



**REPUBLIKA HRVATSKA
SREDIŠNJI DRŽAVNI URED
ZA OBNOVU I STAMBENO ZBRINJAVANJE
Savska cesta 28, 10000 Zagreb**

KLASA: 302-02/22-01/187
URBROJ: 510-02-02/01-22-05

Zagreb, 17. veljače 2022. godine

Temeljem članka 6. stavka 12. Pravilnika o provedbi postupaka nabave roba, usluga i radova za postupke obnove (Narodne novine, broj 126/2021) te u skladu s točkom 37. Dokumentacije o nabavi, KLASA: 302-02/22-01/187, URBROJ: 510-02-02/01-22-03, u postupku koji se provodi u okviru poslova obnove, od strane naručitelja koji provodi postupke obnove sukladno Zakonu o obnovi zgrada oštećenih potresom na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije (Narodne Novine, broj 102/2020, 10/2021 i 117/202), evidencijskog broja OB-C-U-121/22, Naručitelj, Središnji državni ured za obnovu i stambeno zbrinjavanje, objavljuje:

I. OBJAŠNENJE DOKUMENTACIJE O NABAVI

USLUGE REDOVNOG I IZVANREDNOG SERVISIRANJA I ODRŽAVANJA PRIVREMENIH POKRETNIH OBJEKATA (KONTEJNERA) I UGRADENE OPREME NA PODRUČJU GDJE JE REPUBLIKA HRVATSKA PROGLASILA KATASTROFU (SISAČKO-MOSLAVAČKA, KARLOVAČKA I ZAGREBAČKA ŽUPANIJA)

Temeljem zaprimljenog upita gospodarskog subjekta naručitelj daje objašnjenje Dokumentacije o nabavi, kako slijedi:

- Gospodarski subjekti dostavlja komentar na objavljenu dokumentaciju u dijelu opisa predmeta nabave te detaljno obrazlaže poveznice na projekt vezano uz Call centar i CAFM sustav. Gospodarski subjekt navodi, cit:*
 - „Call centar – za potrebe centralizirane prijave zahtjeva i kvarova od strane korisnika, PRS-FM ima organiziran Call centar, kao sastavni dio projektne organizacije. Sastavni dio Call centra je CAFM sustav za praćenje svih aktivnosti: preventivnog, redovnog i inetrventnog održavanja.*
 - Evidencija zahtjeva Call centra te praćenje ispunjenja svih aktivnosti*
 - Definiranje mjerljivih kriterija u CAFM u svrhu povećanja efikasnosti svih procesa (kroz KPI i benchmarking)*
 - Izještavanje i fakturiranje u skladu sa zahtjevima klijenta*
 - Evidencija i analiza svih zaprimljenih primjedbi u CAFM sustavu*
 - Prilagodba CAFM sustava zahtjevima klijenta, te mogućnost kontroliranja procesa i obavljenih aktivnosti kroz centralni sustav*
 - Praćenje troškova*
 - Kontrola ostvarenja plana održavanja i intervencija.*

FM tehničari (KV, VKV ili SSS tehničkog usmjerenja)

- *Izvođenje inspekcija, manjih popravaka, hitnih intervencija ...*
- *Praćenje realizacije planova održavanja sredstava rada i prateće opreme korisnika*
- *Identifikacija potreba i osiguranje rezervnih dijelova i tehničkog materijala za održavanje sredstava rada i prateće opreme*
- *Nadzor nad izvođenjem svih radova održavanja sredstava rada i prateće opreme*
- *Nadzor i kontrola kvalitete i kvantitete izvođenja radova održavanja sredstava rada i prateće opreme*
- *Dogovaranje i planiranje poslova s korisnicima usluga i vanjskim izvođačima*
- *Sudjelovanje u kreiranju tehničkih unapređenja na sredstvima rada i pratećoj opremi*
- *Pridržavanje obveza iz propisa o Dobroj proizvođačkoj praksi i internih procedura klijenta.*

OPERATIVNO IZVOĐENJE AKTIVNOSTI

U cilju što kvalitetnijeg izvođenja zahtijevanih aktivnosti nudimo vam provjerene procedure i procese kojima ćemo upravljati, a pokrivaju sljedeće aktivnosti:

- 4.1. Procesi i procedure izvođenja i planiranja*
- 4.2. Izrada vremenskog plana aktivnosti i redovnih servisa*
- 4.3. Način komunikacije i rješavanja hitnih, nepredviđenih i drugih intervencija po pozivu (Call centar)*
- 4.4. Praćenja i izvještavanja aktivnosti, zahtjeva korisnika i realizacije radnog naloga*
- 4.5. Fakturiranje i praćenje računa*
- 4.6. Potpora kod jamstvenog praćenja*
- 4.7. Potpora kod realizacije izvedenih radova i ugrađene opreme od strane trećih i poboljšanja FM usluga kod izgradnje novih objekata.*

NAČIN KOMUNIKACIJE I RJEŠAVANJA HITNIH I DRUGIH INTERVENCIJA

Kao sastavni dio projektne FM organizacije, koristimo centraliziranu prijavu zahtjeva i kvarova, hitnih i drugih intervencija kroz CAFM sustav. “

Naručitelj objašnjava da, iako je prijedlog gospodarskog subjekta valjan i obrazložen kao i primjenjiv u sličnim predmetima nabave, naručitelj u ovom postupku nije definirao obvezu u ovom opsegu koju bi izvršitelj usluga trebao izvršavati. Naime, procedura koja će se provoditi tijekom izvršenja je sljedeća: a) Naručitelj će zaprimati prijave kvarova odnosno voditi komunikaciju i rješavanje intervencija prema propisanim internim procedurama upravljanja i raspolaganja mobilnim stambenim jedinicama (kontejnerima), a sve u suradnji s lokalnim Stožerima Civilne zaštite, b) broj telefona za prijavu kvara odnosno prijavu za intervenciju biti će javno objavljen na službenoj web stranici Naručitelja na koji će se moći ostaviti i glasovna poruka ukoliko se radi o prijavi kvara izvan radnog vremena Naručitelja (dostupnost 24 sata dnevno).

Osim toga, Naručitelj je odgovoran za preuzimanje prijave od strane korisnika te će isti proslijediti izvršitelju usluge pri čemu izvršitelj usluge mora osigurati dostupnost 24 sata dnevno (Call centar 24/7). Naručitelj pri tome ne uvjetuje da izvršitelj usluge mora osigurati prostor i djelatnike koji će biti dostupni 24/7 već je obvezan osigurati telefonski broj i/ili adresu e-pošte s dostupnošću 24/7, a koji će dalje pristupiti izvršenju usluga sukladno ugovorenom.

Naručitelj ovo objašnjenje stavlja na raspolaganje na internetskim stranicama Elektroničkog oglasnika javne nabave te na vlastitim internetskim stranicama te se ono nadalje smatra dijelom Dokumentacije o nabavi.

Služba za javnu nabavu

Marijana Šperanda