



## Zavod za javno zdravstvo Koprivničko-križevačke županije

---

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10, Koprivnica • Tel.: 048 655 100 • Fax: 048 655 102  
www.zzjz-kkz.hr • e-mail: info@zzjz-kkz.hr • OIB: 12878651060 • IBAN: HR2323860021552003639

KLASA:406-10/22-01/4  
URBROJ:2137-109-07-22-2

### **ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVSTVO KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE**

### **POZIV ZA DOSTAVU PONUDA ZA NABAVU USLUGE TELEFONA, TELEFAKSA – USLUGE PRIJENOSA PODATAKA I FIKSNE TELEFONIJE**

Evidencijski broj: 26/2022

Koprivnica, 02. ožujak 2022. godine

---

POZIV ZA DOSTAVU PONUDA ZA NABAVU USLUGE TELEFONA, TELEFAKSA – USLUGE  
PRIJENOSA PODATAKA I FIKSNE TELEFONIJE

## 1. OPĆI PODACI

**Naručitelj:** Zavod za javno zdravstvo Koprivničko-križevačke županije, 48000 Koprivnica, Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10, MB:0659894, OIB:12878651060 telefon: 048/655-110, telefax: 048/655-102, [www.zzjz-kkz.hr](http://www.zzjz-kkz.hr)

*Ne postoje gospodarski subjekti s kojima je Zavod za javno zdravstvo Koprivničko-križevačke županije u sukobu interesa u smislu članka 75. - 83. Zakona o javnoj nabavi (NN 120/2016).*

**Osoba Naručitelja zadužena za komunikaciju s ponuditeljima:** Marina Gašparić, pristup. oec., telefon: 048/655-116, mob: 099 508 2475 telefax: 048/655-102, e-mail: [javna.nabava@zzjz-kkz.hr](mailto:javna.nabava@zzjz-kkz.hr)

**Vrsta postupka nabave:** jednostavna nabava.

**Procijenjena vrijednost nabave:** 95.000 kn (bez PDV-a)

**Dopustivost dostave ponuda elektroničkim putem:** dostava ponuda elektroničkim putem je dopuštena na [javna.nabava@zzjz-kkz.hr](mailto:javna.nabava@zzjz-kkz.hr)

**Vrsta ugovora:** ugovor o nabavi usluge.

**Dopustivost alternativnih ponuda:** alternativne ponude nisu dopuštene.

## 2. PODACI O PREDMETU NABAVE

**Opis predmeta nabave:** usluge telefona, telefaksa – usluge prijenosa podataka i fiksne telefonije

**CPV oznaka i naziv:** 64210000-1 Telefonske usluge i usluge prijenosa podataka.

**Vrsta, kvaliteta i količina predmeta nabave:** nabava javnih govornih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i usluga pristupa internetu na lokacijama Naručitelja. Planirane količine i opis tražene usluge detaljno su utvrđene u Troškovniku koji je prilog ove dokumentacije.

Količine su okvirne, a stvarno nabavljene količine mogu biti veće ili manje od okvirne količine.

**Tehnička specifikacija predmeta nabave:** sukladno specifikaciji u Prilogu 2.

**Mjesto obavljanja usluge:**

Mjesto obavljanja usluge navedeno je na Popisu lokacija i kapaciteta u tehničkoj specifikaciji (Prilog 2.)

**Rok trajanja ugovora:** s odabranim Ponuditeljem sklopit će se ugovor za razdoblje od potpisivanja ugovora do 31.12.2022. godine.

Ponuditelj se obvezuje da će usluge realizirati najkasnije u roku 10 dana od dana potpisa ugovora o nabavi.

### 3. RAZLOZI ISKLJUČENJA PONUDITELJA

Javni naručitelj isključiti će ponuditelja iz postupka nabave ako utvrdi da :

**3.1.** je gospodarski subjekt koji ima poslovni nastan u Republici Hrvatskoj ili osoba koja je član upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili ima ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora toga gospodarskog subjekta i koja je državljanin Republike Hrvatske pravomoćnom presudom osuđena za:

**a) sudjelovanje u zločinačkoj organizaciji, na temelju**

- članaka 328. (zločinačko udruženje) i članka 329. (počinjenje kaznenog djela u sastavu zločinačkog udruženja) Kaznenog zakona,
- članka 333. (udruživanje za počinjenje kaznenih djela) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97., 27/98., 50/00., 129/00., 51/01., 111/03., 190/03., 105/04., 84/05., 71/06., 110/07., 152/08., 57/11., 77/11. i 143/12.),

**b) korupciju, na temelju**

- članka 252. (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 253. (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 254. (zlouporaba u postupku javne nabave), članka 291. (zlouporaba položaja i ovlasti), članka 292. (nezakonito pogodovanje), članka 293. (primanje mita), članka 294. (davanje mita), članka 295. (trgovanje utjecajem) i članka 296. (davanje mita za trgovanje utjecajem) Kaznenog zakona
- članka 294.a (primanje mita u gospodarskom poslovanju), članaka 294.b (davanje mita u gospodarskom poslovanju), članka 337. (zlouporaba položaja i ovlasti), članaka 338. (zlouporaba obavljanja dužnosti državne vlasti), članka 343. (protuzakonito posredovanje), članka 347. (primanje mita) i članka 348. (davanje mita) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97., 27/98., 50/00., 129/00., 51/01., 111/03., 190/03., 105/04., 84/05., 71/06., 110/07., 152/08., 57/11., 77/11. i 143/12.)

**c) prijevare, na temelju**

- članka 236. (prijevare), članka 247. (prijevare u gospodarskom poslovanju), članka 256 (utaja poreza ili carine) i članka 258. (subvencijska prijevare) Kaznenog zakona
- članka 224. (prijevare), članka 293. (prijevare u gospodarskom poslovanju) i članka 286. (utaja poreza i drugih davanja) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97., 27/98., 50/00., 129/00., 51/01., 111/03., 190/03., 105/04., 84/05., 71/06., 110/07., 152/08., 57/11., 77/11. i 143/12.)

