**Naročnika:**

**JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o.**

Vodovodna cesta 90

1000 Ljubljana

**Javno podjetje LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o.**

Celovška cesta 160

1000 Ljubljana

**Po pooblastilu javno naročilo vodi:**

**JAVNI HOLDING Ljubljana, d.o.o.**

Verovškova ulica 70

1000 Ljubljana

Številka: **JHL-11/23**

|  |
| --- |
| **DOKUMENTACIJO V ZVEZI Z ODDAJO JAVNEGA NAROČILA**  **(RAZPISNA DOKUMENTACIJA)** |

ZA ODDAJO JAVNEGA NAROČILA

PO ODPRTEM POSTOPKU

**NAJEM KLICNEGA CENTRA**

Ljubljana, junij 2023

**POVABILO K ODDAJI PONUDBE**

JAVNI HOLDING Ljubljana, d.o.o., Verovškova ulica 70, 1000 Ljubljana, na podlagi pooblastil naročnikov JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o., Vodovodna cesta 90, 1000 Ljubljana in Javno podjetje LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o., Celovška cesta 160, 1000 Ljubljana

**vabi**

vse zainteresirane ponudnike, da predložijo svojo ponudbo po zahtevah razpisne dokumentacije za oddajo javnega naročila:

**NAJEM KLICNEGA CENTRA**

Dokumentacijo v zvezi z oddajo javnega naročila (v nadaljevanju tudi: razpisna dokumentacija) natančno določa predmet javnega naročila ter pogoje in merila za izbiro ponudnika s katerim bo sklenjen okvirni sporazum.

Sestavni del razpisne dokumentacije so tudi morebitne spremembe, dopolnitve in pojasnila razpisne dokumentacije ter odgovori na vprašanja ponudnikov.

S spoštovanjem!

JAVNI HOLDING Ljubljana, d.o.o.

Direktor

Krištof Mlakar

1. **SPLOŠNA DOLOČILA** 
   1. **Predmet javnega naročila**

Predmet javnega naročila je najem klicnega centra za potrebe obdelave telefonskih klicev za naročnika JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o. in Javno podjetje LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o..

Podroben opis, obseg oz. vsebina javnega naročila je razvidna v nadaljevanju te razpisne dokumentacije.

Posamezni naročnik bo z izbranim ponudnikom sklenil okvirni sporazum za obdobje 48 mesecev, ki se bo začel uporabljati po pravnomočno končanem javnem naročilu in po poteku obstoječih pogodb oz. okvirnega sporazuma posameznih naročnikov.

Ponudnik mora pri pripravi ponudbe in določanju ponudbene cene upoštevati vse materialne in nematerialne stroške, ki bodo potrebni za izvedbo predmeta naročila.

* 1. **Podatki o naročniku**

Naročnika javnega naročila sta:

* **JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o.,** Vodovodna cesta 90, 1000 Ljubljana(v nadaljevanju tudi: JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o. ali JP VOKA SNAGA d.o.o. ali VOKA SNAGA) in
* **Javno podjetje LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o.,** Celovška cesta 160, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju tudi: Javno podjetje LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o. ali LPP d.o.o. ali LPP)

ki sta na podlagi pooblastila prenesla izvedbo in vodenje postopka oddaje predmetnega javnega naročila na JAVNI HOLDING Ljubljana, d.o.o., Verovškova ulica 70, 1000 Ljubljana.

* 1. **Pravna podlaga, opredelitev postopka in odločitev o oddaji javnega naročila**

Javno naročilo se izvaja skladno s določbami:

* Zakona o javnem naročanju (Ur. l. RS, št. 91/15 in nadaljnji; v nadaljevanju: ZJN-3),
* Zakona o pravnem varstvu v postopkih javnega naročanja (Ur. l. RS, št. 43/11 in nadaljnji; v nadaljevanju: ZPVPJN),
* ostalih predpisov, ki temeljijo na zgoraj navedenih zakonih ter
* ostalih predpisov, ki se nanašajo na predmet naročila.

Naročnik izvaja javno naročilo **po** **odprtem postopku v skladu s 40. členom ZJN-3**. Naročnik bo po pregledu in ocenjevanju ponudb izbral ponudnika z najugodnejšo ponudbo glede na postavljena merila.

Naročnik bo o vseh odločitvah v skladu s 90. členom ZJN-3 obvestil ponudnike na način, da bo podpisano odločitev iz tega člena objavil na Portalu javnih naročil.

Ponudnik se lahko prijavi na prejem obvestila o objavi odločitve o oddaji javnega naročila na način, da na Portalu javnih naročil (kjer je objavljeno predmetno obvestilo o javnem naročilu) izbere ikono »Obvesti o odločitvi o javnem naročilu«. Ne glede na navedeno, se v skladu z ZJN-3 odločitev o oddaji javnega naročila šteje za vročeno z dnem objave na Portalu javnih naročil.

* 1. **Rok in način oddaje ponudbe**

**Rok za oddajo ponudbe je 12. 7. 2023 do 10:00 ure**. Ponudnik nosi vse stroške priprave in predložitve ponudbe.

Ponudnik **mora** ponudbo **predložiti v informacijski sistem e-JN** (elektronska oddaja ponudbe) na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si/eJN2>, v skladu s **poglavjem 6** **razpisne dokumentacije**.

* 1. **Vprašanja oziroma dodatna pojasnila ponudnikom**

Vprašanja oziroma dodatna pojasnila o javnem naročilu oziroma razpisni dokumentaciji, lahko ponudniki zahtevajo preko Portala javnih naročil, **vendar najkasneje do 28. 6. 2023 do 9:00 ure.**

Odgovori oziroma pojasnila bodo objavljeni na Portalu javnih naročil, **najkasneje (vključno) dne 4. 7. 2023**, pod pogojem, da bo zahteva posredovana pravočasno. Na drugače posredovane zahteve za dodatna pojasnila ali vprašanja naročnik ni dolžan odgovoriti.

* 1. **Odpiranje ponudb**

Odpiranje ponudb bo potekalo avtomatično v informacijskem sistemu e-JN **na dan določen za oddajo ponudb** in se bo začelo **ob 12:00 uri** na spletnem naslovu [https://ejn.gov.si/eJN2](https://ejn.gov.si/mojejn). Na javnem odpiranju ponudb bo razkrit dokument, ki ga bo ponudnik pripel v Razdelek »Skupna ponudbena vrednost«, del »Predračun« v sistemu e-JN.

Odpiranje poteka tako, da informacijski sistem e-JN samodejno ob uri, ki je določena za javno odpiranje ponudb, prikaže podatke o ponudniku, o variantah, če so bile zahtevane oziroma dovoljene, ter omogoči dostop do .pdf dokumenta, ki ga ponudnik naloži v sistem e-JN pod Razdelek »Skupna ponudbena vrednost«, del »Predračun«. Ti podatki oziroma dokumenti so vidni do zaključka postopka oddaje tega naročila. Ponudniki, ki so oddali ponudbe, imajo te podatke v informacijskem sistemu e-JN na razpolago v razdelku »Zapisnik o odpiranju ponudb«.

* 1. **Veljavnost ponudbe**

Ponudba mora biti zavezujoča in veljavna še najmanj 4 (štiri) mesece od datuma določenega za oddajo ponudb.

* 1. **Jezik in denarna enota**

Ponudniki predložijo ponudbo v slovenskem jeziku. V kolikor ponudnik v ponudbi priloži dokument ponudbe ali del ponudbe v tujem jeziku, si naročnik pridržuje pravico, da v fazi pregledovanja in ocenjevanja ponudb od ponudnika zahteva, da na lastne stroške (tj. stroške ponudnika) predložijo uradne prevode dokumentov/dokazil s strani sodnega tolmača za slovenski jezik, ki so predloženi v tujem jeziku.

Finančni podatki morajo biti podani v evrih, na do štiri (4) decimalni mesti natančno.

* 1. **Celovitost ponudbe, dopustnost ponudbe, pregled in ocenjevanje ponudb**

**Zahtevana je celovitost ponudbe za predmet javnega naročila.** Ponudnik mora ponuditi vse razpisane oz. zahtevane storitve skladno z zahtevami in pogoji razpisne dokumentacije. Ponudnik mora oddati ponudbo za celoten predmet javnega naročila, pri čemer mora biti ponudba podana v skladu s tehnično specifikacijo in opisom predmeta javnega naročila ter z vsemi ostalimi zahtevami in pogoji naročnika, navedenimi v razpisni dokumentaciji.

V primeru, da ponudba ne bo v skladu z vsemi zahtevami in pogoji razpisne dokumentacije ter v skladu z ZJN-3, bo naročnik tako ponudbo izključil iz sodelovanja v postopku oddaje javnega naročila.

Naročnik bo pred oddajo javnega naročila preveril obstoj in vsebino podatkov oziroma drugih navedb iz ponudbe ponudnika, kateremu se je odločil oddati javno naročilo. Naročnik bo opravil pregled in ocenjevanje ponudb ter javno naročilo oddal na način, kot je opredeljeno v določilih 89. člena oz. ostalih členih ZJN-3.

