskaznice, MB/ OIB)

kao osoba ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta/ponuditelja

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(naziv i sjedište gospodarskog subjekta/ponuditelja)

za sebe i za gospodarski subjekt da meni/gospodarskom subjektu NIJE izrečena pravomoćna osuđujuća presuda za jedno ili više sljedećih kaznenih djela: udruživanje za počinjenje kaznenih djela, zločinačko udruženje, počinjenje kaznenog djela u sastavu zločinačkog udruženja, zlouporaba u postupku javne nabave, nezakonito pogodovanje, primanje mita, davanje mita, trgovanje utjecajem, davanje mita za trgovanje utjecajem, 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, prijevara u gospodarskom poslovanju, utaja poreza ili carine, subvencijska prijevara, utaja poreza i drugih davanja, terorizam, javno poticanje na terorizam, novačenje za terorizam, obuka za terorizam, terorističko udruženje, financiranje terorizma, pranje novca, trgovanje ljudima, trgovanje ljudima i ropstvo, računalna prijevara, prijevara u gospodarskom poslovanju i prikrivanje protuzakonito dobivenog novca, odnosno za odgovarajuća kaznena djela prema propisima države sjedišta gospodarskog subjekta ili države iz koje ta osoba dolazi.

U \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_. \_\_\_\_. godine.

(mjesto / datum)

Ponuditelj:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(pečat i potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)

\* upisati ime, prezime i funkciju ovlaštene osobe za zastupanje

**Prilog 2.**

**PONUDBENI LIST**

Predmet nabave:   
Usluga korisničke podrške za eVisitor sustav

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.htz.hr](http://www.htz.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)

Duljina jamstvenog roka:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(duljina jamstvenog roka u brojkama)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(duljina jamstvenog roka 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: 90 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)

Ponuditelj:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(pečat i potpis osobe ovlaštene za zastupanje gospodarskog subjekta)  
\* upisati ime, prezime i funkciju ovlaštene osobe za zastupanje

**Prilog 3.**

**TROŠKOVNIK PREDMETA NABAVE**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tip usluge** | **Specifikacija usluge** | **A** | **C** | **D** | **E** | **F** |
| **Količina** | **Jedinična cijena bez PDV-a** | **Jedinična cijena s PDV-om** | **Ukupni iznos bez PDV-a** | **Ukupni iznos**  **s PDV-om** |
| **D = C \* 1,25** | **E = A \* C** | **F = A \* D** |
| Vrste\* upita/odgovora | A – Proslijeđeni upiti | 300 |  |  |  |  |
| B – Unaprijed definirani odgovori | 900 |  |  |  |  |
| C – Ostali upiti | 2.800 |  |  |  |  |
|  | **Ukupno** | **4.000** |  |  |  |  |

\*Navedene godišnje količine upita (ticketa) prema vrstama su procijenjene na osnovu povijesnih podataka te služe za procjenu vrijednosti nabave odnosno ponude. Detaljniji opis pojedine vrste upita dan je u točci *3.4. Vrste upita i rokovi izvršavanja usluge podrške sustava eVisitor.*

U slučaju prekoračenja procijenjene količine upita jedinična cijena za pojedinu vrstu upita ostaje nepromijenjena.

**Prilog 4.**

**KARAKTERISTIKE KOMUNIKACIJSKE PLATFORME**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Karakteristika** | **Kratki opis\***  (do 1.200 znakova) | **Bodovi** | | |
| 1 | Mogućnosti povezivanja i upravljanja s više poziva i mailova na način da se isti grupiraju u jedan ticket |  | 0  (nije moguće) | 1-5  (putem izvještaja) | 6-10  (online) |
| 2 | Prilagođena statistika prema različitim parametrima (kategorije upita, pozivatelji, agenti i sl.), modularni izvještaji i uvid u stanje tiketa i ostale statistike u realnom vremenu. |  | 0  (nije moguće) | 1-4  (putem izvještaja) | 5-8  (online) |
| 3 | Fleksibilnost u prilagodbi pojedinih funkcionalnosti komunikacijske platforme na zahtjev Naručitelja |  | 0  (nije moguće) | 4  (moguće) | |
| 4 | Reference u turizmu, financijama i/ili javnom sektoru |  | 0  (0-5 referenci) | 1-3  (6-10 referenci) | 4  (10+ referenci) |
| 5 | Praćenje efikasnosti pojedinih agenata |  | 0  (nije moguće) | 1-3  (putem izvještaja) | 4  (online) |
| **Ukupno** | | | **Maksimalno 30** | | |

