

# **NATJEČAJNA DOKUMENTACIJA**

**ZA ODABIR OPERATORA ZA PRUŽANJE UNIVERZALNIH USLUGA**

**Zagreb, srpanj 2010.**

## SADRŽAJ

<b>ODLUKA O RASPISIVANJU JAVNOG NATJEČAJA ZA ODABIR OPERATORA UNIVERZALNIH USLUGA</b> .....	3
<b>1. OPIS PREDMETA NATJEČAJA</b> .....	6
<b>2. TERMINI NATJEČAJA</b> .....	8
<b>3. ODLUKA O ODABIRU OPERATORA UNIVERZALNE USLUGE</b> .....	9
3.1. Obveze operatora univerzalnih usluga.....	9
3.1.1 Pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama .....	9
3.1.2 Služba davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i izdavanje imenik pretplatnika.....	10
3.1.3 Javne telefonske govornice .....	12
3.1.4 Pozivi za hitne službe.....	12
3.1.6 Uvid i kontrola troškova pretplatnika .....	13
3.1.7. Prekršaji i kazne u slučaju nepoštivanja uvjeta iz Odluke .....	13
3.2. Tehnički uvjeti .....	14
3.2.1. Pokazatelj kakvoće univerzalnih usluga .....	14
<b>4. PROVOĐENJE POSTUPKA I SUDJELOVANJE U NATJEČAJU</b> .....	16
4.1. Pitanja za pojašnjenje natječajne dokumentacije i odgovori .....	16
4.2. Izmjene i dopune natječajne dokumentacije .....	16
4.3. Produljenje roka za predaju ponuda.....	17
4.4. Priprema i format ponude .....	17
4.5. Podnošenje ponude .....	17
4.6. Otvaranje ponuda .....	18
4.7. Zahtjev za pojašnjenjem ponude i dodatnim informacijama .....	18
4.8. Tajnost podataka, objavljivanje podataka iz ponude, zabrana utjecaja na odabir .....	19
4.9. Ocjenjivanje, način i rok priopćavanja odabira .....	19
4.10. Neodabir podnositelja ponude i poništenje natječaja.....	19
4.11. Pravni lijek .....	19
<b>5. OBVEZNI SADRŽAJ PONUDE</b> .....	20
5.1. Dio ponude kojim se dokazuje ispunjavanje osnovnih uvjeta sudjelovanja u natječaju .....	20
5.2. Sadržaj ponude po poglavljima.....	20
<b>6. UVJETI SUDJELOVANJA, OCJENJIVANJE I ODABIR PONUDA</b> .....	24
6.1. Razlozi isključivanja.....	24
6.2. Način i kriteriji ocjenjivanja .....	24
6.3. Postupak otvaranja, pregleda, ocjenjivanja i odabira ponuda.....	26
PRIVITAK A: Prijava na javni natječaj za odabir operatora za pružanje univerzalnih usluga .....	28
PRIVITAK B Izjava o izvršenju obveza iz ponude na Natječaj .....	30

# ODLUKA O RASPISIVANJU JAVNOG NATJEČAJA ZA ODABIR OPERATORA UNIVERZALNIH USLUGA

Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije na temelju članka 36. stavka 3. točke 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN broj 73/08, dalje: ZEK), a nakon provedenog postupka javne rasprave i utvrđenog načina pružanja univerzalnih usluga u elektroničkim komunikacijama, na sjednici održanoj 21. srpnja 2010. godine donosi

## ODLUKU

### o raspisivanju javnog natječaja za odabir operatora univerzalnih usluga

1. Raspisuje se javni natječaj za odabir operatora univerzalnih usluga na cijelom području Republike Hrvatske, odnosno na određenom dijelu državnog područja Republike Hrvatske (područje jedne ili više županija), za razdoblje od pet (5) godina.
2. Predmet javnog natječaja je pružanje sljedećih univerzalnih usluga:
  - a. **Pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji**, što omogućuje krajnjim korisnicima usluga slanje i primanje mjesnih, međumjesnih (nacionalnih) i međunarodnih telefonskih poziva, komunikaciju putem telefaksa i podatkovnu komunikaciju, uz brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu, uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost,
  - b. **Pristup krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku** svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, u obliku koji je odobrio HAKOM, a koji može biti tiskani i/ili elektronički, te se mora redovito obnavljati u skladu s odredbama članka 47. ZEK-a,
  - c. **Pristup krajnjih korisnika usluga**, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, **službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika** u skladu s odredbama članka 47. ZEK-a
  - d. **Postavljanje javnih telefonskih govornica** na javnim mjestima dostupnim u svako doba, u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika usluga u pogledu zemljopisne pokrivenosti, kakvoće usluge, broja javnih telefonskih govornica i njihove dostupnosti osobama s invaliditetom,
  - e. **Posebne mjere za osobe s invaliditetom**, uključujući pristup hitnim službama, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku

pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga, te primjeren izbor operatora koji su dostupni većini krajnjih korisnika usluga,

**f. Posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga.**

3. Pravo podnošenja ponude u postupku natječaja ima pravna ili fizička osoba koja je operator u smislu članku 32. ZEK-a, za obavljanje djelatnosti javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i/ili za djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i/ili djelatnosti izdavanja javnih imenika pretplatnika.
4. Podnositelj ponude može se prijaviti za pružanje jedne ili više usluga iz opsega univerzalnih usluga, koje su predmet ovog javnog natječaja. Izuzetak su usluge iz točke (2e) i (2f), za koje nije moguće podnijeti zasebnu ponudu. Za svaku uslugu iz opsega univerzalnih usluga podnositelj ponude mora HAKOM-u dostaviti odvojenu ponudu, sukladno natječajnoj dokumentaciji, pri čemu svaka odvojena ponuda mora sadržavati ponudu za osiguravanje posebnih mjera za osobe s invaliditetom iz točke (2e). Ponuda za osiguravanje pristupa javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji iz točke (2a) mora sadržavati i posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga iz točke (2f). Za obavljanje usluge iz točke (2b), točke (2c) i točke (2d), podnositelj ponude mora predati ponudu za cijeli teritorij Republike Hrvatske.
5. Izabrani podnositelj ponude dužan je osigurati pružanje univerzalne usluge poštujući uvjete propisane natječajnom dokumentacijom, propisima koji reguliraju područje elektroničkih komunikacija, te Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama („Narodne novine”, broj 23/09) i Pravilnikom o imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima („Narodne novine“, broj 23/09).
6. Natječajnom dokumentacijom propisani su uvjeti koje podnositelj ponude mora ispuniti, obvezni sadržaj ponude, provođenje postupka i sudjelovanje u natječaju te kriteriji ocjenjivanja ponuda.
7. Natječajna dokumentacija se može bez novčane naknade preuzeti na internetskoj stranici HAKOM-a ([www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)) od 21.07.2010. godine. Osim preuzimanja putem internetske stranice, zainteresirani mogu zahtijevati i dostavu natječajne dokumentacije u pisanom obliku, najkasnije do 30.07.2010. HAKOM će do 06.08.2010. godine otpremiti natječajnu dokumentaciju u pisanom obliku svima koji podnesu zahtjev za dostavu natječajne dokumentacije u roku. Zahtjev za dostavu natječajne dokumentacije u pisanom obliku, mora sadržavati puni naziv i sjedište podnositelja zahtjeva (pravne ili fizičke osobe), a podnosi se HAKOM-u poštom ili dostavom na adresu: Jurišićeva 13/I, 10 000 Zagreb, ili telefaksom na broj: +385 1 4920 227. Podnošenje zahtjeva za dostavu natječajne dokumentacije nije uvjet za sudjelovanje u natječajnom postupku.
8. Rok do kojeg sudionici u postupku natječaja mogu HAKOM-u podnijeti pisane zahtjeve za objašnjenjem natječajne dokumentacije je 17.08.2010. godine. Rok za odgovor i objašnjenja HAKOM-a, na pisane zahtjeve za objašnjenjem natječajne dokumentacije je 24.08.2010. godine.