Naročnik lahko od ponudnikov zahteva razčlembo (analizo) ponudbenih cen. Zahtevek za dodatna pojasnila kot tudi odgovor morata biti posredovana v enaki obliki kot dodatna pojasnila.

Naročnik lahko pri preverjanju izpolnjevanja zahtev iz razpisne dokumentacije od gospodarskega subjekta zahteva dodatna pooblastila za pridobitev podatkov iz uradnih evidenc, ki bi jih potreboval pri preverjanju podatkov iz uradnih evidenc.

* 1. **Ponudbena cena in okvirne količine**
* Splošno

Ponudnik izdela vrednostni del ponudbe (**Priloga 2**) na podlagi ponudbenega predračuna (**Priloga 2/1**), ki je kot priloga sestavni del razpisne dokumentacije.

V cenah na enoto (izražene/zaokrožene v evrih **na največ 4 decimalke**) navedenih v ponudbenem predračunu izvajalca, morajo biti vključeni vsi materialni in nematerialni stroški (vključno s stroški dela, stroški izdelave ponudbene dokumentacije itd.), ki bodo potrebni za kvalitetno izvedbo predmeta okvirnega sporazuma, skladno z vsemi zahtevami in pogoji naročnika. Se pravi cena v ponudbi mora zajemati vse stroške, ki jih bo ponudnik imel z realizacijo naročila oz. ki bodo potrebni za kvalitetno izvedbo predmeta javnega naročila. Končna cena mora vsebovati vse stroške in popuste. Naročnik ponudniku ne bo dovoljeval drugih ali dodatnih zaračunavanj. **Ponudnik mora upoštevati navodila in zahteve glede ponudbenega predračuna, ki so navedena Prilogi 2/1.**

Predvidene količine navedene v razpisni dokumentaciji oziroma v ponudbenem predračunu (Priloga 2/1) so informativne narave (količina bo lahko večja ali manjša), ter odvisne od potreb posameznih naročnikov. Dejansko količino in vrsto posamezne storitve (klicev) je vnaprej objektivno nemogoče določiti, zato se naročnik z okvirnim sporazumom ne zavezuje, da bo naročil točno določeno količino in vrsto storitev.

Cene na enoto navedene v ponudbenem predračunu izvajalca, so v času veljavnosti okvirnega sporazuma fiksne, razen v primeru znižanja cen ter pod pogoji oz. v skladu z določili okvirnega sporazuma (razvidno iz priloženega vzorca okvirnega sporazuma).

* Cene za druge storitve

Cene za druge storitve, ki jih bo naročnik uporabljal, in niso bile zahtevane na obrazcu predračuna in ki ustrezajo namenu oziroma so povezane s predmetom javnega naročila, bo izvajalec zaračunal naročniku po ceni glede na svoj uradno veljavni cenik. Velja cena iz najugodnejšega cenika, če je teh več.

Uradno veljavni cenik izvajalca je cenik, po katerem izvajalec zaračunava storitve na trgu in je skladen s Pravilnikom o načinu označevanja cen blaga in storitev (Ur. l. RS., št. 63/99 in nadaljnji).

* 1. **Način obračunavanja in plačilni pogoji**

Način obračunavanja in plačilni pogoji so razvidni iz priloženega vzorca okvirnega sporazuma.

* 1. **Variantna /opcijska ponudba**

Naročnik ne dopušča predložitve variantne in opcijske ponudbe. Naročnik bo tako ponudbo zavrnil kot nedopustno.

* 1. **Pravno varstvo**

Ponudniku je zagotovljeno pravno varstvo, skladno z Zakonom o pravnem varstvu v postopkih javnega naročanja (Ur. l. RS, št. 43/11 in nadaljnji; v nadaljevanju: ZPVPJN). Na podlagi ZPVPJN se lahko zahtevek za revizijo vloži v vseh stopnjah postopka oddaje javnega naročila in zoper vsako ravnanje naročnika, razen če zakon, ki ureja oddajo javnih naročil ali ZPVPJN ne določa drugače.

Če se zahtevek za revizijo nanaša na vsebino objave, povabilo k oddaji ponudbe ali dokumentacijo v zvezi z oddajo javnega naročila, je dolžan vlagatelj ob vložitvi zahtevka za revizijo vplačati takso v višini 4.000,00 EUR na transakcijski račun št. SI56 0110 0100 0358 802, sklic 11 16110-7111290-XXXXXXLL (prvih šest številk je zaporedna številka objave na enotnem informacijskem portalu javnih naročil, ki jo ponudnik vpiše sam, zadnji dve številki pa pomenita oznako leta).

Zahtevek za revizijo mora biti sestavljen v skladu z določili 15. člena ZPVPJN in se vloži preko portala eRevizija. Vlagatelj mora zahtevku za revizijo priložiti potrdilo o plačilu takse. Zahtevek za revizijo se vloži v roku iz 25. člena ZPVPJN.

* 1. **Samostojna ponudba**

Ponudnik lahko odda samostojno ponudbo. Ponudnik mora v ponudbi predložiti priloge v skladu s to razpisno dokumentacijo.

* 1. **Skupna ponudba**

Ponudbo lahko predloži skupina ponudnikov, ki mora predložiti pravni akt o skupni izvedbi naročila.

Navedeni pravni akt mora natančno opredeliti:

* medsebojno odgovornost posameznih članov skupine za izvedbo naročila znotraj skupine;
* neomejeno solidarno odgovornost članov (partnerjev) skupine do naročnika glede vseh obveznosti iz okvirnega sporazuma;
* pooblaščenega glavnega nosilca (pooblaščenca, tj. člana skupine kot vodilnega partnerja) izvedbe obveznosti, s katerim bo naročnik komuniciral in je v razmerju do naročnika pooblaščen za dajanje izjav v imenu vseh članov konzorcija;
* nosilca zavarovanja glede vseh obveznosti iz okvirnega sporazuma;
* vse nosilce finančnih obračunov in transakcij z navedbo transakcijskega računa, preko katerih se bo izvajalo plačevanje obveznosti iz okvirnega sporazuma;
* določila v primeru izstopa partnerja ter pod kakšnimi pogoji lahko pride do spremembe članov skupine izvajalcev;
* opredelitev deležev in področje dela partnerjev;
* podpisnike okvirnega sporazuma (opredelitev ali so podpisniki vsi člani skupine ali pooblaščen član);
* obveznost članov skupine, da morajo o vseh spremembah pravnega akta o skupni izvedbi naročila, redno obveščati naročnika.

Vsak član skupine izvajalcev v okviru skupne ponudbe odgovarja naročniku neomejeno solidarno.

K prilogi 1 se priloži pravni akt o skupni izvedbi naročila, podpisan s strani vseh ponudnikov, ki sodelujejo pri izvedbi naročila.

Če ponudnik nastopa **v skupni ponudbi** (s partner/ji), mora poleg svojega priložiti tudi **ločen** ESPD obrazec za **vsakega** od sodelujočih partnerjev v skupni ponudbi.

* 1. **Ponudba s podizvajalci**

Ponudnik lahko del javnega naročila odda v podizvajanje. Ponudnik, ki izvaja javno naročilo z enim ali več podizvajalci, mora v celoti upoštevati obveznosti iz 94. člena ZJN-3. Podizvajalci morajo izpolnjevati zahtevane pogoje za sodelovanje, zanje ne smejo obstajajo razlogi za izključitev, ter morajo izpolnjevati tudi vse ostale zahteve in pogoje iz razpisne dokumentacije in ZJN-3, ki se nanašajo na podizvajalce. Ponudnik mora za vse navedene podizvajalce predložiti izpolnjene in podpisane zahtevane obrazce oz. dokumentacijo iz razpisne dokumentacije.

Če ponudnik ne ravna v skladu s 94. člena ZJN-3, bo naročnik Državni revizijski komisiji podal predlog za uvedbo postopka o prekršku iz 2. točke 1. odstavka 112. člena ZJN-3.

Ponudnik, kateremu bo javno naročilo oddano, bo v razmerju do naročnika v celoti odgovarjal za izvedbo prejetega naročila, ne glede na število podizvajalcev.

Naročnik lahko od ponudnika, kateremu se je odločil oddati javno naročilo zahteva predložitev podizvajalske pogodbe, v kateri morajo biti opredeljeni polni naziv in naslov podizvajalca (vključno z matično številko, davčno številko in transakcijskim računom), vsak del javnega naročila (storitev/gradnja/blago), ki se oddaja v podizvajanje (vrsta/opis del/storitev/dobav), količina/delež (%) javnega naročila, ki se oddaja v podizvajanje, vrednost del ali storitev brez DDV ter kraj in rok izvedbe.