***Napomena***

\*U Prilogu 5. mogu se dostaviti kratki opisi karakteristika i dokaznice za navedene karakteristike u obliku screenshotova, potvrda o uredno ispunjenim ugovorima i sl.

**Prilog 5.**

Opisi karakteristika i dokaznice za navedene karakteristike u obliku screeenshotova, potvrda o uredno ispunjenim ugovorima i sl.

**Prilog 6.**

**HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA,** Zagreb, Iblerov trg 10/IV, OIB 72501368180, koju zastupa direktor mr. sc. Kristjanu Staničiću (u daljnjem tekstu: **Naručitelj**),

i

**xy**, (u daljnjem tekstu: **Izvršitelj**),

zaključili su u Zagrebu, dana 01. siječnja 2023. sljedeći

**U G O V O R**

**o pružanju usluga podrške sustava eVisitor**

**Članak 1.**

Predmet ovog ugovora obuhvaća kompletnu uslugu korisničke podrške sustava eVisitor putem telefonske, e-mail komunikacije i ostalih kanala komunikacije, uključujući sve troškove instalacije, konfiguracije i održavanja tehničkih preduvjeta za ostvarivanje iste, implementaciju od strane Naručitelja definiranog telefonskog broja i e-mail adrese, dnevnih, tjednih, mjesečnih i godišnjih statističkih izvještaja o ciljanim grupama upita i njihovom intenzitetu te ostale usluge potrebne za uspješan rad korisničke podrške sustava eVisitor.

**Članak 2.**

Ugovorne strane su suglasne kako će Izvršitelj uslugu korisničke podrške obračunavati Naručitelju prema troškovniku (Prilog 3. Poziva za dostavu ponuda).

**Članak 3.**

Izvršitelj se obvezuje za potrebe izvršavanja usluga definiranih ovim pozivom o svojem trošku održavati samostalan „ticketing“ sustav u cilju stvaranja baze podataka za praćenje i kategorizaciju svih zaprimljenih upita te postupaka njihovog rješavanja po izvoru upita, vrsti korisnika sustava, njegove lokacije, nadležne institucije te vrsti upita i odgovora u cilju promptnog i detaljnog izvještavanja Naručitelja o svim podrškom otkrivenim nejasnoćama i poteškoćama.

Izvršitelj se obavezuje o svojem trošku osigurati kompletnu informatičku infrastrukturu te istu konfigurirati u cilju postizanja pune funkcionalnosti „ticketing“ sustava putem kojega će evidentirati svoj kompletan rad na podršci sustava eVisitor.

U cilju prikupljanja statističkih podataka i analize podrškom prikupljenih informacija, izvršitelj se obvezuje pri svakom pristiglom upitu sakupljati i kategorizirati e-mail adrese i telefonske brojeve te druge podatke o pozivatelju (ime, prezime, obveznik/TZ/drugo) s kojih su isti zaprimljeni, kako bi se identificirali korisnici s najvišim brojem poteškoća te prijavljene poteškoće ciljano otklonile. Potrebno je napraviti detaljniju kategorizaciju pozivatelja na način kako to zatraži Naručitelj.