9. Krajnji rok za podnošenje ponude u sjedištu HAKOM-a (Jurišićeva 13/I, 10 000 Zagreb), je 13.09.2010. godine do 12:00 sati po srednjoeuropskom vremenu, neovisno o načinu dostave ponude. Ponuda zaprimljena nakon navedenog roka neće se uzeti u razmatranje.
10. Za sudjelovanje u postupku natječaja ne plaća se novčana naknada.
11. Ponuda koja ne ispunjava sve uvjete utvrđene ovom odlukom, ili ponuda koja nije izrađena u skladu s natječajnom dokumentacijom neće se prihvatiti.
12. Ponuda na natječaj podnosi se HAKOM-u na hrvatskom jeziku u jednom izvorniku i jednoj istovjetnoj preslici u papiru, kao i u elektroničkom obliku (CD-ROM i sl.) u zatvorenoj omotnici s označenim punim nazivom i sjedištem podnositelja ponude te s naznakom predmeta na koji se ponuda odnosi. Sve podnesene ponude moraju biti uvezane tako da ne postoji mogućnost izuzimanja ili dodavanja dijelova.
13. Ponude podnesene u natječajnom roku, ne vraćaju se ponuditeljima.
14. Vijeće HAKOM-a će javno otvoriti ponude, podnesene u natječajnom roku, 13.09.2010. godine u 12:00 sati po srednjoeuropskom vremenu, u sjedištu HAKOM-a u Zagrebu, Jurišićeva 13/I.
15. Odluka o određivanju jednog ili više operatora za pružanje univerzalnih usluga, donijet će se do 08.10.2010. godine.
16. Zahtjev za pojašnjenjem natječajne dokumentacije podnosi se isključivo u pisanom obliku HAKOM-u poštom ili dostavom na adresu: Jurišićeva 13/I, 10 000 Zagreb, ili telefaksom na broj: +385 1 4920 227. Zahtjevi za pojašnjenjem koji su poslani u pisanom obliku mogu se poslati i elektroničkom poštom na adresu [usonatjecaj@hakom.hr](mailto:usonatjecaj@hakom.hr), kako bi se ubrzala priprema odgovora.
17. Ova odluka objavit će se na internetskoj stranici HAKOM-a, u Narodnim novinama te u dnevnom tisku.
18. Dan objave ove odluke na internetskim stranicama HAKOM-a smatra se danom stupanja na snagu odluke.

KLASA: 344-01/10-01/749

URBROJ: 376-12-10-1

Zagreb, 21.07.2010.

**PREDSJEDNIK VIJEĆA**

*Miljenko Krvišek, dipl. ing. el.*

## 1. OPIS PREDMETA NATJEČAJA

Predmet javnog natječaja je pružanje univerzalnih usluga na cijelom području Republike Hrvatske, odnosno na dijelu državnog područja Republike Hrvatske (područje jedne ili više županija) za razdoblje od pet (5) godina i to:

- 1. Pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama** na nepokretnoj lokaciji, što omogućuje krajnjim korisnicima usluga slanje i primanje mjesnih, međumjesnih (nacionalnih) i međunarodnih telefonskih poziva, komunikaciju putem telefaksa i podatkovnu komunikaciju, uz brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu, uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost,
- 2. Pristup krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku** svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, u obliku koji je odobrio HAKOM, a koji može biti tiskani i/ili elektronički, te se mora redovito obnavljati u skladu s odredbama članka 47. ZEK-a,
- 3. Pristup krajnjih korisnika usluga**, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, **službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika** u skladu s odredbama članka 47. ZEK-a,
- 4. Postavljanje javnih telefonskih govornica** na javnim mjestima dostupnim u svako doba, u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika usluga u pogledu zemljopisne pokrivenosti, kakvoće usluge, broja javnih telefonskih govornica i njihove dostupnosti osobama s invaliditetom,
- 5. Posebne mjere za osobe s invaliditetom**, uključujući pristup hitnim službama, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga, te primjeren izbor operatora koji su dostupni većini krajnjih korisnika usluga,
- 6. Posebni cjenovni sustavi prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga.**

Cijena pojedine univerzalne usluge mora biti pristupačna i istovjetna na cijelom području na kojem određeni operator pruža tu univerzalnu uslugu. Cijene univerzalnih usluga iz članka 35. stavka 2. točke 6. ZEK-a moraju biti pristupačne za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika usluga.

HAKOM prati razvoj i razinu maloprodajnih cijena univerzalnih usluga iz članka 35. stavka 2. ZEK-a, osobito u odnosu na potrošačke cijene i prihode. Operatori univerzalnih usluga iz članka 35. stavka 2 ZEK-a moraju pribaviti prethodno odobrenje HAKOM-a za maloprodajne cijene tih usluga. O zahtjevu za davanje prethodnog odobrenja HAKOM će odlučiti u roku od 30 dana od dana zaprimanja tog zahtjeva.

Izabrani podnositelj ponude dužan je osigurati pružanje univerzalne usluge poštujući uvjete propisane natječajnom dokumentacijom, propisima koji reguliraju područje elektroničkih komunikacija, te Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama („Narodne novine”, broj 23/09; dalje u tekstu: Pravilnik o univerzalnim uslugama) i Pravilnikom o imeniku i

službi davanja obavijesti o pretplatnicima („Narodne novine“, broj 23/09; dalje u tekstu: Pravilnik o imeniku).

Podnositelj ponude može se prijaviti za pružanje jedne ili više usluga iz opsega univerzalnih usluga, koje su predmet ovog javnog natječaja. Izuzetak su usluge iz točke (5) i (6), za koje nije moguće podnijeti zasebnu ponudu. Za svaku uslugu iz opsega univerzalnih usluga podnositelj ponude mora HAKOM-u dostaviti odvojenu ponudu, sukladno natječajnoj dokumentaciji, pri čemu svaka odvojena ponuda mora sadržavati ponudu za osiguravanje posebnih mjera za osobe s invaliditetom iz točke (5). Ponuda za osiguravanje pristupa javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji iz točke (1) mora sadržavati i posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga iz točke (6). Za obavljanje usluge iz točke (2), točke (3) i točke (4), podnositelj ponude mora predati ponudu za cijeli teritorij Republike Hrvatske.

## 2. TERMINI NATJEČAJA

Tabličnim prikazom u nastavku dani su vremenski rokovi u postupku provođenja javnog natječaja.

<b>Postupak</b>	<b>Datum</b>
Objava Odluke o raspisivanju javnog natječaja	<b>21.07.2010</b>
Rok za podnošenje pisanog zahtjeva za dostavu natječajne dokumentacije*	<b>30.07.2010</b>
Rok za dostavu natječajne dokumentaciju u pisanom obliku na temelju podnesenog pisanog zahtjeva*	<b>06.08.2010</b>
Rok do kojeg sudionici u postupku natječaja mogu HAKOM-u podnijeti pisane zahtjeve za objašnjenjem natječajne dokumentacije	<b>17.08.2010</b>
Rok za odgovor i objašnjenja HAKOM, na pisane zahtjeve za objašnjenje natječajne dokumentacije	<b>24.08.2010</b>
Rok za podnošenje ponude HAKOM-u	<b>13.09.2010</b>
Javno otvaranje ponuda	<b>13.09.2010</b>
Rok do kojeg će HAKOM donijeti odluku o odabiru najpovoljnijeg operatora univerzalne usluge na području RH	<b>08.10.2010</b>

\* Natječajna dokumentacija u elektronskom obliku može se preuzeti na internetskoj stranici HAKOM-a [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr) tijekom cijelog trajanja natječajnog postupka.



### **3. ODLUKA O ODABIRU OPERATORA UNIVERZALNE USLUGE**

Odluka se donosi na temelju provedenog javnog natječaja sukladno članku 36. stavku 3. točke 2. ZEK-a te Pravilnika o univerzalnim uslugama i Pravilnika o imeniku.

HAKOM će odabrati, sukladno stavku 36. stavku 3. točke 2. ZEK-a, ponuditelja, odnosno ponuditelja na osnovu najbolje ocjenjene ponude, odnosno ponuda, te odrediti jednog ili više operatora pojedine usluge na razdoblje od pet (5) godina, koje obuhvaća univerzalna usluga, odnosno univerzalne usluge, tako da se univerzalna usluga osigurava na cijelom području Republike Hrvatske, odnosno na određenom dijelu državnog područja Republike Hrvatske.

Operator univerzalne usluge ili djela usluga iz skupa univerzalnih usluga bira se na razdoblje od pet (5) godina, koji započinje teći i traje do nadnevaka navedenih u odluci.

Operatori univerzalnih usluga moraju osigurati ispravno i nesmetano pružanje univerzalnih usluga u skladu s odredbama ZEK-a i propisa donesenih na temelju ZEK-a, te odlukama HAKOM-a. Sukladno uvjetima propisanim ZEK-om i Pravilnikom HAKOM može i prije isteka roka od pet (5) godina ponoviti natječaj.

Nakon isteka valjanosti odluke koja se donosi temeljem ovog natječaja, daljnje pružanje usluga bit će moguće sukladno propisima koji reguliraju područje elektroničkih komunikacija.