**d) terorizam ili kaznena djela povezana s terorističkim aktivnostima, na temelju**

- članka 97. (terorizam), članka 99. (javno poticanje na terorizam), članka 100. (novačenje za terorizam), članka 101. (obuka za terorizam) i članka 102. (terorističko udruženje) Kaznenog zakona
- članka 169. (terorizam), članka 169.a (javno poticanje na terorizam) i članka 169.b (novačenje i obuka za terorizam) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97., 27/98., 50/00., 129/00., 51/01., 111/03., 190/03., 105/04., 84/05., 71/06., 110/07., 152/08., 57/11., 77/11. i 143/12.)

**e) pranje novca ili financiranje terorizma, na temelju**

- članka 98. (financiranje terorizma) i članka 265. (pranje novca) Kaznenog zakona
- članka 279. (pranje novca) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97., 27/98., 50/00., 129/00., 51/01., 111/03., 190/03., 105/04., 84/05., 71/06., 110/07., 152/08., 57/11., 77/11. i 143/12.)

**f) dječji rad ili druge oblike trgovanja ljudima, na temelju**

- članka 106. (trgovanje ljudima) Kaznenog zakona
- članka 175 (trgovanje ljudima i ropstvo) iz Kaznenog zakona (»Narodne novine«, br. 110/97., 27/98., 50/00., 129/00., 51/01., 111/03., 190/03., 105/04., 84/05., 71/06., 110/07., 152/08., 57/11., 77/11. i 143/12.), ili

ako je gospodarski subjekt koji nema nastan u Republici Hrvatskoj ili osoba koja je član upravnog, upravljačkog ili nadzornog tijela ili ima ovlasti zastupanja, donošenja odluka ili nadzora toga gospodarskog subjekta i koja nije državljanin Republike Hrvatske pravomoćnom presudom osuđena za kaznena djela iz točke 1. podtočka od a) do f) ovoga stavka i za odgovarajuća kaznena djela koja, prema nacionalnim propisima države poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno države čiji je osoba državljanin, obuhvaćaju razloge za isključenje iz članka 57. stavka 1. točka od (a) do (f) Direktive 2014/24/EU.

**3.2.** gospodarski subjekt nije ispunio obveze plaćanja dospjelih poreznih obveza i obveza za mirovinsko i zdravstveno osiguranje :

- u Republici Hrvatskoj, ako gospodarski subjekt ima poslovni nastan u Republici Hrvatskoj, ili

- u Republici Hrvatskoj ili u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, ako gospodarski subjekt nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj.

Iznimno, naručitelj neće isključiti gospodarskog subjekta iz postupka nabave ako mu sukladno posebnom propisu plaćanje obveza nije dopušteno ili mu je odobrena odgoda plaćanja.

U slučaju podnošenja zajedničke ponude, razlozi za obvezno isključenje utvrđuju se za sve članove zajednice pojedinačno.

Ad. 1. Za potrebe utvrđivanja okolnosti iz podtočke 3.1.

Za potrebe utvrđivanja okolnosti iz *podtočke 3.1.* gospodarski subjekt u ponudi dostavlja Izvadak iz kaznene evidencije ili drugog odgovarajućeg registra ili, ako to nije moguće, jednakovrijedni dokument nadležne sudske ili upravne vlasti u državi poslovnog nastana gospodarskog subjekta, odnosno državi čiji je osoba državljanin, kojim se dokazuje da ne postoje osnove za isključenje iz članka 251. stavka 1. ZJN 2016.

Ad. 2. Za potrebe dokazivanja okolnosti iz podtočke 3.2.

Za potrebe utvrđivanja okolnosti iz *podtočke 3.2.* gospodarski subjekt u ponudi dostavlja potvrdu porezne uprave o stanju duga koja ne smije biti starija od 30 dana računajući od dana početka postupka nabave ili važeći jednakovrijedni dokument nadležnog tijela države sjedišta gospodarskog subjekta, ako se ne izdaje potvrda ili izjavu pod prisegom ili odgovarajuću izjavu osobe koja je po zakonu ovlaštena za zastupanje gospodarskog subjekta ispred nadležne sudske ili upravne vlasti ili bilježnika ili nadležnog strukovnog ili trgovinskog tijela u državi sjedišta gospodarskog subjekta ili izjavu s ovjerenim potpisom kod bilježnika, koje ne smiju biti starije od 30 dana računajući od dana početka postupka nabave, ako se u državi sjedišta gospodarskog subjekta ne izdaje potvrda ili jednakovrijedni dokument.

## **4. UVJETI SPOSOBNOSTI PONUDITELJA**

### **4.1. UVJETI SPOSOBNOSTI ZA OBAVLJANJE PROFESIONALNE DJELATNOSTI**

Kako bi dokazao svoju sposobnost za obavljanje profesionalne djelatnosti :

- ponuditelj mora dostaviti izvod iz sudskog, obrtnog, strukovnog ili drugog odgovarajućeg registra koji se vodi u državi članici njegova poslovnog nastana.

- ponuditelj mora dokazati posjedovanje važećeg ovlaštenja za pružanje usluge elektroničkih komunikacijskih mreža i usluge za obavljanje javno dostupnih telefonskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i usluge davanja pristupa internetu.

Svi dokumenti vezani za razloge isključenja i sve tražene uvjete sposobnosti gospodarskih subjekata mogu se dostaviti u neovjerenoj preslici.  
Neovjerenom preslikom smatra se i neovjereni ispis elektroničke isprave.

## **5. PODACI O PONUDI**

### **5.1. NAČIN IZRADE**

Ponuditelj se u postupku nabave mora pri izradi ponude pridržavati zahtjeva i uvjeta iz Poziva za dostavu ponuda. Propisani tekst dokumentacije iz Poziva za dostavu ponuda ne smije se mijenjati i nadopunjavati.

Ponuda mora biti u papirnatom obliku, uvezana u cjelinu. Ponuda se uvezuje na način da se onemogući naknadno vađenje ili umetanje listova. Ako zbog opsega ili drugih objektivnih okolnosti ponuda ne može biti izrađena na način da čini cjelinu, onda se izrađuje u dva ili više dijelova. Ako je ponuda izrađena u dva ili više dijelova, svaki dio se uvezuje na način da se onemogući naknadno vađenje ili umetanje listova. Ako je ponuda izrađena od više dijelova ponuditelj mora u sadržaju ponude navesti od koliko se dijelova ponuda sastoji.