**Dokazila oz. zahtevana dokumentacija za podizvajalce:**

* izpolnjen obrazec ESPD s strani podizvajalca/ev (Priloga 3/2),
* Prilogo 4 »Izjava o udeležbi fizičnih in pravnih oseb v lastništvu ponudnika«;
* Prilogo 5 »Seznam podizvajalcev«, ter v primeru, če podizvajalec zahteva neposredno plačilo tudi obrazca 1 in 2 k prilogi 5,
* ter ostala dokazila, v kolikor/kot to izhaja iz posameznih točk v nadaljevanju razpisne dokumentacije.

Če ponudnik nastopa **podizvajalci**, mora poleg svojega priložiti tudi **ločen** ESPD obrazec za **vsakega** podizvajalca v ponudbi.

*V kolikor ponudnik ne oddaja ponudbe z nobenim podizvajalcem, mu ni potrebno upoštevati določil oz. izpolniti/priložiti prilog, ki se nanašajo na podizvajalce.*

* 1. **Uporaba zmogljivosti drugih subjektov**

Ponudnik lahko za izvedbo javnega naročila oz. v okviru ponudbe uporabi zmogljivosti drugih subjektov, kot to določa 81. člen ZJN-3. Subjekt/i, katerih zmogljivosti namerava uporabiti gospodarski subjekt mora/jo izpolnjevati zahtevane pogoje za sodelovanje, zanje ne smejo obstajajo razlogi za izključitev, ter morajo izpolnjevati tudi vse ostale pogoje in zahteve iz razpisne dokumentacije in ZJN-3, ki se nanašajo na subjekte katerih zmogljivosti namerava ponudnik uporabiti. Ponudnik mora za vse navedene subjekte, katerih zmogljivosti namerava uporabiti, predložiti izpolnjene in podpisane zahtevane obrazce oz. zahtevano dokumentacijo iz razpisne dokumentacije.

O uporabi zmogljivosti drugih subjektov govorimo, ko drugi subjekt ni neposredno udeležen pri sami izvedbi naročila, temveč ponudniku le npr. posodi določeno opremo, tehnična sredstva, mehanizacijo itd.. Če bo drugi subjekt z zmogljivostmi, s katerimi razpolaga in na katere se sklicuje ponudnik, neposredno sam izvedel del predmeta javnega naročila, potem govorimo o subjektu, ki izpolnjuje definicijo **podizvajalca**, zato naj **ga ponudnik nominira kot podizvajalca**/e **in ne** kot subjekt/e, katerih zmogljivost uporablja ponudnik v ponudbi.

**Dokazila oz. zahtevana dokumentacija za subjekt/e, katerih zmogljivost uporablja ponudnik:**

* izpolnjen obrazec ESPD s strani subjekta/ov (Priloga 3/2),
* Prilogo 4 »Izjava o udeležbi fizičnih in pravnih oseb v lastništvu ponudnika«;
* Prilogo 6 »Seznam subjektov, katerih zmogljivost uporablja ponudnik«,
* ter z ostalimi dokazili, v kolikor/kot to izhaja iz posameznih točk v nadaljevanju razpisne dokumentacije.

Ponudnik, kateremu bo javno naročilo oddano, bo v razmerju do naročnika v celoti odgovarjal za izvedbo prejetega naročila, ne glede na število subjektov, katerih zmogljivost bo ponudnik uporabljal v ponudbi oz. pri izvedbi predmeta javnega naročila.

*V kolikor ponudnik za izvedbo javnega naročila ne bo uporabil zmogljivosti drugih subjektov, mu ni potrebno upoštevati določil oz. izpolniti/priložiti prilog, ki se nanašajo na subjekt/e, katerih zmogljivost* *uporablja ponudnik v ponudbi.*

* 1. **Ponudniki s sedežem izven Republike Slovenije**

Ponudniki s sedežem v tuji državi morajo izpolnjevati enake pogoje kot ponudniki s sedežem v Republiki Sloveniji, ter morajo posamezno sposobnost dokazovati v skladu z zahtevami naročnika iz razpisne dokumentacije, ki velja za vse ponudnike ter v skladu z določili četrtega odstavka 77. člena ZJN-3 in ta dokazila priložiti k ponudbi. Enako velja tudi v primeru, da ponudnik nastopa s partnerjem v okviru skupne ponudbe ali podizvajalcem ali se sklicuje na uporabo zmogljivosti drugih subjektov s sedežem/i v tuji državi.

*Ponudnik oziroma gospodarski subjekt s sedežem izven Republike Slovenije bo moral za ugotavljanje sposobnosti, sam predložiti vsa potrdila/dokazila pristojnega organa iz katerih izhaja, da za gospodarski subjekt ne obstajajo razlogi za izključitev in le ta izpolnjuje pogoje za sodelovanje, v kolikor takšnega potrdila iz ustreznega registra ne bo mogel pridobiti naročnik.*

* 1. **Zaupnost podatkov in vpogled**

Naročnik ne sme razkriti informacij, ki mu jih gospodarski subjekt predloži in označi kot poslovno skrivnost, kot to določa zakon, ki ureja gospodarske družbe, če ta ali drug zakon ne določa drugače. Naročnik pa mora zagotoviti varovanje podatkov, ki se glede na določbe zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov in varstvo tajnih podatkov, štejejo za osebne ali tajne podatke. Naročnik zagotavlja javnost in zaupnost podatkov skladno s 35. členom ZJN-3.

*Naročnik bo ponudnikom omogočil vpogled v ponudbo izbranega ponudnika v skladu s 35. člena ZJN-3. Ponudniki morajo zahtevo za vpogled pravočasno posredovati naročniku pisno na naslov: JAVNI HOLDING Ljubljana, d.o.o., Verovškova ulica 70, 1000 Ljubljana ali po elektronski pošti na elektronski naslov: sjn@jhl.si ali na elektronski naslov kontaktne osebe, ki je navedena v Obvestilu o naročilu (Oddelek I: Javni naročnik), ki je objavljeno na Portalu javnih naročil.*

* 1. **Jamstvo za napake**

Izbrani ponudnik, s katerim bo naročnik sklenil pogodbo/okvirni sporazum, bo jamčil za odpravo vseh vrst napak na predmetu javnega naročila, skladno z določili Obligacijskega zakonika.

* 1. **Termin »gospodarski subjekt«**

Termin »gospodarski subjekt« se lahko nanaša na ponudnika, partnerja v okviru skupne (partnerske) ponudbe, na podizvajalca, ter na subjekta, katerih zmogljivosti bo uporabljal ponudnik.

* 1. **Sporazum o obdelavi osebnih podatkov (Uredba GDPR)**

Posamezni naročnik in izbrani ponudnik bosta sklenila tudi posebni sporazum o obdelavi osebnih podatkov, skladno z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES - Splošna uredba o varstvu podatkov - angl. General Data Protection Regulation (GDPR).

*V primeru da bo pri izvajanju javnega naročila poleg ponudnika obdeloval osebne podatke tudi partner v primeru skupne ponudbe in/ali nominiran podizvajalec bo sporazum o obdelavi osebnih podatkov z naročnikom sklenil tudi ta subjekt.*

Vzorec sporazum o obdelavi osebnih podatkov je priložen v Prilogi 12.

1. **PREDMET JAVNEGA NAROČILA, TEHNIČNA SPECIFIKACIJA TER OSTALI PONUDBENI POGOJI IN ZAHTEVE**

Ponudnik mora v celoti ponuditi storitve, ki so predmet tega javnega naročila, pri čemer mora predmet ponudbe v celoti ustrezati tehnični specifikaciji ter vsem ostalim zahtevam in pogojem navedenim v dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila.

V kolikor predmet ponudbe ne bo izpolnjeval vseh opisov, zahtev, pogojev, navedb in kvalitet, navedenih v razpisni dokumentaciji naročnika, bo naročnik tako ponudbo izločil iz nadaljnjega ocenjevanja.

**Dokazila:**

Ponudnik izkaže izpolnjevanje pogojev v točki 2. s:

* ESPD obrazcem (v primeru skupne/partnerske ponudbe ga mora priložiti vsak izmed partnerjev);
* in tudi s ESPD obrazcem dane s strani in v primeru ponudbe s podizvajalci in/ali subjekti, katerih zmogljivost uporablja ponudnik;
* ter z ostalimi dokazili, v kolikor/kot to izhaja iz posameznih točk v nadaljevanju.

Naročnik je upravičen pred sprejemom odločitve o izbiri opraviti poizvedbe o izpolnjevanju pogojev in zahtev, **zato si naročnik pridržuje pravico, da ponudnik na podlagi poziva naročnika v zahtevanem roku predloži dodatna dokazila o izpolnjevanju pogojev v poglavju 2.** Če navedbe glede izpolnjevanja pogojev in zahtev ne izkazujejo resničnega stanja ga/jih naročnik ne bo upošteval.

* 1. **SPLOŠNO**

Predmet javnega naročila je najem klicnega centra za potrebe obdelave telefonskih klicev za naročnika JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o. in Javno podjetje LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o..

JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o. je za potrebe klicnega centra v grobem razdeljen **na 2 (dve) glavni dejavnosti**: VODOVOD KANALIZACIJO (VOKA) ter SNAGO.