**Članak 4.**

**Vremenski okvir pružanja usluge:**

Rad pozivnog centra tijekom trajanja ugovora definira se za svaki dan neovisno o vikendu ili prazniku na sljedeći način:

* 1.1.2023. - 30.4.2023. od ponedjeljka do petka od 8 do 16 h
* 1.5.2023. - 16.10.2023. od ponedjeljka do petka od 8 do 18 h
* 17.10.2023. - 17.12.2023. od ponedjeljka do petka od 8 do 16 h
* 18.12.2023. - 31.12.2023. od ponedjeljka do petka od 8 do 18 h

Izvršitelj se obavezuje osigurati adekvatne kapacitete agenata alocirane pružanju podrške sustavu eVisitor u cilju osiguranja dostupnosti podrške krajnjim korisnicima tijekom kompletnog ugovorenog razdoblja.

**Način zaprimanja i obrade upita:**

Jednim upitom odnosno „ticketom“ smatra se zaprimljen upit pristigao od jednog pozivatelja na jednu temu, bilo kojim dogovorenim kanalom komunikacije definiranu od strane Naručitelja, neograničen broj mailova ili dolaznih i odlaznih poziva u neograničenom trajanju\* na istu temu te sva interna komunikacija s Naručiteljem. Interna komunikacija ili konzultacije s Naručiteljem uračunavaju se u pojedini upit i odgovor kao njegov sastavni dio, te ne mogu biti posebno i dodatno obračunate niti naplaćene Naručitelju. U pojedini upit odnosno „ticket“ se uračunavaju i sve povratne informacije od korisnika kojima se isti zahvaljuje ili izražava dodatne stavove odnosno mišljenja koja nisu sadržajno novi upit.

SPAM ili drugi upiti nevezani uz samu podršku sustava ne smatraju se e-mail upitom te ne mogu biti posebno i dodatno obračunati niti naplaćeni Naručitelju.

Nakon svakog zaprimljenog upita nekim od dogovorenih kanala komunikacije korisnik će dobiti povratnu informaciju odnosno automatski odgovor o zaprimljenom upitu.

U telefonske pozive potrebno je implementirati interaktivni glasovni odgovor (IVR) te mogućnost zaprimanja email upita putem web forme i na klasičan način.

**Način pregleda statističkih informacija prikupljenih pružanjem podrške:**

Izvršitelj se obavezuje Naručitelju omogućiti uvid u dnevne statističke izvještaje u od strane Naručitelja definiranom vremenu i opsegu. Iste će definirati Naručitelj pri početku korištenja usluge te po potrebi optimizirati sukladno budućim proširenjima eVisitor sustava.

Naručitelju se u svakom trenutku putem „ticketing“ sustava mora omogućiti nesmetan i besplatan uvid u rad centra uključujući strukturirane zaprimljene upite i odgovore (pisanu korespondenciju i snimljene telefonske upite) po pošiljatelju upita, lokaciji, vrsti upita i vrsti korisnika sustava neovisno o komunikacijskom kanalu te proceduri i korespondenciji u cilju njihova rješavanja.

Naručitelj u svakom trenutku putem „ticketing“ sustava treba imati dostupnu informaciju o najčešće postavljanim upitima, vrstama upita, nazivu turističke zajednice i sl. neovisno o zatraženom razdoblju za koje se statistika traži.

Naručitelju se putem „ticketing“ sustava u svakom trenutku treba omogućiti nesmetan i besplatan uvid u točan broj neodgovorenih upita.

Izvršitelj putem „ticketing“ sustava mora kontinuirano prikupljati strukturirane prijedloge za nadogradnje i poboljšanja te ih dostavljati u strukturiranom obliku Naručitelju i programskoj kući nadležnoj za razvoj i održavanje sustava eVisitor na zahtjev ili minimalno jednom unutar obračunskog razdoblja (jednom mjesečno).

Naručitelju se putem „ticketing“ sustava mora omogućiti filtriranje i kategorizacija svih upita pristiglih upita, te odgovora na iste u cilju automatskog generiranja personaliziranih izvještaja.