Dijelove ponude kao što su uzorci, katalozi, mediji za pohranjivanje podataka i sl. koji ne mogu biti uvezani ponuditelj obilježava nazivom i navodi u sadržaju ponude kao dio ponude. Stranice ponude označavaju se rednim brojem stranice kroz ukupan broj stranica ponude. Kada je ponuda izrađena od više dijelova, stranice se označavaju na način da svaki slijedeći dio započinje rednim brojem koji se nastavlja na redni broj stranice kojim završava prethodni dio. Ako je dio ponude izvorno numeriran (primjerice katalozi), ponuditelj ne mora taj dio ponude ponovno numerirati.

Ponuda mora biti na hrvatskom jeziku, pisana latiničnim pismom s neizbrisivom tintom i ovjerena od strane ponuditelja pravovaljanim potpisom ovlaštene osobe ponuditelja i pečatom ponuditelja. Propisani tekst ne smije se mijenjati i nadopunjavati. Ispravci u ponudi moraju biti izrađeni na način da su vidljivi ili dokazivi. Ispravci moraju uz navod datuma biti potvrđeni pravovaljanim potpisom ovlaštene osobe ponuditelja i pečatom ponuditelja. Ponuđeno mora u cijelosti zadovoljiti sve tražene tehničke karakteristike iz opisa predmeta nabave.

### **5.2. SADRŽAJ PONUDE**

Ponuda mora sadržavati:

1. popunjen i ovjeren ponudbeni list – Prilog 1.
2. dokumente kojima ponuditelj dokazuje da ne postoje obvezni razlozi isključenja
3. tražene dokaze sposobnosti i posebnih uvjeta za izvršenje ugovora
4. potpisane i ovjerene:
  - a) popunjene tablice *Zahtjevi predmeta nadmetanja javnih govornih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i Zahtjevi predmeta nadmetanja usluge pristupa internetu s popisom lokacija i kapacitetima za obavljanje usluge* – Prilog 2.
  - b) Izjava o roku izvršenja usluge — Prilog 3.
  - c) Izjava da će dostaviti jamstvo za uredno ispunjenje ugovora za slučaj povrede ugovornih obveza – *Zadužnica ili bjanko zadužnica na iznos 10 % vrijednosti ugovora bez poreza na dodanu vrijednost* — Prilog 4.
5. Popunjen i ovjeren troškovnik - sastavni dio Poziva za dostavu ponuda, a objavljen kao zasebni dokument u excel programu – Prilog 5.

### **5.3. NAČIN DOSTAVE**

Ponuda se može dostaviti u papirnatom obliku ili elektroničkim putem.

Ponuda u papirnatom obliku dostavlja se u zatvorenoj omotnici na adresu naručitelja. Na omotnici ponude mora biti naznačeno: naziv i adresa naručitelja, naziv i adresa ponuditelja, naziv predmeta nabave i naznaka „ne otvaraj“.

U roku za dostavu ponude ponuditelj može dostaviti izmjenu i/ili dopunu ponude. Izmjena ili dopuna ponude dostavlja se na isti način kao i ponuda.

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

Ponude moraju prispjeti na adresu Naručitelja: Zavod za javno zdravstvo Koprivničko-križevačke županije, 48000 Koprivnica, Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10, do zaključno **11.03.2022.** godine do 10,00 sati.

Ponuda koja se dostavlja elektroničkim putem u .pdf formatu mora sadržavati sve dijelove kao i ponuda u papirnatom obliku i mora dospjeti u elektroničku poštu Zavoda na adresu [javna.nabava@zzjz-kkz.hr](mailto:javna.nabava@zzjz-kkz.hr) do zaključno **11.03.2022.** godine do 10,00 sati.

Ponude koje nisu pristigle u propisanom roku neće se pregledavati i ocjenjivati.

### **5.4. OTVARANJE PONUDA**

Ponude se neće javno otvarati.

### **5.5. NAČIN ODREĐIVANJA CIJENE PONUDE**

Cijena ponude je nepromjenjiva za vrijeme trajanja ugovora.

U cijenu ponude su uračunati svi troškovi i popusti.

Cijena ponude izražava se za cjelokupan predmet nabave.

### **5.6. VALUTA PONUDE**

Cijena ponude izražava se u kunama.

### **5.7. KRITERIJ ZA ODABIR PONUDE**

Najniža cijena.

### **5.8. ROK, NAČIN I UVJETI PLAĆANJA:**

Pružatelj usluge će dostaviti e-račun za usluge pružene prethodni mjesec. Plaćanje će se obavljati na IBAN pružatelja usluge mjesečno temeljem ispostavljenih računa u roku 15 dana od primitka računa.

Obračun usluga je po stvarno iskorištenim količinama.

## **6. POSEBNI UVJETI ZA IZVRŠENJE UGOVORA**

Ponuditelj mora biti osposobljen i ovlašten za kvalitetno izvršavanje telekomunikacijskih usluga. Ponuditelj je odgovoran za ispravno funkcioniranje opreme i usluga te za ispostavljenu opremu na lokaciji Naručitelja. Ponuditelj je obavezan usluge realizirati vlastitom opremom za spajanje i usmjeravanje (CPE) koja je u Ponuditeljevom sustavu nadziranja i održavanja, zbog podizanja pouzdanosti i sigurnosti cjelokupnog podatkovno - komunikacijskog sustava naručitelja na najvišu moguću razinu.

Ponuditelj mora posjedovati važeći međunarodni certifikat ISO 27001:2013 ili jednakovrijedan dokument izdan od ovlaštenih tijela, za upravljanje informacijskom sigurnošću radi dokazivanja stručnosti i brige u svezi osiguravanja integriteta, raspoloživosti i dostupnosti informacija kao i definirane sigurnosne kontrole raspolaganja informacijama u papirnatom i digitalnom formatu, te fizičkim i ljudskim sredstvima. Norma ISO27001:2013 je svjetski prihvaćeni standard kojim Ponuditelj potvrđuje sukladnost s od struke priznatim preporukama za informacijsku sigurnost kako bi na najbolji mogući način očuvao tajnost Naručiteljevih informacija. Dokaz posjedovanja certifikata dostavlja se kao sastavni dio ponude.