#### **3.1. Obveze operatora univerzalnih usluga**

##### **3.1.1 Pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama**

Operatori univerzalnih usluga moraju osigurati pristup univerzalnim uslugama svim krajnjim korisnicima usluga po pristupačnoj cijeni na cijelom području Republike Hrvatske, odnosno na određenom dijelu državnog područja Republike Hrvatske, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji. Univerzalne usluge pružaju se uz uvažavanje načela objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije i osiguravanja tržišnog natjecanja.

Pristup univerzalnim uslugama na fiksnoj lokaciji ostvaruje se putem javnih komunikacijskih mreža. Ako se pristup univerzalnim uslugama na fiksnoj lokaciji ostvaruje putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže, putem nepokretnog bežičnog pristupa, putem sustava višestruke iskoristivosti parice (PCM) ili na koji drugi način, operatori univerzalnih usluga mogu pružati univerzalne usluge i uz odgovarajuća odstupanja od vrijednosti pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podataka, utvrđenih odredbama Pravilnika o univerzalnim uslugama, ovisno o ograničenjima primijenjene zamjenske tehnologije pristupa.

Operatori univerzalnih usluga dužni su realizirati svaki razumni zahtjev korisnika za pristupom javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na jednoj nepokretnoj lokaciji korisnika, odnosno na mjestu njegova boravišta ili prebivališta.

Operatori univerzalnih usluga moraju pružati pristup univerzalnim uslugama na način koji omogućuje uspostavu komunikacijskih veza i komunikacijski promet prema pretplatničkim brojevima i od pretplatničkih brojeva dodijeljenih u skladu s Planom numeriranja.

Operatori univerzalnih usluga obvezni su ponuditi uređaje koji osobama s gubitkom sluha omogućuje pozive jednake govornima, ali putem tekstualne poruke ili nekog drugog vizualnog sučelja, po cijeni poziva koja ne premašuje cijenu jednakog govornog poziva i to unutar šest mjeseci od dana stupanja na snagu Pravilnika o univerzalnim uslugama, a s ciljem postizanja jednakog stupnja dostupnosti javnih komunikacijskih usluga osobama s invaliditetom.

Operatori univerzalnih usluga moraju osigurati ispravno i nesmetano funkcioniranje svojega komunikacijskog sustava u skladu s odredbama ZEK-a, Pravilnika o univerzalnim uslugama i drugih propisa donesenih na temelju ZEK-a.

Operatori univerzalnih usluga moraju ustrojiti i održavati:

1. službu podrške korisnicima usluga,
2. službu za prijavu i uklanjanje smetnji i kvarova i
3. službu davanja obavijesti (informacija) o pretplatnicima,

koje moraju biti stalno dostupne korisnicima usluga tijekom 24 sata svakoga dana u tjednu.

Operatori univerzalnih usluga moraju osigurati da pretplatnički pristupni vodovi u njihovim elektroničkim komunikacijskim mrežama omogućuju brzinu prijenosa podataka od najmanje 33,6 kbit/s.

### **3.1.2 Služba davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i izdavanje imenik pretplatnika**

Operator univerzalnih usluga, kojeg je odredilo Vijeće HAKOM-a, mora osigurati službu davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika svih javnih komunikacijskih mreža u Republici Hrvatskoj, koja je dostupna svim korisnicima usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, osim u slučaju kada je izabran drugi davatelj univerzalnih imeničkih sadržaja sukladno ZEK-u i drugim podzakonskim aktima.

Usluga davanja obavijesti iz članka 25. stavka 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama obuhvaća sve telefonske brojeve pretplatnika svih javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj, osim brojeva korisnika usluga koji nisu pretplatnici i nisu dostavili svoje osobne podatke matičnom operatoru javno dostupnih telefonskih usluga.

Usluga davanja obavijesti iz članka 25. stavka 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama može omogućiti i dobivanje obavijesti o telefonskim brojevima pretplatnika stranih davatelja javnih govornih usluga, kao i o pozivnim brojevima stranih zemalja (kodovi zemalja).

Sveobuhvatni imenik svih pretplatnika mora biti dostupan svim korisnicima usluga u prikladnom elektroničkom i/ili tiskanom obliku.

U sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika, u elektronskom obliku, prikazat će se promjene o podacima pretplatnika, ali ne dulje od 24 sata nakon što su izmijenjeni podaci zaprimljeni. Tiskani sveobuhvatni imenik svih pretplatnika mora se obnavljati i objavljivati najmanje svake dvije godine, dok se elektronički imenik pretplatnika mora obnavljati stalno.

Podaci o pretplatniku iz sveobuhvatnog imenika svih pretplatnika moraju biti na raspolaganju svim ovlaštenim davateljima imeničkih sadržaja u svrhu objave imeničkih sadržaja. U slučaju postojanja

sumnje da li je neki davatelj ovlašten davatelj sveobuhvatnog imenika svih pretplatnika, HAKOM je mjerodavan utvrditi ovlaštenost sukladno odredbama Pravilnika o imeniku.

Sukladno odredbama ZEK-a, operatori javno dostupnih telefonskih usluga obvezni su odabranom davatelju sveobuhvatnog imenika svih pretplatnika omogućiti pristup podacima o pretplatnicima, u skladu s načelima nepristranosti, nediskriminacije i troškovne usmjerenosti, u standardnom formatu kako je navedeno u članku 4. stavku 3. Pravilnika o imeniku, te sukladno mehanizmu, periodičnosti i vremenu definiranom u članku 4. stavku 5. Pravilnika o imeniku, podložno isključivo pristanku svakog navedenog pretplatnika, kako je navedeno u članku 7. Pravilnika o imeniku.

Standardni format za dostavu informacija o pretplatniku specificirat će izabrani davatelj sveobuhvatnog imenika svih pretplatnika u dogovoru sa svim operatorima javno dostupnih telefonskih usluga. U slučaju bilo kakvog neslaganja oko specifikacija standardnog formata, HAKOM će odlučiti o tim specifikacijama.

HAKOM određuje na temelju javne rasprave zadovoljavaju li tiskani telefonski imenik i elektronički imenici koji su dostupni javnosti, stvarne potrebe javnosti, te ako je na temelju rezultata provedene javne rasprave potrebno, zahtijeva od odabranog davatelja sveobuhvatnog telefonskog imenika da stavi javnosti na raspolaganje dodatni tiskani telefonski imenik ili elektronički imenik koji zadovoljava potrebe javnosti. HAKOM može odrediti učestalost objave takvih imenika. Izabrani davatelj sveobuhvatnog telefonskog imenika može naplatiti objavu telefonskog imenika i izdanja na nekom od elektroničkih medija (kao na primjer CD ROM ili DVD).

Operatori univerzalnih usluga obvezni su, na troškovno usmjeren, nepristran i nediskriminirajući način, udovoljiti svim opravdanim zahtjevima osoba koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika pretplatnika i/ili djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika, odnosno odabranim davateljima imeničkih sadržaja u svrhu objave imeničkih sadržaja sukladno Zakonu i drugim podzakonskim aktima.

Operator univerzalnih usluga mora osigurati za osobe s invaliditetom pristup službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga sukladno ZEK-u i drugim podzakonskim aktima.

Odabrani operator univerzalne usluge davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika dužan je osigurati korisnicima mogućnost dobivanja željenih podataka o traženom broju, koji je povezan s identificiranim pretplatnikom, brzom i djelotvornom pretragom sveobuhvatnog imenika svih pretplatnika, u bilo kojem trenutku:

1. pozivanjem prepoznatljivog kratkog koda, određenog Planom numeriranja koji je dostupan sa svih terminalnih uređaja unutar bilo koje javne telefonske mreže u Republici Hrvatskoj,
2. slanjem kratke tekstualne poruke na prepoznatljivi kratki kod, određen Planom numeriranja, koji je dostupan sa svih terminalnih uređaja unutar javne telefonske mreže u Republici Hrvatskoj, a koja nudi mogućnost tekstualnih poruka,
3. pristupom internetskoj stranici, bez naplate troškova.

Pristup istoj ili odgovarajućoj službi davanja obavijesti o brojevima svih pretplatnika na koje se odnosi točka 1. mora biti dostupan omogućavanjem poziva, bez naplate troškova, i korisniku koji je slijep ili mu je na neki drugi način onemogućeno čitanje imenika.

Služba davanja obavijesti o brojevima svih pretplatnika na koje se odnosi točka 2. mora biti dostupna, bez naplate troškova, korisniku s gubitkom sluha koji je u nemogućnosti participirati glasovni govor putem pozivanja službe davanja obavijesti iz točke 1. Također, osiguran je pristup istoj ili odgovarajućoj službi korištenjem internetskog izdanja imenika.