**Rokovi izvršavanja usluge podrške sustava eVisitor:**

Ovisno o složenosti upita od Izvršitelja se očekuje pružanje odgovora u sljedećim rokovima:

1. Za upite na koje Izvršitelj ne može samostalno odgovoriti (zbog kompleksnosti ili je u nadležnosti druge institucije) – rok za prosljeđivanje Naručitelju (ili drugoj instituciji) je maksimalno 24 sata. Izvršitelj se obvezuje podsjetiti Naručitelja za upite koji su u nadležnosti Naručitelja da pošalje odgovor ako to nije učinio unutar 72 sata od prosljeđivanja upita.
2. Za upite na koje Izvršitelj može odgovoriti pomoću unaprijed definiranih odgovora dostavljenog od strane Naručitelja ili ako se radi o odgovoru koji se više puta ponavlja– rok odgovora je maksimalno 24 sata
3. Za ostale upite na koje Izvršitelj može samostalno odgovoriti (npr. tehnička pitanja, korištenje sustava i sl.) – rok odgovora je maksimalno 48 sati

Navedene informacije potrebno je uključiti u dnevne, tjedne i mjesečne statističke izvještaje.

**Ostale obveze Izvršitelja:**

Izvršitelj se obvezuje kontinuirano pratiti i poznavati zakonske obveze vezane uz turizam za koje mu je Naručitelj poslao upute i materijale za obuku kao i svu dostupnu dokumentaciju i sustave pomoći vezane uz sustav eVisitor.

Izvršitelj se obvezuje samostalno i uz pomoć Naručitelja nadopunjavati bazu znanja u cilju ostvarivanja što kvalitetnije podrške.

Izvršitelj se obvezuje da je baza znanja u vlasništvu Naručitelja te se obavezuje da istu neće dijeliti trećim stranama, bez ranije obavijesti i pisanog odobrenja Naručitelja.

Izvršitelj se obvezuje omogućiti Naručitelju online pristup cjelovitoj bazi znanja.

Statistički izvještaji te druge administrativne obavijesti ne smatraju se upitima te ih nije moguće obračunati i naplatiti Naručitelju.

**U slučaju nepridržavanja opsega i rokova definiranih ovim ugovorom, definiraju se ugovorni penali prema sljedećim kriterijima:**

U slučaju nepridržavanja definiranih opsega i rokova Naručitelj ima pravo umanjenja mjesečnog obračuna u iznosu do 10%.

Naručitelj će o svom trošku u intenzitetima koje sam definira provoditi nadzor nad radom pozivnog centra u cilju provjere poštivanja ovim pozivom definiranih odredbi.

U slučaju nemogućnosti generiranja bilo kojeg izvještaja koji zatraži Naručitelj u roku i obujmu definiranom ovim ugovorom, Izvršitelj se obvezuje u najkraćem mogućem roku otkloniti nastale poteškoće.

**Članak 5.**

**Obveze Naručitelja**

Naručitelj se obavezuje da će kontinuirano, pisanim putem i usmeno, održavati razinu znanja Izvršitelja prenošenjem svih obavijesti o zakonskim promjenama u turizmu, promjenama u radu sustava eVisitor te eventualnim zastojima u radu, da bi na vrijeme i efikasno rješavali sve upite krajnjih korisnika sustava.

**Članak 6.**

Izvršitelj će početi pružati Usluge Naručitelju, sa danom 01.01.2023.

Ovaj Ugovor zasniva se na razdoblje od 12 mjeseci.

Ugovorne strane suglasno utvrđuju mogućnost produženja Ugovora automatizmom za naredno razdoblje od 01.01.2024. do 31.12.2024., ukoliko niti jedna ugovorna strane izjavom u pisanom obliku upućenom preporučenom pošiljkom ne izvijesti drugu ugovornu stranu da ne namjerava produžiti Ugovor i to najkasnije 30 dana prije isteka Ugovora.