Ponuditelj mora posjedovati važeći međunarodni certifikat ISO 9001:2015 ili jednakovrijedan dokument izdan od ovlaštenih tijela, koji se odnosi na sustavno upravljanje kvalitetom, proizvodima i uslugama, radi konstantnog poboljšanja kvalitete te rezultata dobre poslovne prakse prilikom ispunjenja zahtjeva kupaca, a primjenjiv je na sve organizacije, neovisno o vrsti djelatnosti i veličini organizacije. ISO 9001:2015 utvrđuje kriterije i niz načela sustava upravljanja kvalitetom, uključujući snažnu orijentaciju na kupca, fokus i motivaciju ljudi u postizanje ciljeva, partnerski odnos s dobavljačima, učinkovite poslovne procese, smanjenje rizika poslovanja, jasno definiranje odgovornosti, te trajno poboljšavanje. ISO 9001:2015. osigurava da Naručitelj dobiva dosljedne, kvalitetne proizvode i usluge, što pak osigurava stabilnu uslugu i poslovnu prednost, kako Ponuditelja, tako i Naručitelja. Dokaz posjedovanja certifikata dostavlja se kao sastavni dio ponude.

Ponuditelj mora posjedovati važeći međunarodni certifikat ISO 14001:2015 ili jednakovrijedan dokument izdan od ovlaštenih tijela, koji omogućava tvrtkama razvoj aktivnosti i ciljeva za poboljšanje sustava upravljanja okolišem, te praćenje učinkovitosti istih uzimajući u obzir zakonske zahtjeve akcijskog plana za zelenom javnom nabavom. ISO 14001: 2015 je međunarodno priznata norma primjenjiva za sve organizacije, neovisno o lokaciji/veličini/djelatnosti, koja pruža dokaz o politici sustavnog upravljanja tvrtkom i zaposlenicima koji utječu na značajne aspekte okoliša prilikom pružanja traženih usluga te na taj način svode potencijalno negativne utjecaje svojih poslovnih aktivnosti vezanih uz okoliš na najmanju moguću mjeru. Dokaz posjedovanja certifikata dostavlja se kao sastavni dio ponude.

Ponuditelj mora posjedovati navedene certifikate obzirom da Naručitelj predstavlja subjekt od regionalne važnosti za građane Republike Hrvatske. Razlog tome je što Naručitelj djeluje u iznimno složenim organizacijskim uvjetima, u potpunosti je svakodnevno vezan za predmet ove nabave te snosi odgovornost za provođenje mjera za šticećenje osobnih podataka i informacija korisnika, za sustavno upravljanje kvalitetom radi konstantnog poboljšanja, za poboljšanje sustava upravljanja okolišem kao i zaštitom na radu. Kroz ovaj postupak nabave nabavlja se sustav cjelokupnog telekomunikacijskog rješenja u nepokretnoj elektroničkoj mreži i naglašava se da bi svaki zastoje u redovnom radu bio uzrok neiskazivoj šteti i poremećaju u funkcioniranju regionalnog sigurnosnog sustava kojem Naručitelj pripada, što se smatra izravnim i nenadoknadivim gubitkom za grad, županiju i državu. U skladu s navedenim, Naručitelju je iznimno bitno da Ponuditelj ima sigurnosno poslovanje na način da ne može dovesti u pitanje izvršenje svojih ugovornih obveza, a time i opasnost funkcioniranja telekomunikacijskog sustava Naručitelja odnosno mogućnost komunikacije kao esencijalnu potrebu. Naručitelj će priznati i jednakovrijedne potvrde tijela osnovanih u drugim državama članicama.

## 7. JAMSTVA

**Jamstvo za uredno ispunjenje ugovora** – Odabrani Ponuditelj obavezan je u roku 8 (osam) dana od sklapanja ugovora dostaviti Naručitelju jamstvo za uredno ispunjenje ugovora za slučaj povrede ugovornih obveza. Jamstvo se dostavlja u obliku zadužnice na iznos 10% vrijednosti ugovora bez PDV-a ili bjanko zadužnice koja pokriva navedeni iznos, ovjerene kod javnog bilježnika. U slučaju povrede ugovornih obveza Naručitelj će dostaviti zadužnicu na naplatu.

Naručitelj će ponuditelju vratiti navedeno jamstvo nakon njegovog isteka.

### **PRILOZI:**

1. Ponudbeni list – **Prilog 1.**
2. Tehnička specifikacija i popis lokacija za obavljanje usluge – **Prilog 2.**
3. Izjava o roku izvršenja usluge – **Prilog 3.**
4. Izjava da će dostaviti jamstvo za uredno ispunjenje ugovora za slučaj povrede ugovornih obveza – Zaduznica ili bjanko zaduznica na iznos 10 % vrijednosti ugovora bez poreza na dodanu vrijednost — **Prilog 4.**
5. Troškovnik – **Prilog 5.**



## PONUDBENI LIST

<b>Naziv i sjedište naručitelja :</b>	
Naziv naručitelja	Zavod za javno zdravstvo Koprivničko - križevačke županije
Sjedište naručitelja	Trg Tomislava dr.Bardeka 10/10, Koprivnica
OIB naručitelja	12878651060
<b>Podaci o ponuditelju :</b>	
Naziv i sjedište ponuditelja	
Adresa ponuditelja	
OIB (ili nacionalni identifikacijski broj prema zemlji sjedišta gospodarskog subjekta, ako je primjenjivo)	
IBAN	
Adresa za dostavu pošte	
Adresa e-pošte	
Kontakt osoba ponuditelja	
Broj telefona i telefaksa	
Ponuditelj je u sustavu poreza na dodanu vrijednost (zaokružiti):ako ponuditelj nije u sustavu PDV-a ili je predmet nabave oslobođen PDV-a, mjesto predviđeno za upis iznosa PDV-a ostavlja se prazno, a na mjesto predviđeno za upis cijene ponude s PDV-om upisuje se isti iznos kao što je upisan na mjestu predviđenom za upis cijene ponude bez PDV-a	DA                      NE
<b>Predmet nabave</b>	Nabava usluge telefona, telefaksa – usluge prijenosa podataka i fiksne telefonije
CIJENA PONUDE (BEZ PDV-A)	slovima
	u brojkama
PDV (brojkama)	
SVEUKUPNA CIJENA S PDV-om (brojkama)	