### **3.1.3 Javne telefonske govornice**

Operator univerzalnih usluga mora, na području obavljanja univerzalnih usluga, postaviti i osigurati uporabu javnih telefonskih govornica na javnim i u svako doba dostupnim mjestima, i to u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika u smislu zemljopisne pokrivenosti, broja telefonskih uređaja, pristupačnosti takvih telefonskih uređaja korisnicima invalidima te kakvoće usluga, pri čemu prostorni razmještaj javnih telefonskih govornica mora u najvećoj mogućoj mjeri odgovarati prostornom razmještaju stanovništva na određenom zemljopisnom području.

Operator univerzalnih usluga mora osigurati primjeren broj i razmještaj javnih telefonskih govornica prilagođenih za potrebe osoba s invaliditetom, pri čemu u svakom naselju s više od 500 stanovnika mora osigurati najmanje jednu takvu javnu telefonsku govornicu. HAKOM može rješenjem naložiti operatoru univerzalnih usluga postavljanje javne telefonske govornice prilagođene za potrebe osoba s invaliditetom na određenom području, u skladu s iskazanim opravdanim potrebama.

Operator univerzalnih usluga može, na području obavljanja univerzalnih usluga, prekinuti pružanje usluge javnih telefonskih govornica na određenoj lokaciji te ukinuti javnu telefonsku govornicu između ostalog i u sljedećim slučajevima:

1. ako je javna telefonska govornica postavljena u neposrednoj blizini druge javne telefonske govornice,
2. ako je javna telefonska govornica uništena ili ozbiljno oštećena najmanje tri puta uzastopno u razdoblju od godine dana.

### **3.1.4 Pozivi za hitne službe**

Operatori univerzalnih usluga moraju omogućiti besplatno pozivanje brojeva za hitne službe te besplatne pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, u skladu s odredbama ZEK-a i drugih podzakonskih akata.

Operatori univerzalnih usluga moraju omogućiti besplatne pozive na brojeve iz članka 24. stavka 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama i sa svih javnih telefonskih govornica.

Operatori univerzalnih usluga moraju omogućiti osobama s invaliditetom, pristup hitnim službama, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga.

### **3.1.5 Opći uvjeti poslovanja operatora univerzalnih usluga**

Opći uvjeti poslovanja operatora univerzalnih usluga, koji pruža i druge vrste elektroničkih komunikacijskih usluga, sastavni su dio postojećih općih uvjeta poslovanja.

Operatori univerzalnih usluga moraju opće uvjete poslovanja dostaviti HAKOM-u na uvid najmanje osam dana prije njihove objave, sukladno odredbama ZEK-a.

Uvjeti obavljanja i cijena pojedine vrste univerzalnih usluga definiranih ZEK-om, koju obavlja operator univerzalnih usluga na određenom području, moraju biti jednaki za cijelo područje obavljanja te usluge.

Operatori univerzalnih usluga moraju, za potrebe socijalno ugroženih slojeva korisnika usluga (korisnika usluga s niskom razinom prihoda i korisnika usluga s posebnim socijalnim potrebama), osigurati posebne ponude univerzalnih usluga, s prilagođenim cijenama i uvjetima pružanja usluga, koji se razlikuju od uobičajenih tržišnih cijena i uvjeta, te omogućuju tim slojevima korisnika usluga pristup i korištenje javno dostupnom telefonskom uslugom.

### **3.1.6 Uvid i kontrola troškova pretplatnika**

Operatori univerzalnih usluga moraju omogućiti svojim pretplatnicima, bez naknade, uvid i kontrolu podataka o učinjenim troškovima obavljenih univerzalnih usluga.

Uvid i kontrola troškova iz članka 22. stavka 1. Pravilnika o univerzalnim uslugama obuhvaća i ograničavanje odlaznih poziva, na zahtjev pretplatnika, nakon što su troškovi obavljenih univerzalnih usluga premašili unaprijed odabrani iznos.

Operatori univerzalnih usluga moraju omogućiti svojim pretplatnicima, na njihov zahtjev, jednostavnu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva.

Operatori univerzalnih usluga moraju omogućiti svojim pretplatnicima, bez naknade, podroban ispis računa za obavljene elektroničke komunikacijske usluge, u skladu s odredbama ZEK-a, u kojem moraju biti pregledno razdvojeni troškovi obavljenih univerzalnih usluga od troškova učinjenih obavljanjem ostalih vrsta elektroničkih komunikacijskih usluga.

### **3.1.7. Prekršaji i kazne u slučaju nepoštivanja uvjeta iz Odluke**

Za ne poštivanje uvjeta pružanja usluga iz skupa univerzalnih usluga na temelju donesene odluke te za ne poštivanje drugih odredbi propisanih ZEK-om i podzakonskim propisima, protiv izabranog pružatelja univerzalne usluge može biti podnesen optužni prijedlog za pokretanje prekršajnog postupka ili se može izdati prekršajni nalog u skladu s kaznenim odredbama ZEK-a prema:

- članku 118. stavku 1. točka 1.
- članku 119. stavku 1. točka 12., 13., i 14.
- Članku 121. stavku 1. točka 4.

## **3.2. Tehnički uvjeti**

U ovom poglavlju natječajne dokumentacije propisuju se minimalni tehnički uvjeti koje je odabrani operator univerzalne usluge dužan ostvariti prilikom obavljanja univerzalne usluge sukladno Pravilniku o univerzalnim uslugama i Pravilniku o imeniku.

### **3.2.1. Pokazatelji kakvoće univerzalnih usluga**

Sukladno člancima 7. do 16. Pravilnika o univerzalnim uslugama, definirani su parametri kakvoće univerzalnih usluga koje mora zadovoljiti odabrani pružatelj univerzalnih usluga.

Vrijeme uspostave usluge ne može prijeći 30 dana za 95% ostvarenih priključenja u jednoj godini.

Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku) ne može prijeći 15% u jednoj godini.

Vrijeme kašnjenja signala slobodnog biranja ne može biti veće od 2 sekunde.

Učestalost neostvarenih poziva u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora univerzalnih usluga utvrđuje se na temelju stvarnih podataka o komunikacijskom prometu u skladu s ETSI uputom EG 201 769-1.

Učestalost neostvarenih poziva u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora univerzalnih usluga ne može prijeći 2% u jednoj godini.

Vrijeme uspostave poziva utvrđuje se na temelju stvarnih podataka o komunikacijskom prometu u skladu s ETSI uputom EG 201 769-1.

Prosječno vrijeme uspostave poziva u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora univerzalnih usluga ne može prijeći 3 sekunde u jednoj godini.

Vrijeme uspostave poziva u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora univerzalnih usluga, u kojem je uspostavljeno 80% poziva u jednoj godini, ne može prijeći 5 sekundi.

Prosječno vrijeme javljanja osobe operatora (telefonista) u nadležnoj službi operatora ne može prijeći 15 sekundi u jednoj godini.

Postotak poziva, na koje su osobe operatora (telefonisti) odgovorile u razdoblju do 20 sekundi, ne može biti manji od 80% u jednoj godini.

Prosječno vrijeme javljanja osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija) ne može prijeći 15 sekundi u jednoj godini.

Postotak poziva, na koje su osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija) odgovorile u razdoblju do 20 sekundi, ne može biti manji od 80% u jednoj godini.

Udjel javnih telefonskih govornica u radu ne može biti manji od 98% u jednoj godini.

Učestalost prigovora na iznos računa za obavljene univerzalne usluge ne može prijeći 0,5% u jednoj godini.

Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu utvrđuje se za sve kvarove u jednoj godini u skladu s ETSI uputom EG 201 769-1.

Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu ne može prijeći 24 sata za 80% kvarova u jednoj godini.

Utvrđivanje i uklanjanje smetnji i kvarova na pristupnom vodu do Centra 112 ima prednost u odnosu na utvrđivanje i uklanjanje svih drugih vrsta smetnji i kvarova tijekom 24 sata svakog dana u tjednu, u skladu s posebnim propisom.

## **4. PROVOĐENJE POSTUPKA I SUDJELOVANJE U NATJEČAJU**

### **4.1. Pitanja za pojašnjenje natječajne dokumentacije i odgovori**

Sudionici u postupku natječaja mogu postaviti pitanja, odnosno uputiti zahtjev za pojašnjenjem natječajne dokumentacije, isključivo u pisanom obliku. Pitanja trebaju biti napisana latiničnim pismom na hrvatskom jeziku i šalju se isključivo poštom, dostavom ili telefaksom na adresu:

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije  
Jurišićeva 13; 10 002 ZAGREB  
Republika Hrvatska  
Fax: +385 1 4920 227

U predmetu zahtjeva treba biti naznačeno: „Pojašnjenje natječajne dokumentacije za odabir najpovoljnijeg operatora za pružanje univerzalnih usluga na području Republike Hrvatske“. U svrhu ubrzanja pripreme odgovora, postavljena pitanja i zahtjevi za pojašnjenjem koji su poslani u pisanom obliku mogu se poslati i elektroničkom poštom na adresu ([usonatjecaj@hakom.hr](mailto:usonatjecaj@hakom.hr)).