Predmet javnega naročila oz. tehnična specifikacija ter ostali ponudbeni pogoji in zahteve, so v nadaljevanju **v določenih delih poenoteni**, v določenih delih (**kjer je to navedeno oziroma je iz vsebine to jasno razvidno) pa glede na specifike dejavnosti oz. posameznega naročnika, razdeljeni na:**

* 2 ločena dela – VOKA SNAGA in LPP, ali
* 3 ločene dele – VOKA, SNAGA in LPP.
  1. **AKTIVNA DELOVNA MINUTA IN ČAS PRIRAVLJENOSTI**

Naročnik za potrebe obdelave telefonskih klicev zahteva **čas priravljenosti** kot sledi:

* **VOKA**: čas pripravljenosti je 24/7 **-** torej vsak dan od ponedeljka do petka ter tudi sobote, nedelje in praznike oz. ob dela prostih dnevih določenih z veljavnimi predpisi, 24 ur na dan in vse dni v letu.
* **SNAGA**: čas pripravljenosti je od ponedeljka do nedelje med 7:00 in 20:00 vključno s prazniki oz. dela prostih dnevih določenih z veljavnimi predpisi od 7:00 do 20:00.
* **LPP**: čas pripravljenosti je 24/7 **-** torej vsak dan od ponedeljka do petka ter tudi sobote, nedelje in praznike oz. ob dela prostih dnevih določenih z veljavnimi predpisi, 24 ur na dan in vse dni v letu.

Obračunavanje storitev mora biti po dejansko opravljenem delu. Dejansko opravljeno delo (t.i. **aktivna delovna minuta**) se mora obračunavati s sekundnim obračunskim intervalom. V ceno za aktivno delovno minuto je zajet čas (oz. s tem povezani stroški) uporabe telefona (torej sprejem in obdelava prejetega telefonskega klica) in tudi ves administracijski čas (oz. s tem povezani stroški) potreben za administracijo ob dohodnem ali odhodnem klicu, ki vključuje posredovanje informacij o klicih strank/uporabnikov in njihovi vsebini, čas, ki ga svetovalec potrebuje za beleženju podatkov o klicu ter za pošiljanje obvestil za zaključek posameznega klica, čas obveščanja naročnika, ipd., oziroma vse ostalo, kar je potrebno za kvalitetno obdelavo klica, pri čemer je čas administracije ob dohodnem ali odhodnem klicu omejena na največ 25% dolžine pogovora predmetnega klica. Obračunski interval časa za vse oblike dela je 1 (ena) sekunda, ob koncu obračunskega obdobja se čas posameznih opravil in pogovorov sešteje, obračuna se le polne aktivne delovne minute. Naročnik izvajalcu ne bo dovoljeval drugih ali dodatnih zaračunavanj (pribitkov).

**Izbrani ponudnik bo za naročnika obdelal telefonske klice, ki so povezani z informiranjem njegovih uporabnikov, zato se zahteva takojšno odzivnost na vsebino klica, s strani agenta, ki je sprejel klic.**

**Doplačilo za čas pripravljenost** se v povezavi s to točko obračunava kot mesečna naročnina (oz. pavšal). Naročnik ponudniku ne bo dovoljeval drugih ali dodatnih zaračunavanj (pribitkov).

* 1. **PODROBEN OPIS PREDMETA JAVNEGA NAROČILA JAVNEGA PODJETJA VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA D.O.O. IN MESEČNO OKVIRNO ŠTEVILO UR**

Predmet javnega naročila je najem klicnega centra za potrebe obdelave telefonskih klicev za naročnika JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o.

Storitve obsegajo:

* zajemajo pomoč strankam in podajanje splošnih informacij,
* informiranja strank o izvajanju dejavnosti in novosti naročnika,
* sprejem števčnega stanja, ki ga posredujejo stranke naročniku,
* sprejem prijav napak na omrežju, dispečanje, sprejem naročil (greznice, odvoz odpadkov ipd.),
* sprejem in obdelavo obračuna storitev in reklamacij in splošnih informacij,
* sporočanje podatkov in obvestil uporabnikov posameznim službam naročnika,
* ostale storitve klicnega centra v skladu z razpisno dokumentacjo oz. okvirnim sporazumom.

JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o. je za potrebe klicnega centra v grobem razdeljen **na 2 (dve) glavni dejavnosti**: VODOVOD KANALIZACIJO (VOKA) ter SNAGO. Osnovna dejavnost VOKA je oskrba s pitno vodo ter odvajanje in čiščenje odpadne vode. Osnovna dejavnost SNAGE je ravnanje z odpadki.

Posledično je predmet javnega naročila v določenih delih v nadaljevanju (kjer je to navedeno oziroma je iz vsebine to jasno razvidno) glede na specifike dejavnosti razdeljen na 2 (dva) dela.

Naročnik glede dejavnosti za VODOVOD KANALIZACIJO predvideva okvirno 85 ur aktivnega dela mesečno, ter okvirno 240 ur aktivnega dela mesečno za SNAGA.

Mesečno število ur (minut/sekund) je okvirno in za naročnika ni obvezujoče, ter je odvisno od dejanskih potreb (klicev uporabnikov) oz. dejansko opravljenega dela. Naročnik se tako ne zavezuje, da bo naročil točno določeno količino in vrsto storitev, saj jih je vnaprej objektivno nemogoče določiti.

* 1. **PODROBEN OPIS PREDMETA JAVNEGA NAROČILA JAVNEGA PODJETJA LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, D.O.O.. IN MESEČNO OKVIRNO ŠTEVILO UR**

Predmet javnega naročila je najem klicnega centra za čas pripravljenosti 24/7 za potrebe obdelave telefonskih klicev za naročnika Javnega podjetja LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o. (LPP). Osnovna dejavnost LPP je javni prevoz (javni potniški promet) na območju celotne Mestne občine Ljubljana in v šestnajstih primestnih občinah.

Storitve obsegajo:

* sprejemanje klicev v imenu naročnika na splošni številki v slovenskem in tujem jeziku (vsaj angleškem in hrvaškem/srbskem jeziku),
* telefonska pomoč uporabnikom in podajanje splošnih informacij,
* podajanje informacij o voznih redih in spremembah linij (obvozih),
* sprejemanje reklamacij, pohval in pritožb,
* obveščanje naročnika po prejetem klicu - obvestilo, ki vsebuje vse relevantne podatke,
* natančno beleženje in kategoriziranje klicev,
* prijave poškodovanega inventarja oz. vandalizma v vozilih,
* ostale storitve klicnega centra v skladu z razpisno dokumentacijo oz. okvirnim sporazumom.

Naročnik glede dejavnosti za LPP predvideva okvirno 110 ur (med 100 in 120 ur) aktivnega dela mesečno.

Mesečno število ur (minut/sekund) je okvirno in za naročnika ni obvezujoče, ter je odvisno od dejanskih potreb (klicev uporabnikov) oz. dejansko opravljenega dela. Naročnik se tako ne zavezuje, da bo naročil točno določeno količino in vrsto storitev, saj jih je vnaprej objektivno nemogoče določiti.

* 1. **SKUPNE ZAHTEVE ZA NAROČNIKA JAVNEGA PODJETJA VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA D.O.O. IN JAVNEGA PODJETJA LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, D.O.O..**
     1. **Vzpostavitev zunanjega klicnega centra po sledeči specifikaciji**

1. sprejem in obdelavo dohodnih telefonskih klicev na enotni telefonski številki naročnika. Izbrani ponudnik bo za naročnika obdelal vse telefonske klice, tiste ki so povezani z informiranjem uporabnikov izbrani ponudnik obdela sam (to so klici, ki ne zahtevajo rešitve reklamacije ali izvedbe naročila). Izvedbo te naloge lahko naročnik preverja dnevno. Klice povezane z reklamacijami in naročili bo izbrani ponudnik sprejel ter obdelal v skladu z dogovorom z naročnikom,
2. omogočanje preusmeritve telefonskega prometa v klicni center,
3. neomejeno število avtomatsko generiranih elektronskih sporočil – kreiranje in pošiljanja obvestil preko CRM sistema na elektronske naslove naročnika,
4. vzpostavitev in uporaba CRM sistema na lokaciji izvajalca za potrebe obdelave telefonskih klicev in sporočil,
5. vzpostavitev in implementacija enotne opreme, aplikacije in potrebnih licenc klicnega centra za upravljanje prometa telefonskih klicev za potrebe izdelave enotnih mesečnih poročil,
6. zagotavljanje sprejema telefonskih klicev v skladu z rednim delovnim časom in časom pripravljenosti,
7. zagotavljanje minimalnega nivoja storitev t.i. »service level« v višini 80/20 in ustrezne razpoložljivosti agentov, na letnem nivoju,
8. izdelava kvartalnih, mesečnih, tedenskih poročil in ostalih poročil po dogovoru z naročnikom, ter posredovanje naročniku po elektronski pošti.
   * 1. **Podajanje informacij, zahteve glede obračuna in reklamacij**

**VOKA SNAGA**

Izvajalec mora na osnovi telefonskih klicev naročnikovih strank, ki se nanašajo na obračun storitev in reklamacije opravljenih storitev, izvajati naslednje aktivnosti:

1. dobro poznavanje delovanja spletnih portalov naročnika;
2. informiranje strank o načinu obračuna, tako kot ga prikazuje račun za opravljene storitve;
3. podajanje vseh relevantnih informacij v zvezi s poračunom storitev;
4. prepoznavanje previsoke porabe na računih in svetovanje o možnih alternativah iskanja okvar z fokusom na najhitrejši odpravi morebitnih okvar na vodovodni napeljavi;
5. informiranje strank o aktivnostih, ki so potrebne za izvedbo sprememb osebnih podatkov strank na računu storitev;
6. prepoznavanje morebitnih metodoloških napak izvedenega obračuna;
7. informiranje strank o alternativnih oblikah izdaje računov storitev in
8. ažurno elektronsko obveščanje naročnika in posredovanje informacij v primerih kompleksnejših zahtev oziroma reklamacij strank,
9. reševanje ostalih reklamacij in naročil po dogovoru z naročnikom.