Rok valjanosti ponude	30 dana od isteka roka za dostavu ponuda
Broj i datum ponude	
Popis dokumentacije priložene ponudi	
Podizvoditelji (podaci o podizvoditeljima i podaci o dijelu ugovora o nabavi, ako se dio ugovora daje u podugovor)	
<p><i>Izjavljujemo da su nam poznate odredbe iz Poziva za dostavu ponuda, prihvaćamo ih i izvršiti ćemo predmet nabave za ponuđenu cijenu (specifikacija predmeta nabave-Troškovnik), bez mijenjanja cijena tijekom trajanja ugovora.</i></p>	
<p><i>Izjavljujemo da su svi traženi i potrebni dokazi o sposobnosti priloženi, da ne prikrivamo podatke i da su svi dani podaci u svezi s dokazima o sposobnosti ili predmetom nabave točni!</i></p>	

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ 2022.

Ime i prezime:

\_\_\_\_\_

Potpis:

\_\_\_\_\_

## **TEHNIČKA SPECIFIKACIJA**

Predmet ove Nabave jest nabava javnih govornih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i usluga pristupa Internetu na lokacijama Naručitelja.

Kako bi Ponuditelji mogli sagledati postojeće stanje elektroničkih usluga kod samog korisnika, svim Ponuditeljima omogućit će se pristup lokaciji i opremi na strani korisnika. Gospodarski subjekti su obvezni najaviti obilazak lokacije najmanje jedan dan prije planiranog dolaska kako bi se dogovorio točan termin obilaska i lokacija susreta za svakog subjekta pojedinačno.

Ponuditelji koji smatraju da nema potrebe za obilaskom predmetne lokacije i lokaciju ne posjete, suglasni su da su upoznati sa svim činjenicama na strani Naručitelja i Korisnika, te im se zbog nepoznavanja istih neće priznati pravo na kasniju izmjenu cijene ili bilo koje druge odredbe iz ove Dokumentacije o nabavi.

Troškove posjeta lokacije snosi zainteresirani gospodarski subjekt za sebe.

Ponuđeno rješenje Ponuditelja mora osiguravati fleksibilan i skalabilan rast svih telekomunikacijskih kapaciteta pa stoga Naručitelj smatra da je pristup svih lokacija u komunikacijski sustav potrebno osigurati kroz jedinstvenu komunikacijsku mrežu oslanjajući se pri tome na adekvatnu tehnologiju uz obavezno odvajanje glasovnog od Internet prometa putem zasebnih logičkih kanala radi osiguravanja visoke razine sigurnosti i privatnosti komunikacije te najviše kvalitete u isporuci govornih usluga tokom cijelog vremena trajanja ugovora.

Ponuditelj je obavezan sva svoja saznanja o smetnjama u mreži koja mogu utjecati na usluge kojima se koristi Naručitelj u najkraćem mogućem roku dostaviti Naručitelju.

Ponuditelj mora dostaviti terminski plan implementacije po uslugama i lokacijama kako bi Naručitelj mogao planski pratiti sve aktivnosti Ponuditelja kod realizacije predmeta nabave, bez utjecaja na raspoloživost trenutno korištenih usluga i uz neprekinutost postojećeg sustava Naručitelja, odnosno uz minimalan utjecaj ako je isto propisano pravilnicima HAKOM-a (npr. prijenos broja i sl.). Maksimalan rok za spajanje svih usluga iz predmeta nadmetanja je 10 dana od dana potpisa ugovora.

Usluga se neće smatrati isporučenom ukoliko pri preuzimanju pojedinačne usluge kvalitativni i kvantitativni pokazatelji ne odgovaraju traženim iz natječaja. Nakon puštanja u rad svake pojedinačne usluge i njene provjere od strane Naručitelja potpisat će se zapisnik o preuzimanju koji će biti dokaz da je usluga isporučena.

Za glasovne priključke iz predmeta nabave Ponuditelj mora ponuditi u potpunosti georedundantno rješenje za glasovnu jezgenu platformu. Svaka komponenta Ponuditeljeve glasovne platforme koja sudjeluje u procesiranju poziva mora biti georedundantna. Svaka georedundantna lokacija glasovne platforme mora imati kapaciteta procesirati sve dolazne i odlazne pozive. Redundantna govorna platforma mora biti smještena u dva geografski različita DATA centra, a navedeno mora biti jasno vidljivo iz izvedbene sheme i opisa govorne platforme sa točno navedenim lokacijama DATA centara. Ujedno je potrebno priložiti opis i izvedbenu shemu oba DATA centra gdje se jasno ispunjavaju uvjeti:

redundantan UPS sustav s nadzorom i minimalno 30 minuta autonomije pod punim opterećenjem; redundantan klimatizacijski sustav s nadzorom rada, vatrodojavni sustav, video-nadzor.

Ponuditelj mora osigurati mogućnost prijave kvara 24 sata na dan, 7 dana u tjednu, 365 dana u godini.

## **SPECIFIKACIJA JAVNE GOVORNE USLUGE U NEPOKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI**

Usluga se mora realizirati putem svjetlovodnog prijenosnog medija. Ponuditelj je dužan uslugu prijenosa govora realizirati najkasnije u roku od 10 dana od dana potpisa ugovora o nabavi. Ponuditelj mora osigurati mogućnost nepromjenjivosti brojeva (LNP) koji se koriste u trenutku sklapanja Ugovora.