Pitanja i zahtjevi za pojašnjenjem natječajne dokumentacije trebaju biti zaprimljeni u HAKOM-u u pisanom obliku najkasnije do 17. kolovoza 2010. godine. Pitanja i zahtjevi za pojašnjenjem natječajne dokumentacije koji pristignu poslije predviđenog roka, ili ne budu upućeni na predviđeni način smatrati će se nevaljanim, te na njih HAKOM neće odgovarati.

HAKOM će objaviti pitanja, zahtjeve za pojašnjenjem natječajne dokumentacije, te odgovore na pitanja i pojašnjenja iste na svojoj internetskoj stranici ([www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)) najkasnije do 24. kolovoza 2010. godine. Pri tome neće biti objavljeni podaci o podnositelju pitanja ili zahtjeva za pojašnjenjem natječajne dokumentacije.

### **4.2. Izmjene i dopune natječajne dokumentacije**

Vijeće HAKOM-a može do 24. kolovoza 2010. godine, prema vlastitoj prosudbi, ili na temelju pitanja i zahtjeva za pojašnjenjem, izmijeniti i dopuniti odluku o raspisivanju natječaja, ili natječajnu dokumentaciju u obliku izmijenjene odluke ili dodatka o izmjeni natječajne dokumentacije. Izmijenjena odluka i dodatak o izmjeni natječajne dokumentacije biti će javno objavljeni na isti način kao i izvorni dokumenti.

U slučaju izmjene ili dopune natječajne dokumentacije, podnositelj ponude je obvezan u potpunosti poštivati izmjene ili dopune i sukladno tome pripremiti svoju ponudu.

Nakon 24. kolovoza 2010. godine, HAKOM ne smije mijenjati ili dopunjavati odluku o raspisivanju natječaja i natječajnu dokumentaciju. Ukoliko se nakon predviđenog roka utvrdi da je potrebno mijenjati ili dopunjavati odluku o raspisivanju natječaja ili natječajnu dokumentaciju, Vijeće HAKOM-a će donijeti odluku o poništenju natječaja.



### **4.3. Produljenje roka za predaju ponuda**

Vijeće HAKOM-a može primjereno produljiti rok za predaju ponuda, ukoliko to ocijeni potrebnim radi opsega i složenosti postupka pripreme ponude, izmjene ili dopune natječaja i natječajne dokumentacije. Obavijest o produljenju roka za predaju ponuda, HAKOM će javno objaviti na svojim internetskim stranicama.

### **4.4. Priprema i format ponude**

Podnositelj ponude koji se javlja na natječaj treba dostaviti potpunu ponudu koja mora biti pripremljena i podnesena isključivo u skladu s odlukom o raspisivanju natječaja i s uvjetima iz natječajne dokumentacije. Ponuda treba sadržavati sve tražene informacije, dokaze, dokumente i izjave koje su ovjerene od ovlaštene osobe podnositelja ponude. Ponuda ne smije sadržavati bilo kakve izmjene ili dopune osim onih koje su u skladu s uputama ili izmjenama koje daje HAKOM, ili koje su potrebne da bi se izvršile ispravke grešaka koje je napravio podnositelj ponude, a u tom slučaju ispravci moraju biti parafirani od osobe ili osoba koje potpisuju ponudu.

Ponuda na natječaj, sva prepiska i svi dokumenti koji se odnose na ponudu moraju biti napisani latiničnim pismom na hrvatskom jeziku ili prevedeni na hrvatski jezik. Iznimno, ukoliko drukčije nije moguće, tehnički detalji, tehničke specifikacije, standardni katalozi, prospekti, pisma potpore i slično mogu biti i na engleskom jeziku. Ukoliko Vijeće HAKOM-a prilikom pregledavanja i ocjenjivanja ponude utvrdi da je potrebno dio ponude prevesti na hrvatski jezik, može od podnositelja ponude zatražiti da to učini u određenom roku.

Ponuda mora biti pisana pisačem, ili neizbrisivom tintom, a potpisat će je osoba ili osobe koje su ovlaštene temeljem rješenja o upisu u odgovarajući registar u Republici Hrvatskoj. Sve podnesene ponude, kao i dodatna dokumentacija, moraju biti uvezani tako da ne postoji mogućnost izuzimanja, brisanja ili dodavanja dijelova i stranica. Ponuda mora biti pripremljena i u elektronskoj verziji, te spremljena na neizbrisivi medij (CD-ROM ili DVD).

Sve izravne i neizravne troškove sudjelovanja u postupku natječaja i pripreme ponude snosi podnositelj ponude.

### **4.5. Podnošenje ponude**

Krajnji rok za podnošenje ponude je 13. rujna 2010. godine u 12,00 sati. Bez obzira na način dostave, ponuda mora biti dostavljena i zaprimljena (urudžbirana) u HAKOM-u najkasnije do roka određenog u ovim uputama. Ukoliko podnositelj ponude šalje ponudu poštom ona mora pristići do krajnjeg roka za dostavu odnosno do roka za otvaranje ponuda, a eventualni rizik za nepravovremenu dostavu snosi podnositelj ponude.

Ponuda se dostavlja u pisanom obliku, u zatvorenoj omotnici koja se ne može otvoriti prije samog postupka javnog otvaranja.

Podnositelj ponude može se prijaviti za obavljanje jedne ili više usluga iz opsega univerzalnih usluga sukladno natječajnoj dokumentaciji, odnosno uvjetima propisanim u odluci o raspisivanju natječaja za odabir operatora univerzalnih usluga.

Podnositelj ponude mora dostaviti potpunu ponudu u jednom izvorniku i jednoj kopiji istovjetnoj izvorniku. Potpuna ponuda mora biti dostavljena i u elektroničkom obliku (CD-ROM, DVD) koji je moguće kopirati.

Ponuda se može dostaviti u predviđenom roku i to preporučenom poštom ili neposrednom dostavom na adresu:

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije  
Jurišićeva 13; 10 002 ZAGREB  
Republika Hrvatska.

Na vanjskoj omotnici ponude treba biti navedeno:

- Ime i adresa podnositelja ponude (lijevi gornji kut omotnice),
- „Ponuda na natječaj za odabir najpovoljnijeg operatora za pružanje univerzalnih usluga na području Republike Hrvatske“ (desni donji kut omotnice),
- „ne otvarati.“

HAKOM će zaprimiti i pohraniti zaprimljene ponude. Podaci o ponudama su tajni, te će biti označeni i tretirat će se kao poslovna tajna. Naziv, sjedište i drugi osnovni podaci o podnositeljima ponuda na natječaj tajni su do trenutka javnog otvaranja. Sve pristigle ponude ostat će zapečaćene do javnog otvaranja ponuda.

Na omotnici svake ponude naznačuje se dan i vrijeme njezina zaprimanja. HAKOM ne vraća zaprimljene ponude.

#### **4.6. Otvaranje ponuda**

Ponude će javno otvarati Vijeće HAKOM-a, uz sudjelovanje predstavnika stručne službe HAKOM-a.

Prispjele ponude Vijeće HAKOM-a će otvoriti 13. rujna 2010. godine u 12,00 sati po srednjoeuropskom vremenu. Ponude će se otvarati u prostorijama HAKOM-a na adresi:

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije  
Jurišićeva 13/1. kat, ZAGREB  
Republika Hrvatska.

Pri otvaranju ponuda bit će vođen zapisnik o postupku otvaranja ponuda. Ponude koje nisu pristigle u navedenom roku neće se razmatrati, te će se vratiti podnositelju ponude neotvorene.

#### **4.7. Zahtjev za pojašnjenjem ponude i dodatnim informacijama**

Pri ocjenjivanju i odabiru najbolje ponude, Vijeće HAKOM-a ima pravo od podnositelja ponude tražiti pojašnjenje ponude, dodatne informacije ili dokumentaciju, kako bi provjerilo ili razjasnilo bilo koji dio njegove ponude. Pri tome će Vijeće HAKOM-a podnositelju ponude odrediti primjereni rok u kojemu treba dostaviti traženo. Dostavljeno pojašnjenje ponude, dodatne informacije ili dokumentacija, ne smiju mijenjati, dopunjavati ili biti u nesuglasju s dostavljenom i javno otvorenom ponudom.