Izvajalec mora na osnovi podanih informacij naročnika dobro prepoznavati in ažurno spremljati zakonodajo, ki ureja področje varstva okolja, poznati naročnikovo spletno stran, in delovanja obveznih občinskih gospodarskih javnih služb v Republiki Sloveniji, v Mestni občini Ljubljana ter primestnih občinah za katere naročnik opravlja svoje storitve.

**LPP**

Izvajalec mora na osnovi podanih informacij naročnika dobro poznati naročnikovo spletno stran, prepoznavati in ažurno spremljati zakonodajo, ki ureja področje javnega potniškega prometa ter poznavanje plačilnega sistema za javni prevoz (poznati IJPP in načine plačevanja z Urbano).

* + 1. **Univerzalnost centrale, oprema**

Zahteve glede univerzalnosti centrale in glede opreme:

1. podprti protokoli: SIP, IAX, H.323, MGCP;
2. možnost priklopa VoIP linij, možnost sprejema klicev preko GSM omrežja (SIM kartice);
3. možnost prevezav z najavo;
4. možnost snemanja pogovorov v WAV in GSM formatu;
5. možnost kreiranja kompleksnih izbirnih menijev (IVR);
6. možnost sprejema faks sporočil, pretvorbo v PDF obliko in posredovanje po e-mailu;
7. možnost kreiranja čakalnih vrst;
8. možnost nastavitev prioritet čakalnih vrst in prioritet pri dodeljevanju klica svetovalcem;
9. možnost nadzora svetovalcev z uporabo funkcije poslušanja pogovorov in šepetanja v realnem času;
10. možnost prevzema ali prekinitve aktivnega klica s strani nadzornika oz. vodje skupine;
11. uporaba prikaznega displeja z informacijo o aktivnih, neaktivnih, zasedenih in prostih svetovalcih ter številom klicočih v čakalni vrsti (vrstah);
12. profesionalna, namenska oprema za snemanje nagovorov.
    * 1. **Beleženje, analize in poročila**

Zahteve glede beleženja, analize in poročila:

1. možnost beleženja podatkov o klicu z različnimi prednastavljenimi polji (kot npr: Datum, Ura, Način kontakta, Vrsta klica, Ime, Priimek, Podjetje,Telefon, Email, Številka odjemnega mesta, Obveščen, Pomembnost, Opombe, Povratni klic, Status klica itd.);
2. možnost iskanja po zgodovini klicev po telefonski številki, imenu, priimku, nazivu podjetja, številki naročila, računu, ipd.;
3. možnost spremljanja in analize:
   * Vsebina klicev
   * Števila prejetih dohodnih odgovorjenih klicev
   * Števila neodgovorjenih dohodnih klicev
   * Števila izvedenih odgovorjenih odhodnih klicev
   * Število izvedenih odhodnih neodgovorjenih klicev
   * Števila klicev izven časa pripravljenosti
   * Čas posameznega klica
   * Čas na posamezni klic – kontakt
   * Sekunde na kontakt
   * Odzivnosti
     + Delež klicev, sprejetih v 15, 20, 30, 45, 60 sekundah
     + Povprečni odzivni čas ob sprejemu klicev
   * Razporeditve klicev
     + Glede na dan v tednu
     + Glede na ure v dnevu
     + Po usposobljenih svetovalcih
4. potrebna mesečna poročila z vsemi zajetimi podatki (povzetek kontaktov, statistika klicev po dnevih, vrste klicev po vsebini in po službah).
   * 1. **Zanesljivost in kapacitete zunanjega klicnega centra**

Zahteve glede zanesljivosti in kapacitet:

1. ponudnik ima vsaj dva različna voda do Interneta oz. TK ponudnikov;
2. ponudnik uporablja redundantno opremo oz. kjer to ni mogoče, ima vse kritične naprave podvojene;
3. ponudnik ima pripravljen načrt in opremo za primer daljšega izpada električne energije;
4. ponudnik uporablja telefone s kompleti za prostoročno telefoniranje;
5. ponudnik ima na razpolago vsaj 45 govornih kanalov.
   * 1. **Varnost podatkov v zunanjem klicnem centru**

Zahteve glede varnostI podatkov:

1. Dostop do prostorov, kjer se nahajajo strežniki oziroma shranjuje podatke, mora biti fizično in tehnično varovan; izven delovnega časa se prostori zaklepajo, kontrola pristopa, požarno varovanje, videonadzor vstopa v poslovne prostore, avtomatski gasilni sistem, varstvo pred izlitjem vode….
2. Zagotavljanje integritete in zaupnosti podatkov; osebna odgovornost delavcev z integriteto, omejena pooblastila zaposlenih za dostop do podatkov, pisna dokumentacija v zaklenjeni, ognjevarni omari v varovanem prostoru, dostop do podatkov v elektronski obliki je zaščiten z geslom, redno testiranje, ocenjevanje in vrednotenje učinkovitosti tehničnih in organizacijkih ukrepov za zagotavljanje varnosti obdelave,
3. Zagotavljanje dostopnosti oz. razpoložljivosti podatkov; rezervne kopije podatkov se nahajajo tudi v elektronski zbirki osebnih podatkov, starejši podatki so v arhivu, podatki se redno arhivirajo, živi podatki se nahajajo vpisni/elektronski obliki,
4. Zagotavljanje sledljivosti operacij na podatkih, vodi se dnevnik obdelav in sicer tako, da se omogoča poznejše ugotavljanje, kdaj so bili posamezni podatki vneseni v zbirko osebnih podatkov, kateri osebni podatki so bili posredovani, komu, kdaj in na kakšni podlagi,
5. Seznam notranjih uporabnikov podatkov, vpis delovnih mest obdelovalcev; kdo ima vpogled, posredovanje, brisanje,
6. Uporaba požarnega zidu, ki ustreza zahtevam za NGFW (NextGeneration Firewall) ali UTM (Unified threat management),
7. Filtriranje spletnih vsebin, filtriranje elektronske pošte, zaščita pred vdori in zaščita pred zlonamerno programsko kodo (malware) v okviru naprave za požarno pregrado ali specializiranih rešitev;
8. Zaščita pred zlonamerno programsko kodo na delovnih postajah;
9. Urejeni interni akti in pravilniki, ki urejajo varovanje poslovnih skrivnosti in osebnih podatkov;
10. Urejena pooblastila svetovalcev za obdelavo osebnih podatkov.
    * 1. **Ostale splošne tehnične zahteve**
11. razpolaganje z ustrezno programsko in strojno opremo v zunanjem klicnem centru za potrebe računalniško podprte telefonije,
12. zagotavljanje rezervnega vira električne energije v zunanjem klicnem centru v primeru izpada javnega omrežja s pomočjo UPS sistema in električnega agregata ustrezne kapacitete glede na konfiguracijo klicnega centra,
13. možnost snemanja pogovorov v zunanjem klicnem centru na zahtevo naročnika,
14. zagotavljanje varnosti snemalne naprave in posnetkov z uporabniškim imenom in geslom,
15. pridobitev statistike v zunanjem klicnem centru na osnovi sekundnega intervala,
16. vzpostavitev CRM sistema v zunanjem klicnem centru in vnos podatkov v CRM sistem za nemoteno obdelavo klicev v roku osmih (8.) koledarskih dni po podpisu okvirnega sporazuma,
17. možnost vpogleda (v realnem času) v CRM z zapisi in opombami svetovalcev, možnost priprave poročil na zahtevo naročnika,
18. CRM sistem v zunanjem klicnem centru z minimalno sledečo funkcionalnost:

* OSNOVNA MASKA : Možnost prikaza delovnih časov posameznih enot in oddelkov, podjetja z osnovnimi podatki (naziv, naslov, telefon, telefaks …), možnost odpiranja in pregledovanja pripetih dokumentov za potrebe informiranja (ceniki, odloki, zakoni, navodila …), aktivna povezava naslova na zemljevid v spletnem brskalniku, uporaba baze znanja, prikaz kontaktov in možnost odpiranja in zapiranja kontakta, prikaz pomembnih opomb, možnost avtomatskega pošiljanja in izbire dveh nivojev sporočil kontaktnim osebam (normalno, nujno), pregled zapisov na osnovni maski po času, agentu, vrsti (e-mail) in vsebini,
* BAZA ZNANJA: uporabniku mora omogočati hiter dostop do relevantnih vsebin,
* KONTAKTI: prikaz kontaktov naročnika na osnovni maski z najmanj sledečimi podatki: ime, priimek, funkcija, delovno mesto, delovni čas, opombe; poljubno sortiranje kontakta po imenu, priimku, funkciji, delovnem mestu, delovnem času in opombah; možnost podrobnega pregleda kontakta in dvo-nivojskega (normalno, nujno) večkanalnega sporočilnega sistema preko različnih komunikacijskih poti (e-mail),
* POROČILA: izpis vseh zapisov z minimalno sledečimi podatki: agent datum, čas, klicatelj, kontakt, vsebina obdelave klica – sporočilo, uporabljeni komunikacijski kanali (e-mail, , telefon, fax) in statusi (poslano, v pošiljanju, ne poslano),
* ADMINISTRACIJA: nastavitve, kreiranje in urejanje pravic agentov, urejanje podatkov podjetja, urnikov, priponk, opomb, kontaktov in skupin; uvoz in izvoz kontaktov z vsemi podatki, konfiguracija sporočilnega sistema kontakta (e-mail),
* KOMUNIKACIJA: E-MAIL – integrirana direktna komunikacija s poštnim strežnikom. Možnost pošiljanja predpripravljenim prejemnikom in skupinam prejemnikom glede na vrsto klica (posledično manjša možnost napak).

1. sinhronizacija baze in prenosa posnetkov v rednih časovnih intervalih. Za baze podatkov možnost sinhronizacije neposredno z MariaDB ali MsSQL bazo naročnika, alternativa odlaganje sql datoteke na FTPS strežnik naročnika.

Za posnetke pogovorov možnost odlaganja na FTPS strežnik v rednih časovnih intervalih 3 minute.

* + 1. **Aplikacija: vpogled/dostop s strani naročnika**

Za potrebe spremljanja komunikacije s strankami ter vpogleda v vsebino in statistiko (naročnikovih) klicev v realnem času, mora izvajalec omogočiti možnost varnega vpogleda/dostopa s strani naročnika (uporabnika naročnika) v izvajalčevo aplikacijo (bazo/zbirko klicev – izključno naročnikovih klicev).

Aplikacija, ki mora delovati v vseh sodobnih brskalnikih, mora (v okviru dostopa) naročniku omogočati vpogled v izvedene izvajalčeve aktivnosti, na način, da omogoča:

* (podroben) vpogled v vsebino vsakega zapisa, ki ga ustvari izvajalec oz. svetovalec v kontaktnem centru,
* pregled zapisov, iskanje po zapisih, filtriranje ustvarjenih zapisov na podlagi izbranih kriterijev (npr. vrsta klica, status klica, nujnost …), ter pripravo in izvoz oz. izdelavo vsebinskih in statističnih poročil,
* zgodovina dejanj/aktivnosti (npr. kdaj je določeni svetovalec izvedel dejanje na zapisu in za kakšne vrste dejanja gre ipd.) ter zgodovina poslanih obvestil o kontaktih (prikaz na kateri elektronski naslov je bilo obvestilo poslano, datum in uro poslanega vsebina, vsebino obvestila ter podatek, kateri svetovalec je obvestilo poslal ipd.).

***Dokazila:***

Ponudnik v Prilogo 2 navede informacijo ali izpolnjuje takšno zahtevo, pri čemer si naročnik pridržuje pravico, da ponudnik na podlagi poziva naročnika v zahtevanem roku predloži dodatna dokazila o izpolnjevanju pogojev.

* + 1. **Back up sistem**

Za naročnika je velikega pomena neprekinjeno delovanje v javnem naročilu zahtevanih storitev v vseh situacijah in pogojih, še posebej ker je naročnik v delu svojih storitev (VOKASNAGA) prepoznan kot subjekt kritične infrastrukture, **zato od ponudnika zahteva, da ima vpeljano redudančno tehnologijo, to je podvojen sistem oziroma t.i. back up sistem, na 2 različnih lokacijah**. Torej podvojene vse kritične sisteme, vključno s strežniki, vpetjem interneta in telefonskih linij, UPS sistemov, mrežnih stikal, požarnih zidov, sistemov za arhiviranje, eletričnega napajanja ter dveh lokacij.

***Dokazila:***

Ponudnik v Prilogo 2 navede informacijo ali izpolnjuje takšno zahtevo, pri čemer si naročnik pridržuje pravico, da ponudnik na podlagi poziva naročnika v zahtevanem roku predloži dodatna dokazila o izpolnjevanju pogojev.

* 1. **POSEBNE ZAHTEVE** **VODOVOD KANALIZACIJA**
     1. **Vzpostavitev zunanjega klicnega centra po sledeči specifikaciji**

Sprejem in obdelavo dohodnih telefonskih klicev na enotni telefonski številki naročnika. Izbrani ponudnik bo za naročnika obdelal vse telefonske klice, tiste ki so povezani z informiranjem uporabnikov izbrani ponudnik obdela sam (to so klici, ki ne zahtevajo rešitve reklamacije ali izvedbe naročila). Izvedbo te naloge bo naročnik preverjal dnevno v svojem klicnem centru na način, da bo beležil vse prevezane klice, ki imajo naravo informiranja. Klice povezane z reklamacijami in naročili bo izbrani ponudnik sprejel ter obdelal v skladu z dogovorom z naročnikom.

* + 1. **Zahteve glede sprejema števčnega stanja**

Izvajalec mora na osnovi telefonskega klica sprejeti števčno stanje, ki ga posredujejo stranke naročnika. Pri sprejemu števčnega stanja je potrebno:

1. sprejemati števčna stanja obračunskih vodomerov **vse dni v tednu** v času od 7.00 do 20.00 ure;
2. beležiti števčna stanja obračunskih vodomerov neposredno v naročnikov spletni portal vse delovne dni ob kontaktu s stranko naročnika;
3. zapisati števčna stanja najkasneje do 8:00 ure prvega delovnega dne tekočega meseca v primeru, če je zadnji dan preteklega meseca sobota, nedelja ali praznični dan;
4. poznati različne tipe obračunskih vodomerov in vodomerov interne napeljave;
5. stranko informirati o pravilnem načinu odčitavanja;
6. glede na števčna stanja prepoznati odstopanja v porabi pitne vode in stranki podajati predloge možnih načinov obravnave morebitnih odstopanj;
7. informirati stranke o vseh možnih načinih oddajanja števčnega stanja;
8. naročnika obvestiti o ključnih informacijah, ki so potrebne za presojo o vzrokih odstopanj v porabi pitne vode;

**Izvajalec mora imeti sistem/aplikacijo, ki ureja možnost sprejema števčnega stanja v primeru izpada oz. preobremenjenosti sistema.**

* 1. **POSEBNE ZAHTEVE SNAGA**
     1. **Vzpostavitev zunanjega klicnega centra po sledeči specifikaciji**

1. sprejem in obdelavo dohodnih telefonskih klicev na enotni telefonski številki naročnika. Izbrani ponudnik bo za naročnika obdelal vse telefonske klice, tiste ki so povezani z informiranjem uporabnikov izbrani ponudnik obdela sam (to so klici, ki ne zahtevajo rešitve reklamacije ali izvedbe naročila). Izvedbo te naloge bo naročnik preverjal dnevno v svojem klicnem centru na način, da bo beležil vse prevezane klice, ki imajo naravo informiranja. Klice povezane z reklamacijami in naročili bo izbrani ponudnik sprejel ter obdelal v skladu z dogovorom z naročnikom,
2. omogočanje  preusmeritve telefonskega prometa v klicni center,
3. potrebe sprejema in obdelave dohodnih telefonskih klicev na enotni telefonski številki naročnika,
4. neomejeno število avtomatsko generiranih elektronskih sporočil – kreiranje in pošiljanja obvestil preko CRM sistema na elektronske naslove naročnika,
5. vzpostavitev in uporaba CRM sistema na lokaciji izvajalca za potrebe obdelave telefonskih klicev in sporočil,
6. vzpostavitev in implementacija enotne opreme, aplikacije in potrebnih licenc klicnega centra za upravljanje prometa telefonskih klicev za potrebe izdelave enotnih mesečnih poročil,
7. zagotavljanje sprejema telefonskih klicev vse dni v letu v času med 07.00–20.00 uro,
8. vzpostavitev avtomatskega govornega strežnika izven delovnega časa klicnega centra med 20.00-07.00 uro,
9. izdelava posnetka po predlogi naročnika in integracija v sistem avtomatskega govornega strežnika,
10. zagotavljanje minimalnega nivoja storitev t.i. »service level« v višini 80/20 in ustrezne razpoložljivosti agentov, na letnem nivoju,
11. izdelava kvartalnih, mesečnih, tedenskih poročil in ostalih poročil po dogovoru z naročnikom, ter posredovanje naročniku po elektronski pošti,
    * 1. **Zahteve glede obračuna in reklamacij**