Ponuditelj mora omogućiti nastavak korištenja postojeće terminalne opreme (POTS i ISDN PRI) u vlasništvu Naručitelja, bez novih investicija u njenu dogradnju ili modifikaciju. Ponuditelj se mora obvezati da će o svom trošku isporučiti i instalirati sve eventualno potrebne prilagodbe uređaje i opremu potrebnu za realizaciju traženih usluga, kako bi omogućio povezivanje s postojećim sustavima i terminalnom opremom Naručitelja. Ovi uređaji ostaju vlasništvo Ponuditelja, koji će biti odgovoran za njihovu ispravnost i nesmetano funkcioniranje usluge.

Ponuditelj mora omogućiti nastavak korištenja sljedećih telefonskih usluga (minimalno):

- Analogni (POTS) priključci:
  - sukladno ITU-T Q.552
  - CLIP
  - CLIR
  - Preusmjeravanje:
    - Bezuvjetno (za svaki poziv)
    - U slučaju zauzetosti linije
    - U slučaju nejavljanja
  - Zabrana pristupa određenim brojevima i uslugama, administrirana od strane Ponuditelja i ovlaštenih osoba Naručitelja (npr. međunarodni pozivi, pozivi prema uslugama s dodatnom vrijednosti i premium uslugama)
  - omogućavanje uspostave odlaznih i dolaznih poziva u/iz pokretnih i nepokretnih mreža u tuzemstvu i inozemstvu
  
- Digitalni priključci (ISDN PRI):
  - sukladno ETSI i ITU-T preporukama
    - ITU-T I.431
    - ETSI ETS 300 011-1
    - ETS 300 125
    - ETS 300 102-1
    - ETS 300 156
    - EN 300 052-1
    - EN 300 403-1
    - EuroDSS1 (NET5) signalni protokol
  - Mogućnost definiranja dodatnih telefonskih brojeva uz noseći
  - CLIP

- CLIR
- Zabrana pristupa određenim brojevima i uslugama, administrirana od strane Ponuditelja i ovlaštenih osoba Naručitelja (npr. međunarodni pozivi, pozivi prema uslugama s dodatnom vrijednosti i premium uslugama)
- nadziranje telekomunikacijskih troškova (Advice of Charge (AoC)) u realnom vremenu; pristup putem web sučelja ili na drugi jednakovrijedan način,
- omogućavanje uspostave odlaznih i dolaznih poziva u/iz pokretnih i nepokretnih mreža u tuzemstvu i inozemstvu

ISDN PRI (primarni ISDN pristup) je pristup za povezivanje kućne (PBX) centrale na javni telekomunikacijski sustav. Za jedan primarni ISDN pristup potrebno je osigurati odgovarajući broj komunikacijskih kanala (B kanali) propusnosti 64 kbit/s i 1 signalizacijski kanal (D kanal) propusnosti 64 kbit/s sukladno popisu lokacija i kapaciteta. Za ISDN PRI priključke potrebno je osigurati G.703 75 ohm sučelje.

Naručitelj dodatno ima potrebu za sustavom za praćenje i nadziranje telekomunikacijskih troškova napravljenih upotrebom lokalne Naručiteljeve PBX centrale. U sklopu govornih usluga realiziranih putem ISDN PRI priključaka Ponuditelj mora biti u mogućnosti osigurati Naručitelju i sustav za praćenje i nadziranje telekomunikacijskih troškova (Advice of Charge (AoC)) u realnom vremenu što znači informacija do najkasnije 1 minute nakon završetka poziva kako bi Naručitelj samostalno mogao pratiti i nadzirati telekomunikacijske troškove nastale upotrebom lokalne Naručiteljeve PBX centrale. Pristup AoC sustavu mora biti omogućen putem web sučelja ili na drugi jednakovrijedan način. Ponuditelj kao sastavni dio ponude mora dostaviti izgled zaslona korisničkog sučelja sustava za praćenje i nadziranje telekomunikacijskih troškova (AoC) iz kojeg su jasno vidljive sljedeće potrebne informacije:

- uspostava – točno vrijeme početka poziva,
- trajanje – trajanje poziva u sekundama,
- tel-A – telefonski broj pozivatelja (broj s kojeg je poziv upućen),
- tel-B – pozvani telefonski broj,
- iznos – proizvoljna cijena u kunama koju samostalno određuje Naručitelj.

Sve usluge Ponuditelj mora obavljati prema važećim propisima, normativima i obveznim standardima koji vrijede za izvođenje usluga predmeta nabave uz pridržavanje naloga i uputa.

Sve usluge koje ponuditelj nudi i oprema koja se ugrađuje trebaju biti definirane, uspostavljene odnosno isporučene u skladu s važećim propisima koji uređuju područje predmeta nabave koje se nabavlja u Republici Hrvatskoj i u skladu sa svim Direktivama i preporukama Europske Komisije, Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) i Europskog Instituta za standarde u telekomunikacijama (ETSI).

Ponuditelj se obvezuje organizirati potreban broj djelatnika kako bi osigurao kvalitetno pružanje usluga koje su predmet nabave.

Ponuditelj jamči vrijeme pružanja usluga od 24x7 (24 sata na dan, 7 dana u tjednu tokom cijele godine).

Ponuditelj je dužan govorne usluge realizirati najkasnije u roku od 10 dana od dana potpisa ugovora o nabavi.

Ponuditelj u sklopu govornih usluga ujedno mora pružiti i mogućnost korištenja IVR (Interactive Voice Response) govornog izbornika koji omogućuje najavnu poruku u radno vrijeme i drugu najavnu poruku van radnog vremena na istom javnom broju. Nakon najavne poruke u radno vrijeme, pozivatelj ima mogućnost odabira od 1-9, 0, #, \* nakon čega govorni izbornik automatski preusmjerava poziv na odabrani broj linije. Pored preusmjeravanja poziva mora biti omogućena i govorna poruka u slučaju zauzeća preusmjerene linije („linija je zauzeta, molimo pričekajte“) kao i govorna poruka kod nejavljanja („korisnik je odsutan, molimo nazovite kasnije“). Ponuditelj će omogućiti Naručitelju korisničko sučelje za samostalno upravljanje IVR govornim izbornikom. Ponuditelj kao sastavni dio ponude mora dostaviti sliku izgleda zaslona/ korisničkog sučelja kojim se upravlja s IVR govornim izbornikom iz kojeg su jasno vidljive minimalno sljedeće potrebne informacije/opcije upravljanja:

- status govornog automata iz kojeg je jasno vidljivo da li je uključen ili isključen,
- definiranje vremenskog rasporeda,
- definiranje izbornika,
- snimanje obavijesti,
- konfiguracija rasporeda izbornika radnog vremena,

## ZAHTEVI PREDMETA NADMETANJA JAVNIH GOVORNIH USLUGA U NEPOKRETNJOJ ELEKTRONIČKOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI

U nastavku je detaljan popis zahtjeva predmeta nadmetanja. Ponuditelj je dužan popunjenu tablicu priložiti u Ponudi. U tablici je obvezno za svaku točku zahtjeva naznačiti da li Ponuditelj zadovoljava ili ne zadovoljava traženi zahtjev. Ako Ponuditelj ne zadovoljava sve eliminacijske zahtjeve, ponuda istoga će se smatrati neprihvatljivom.