## **4.8 Tajnost podataka, objavljivanje podataka iz ponude, zabrana utjecaja na odabir**

Nakon javnog otvaranja ponuda, podaci o pregledu, pojašnjavanju, ocjenjivanju i uspoređivanju ponuda, ne smiju se davati podnositeljima ponude ili bilo kojim drugim osobama koje po službenoj dužnosti ne sudjeluju u tom postupku, sve dok se ne objave imena uspješnih podnositelja ponude.

Svaki pokušaj utjecaja podnositelja ponude, ili neke druge osobe na Vijeće HAKOM-a ili HAKOM u postupku ispitivanja, razjašnjenja, procjenjivanja i uspoređivanja ponuda kao i na odluku o odabiru pružatelja univerzalne usluge, može imati za posljedicu odbijanje ponude, poništenje natječaja, te druge zakonom predviđene posljedice.

## **4.9 Ocjenjivanje, način i rok priopćavanja odabira**

Postupak ocjenjivanja ponuda i odabira najbolje ponude provodi se u tri kruga prema postupku i kriterijima detaljno opisanom u poglavlju 6. ove natječajne dokumentacije. Zakašnjele, nepotpune, nerazumljive i nečitljive ponude, ponude koje nisu izrađene u skladu s natječajnom dokumentacijom, ili koje sadrže neke druge nedostatke neće se ocjenjivati već će se iste odbiti.

Odluku o odabiru najbolje ponude Vijeće HAKOM-a će donijeti do 08. listopada 2010. godine i o tome izvijestiti podnositelje ponude i javnost.

Nakon što podnositelj najbolje ponude ispuni obveze propisane Zakonom, sukladno odluci Vijeća HAKOM-a, HAKOM će odrediti operatora univerzalne usluge.

## **4.10 Neodabir podnositelja ponude i poništenje natječaja**

Ukoliko ocijeni da niti jedan podnositelj ponude nije zadovoljio uvjete natječaja, Vijeće HAKOM-a će donijeti odluku o ne odabiru niti jednog podnositelja ponude.

U slučaju da se niti jedan operator ne javi na javni natječaj ili niti jedan podnositelj ponude nije zadovoljio uvjete natječaja, HAKOM može donijeti odluku iz točke 1. stavka 3. članka 36. ZEK-a, pri čemu osobito mora voditi računa o postojanju značajne tržišne snage operatora na mjerodavnom tržištu.

Vijeće HAKOM-a može bez prethodne najave donijeti odluku o poništenju raspisanog natječaja. Sve izravne i neizravne troškove sudjelovanja u postupku natječaja i pripreme ponude snosi isključivo podnositelj ponude, bez obzira na mogući neodabir ili poništenje natječaja.

## **4.11 Pravni lijek**

Protiv odluke o odabiru najboljeg podnositelja ponude Vijeća HAKOM-a nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom Republike Hrvatske.

## **5. OBVEZNI SADRŽAJ PONUDE**

### **5.1. Dio ponude kojim se dokazuje ispunjavanje osnovnih uvjeta sudjelovanja u natječaju**

Podnositelj ponude treba u sklopu svoje ponude dostaviti sljedeće dokaze o ispunjavanju osnovnih uvjeta sudjelovanja u natječaju:

1. Popunjenu *Prijavu na javni natječaj za odabir operatora za pružanje univerzalnih usluga* (Privitak A),
2. Pravovaljani izvadak iz odgovarajućeg registra koji dokazuje da je podnositelj ponude registriran u Republici Hrvatskoj (izvadak ne smije biti stariji od 30 dana od dana objave natječaja),
3. Dokaze o bonitetu i solventnosti podnositelja ponude,
4. Potpisanu Izjavu o izvršenju obveza iz ponude na Natječaj (Privitak B),
5. Uvjerenje nadležnog suda da se protiv podnositelja ponude i osobe ovlaštene za zastupanje podnositelja ponude ne vodi istraga niti je podignuta optužnica ili optužni prijedlog. Uvjerenje ne smije biti starije od 30 dana od dana objave natječaja,
6. Potvrdu mjerodavne ustanove mirovinskog i zdravstvenog osiguranja te potvrdu mjerodavne porezne uprave, ili druge odgovarajuće dokumente da je ispunio obvezu plaćanja svih dospjelih poreznih obveza i doprinosa za mirovinsko i zdravstveno osiguranje (potvrda ne smije biti starija od 30 dana od dana objave natječaja).

Za traženo pod točkom 5. potrebno je dostaviti uvjerenje nadležnog suda da se protiv podnositelja ponude i osobe ovlaštene za zastupanje podnositelja ponude ne vodi istraga niti je podignuta optužnica ili optužni prijedlog. Uvjerenje ne smije biti starije od 30 dana od dana objave natječaja. Ako se traženo uvjerenje dostavlja od ovlaštenog tijela iz inozemstva, potreban je službeni prijevod iste od strane ovlaštenog sudskog tumača.

Za traženo pod točkom 6. potvrdu kojom se dokazuje da je ispunjena obveza plaćanja svih dospjelih poreznih obveza i doprinosa za mirovinsko i zdravstveno osiguranje, odnosno drugih državnih davanja, izdaje Ministarstvo financija, nadležna porezna uprava.

U slučaju da podnositelj ponude podnosi više od jedne ponude, gore nabrojane dokaze o ispunjavanju osnovnih uvjeta sudjelovanja u natječaju dostavlja samo u jednoj ponudi.

### **5.2. Sadržaj ponude po poglavljima**

Ponuda mora sadržavati sljedeća poglavlja:

- |              |                                     |
|--------------|-------------------------------------|
| Poglavlje 1. | Sažetak ponude (najviše 5 stranica) |
| Poglavlje 2. | Informacije o podnositelju ponude   |
| Poglavlje 3. | Ponuđena cijena univerzalne usluge  |
| Poglavlje 4. | Tehničko rješenje                   |
| Poglavlje 5. | Poslovni i financijski plan         |

Ponuda mora u svakom poglavlju biti u skladu s propisanom strukturom svakog poglavlja.

Podnositelj ponude može razviti svoja podpoglavlja unutar utvrđenih poglavlja.

### **POGLAVLJE 1. Sažetak ponude (najviše 5 stranica)**

Podnositelj ponude treba sastaviti sažetak ponude uključujući ključne sastavnice iz poglavlja 2-5 ponude od najviše 5 stranica sa sljedećom strukturom:

Informacije o podnositelju ponude  
Ponuđena cijena usluge iz opsega univerzalnih usluga  
Tehničko rješenje  
Poslovni i financijski plan

HAKOM će, nakon javnog otvaranja ponuda, objaviti sažetak ponude na svojim internet stranicama.

Podnositelj ponude treba dostaviti sažetak ponude u zasebnoj elektronskoj datoteci pogodnoj za objavljivanje.

### **POGLAVLJE 2. Informacije o podnositelju ponude**

Podnositelj ponude treba dostaviti sljedeće opće podatke:

- a) Naziv, sjedište, broj telefona i telefaksa podnositelja ponude, te datum i mjesto registracije.
- b) Pravni oblik podnositelja ponude.
- c) Opis cjelokupne organizacijske i poslovne strukture podnositelja ponude.

### **POGLAVLJE 3. Ponuđena cijena usluge iz opsega univerzalnih usluga**

Podnositelj ponude treba navesti maloprodajnu cijenu i način vođenja naplate za svaku uslugu iz opsega univerzalnih usluga za koju se natječe. Opseg univerzalnih usluga za koji podnositelj mora dati maloprodajnu cijenu je:

- Pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama,
- Pristup krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku,
- Pristup krajnjih korisnika usluga službi davanja obavijesti (informacija),
- Posebne mjere za osobe s invaliditetom,
- Posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga.

Sve cijene podnositelj ponude treba navesti u kunama bez obračunatog poreza na dodanu vrijednost (bez PDV-a), na godišnjoj razini, a odnose se na pružanje usluge za 24-satno neprekidno obavljanje usluge.

Cijene koje se navode u ponudi predstavljaju najviše cijene pod kojima podnositelj ponude može ponuditi usluge krajnjim korisnicima.

Cijene uključuju sve troškove obavljanja univerzalnih usluga, odnosno podnositelj ponude jamči da se za pružanje univerzalnih usluga neće naplaćivati dodatne, skrivene naknade.

## **POGLAVLJE 4. Tehničko rješenje** *(ne primjenjuje se na univerzalnu uslugu po točkom 2.)*

Potrebno je dostaviti detaljan tehnički opis univerzalnih usluga koju podnositelj ponude namjerava pružati (npr. način pružanja usluge davanja obavijesti informacija o pretplatniku ili način osiguravanja pristupa javnoj telefonskoj mreži).