Izvajalec mora na osnovi telefonskih klicev naročnikovih strank, ki se nanašajo na obračun storitev in reklamacije opravljenih storitev, po dogovoru z naročnikom, izvajati naslednje aktivnosti:

1. dobro poznavanje delovanja spletnih portalov naročnika;
2. informiranje strank o načinu obračuna, tako kot ga prikazuje račun za opravljene storitve;
3. podajanje vseh relevantnih informacij v zvezi s poračunom storitev;
4. informiranje strank o aktivnostih, ki so potrebne za izvedbo sprememb osebnih podatkov strank na računu storitev;
5. prepoznavanje morebitnih metodoloških napak izvedenega obračuna;
6. informiranje strank o alternativnih oblikah izdaje računov storitev;
7. ažurno elektronsko obveščanje naročnika in posredovanje informacij v primerih kompleksnejših zahtev oziroma reklamacij strank;
8. reševanje ostalih reklamacij in naročil po dogovoru z naročnikom.

Izvajalec mora na osnovi podanih informacij naročnika dobro prepoznavati in ažurno spremljati zakonodajo, ki ureja področje varstva okolja in delovanja obveznih občinskih gospodarskih javnih služb varstva okolja v Republiki Sloveniji, v Mestni občini Ljubljana ter občinah za katere naročnik opravlja svoje storitve.

* 1. **POSEBNE ZAHTEVE LPP**

Izvajalec bo sprejemal in obdeloval dohodne telefonske klice na enotni telefonski številki naročnika. Izbrani ponudnik bo za naročnika obdelal vse telefonske klice, ki so povezani z informiranjem uporabnikov, zato mora predvsem dobro poznavati spletni portal naročnika in plačilni sistem za javni prevoz.

Za naročnika bo izvajalec pripravljal mesečna in letna poročila, ki bodo vsebovala podatke glede na:

Vrste klicev:

* Vozni redi,
* Splošne informacije,
* Reklamacije,
* Pritožbe in pohvale,
* Klici za določeno osebo,
* Pomota,
* Zamude,
* Obvozi,
* Izgubljeni/najdeni predmeti,
* Informacije o vozovnicah,
* Ostalo.

Vrste klicev po službah:

* prevoz potnikov,
* vzdrževanje vozil,
* tehnični pregledi in homologacije,
* ostalo.

1. **POGOJI ZA UGOTAVLJANJE SPOSOBNOSTI PONUDNIKA** 
   1. **SPLOŠNO**

Za ugotavljanje sposobnosti mora ponudnik izpolnjevati pogoje in zahteve skladno z določbami ZJN-3, ter pogoje in zahteve, ki so določene v tej razpisni dokumentaciji.

Naročnik bo od ponudnika, ki je glede na merila za oddajo naročila najugodnejši in mu naročnik namerava oddati javno naročilo, zahteval, da predloži dokazila o izpolnjevanju pogojev in zahtev iz razpisne dokumentacije, v kolikor ponudnik vseh zahtevanih dokazil že ne bo sam priložil v ponudbi.

V primeru, da ponudnik nastopa v skupni ponudbi mora zahtevane pogoje za ugotavljanje sposobnosti ponudnika izpolnjevati tudi vsak od partnerjev v primeru skupne ponudbe. V primeru ponudbe s podizvajalci in/ali s subjekti, katerih zmogljivosti uporablja gospodarski subjekt, mora pogoje za ugotavljanje sposobnosti, kjer je to v razpisni dokumentaciji določeno, izpolnjevati tudi vsak izmed podizvajalcev, ki jih ponudnik v ponudbi navede, ter tudi vsak subjekt, katerih zmogljivosti uporablja gospodarski subjekt.

Naročnik je upravičen pred sprejemom odločitve o izbiri opraviti poizvedbe o izpolnjevanju pogojev in zahtev, zato si **naročnik pridržuje pravico, da ponudnik na podlagi poziva naročnika v zahtevanem roku predloži dodatna dokazila o izpolnjevanju pogojev in zahtev v Poglavju 3.** Če navedbe glede izpolnjevanja pogojev in zahtev ne izkazujejo resničnega stanja ga/jih naročnik ne bo upošteval.

* + 1. **ESPD**

**Velja za vse gospodarske subjekte:**

ESPD predstavlja izjavo gospodarskega subjekta kot predhodni dokaz, da gospodarski subjekt v skladu z 79. členom ZJN-3 izpolnjuje zahtevane pogoje naročnika (da ne obstajajo razlogi za izključitev in da izpolnjuje pogoje za sodelovanje, hkrati pa zagotavlja ustrezne informacije, ki jih zahteva naročnik).

Šteje se, da gospodarski subjekt s predložitvijo ESPD obrazca **izjavlja oziroma potrdi, da izpolnjuje vse (zanj) zahtevane pogoje in zahteve naročnika**, ki so določene v razpisni dokumentaciji, ter da bo na (morebitno) zahtevo (poziv) naročnika (79. člen ZJN-3) predložil dokazila, ki dokazujejo izpolnjevanje teh (zanj) zahtevanih pogojev in zahtev naročnika. Torej določila glede ESPD v tej točki (in naslednji) veljajo za vso razpisno dokumetacijo (vsa poglavja).

Naročnik bo dejansko izpolnjevanje pogojev in zahtev naročnika, preverjal v skladu z dokazili oziroma na način kot le to izhaja iz razpisne dokumentacije ter v skladu z ZJN-3.

**Ponudnik:**

Ponudnik mora v ponudbi priložiti izpolnjen ESPD obrazec, ki je priloga te razpisne dokumentacije.

**Skupna ponudba (s partnerjem/ji), ponudba s podizvajalci in/ali s subjekti, katerih zmogljivosti uporablja ponudnik:**

Če ponudnik nastopa v skupni ponudbi (s partnerjem/ji), **mora** poleg svojega priložiti tudi **ločen** ESPD obrazec za vsakega od sodelujočih partnerjev v skupni ponudbi. **Enako velja v primeru**, če ponudnik sodeluje s podizvajalci ali če se ponudnik pri izkazovanju svoje sposobnosti sklicuje na druge gospodarske subjekte *(priložiti je potrebno ločen ESPD obrazec zase kot ponudnika, ter ločene ESPD obrazce za vsakega podizvajalca in subjekta, katerih zmogljivosti uporablja ponudnik v ponudbi).*

* + 1. **Navodila za ESPD obrazec**

Ponudnik (ostali subjekti v okviru ponudbe) uvodoma na svoj računalnik (ali drugi elektronski medij) shrani naročnikov ESPD obrazec, ki je (v elektronski obliki v formatu xml) na voljo na mestu, kjer je objavljena razpisna dokumentacija. Ponudnik nato preko brezplačne spletne strani <https://ejn.gov.si/espd/> prične z izpolnjevanjem obrazca ESPD tako, da **označi, da je gospodarski subjekt** in izbere možnost: **»Uvoziti ESPD«**.Ponudnik nato izbere sedež podjetja (državo), **ter za tem ukaz »Naloži«** in na svojem računalniku (oz. drugem elektronskem mediju) poišče ESPD (.xml datoteko), ki ga je za potrebe predmetnega javnega naročila pripravil naročnik, ponudnik pa ga je predhodno shranil na računalnik (ali drug elektronski medij). Nato ponudnik začne z izpolnjevanjem ESPD obrazca, ter ga priloži k ponudbi.

*Naročnik lahko ponudnike kadarkoli med postopkom pozove, da predložijo vsa dokazila ali del dokazil v zvezi z navedbami v izjavi (ESPD).*

* 1. **RAZLOGI ZA IZKLJUČITEV**

*Ponudnik mora izpolnjevati zahtevane pogoje v tej točki. V primeru, da ponudnik nastopa v skupni ponudbi mora zahtevane pogoje izpolnjevati tudi vsak od partnerjev v primeru skupne ponudbe. V primeru ponudbe s podizvajalci in/ali s subjekti, katerih zmogljivosti uporablja gospodarski subjekt, mora zahtevane pogoje izpolnjevati tudi vsak izmed podizvajalcev, ki jih ponudnik v ponudbi navede, ter tudi vsak subjekt, katerih zmogljivosti uporablja gospodarski subjekt.*

Naročnik bo iz sodelovanja v postopku javnega naročanja izključil ponudnika, če pri preverjanju v skladu s z ZJN-3 ugotovi ali je drugače seznanjen, da ponudnik ne izpolnjuje pogojev v skladu z 1., 2. in 4. odstavkom 75. člena ZJN-3.