R.br.	MINIMALNI TEHNIČKI UVJETI KOJE PONUDITELJ TREBA ZADOVOLJITI	ZAKRUŽITI jedan odgovor: DA ili NE	
		DA	NE
1.	Realizaciju govornih usluga na svakoj lokaciji ostvariti putem svjetlovodnog prijenosnog medija	DA	NE
2.	Možete li ponuditi CLIP uslugu na svakoj lokaciji Naručitelja iz predmeta nabave	DA	NE
3.	Možete li ponuditi CLIR uslugu na svakoj lokaciji Naručitelja iz predmeta nabave	DA	NE
4.	Možete li ponuditi uslugu preusmjerenja poziva na svakoj lokaciji Naručitelja iz predmeta nabave	DA	NE
5.	Osigurana stručna i tehnička podrška 24 sata na dan (uključujući nedjelje, praznike i blagdane)	DA	NE
6.	Jedna kontakt osoba za sve potrebne informacije Naručitelja	DA	NE
7.	Mogućnost tajnosti pretplatničkog broja na zahtjev Naručitelja (odnosno da nije dostupan na službi informacije i telefonskom imeniku)	DA	NE
8.	Uslugu prijenosa govora u fiksnoj mreži realizirati najkasnije u roku od 10 dana od dana potpisa ugovora o nabavi	DA	NE
9.	Govorna usluga i glasovni priključak javnoj nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži za korištenje javnih govornih usluga realiziran putem POTS, ISDN PRI sučelja, sukladno ETSI i ITU-T preporukama.	DA	NE
10.	Spajanje govornih usluga traženih u dokumentaciji neće iziskivati nikakve dodatne troškove	DA	NE
11.	Ponuditelj mora ponuditi u potpunosti georedundatno rješenje za glasovnu jezgenu platformu što znači da svaka komponenta ponuditeljeve glasovne platforme koja sudjeluje u procesiranju poziva mora biti georedundantna. Svaka georedundantna lokacija glasovne platforme mora imati kapaciteta procesirati sve dolazne i odlazne pozive	DA	NE
12.	Advice of Charge (AoC) za ISDN PRI priključke; pristup putem web sučelja ili na drugi jednakovrijedan način.	DA	NE
13.	Možete li ponuditi glasovni VPN između lokacija po popisu Naručitelja	DA	NE
14.	Mogućnost uspostave konferencijske veze s više sudionika na svakoj lokaciji Naručitelja iz predmeta nabave	DA	NE
15.	Odvajanje glasovnog prometa od lokacije korisnika do centralizirane hostane glasovne platforme korištenjem privatne	DA	NE

	podatkovne mreže kako bi bio potpuno odijeljen od Internet prometa.		
16.	Možete li osigurati zadržavanje sadašnjih Naručiteljevih korisničkih pretplatničkih telefonskih brojeva u punom obliku a u skladu sa Pravilnikom izdanim od strane Hrvatske agencije za poštu i električne komunikacije	DA	NE
17.	Mogućnost korištenja IVR govornog izbornika koji omogućuje najavnu poruku u radno vrijeme i drugu najavnu poruku van radnog vremena na istom javnom broju. Nakon najavne poruke u radno vrijeme, pozivatelj ima mogućnost odabira od 1-9, 0, #, * nakon čega govorni izbornik automatski preusmjerava poziv na odabrani broj linije. Ponuditelj će omogućiti Naručitelju korisničko sučelje za samostalno upravljanje IVR govornim izbornikom na hrvatskom jeziku.	DA	NE



## **SPECIFIKACIJA USLUGA PRISTUPA INTERNETU**

Usluga podrazumijeva pristup Internet mreži putem svjetlovodnog prijenosnog medija. Ponuditelj je obavezan usluge realizirati krajnjom opremom za spajanje i usmjeravanje (CPE) koja je u sustavu nadziranja i održavanja, zbog podizanja pouzdanosti i sigurnosti cjelokupnog podatkovno - komunikacijskog sustava Naručitelja na najvišu moguću razinu. Usluga podrazumijeva instalaciju i konfiguraciju potrebne krajnje opreme (CPE) po načelu "ključ u ruke", uz implementaciju svih funkcionalnosti koje su navedene u specifikaciji usluga bez dodatnih troškova Naručitelja. Ponuditelj se obavezuje osigurati uslugu primarnog ili sekundarnog DNS-a za registrirane Internet domene Naručitelja. Održavanje opreme i linkova koje utječe na dostupnost usluge može se izvoditi isključivo po dogovoru s Naručiteljem i po rasporedu kojeg odredi Naručitelj.

Ponuditelj mora garantirati brzinu pristupa do Internet okosnice. Ponuditelj mora dokazati da je spojen na globalnu Internet mrežu putem minimalno dva Tier 1/Tier 2 međusobno neovisna međunarodna davatelja usluga telekomunikacijskim vezama visoke raspoloživosti. Navedeno se dokazuje putem potvrde od svakog Tier 1/Tier 2 davatelja.

Ponuditelj mora imati implementiran centralizirani sustav za nadzor i upravljanje svoje mreže i usluga s kraja na kraj (end-to-end) putem kojeg ima 00-24 uvid u status priključaka i usluga koje isporučuje Naručitelju i koji mu omogućava proaktivni nadzor istih.