Posebice, operatori koji podnose ponudu iz točke 1. opsega univerzalnih usluga, dužni su dostaviti tehnički opis pružanja univerzalnih usluga na područjima gdje univerzalna usluga nije dostupna putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže, odnosno ne postoje dostatni resursi u postojećoj dostupnoj/izgrađenoj nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

Potrebno je dostaviti:

- Opis sustava s pripadajućom shemom povezivanja,
- Predviđena tehnološka rješenja uz specifikaciju tehničke opreme za izvođenje pojedine usluge iz grupe univerzalne usluge,
- Plan osuvremenjivanja mreže i usluga, uključujući detaljan opis investicija u mrežu,
- Područje na kojem se namjerava pružati usluga,
- Oprema i infrastruktura koju se namjerava koristiti s tehničkim podacima za ključne sastavnice sustava,
- Tehničke norme opreme sustava,
- Detaljan opis i shematski prikaz poslovnog procesa, uključujući predviđene rokove za izvedbu usluga,
- Sustav osiguravanja kvalitete pojedine usluge iz opsega univerzalne usluge,
- Vrijednosti pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga (2. kriterij iz Tablice 6.1.) za proteklu 2009. godinu.

## **POGLAVLJE 5. Poslovni i financijski plan**

### **Poslovni plan**

Ovo je sadržaj poslovnog plana kojega se treba pridržavati.

### **Uvod - sažetak**

#### **1. Analiza tržišta**

1.1. Analiza prednosti i nedostataka ponuđača na tržištu (SWOT analiza)

#### **2. Struktura i dinamika zaposlenih**

2.1. Analiza potrebnih kadrova

#### **3. Struktura opreme i plan ulaganja u opremu**

#### **4. Lokacija i poslovni prostor**

#### **5. Dinamika ostvarivanja ulaganja**

## **6. Ekonomsko financijska analiza**

- 6.1. Struktura i izvori financiranja
- 6.2. Procjena prihoda temeljem osiguravanja pojedine usluge iz opsega univerzalnih usluga;
- 6.3. Procjena troškova temeljem osiguravanja pojedine usluge iz opsega univerzalnih usluga;
- 6.4. Procjena materijalnih koristi<sup>1</sup> temeljem osiguravanja pojedine usluge iz opsega univerzalnih usluga;
- 6.5. Procjena nematerijalnih koristi<sup>2</sup> temeljem osiguravanja pojedine usluge iz opsega univerzalnih usluga;
- 6.6. Procjena neto troškova<sup>3</sup> temeljem osiguravanja pojedine usluge iz opsega univerzalnih usluga;

## **7. Privitci**

### **Stručnost**

#### Iskustvo i znanje

Opis ljudskih resursa i organizacije (broj, kvalifikacije i iskustvo vodećih zaposlenika te tehničkog osoblja, organizacijska struktura) u svezi pružanju pojedinih usluga iz opsega univerzalnih usluga.

Potrebno navesti reference i dosadašnje iskustvo u pružanju pojedinih usluga iz opsega univerzalnih usluga (ukoliko postoji).

### **Financijski plan**

Potrebno je dati opis ključnih pretpostavki na kojima se temelji financijski plan podnositelja ponude, te opisati i tablično prikazati financijsko predviđanje za svaku kalendarsku godinu za razdoblje pet (5) godina unaprijed od početka obavljanja usluga prema odluci.

Predviđena bilanca stanja na kraju svake godine unutar zadanog razdoblja.

### **Financijska strategija**

Potrebno je dostaviti detaljan opis strategije zadovoljavanja kapitalnih potreba kroz čitavo razdoblje za koje je podnositelj ponude načinio financijska predviđanja:

Planirani izvor(i) kapitala (npr. vlastiti kapital, komercijalni zajmovi od banaka, subordinirane obaveze, dobavljački zajmovi, itd.).

---

<sup>1</sup> Materijalne koristi osiguravanja univerzalne usluge su koristi koje su mjerljive te iste izvođač univerzalne usluge ostvaruje na primjer zbog vođenja zajedničkog računa i zajedničke baze podataka.

<sup>2</sup> Nematerijalne koristi osiguravanja univerzalne usluge su koristi koje izvođač univerzalne usluge ostvari zbog bolje prepoznatljivosti robne marke, prisutnosti na cijelom teritoriju države te usporedno s time manjim troškovima koji su mu potrebni za širenje mreža prema novim korisnicima, životnog ciklusa pojedinog korisnika i marketinške prednosti radi pristupa velikoj bazi telefonskih korisnika. Nematerijalne koristi nije moguće izravno izmjeriti, moguće ih je samo procijeniti.

<sup>3</sup> Podnositelj ponude mora prikazati predviđene troškove osiguravanja pojedine usluge iz grupe univerzalne usluge te izraditi procjenu neto troškova sukladno članku 39 ZEK-a. Neto troškovi pružanja univerzalnih usluga se računaju tako, da se od troškova osiguravanja univerzalnih usluga oduzmu prihodi ostvareni pružanjem univerzalnih usluga, materijalne in nematerijalne koristi dobivenih pružanjem univerzalnih usluga.

## 6. UVJETI SUDJELOVANJA, OCJENJIVANJE I ODABIR PONUDA

Postupak pregleda, ocjenjivanja i odabira ponuda provodi Vijeće HAKOM-a.

### 6.1. Razlozi isključivanja

Podnositelj ponude će biti isključen iz natječajnog postupka ako je:

- ponuda nije sastavljena u skladu s natječajnom dokumentacijom
- pokrenut stečajni postupak, osim u slučaju postojanja pravomoćnog rješenja o potvrdi stečajnog plana, ili ako se gospodarski subjekt nalazi u postupku likvidacije (ili sličnom postupku prema nacionalnim zakonodavstvima zemlje sjedišta gospodarskog subjekta),
- u postupku obustavljanja poslovne djelatnosti ili ju je već obustavio,
- nije dostavio odgovarajući dokaz koji se prema natječajnoj dokumentaciji traži u ponudi, odnosno ako je dostavio neistinit dokaz

### 6.2. Način i kriteriji ocjenjivanja

Odabir najpovoljnije ponude temelji se na bodovnom postupku u kojem se pojedini kriterij ocjenjivanja vrednuje pripadajućim težinskim faktorom, danim u Tablici 6.1:

	<b>Kriteriji ocjenjivanja</b>	<b>Težinski faktor</b>
1.	<p>Procjena neto troškova na području koje je predviđeno za osiguravanje pojedine usluge iz opsega univerzalnih usluga.</p> <p>Podnositelj ponude koji ima najniže procijenjene neto troškove temeljem osiguravanja pojedine usluge iz opsega univerzalnih usluga na području, na koje se ponuda odnosi, dobiva 20 bodova. Ostali podnositelji ponude bodove dobivaju prema formuli:</p> $P = \frac{P_L}{P_X} \times 20$ <p>P – Broj bodova kao kriterij ocjenjivanja za odabir operatora usluge iz opsega univerzalnih usluga.</p> <p>P<sub>L</sub> – Najniže procijenjeni neto troškovi temeljem osiguravanja pojedine usluge iz opsega univerzalnih usluga na području na koje se ponuda odnosi (u odnosu na sve ponuđače, čije ponude se ocjenjuju).</p> <p>P<sub>X</sub> – Procijenjeni neto troškovi temeljem osiguravanja pojedine usluge iz opsega univerzalnih usluga na području na koje se odnosi ponuda.</p>	20



2.	<p>Kvaliteta pojedine usluge iz opsega univerzalnih usluga u protekloj godini:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vrijeme uspostave usluge za 95% ostvarenih priključaka u jednoj godini.</li> <li>2. Učestalost kvarova po pristupnom vodu (priključku)/ po godini.</li> <li>3. Vrijeme uklanjanja kvara za 80% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini.</li> <li>4. Učestalost neostvarenih poziva u elektroničkoj komunikacijskoj mreži u jednoj godini.</li> <li>5. Vrijeme uspostave poziva unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini.</li> <li>6. Prosječno vrijeme uspostave poziva u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora u jednoj godini.</li> <li>7. Vrijeme kašnjenja signala slobodnog biranja.</li> <li>8. Prosječno vrijeme odgovora osobe operatora (telefonista) u jednoj godini.</li> <li>9. Postotak poziva, na koje su osobe operatora (telefonisti) odgovorile u razdoblju do 20 sekundi unutar jedne godine.</li> <li>10. Prosječno vrijeme odgovora osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija) u jednoj godini.</li> <li>11. Postotak odgovorenih poziva osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija) u razdoblju do 20 sekundi.</li> <li>12. Postotak udjela javnih telefonskih govornica u radu u jednoj godini.</li> <li>13. Postotak učestalosti prigovora na iznos računa za obavljene univerzalne usluge u jednoj godini.</li> </ol> <p>Podnositelj ponude koji prema pravilniku o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama („Narodne Novine“ 23/09) postiže propisanu kvalitetu univerzalne usluge, za pojedini parametar koji se odnosi na pojedinu uslugu iz grupe univerzalne usluge, te je sukladan zahtjevima, ostvaruje 1 bod*, a za parametar koji nije sukladan ne ostvaruje niti jedan bod.</p> <p>* Način ocjenjivanja po pojedinim uslugama iz grupe univerzalne usluge:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <u>Javno dostupna telefonska usluga</u>: ocjenjuju se točke 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 i 13. Moguće je ostvariti najviše 10 bodova.</li> <li>b) <u>Osiguravanje imenika</u>: u Pravilniku o univerzalnim uslugama nisu definirani parametri o kvaliteti univerzalne usluge, te se iz tog razloga ne ocjenjuju.</li> <li>c) <u>Služba davanja obavijesti (informacija)</u>: ocjenjuju se parametri pod rednim brojevima 10 i 11. Moguće je ostvariti maksimalno 2 boda.</li> <li>d) <u>Telefonske govornice</u>: ocjenjuju se parametri pod rednim brojem 12. Moguće je ostvariti maksimalno 1 bod.</li> </ol>	13
	<b>UKUPNO</b>	<b>33</b>