Trajanje ovog Ugovora kao i rokovi određeni u istom predstavljaju bitan sastojak Ugovora.

U slučaju povreda bitnih sastojaka ovog Ugovora od strane jedne Ugovorne strane, druga ga strana ima pravo trenutno otkazati pod uvjetom da su iste učinjene namjerom ili krajnjom nepažnjom. Bitnim se sastojcima smatraju sve obveze Ugovornih strana kako bi se ostvario duh i svrha ovog Ugovora.

**Članak 7.**

Naručitelj se obavezuje da će imenovati odgovornu osobu za komunikaciju s odgovornom osobom imenovanom od strane Izvršitelja, kao i pismene upute o proceduri rada.

**Članak 8.**

Ugovorne strane sporazumno utvrđuju da se za izvršavanje predmeta ovog ugovora primjenjuju cijene i uvjeti definirani u Prilogu 1. ovog ugovora.

**Članak 9.**

Sve druge usluge koje nisu obuhvaćene ovim Ugovorom, naknadno se ugovaraju.

**Članak 10.**

Svi podaci do kojih dođu ovlašteni zaposlenici ugovornih strana predstavljaju najstrožu poslovnu tajnu te se ugovorne strane obvezuju, tijekom ispunjavanja obveza definiranih ovim Ugovorim čuvati tajnost tih podataka.

Ugovorene strane se obvezuju poduzeti sve ekonomski i tehnički razumne mjere radi zaštite tajnosti podataka koji su predani ili koji su bili slučajno otkriveni.

Ugovorna strana koja neovlašteno preda podatke koji predstavljaju poslovnu tajnu trećoj osobi, odgovara za svaku štetu koja zbog toga nastane protivnoj strani.

**Članak 11.**

Ugovorne strane su suglasne da će sve sporove, uključujući i sporove koji se odnose na pitanje valjanog nastanka, povrede ili prestanka ovog Ugovora, kao i na pravne učinke koji iz njega proistječu ili bi eventualno mogli nastati, rješavati mirnim putem, a u slučaju da takav postupak rješavanja spora ne uspije, ugovara se mjesna nadležnost suda u Zagrebu.

**Članak 12.**

Ovaj ugovor sastavljen je u 4 (četiri) primjerka, od kojih svaka ugovorna strana zadržava po 2 (dva) primjerka. Ovaj Ugovor stupa na snagu danom potpisa ovlaštenih predstavnika Ugovornih strana, U znak razumijevanja i prihvaćanja ovog Ugovora, Ugovorne ga strane vlastoručno potpisuju u skladu s navedenim datumom i mjestom.

|  |  |
| --- | --- |
| Naručitelj  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Izvršitelj  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| mr. sc. Kristjan Stančić  direktor  Hrvatska turistička zajednica | ? |

**Prilog 1. Ugovora**

**TROŠKOVNIK**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tip usluge** | **Specifikacija usluge** | **A** | **C** | **D** | **E** | **F** |
| **Količina** | **Jedinična cijena bez PDV-a** | **Jedinična cijena s PDV-om** | **Ukupni iznos bez PDV-a** | **Ukupni iznos**  **s PDV-om** |
| **D = C \* 1,25** | **E = A \* C** | **F = A \* D** |
| Vrste\* upita/odgovora | A – Proslijeđeni upiti | 300 |  |  |  |  |
| B – Unaprijed definirani odgovori | 900 |  |  |  |  |
| C – Ostali upiti | 2.800 |  |  |  |  |
|  | **Ukupno** | **4.000** |  |  |  |  |

\*Navedene godišnje količine upita (ticketa) prema vrstama su procijenjene na osnovu povijesnih podataka te služe za procjenu vrijednosti nabave odnosno ponude.

U slučaju prekoračenja procijenjene količine upita jedinična cijena za pojedinu vrstu upita ostaje nepromijenjena.