Za asimetričan pristup Internetu, Ponuditelj se obavezuje osigurati 1 stalnu javnu IP adresu po svakom priključku koja mora biti uključena u cijenu usluge iskazanu u jednokratnim i mjesečnim naknadama.

Navedene usluge ne smiju sadržavati ograničenje na količinu prenesenih podataka.

Ponuditelj je dužan uslugu pristupa Internet mreži realizirati najkasnije u roku 10 dana od dana potpisa ugovora o nabavi.

## ZAHTJEVI PREDMETA NADMETANJA USLUGE PRISTUPA INTERNETU

U nastavku je detaljan popis zahtjeva predmeta nadmetanja. Ponuditelj je dužan popunjenu tablicu priložiti u Ponudi. U tablici je obvezno za svaki zahtjev predmeta nadmetanja naznačiti je li ponuđena usluga zadovoljava zahtjev. Ako ponuditelj ne zadovoljava sve zahtjeve, ponuda istoga će se smatrati neprihvatljivom.

R.br.	MINIMALNI TEHNIČKI UVJETI KOJE PONUDITELJ TREBA ZADOVOLJITI	ZAOKRUŽITI jedan odgovor; ili DA ili NE	
		DA	NE
1.	Uslugu pristupa Internet mreži realizirati putem svjetlovodnog prijenosnog medija	DA	NE
2.	Ponuditelj treba osigurati za asimetričan pristup Internetu osiguravanje 1 stalne javne IP adrese koje će biti na WAN ili LAN sučelju CPE opreme u sklopu usluge	DA	NE
3.	Obaviti sve administrativne poslove vezane uz registraciju i promjenu primarnog i sekundarnog DNS poslužitelja za registrirane Internet domene Naručitelja	DA	NE
4.	Isporuka, konfiguriranje i održavanje CPE opreme Ponuditelja na lokaciji Naručitelja koja je potrebna za pristup Internetu	DA	NE
5.	Priključak na terminalnoj opremi za pristup Internet mreži mora biti Ethernet priključak (RJ 45) 10/100BaseT ili 10/100/1000BaseT	DA	NE
6.	Visoka raspoloživost povezanosti na globalnu Internet mrežu putem minimalno dva (2) nezavisna međunarodna Tier 1/Tier 2 Internet davatelja usluga	DA	NE
7.	Tehnička i korisnička podrška 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu	DA	NE
8.	Uslugu pristupa Internet mreži realizirati najkasnije u roku od 10 dana od dana potpisa ugovora o nabavi	DA	NE
9.	Ponuditelj raspolaže sustavom za nadzor i upravljanje svoje mreže i usluga, putem kojeg ima 00 – 24 sata uvid u status priključaka i usluga koje isporučuje naručitelju i koji mu omogućava proaktivni nadzor istih.	DA	NE

## POPIS LOKACIJA I KAPACITETA

### Govorne usluge

<i>R. br.</i>	<i>Naselje</i>	<i>Adresa</i>	<i>Broj priključaka</i>			<i>Broj priključaka</i>		
			<i>ISDN PRA</i>	<i>DDI</i>	<i>Glasovni govorni kanali</i>	<i>ISDN PRA</i>	<i>DDI</i>	<i>Glasovni govorni kanali</i>
1.	Đurđevac	Ljudevita Gaja 1	-	-	2	-	-	2
2.	Koprivnica	Trg dr. T. Bardeka 10/10	1	-	-	25	100	-
3.	Križevci	Trg svetog Florijana 12	-	-	3	-	-	3

### Usluge pristupa Internetu

<i>Red.br.</i>	<i>Naselje</i>	<i>Adresa</i>	<i>Kapacitet Internet veze</i>	<i>Broj priključaka</i>
1.	Đurđevac	Ljudevita Gaja 1	75 Mbits / 10 Mbits	1
2.	Koprivnica	Trg dr. T. Bardeka 10/10	150 Mbits/20 Mbits	1
3.	Križevci	Trg svetog Florijana 12	75 Mbits / 10 Mbits	1

### 0800 usluge

<i>Red.br.</i>	<i>Usluga</i>	<i>Broj priključaka</i>
1.	0800 200 161 (šesteroznamenasti)	1

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ 2022.

Ime i prezime:

\_\_\_\_\_

Potpis:

\_\_\_\_\_

## IZJAVA O ROKU IZVRŠENJA USLUGE

Naziv i sjedište Ponuditelja: \_\_\_\_\_

### IZJAVA

Izjavljujemo i potvrđujemo da ćemo, ukoliko budemo odabrani kao najpovoljniji Ponuditelj, u postupku nabave **usluge prijenosa podataka i fiksne telefonije**, naručitelja Zavod za javno zdravstvo Koprivničko-križevačke županije, Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10, 48000 Koprivnica, navedene usluge realizirati najkasnije u roku od 10 dana od dana potpisivanja ugovora o nabavi.

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ 2022.

Ime i prezime:

\_\_\_\_\_

Potpis:

\_\_\_\_\_

**IZJAVA O DOSTAVI JAMSTVA  
ZA UREDNO ISPUNJENJE UGOVORA**

Naziv i sjedište Ponuditelja: \_\_\_\_\_

**IZJAVA**

Izjavljujemo i potvrđujemo da ćemo, ukoliko budemo odabrani kao najpovoljniji Ponuditelj, u postupku nabave **usluge prijenosa podataka i fiksne telefonije**, naručitelja Zavod za javno zdravstvo Koprivničko-križevačke županije, Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10, 48000 Koprivnica, u roku od 8 (osam) dana od dana sklapanja ugovora dostaviti naručitelju jamstvo za uredno ispunjenje ugovora za slučaj povrede ugovornih obveza u obliku zadužnice ili bjanko zadužnice na iznos 10 % vrijednosti ugovora bez poreza na dodanu vrijednost potvrđenu kod javnog bilježnika.

U \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ 2022.

Ime i prezime:

\_\_\_\_\_

Potpis:

\_\_\_\_\_

## **TROŠKOVNIK**

Troškovnik je sastavni dio Poziva za dostavu ponuda, a objavljen je kao zasebni dokument u excel programu.