Tablica 6.1 Težinski faktori kriterija ocjenjivanja

Članovi Vijeća HAKOM-a će ocijeniti svaku ponudu za svaki kriterij ocjenjivanja iz Tablice 6.1.

Svaka pojedina ponuda biti će na osnovu kriterija ocjenjivanja iz tablice 6.1 natječajne dokumentacije ocijenjena bodovima. Svakom mjerilu određen je najveći broj bodova koje može dobiti podnositelj ponude za to mjerilo. Za pojedinu uslugu iz opsega univerzalnih usluga biti će odabran ponuđač sa najvećim brojem bodova.

Ako je jedan ili više podnositelja ponude predao ponudu samo za jedno područje Republike Hrvatske, za to se područje ponude ocjenjuju posebno. Na tom području uzimaju se u obzir sve ponude koje se odnose najmanje na to cijelo područje.

Ukupni broj bodova određene ponude dobit će se zbrajanjem broja bodova svakog kriterija iz Tablice 6.1. Najveći mogući broj dodijeljenih bodova iznosi 33.

### **6.3. Postupak otvaranja, pregleda, ocjenjivanja i odabira ponuda**

Postupak otvaranja, pregleda, ocjenjivanja i odabira ponuda započinje javnim otvaranjem zaprimljenih ponuda u predviđenom roku i provodi se u četiri kruga.

#### **a) Prvi krug - javno otvaranje ponude**

Prilikom javnog otvaranja ponuda otvoreni će se valjano zaprimljene ponude te će se javno pročitati naziv ponuditelja i univerzalna usluga za koju je podnesena ponuda.

#### **b) Drugi krug ocjenjivanja ponuda – provjera osnovnih uvjeta sudjelovanja**

U drugom krugu ocjenjivanja pregledati će se sve valjano zaprimljene ponude, te utvrditi ispunjavanje osnovnih uvjeta sudjelovanja:

- ispunjava li ponuda uvjete sudjelovanja iz točke 6.1 natječajne dokumentacije, a prema dokazima iz točke 5.1 natječajne dokumentacije;
- sadrži li ponuda tražene elemente ponude iz natječajne dokumentacije iz točke 5.2 natječajne dokumentacije;
- je li ponuda pripremljena u skladu s uvjetima natječajne dokumentacije.

Ponude za koje se prigodom javnog otvaranja ponuda ili u kasnijoj analizi utvrdi da ne ispunjavaju sve osnovne uvjete ili ne sadrže sve osnovne elemente odbacuju se i ne uzimaju se u postupak ocjenjivanja ponuda.

#### **c) Treći krug ocjenjivanja ponuda – ocjenjivanje i odabir najbolje ponude**

U trećem krugu analiziraju se i ocjenjuju ponude koje su zadovoljile uvjete iz drugog kruga ocjenjivanja ponuda. Ocjenjivanje se provodi na način naveden u poglavlju 6.2. Način i kriteriji ocjenjivanja.

Ukupni broj bodova određene ponude dobit će se zbrajanjem broja bodova svakog kriterija iz Tablice 6.1. Najveći mogući ukupni broj bodova ponude iznosi 33.

Nakon određivanja ukupnog broja bodova svih vrednovanih ponuda, formirat će se redoslijed ponuda po ukupnom broju bodova.

Najpovoljnijom ponudom biti će ocijenjena ponuda s najvećim ukupnim brojem bodova. Ako postoji više ponuda s jednakim najvećim ukupnim brojem bodova, najboljom ponudom biti će ocijenjena ponuda s najvećim brojem bodova prema pojedinačnom kriteriju višim težinskim faktorom u Tablici 6.1.

#### **d) Četvrti krug - donošenje odluke**

Vijeće HAKOM-a će donijeti odluku o odabiru najbolje ponude do 08. listopada 2010. godine i o tome izvijestiti podnositelje ponude i javnost.

Nakon što podnositelj najpovoljnije ponude ispuni obveze propisane ZEK-om, sukladno odluci Vijeća HAKOM-a, HAKOM će podnositelja ponude s najpovoljnijom ponudom proglasiti pružateljem jedne ili više univerzalne usluge na cijelom ili djelomičnom području Republike Hrvatske.

## **PRIVITAK A: Prijava na javni natječaj za odabir operatora za pružanje univerzalnih usluga**

(Prijava se ispunjava računalom ili pisaćim strojem. Podnositelj ponude obavezan je u privitku A dostaviti točne i istinite podatke. Ukoliko predviđeni broj redaka na obrascu nije dostatan, pretpostavlja se da će podnositelj ponude povećati broj redaka kako bi dostavio traženo. Podnositelj ponude može se prijaviti za izvođenje jedne ili više usluga iz opsega univerzalnih usluga, koje su predmet ovog javnog natječaja, s time da za svaku uslugu iz opsega univerzalnih usluga podnositelj ponude mora HAKOM-u dostaviti odvojenu ponudu, sukladno natječajnoj dokumentaciji.)

Naziv usluge iz opsega univerzalnih usluga, za koju se prijavljuje podnositelj ponude:	
<b>Informacije o podnositelju ponude:</b>	
1. Naziv podnositelja ponude:	
2. Sjedište (ulica i broj, poštanski pretinac, grad):	
3. Telefon:	
4. Telefaks:	
<b>Popunjavanje ovlaštene predstavnik:</b>	
Dolje navedena osoba je imenovana od strane podnositelja ponude kao njegov ovlaštene predstavnik.	
7. Ovlaštene predstavnik	
Ime i prezime:	
Tvrtka/naziv:	
Telefon:	
Telefaks:	
Sjedište (ulica i broj, poštanski pretinac, grad):	
<b>Ponuda vrijedi:</b>	
<b>Potvrđujem da ponuda vrijedi 6 (šest) mjeseci po isteku krajnjeg roka za podnošenje ponuda.</b>	
<b>Objava informacija o podnositelju ponude:</b>	
Pristajem da Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, nakon javnog otvaranja ponuda, objavi ime podnositelja ponude koji je podnio ponudu, osnivačku strukturu podnositelja ponude, te sažetak ponude.	

***Izjava ovlaštenog predstavnika:***

Jamčim da sam kao ovlaštenu predstavnik gore navedenog podnositelja ponude, pročitao i prihvaćam pravila i odrednice dokumenta *Natječajna dokumentacija za odabir operatora za pružanje univerzalnih usluga*, te da su izjave dane u ovoj prijavi, kao i sadržaj ove ponude na natječaj te sadržaj priložaka točni i istiniti.

Mjesto i datum: \_\_\_\_\_

Potpis podnositelja ponude ili ovlaštenog predstavnika u ime podnositelja ponude

\_\_\_\_\_

## **PRIVITAK B Izjava o izvršenju obveza iz ponude na Natječaj**

PODNOŠITELJ PONUDE: .....

Ovom izjavom, kao podnositelj ponude, izjavljujem da sam ovu ponudu na javni natječaj za odabir operatora za pružanje univerzalnih usluga na području Republike Hrvatske, odnosno na određenom dijelu državnog područja Republike Hrvatske (dalje u tekstu: natječaj), dao u dobroj vjeri i na temelju istinitih i dostupnih podataka, te se obvezujem u slučaju izbora za pružatelja univerzalnih usluga ispuniti sve obveze iz odluke o odabiru operatora univerzalnih usluga i iz svoje ponude na natječaj.

Mjesto i datum: _____
Potpis ovlaštenog predstavnika podnositelja ponude
_____