Naročnik pa lahko kadar koli v postopku izključi tudi gospodarski subjekt, če se izkaže, da je pred ali med postopkom javnega naročanja ta subjekt glede na storjena ali neizvedena dejanja v enem od položajev iz 6. odstavka 75. člena ZJN-3.

**A: Razlogi, povezani s kazenskimi obsodbami**

Naročnik bo iz sodelovanja v postopku javnega naročanja izključil gospodarski subjekt, če pri preverjanju v skladu s 77., 79. in 80. členom ZJN-3 ugotovi ali je drugače seznanjen, da je bila gospodarskemu subjektu ali osebi, ki je članica upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa tega gospodarskega subjekta ali ki ima pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem, izrečena pravnomočna sodba, ki ima elemente naslednjih kaznivih dejanj, ki so opredeljena v prvem odstavku 75. člena ZJN-3.

**B: Razlogi, povezani s plačilom davkov ali prispevkov za socialno varnost**

Naročnik bo iz sodelovanja v postopku javnega naročanja izključil gospodarski subjekt, če bo pri preverjanju v skladu s 77., 79. in 80. členom ZJN-3 ugotovi, da gospodarski subjekt ne izpolnjuje obveznih dajatev in drugih denarnih nedavčnih obveznosti v skladu z zakonom, ki ureja finančno upravo, ki jih pobira davčni organ v skladu s predpisi države, v kateri ima sedež, ali predpisi države naročnika, če vrednost teh neplačanih zapadlih obveznosti na dan oddaje ponudbe ali prijave znaša 50 evrov ali več. Šteje se, da gospodarski subjekt ne izpolnjuje obveznosti iz prejšnjega stavka tudi, če na dan oddaje ponudbe ali prijave ni imel predloženih vseh obračunov davčnih odtegljajev za dohodke iz delovnega razmerja za obdobje zadnjih petih let do dneva oddaje ponudbe ali prijave.

**D: Nacionalni razlogi za izključitev**

Naročnik bo iz posameznega postopka javnega naročanja izključil gospodarski subjekt:

**D.1: Točka a) četrtega odstavka 75. člena ZJN-3**

* če je ta na dan, ko poteče rok za oddajo ponudb, izločen iz postopkov oddaje javnih naročil zaradi uvrstitve v evidenco gospodarskih subjektov z izrečenimi stranskimi sankcijami izločitve iz postopkov javnega naročanja;

**D.2: Točka b) četrtega odstavka 75. člena ZJN-3**

* če je v zadnjih treh letih pred potekom roka za oddajo ponudb pristojni organ Republike Slovenije ali druge države članice ali tretje države pri njem ugotovil najmanj dve kršitvi v zvezi s plačilom za delo, delovnim časom, počitki, opravljanjem dela na podlagi pogodb civilnega prava kljub obstoju elementov delovnega razmerja ali v zvezi z zaposlovanjem na črno, za kateri mu je bila s pravnomočno odločitvijo ali več pravnomočnimi odločitvami izrečena globa za prekršek.

**D.3: Kršitev temeljnih pravic delavcev (196. člen KZ-1), prvi odstavek 75. člena ZJN-3**

* Naročnik mora iz sodelovanja v postopku javnega naročanja izključiti gospodarski subjekt, če pri preverjanju v skladu s 77., 79. in 80. členom ZJN-3 ugotovi ali je drugače seznanjen, da je bila gospodarskemu subjektu ali osebi, ki je članica upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa tega gospodarskega subjekta ali ki ima pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem, izrečena pravnomočna obsodba zaradi kršitev temeljnih pravic delavcev, pri čemer je od obsodbe minilo največ pet let ali pa v njenem primeru še vedno velja čas izključitve, določen neposredno v obsodbi, kot je opredeljeno v 196. členu Kazenskega zakonika (Ur. l. RS, št. 50/12 – UPB in nadaljnji) ali za primerljiva kazniva dejanja, ki so jih izrekla tuja sodišča, ki so opredeljena v prvem odstavku 75. člena ZJN-3.

**Dokazila (velja za vse pogoje zgoraj):**

Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.

Naročnik bo preveril izpolnjevanje pogojev iz 1., 2. in 4. odstavka 75. člena ZJN-3 preko informacijskega sistema e-Dosje, ki je namenjen elektronskem preverjanju ponudnikov (partnerjev), podizvajalcev in drugih gospodarskih subjektov, na čigar zmogljivosti se sklicuje ponudnik, v (predmetnih) nacionalnih uradnih evidencah.

Gospodarski subjekt s sedežem izven Republike Slovenije bo moral potrdilo pristojnega organa predložiti sam, v kolikor takšnega potrdila iz ustreznega registra ne bo mogel pridobiti naročnik.

* **EMŠO:**

Za potrebe preverjanja v informacijskem sistemu e-Dosje ponudnik (in vsi ostali sodelujoči gospodarskih subjektov v ponudbi) za **VSE** osebe, ki so člani upravnega, vodstvenega **ali** nadzornega organa gospodarskega subjekta **ali** ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje **ali** odločanje **ali** nadzor v njem, **vnesejo/navedejo EMŠO:**

* v ESPD obrazec v »Del II: Informacije v povezavi z gospodarskim subjektom, B: Informacije o predstavnikih gospodarskega subjekta« (v vrstico: »Po potrebi navedite podrobne informacije o predstavništvu (njegove oblike, obseg, namen, EMŠO …«) ali
* v Prilogo 1 (ponudnik/partner), Prilogo 5 (podizvajalci), Prilogo 6 (subjektov, katerih zmogljivost uporablja ponudnik) ali
* na lastnem obrazcu.
* **POPRAVNI MEHANIZMI:**

**2. odstavek 75. člena ZJN-3:**

Gospodarskega subjekta se ne izloči, če gospodarski subjekt **do roka za oddajo ponudb** **poravna** neplačane zapadle obveznosti, ki znašajo 50 eurov ali več in predloži vse obračune davčnih odtegljajev za dohodke iz delovnega razmerja za obdobje zadnjih pet let do roka za oddajo prijave ali ponudbe.

**1. odstavek, b) točka 4. odstavka in 6. odstavek 75. člena ZJN-3:**

Gospodarski subjekt, ki je v enem od položajev iz prvega, b) točke četrtega ali šestega odstavka 75. člena ZJN-3, lahko **najkasneje do roka za oddajo ponudb** naročniku predloži dokaze, da je sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju razlogov za izključitev.

Gospodarski subjekt, ki je bil iz sodelovanja v postopkih javnega naročanja izključen na podlagi pravnomočne sodbe ali odločbe o prekršku, ki učinkuje v Republiki Sloveniji, v času trajanja izključitve ni upravičen do uporabe možnosti iz prejšnjega odstavka.

Za zadostne ukrepe šteje plačilo ali zaveza plačati nadomestilo za vso škodo, povzročeno s kaznivim dejanjem ali kršitvijo, aktivno sodelovanje s preiskovalnimi organi za celotno razjasnitev dejstev in okoliščin ter sprejetje konkretnih tehničnih, organizacijskih in kadrovskih ukrepov, ustreznih za preprečitev nadaljnjih kaznivih dejanj ali kršitev. Pri ocenjevanju ukrepov, ki jih sprejme gospodarski subjekt, naročnik upošteva resnost in posebne okoliščine kaznivega dejanja ali kršitve. Če naročnik oceni, da dokazi, ki jih je predložil gospodarski subjekt, zadoščajo, gospodarskega subjekta ne glede na prvi, b) točke četrtega in šesti odstavek tega člena ne izključi iz postopka javnega naročanja.

V kolikor je gospodarski subjekt v enem od položajev iz prvega, b) točke četrtega ali šestega odstavka 75. člena ZJN-3 in uveljavlja popravni mehanizem, pri izpolnjevanju obrazca ESPD v predmetnem polju poda odgovor »DA«, ter v zato predvideno polje (»Opišite jih«) navede kršitve in ukrepe za samoočiščenje **ali** predloži lastno izjavo z navedbo kršitev in ukrepov za samoočiščenje, ter predloži dokaze, da je sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju razlogov za izključitev.

* 1. **POGOJI ZA SODELOVANJE** 
     1. **Ustreznost za opravljanje poklicne dejavnosti**

Gospodarski subjekt mora biti vpisan v enega od poklicnih ali poslovnih registrov, ki se vodijo v državi članici, v kateri ima gospodarski subjekt sedež. Seznam poklicnih ali poslovnih registrov v državah članicah Evropske unije določa Priloga XI Direktive 2014/24/EU.

Če morajo imeti gospodarski subjekti določeno dovoljenje ali biti člani določene organizacije, da lahko v svoji matični državi opravljajo določeno storitev, lahko naročnik v postopku za oddajo javnega naročila storitev od njih zahteva, da predložijo dokazilo o tem dovoljenju ali članstvu.

**Ponudnik mora imeti v času oddaje ponudbe in ves čas trajanja okvirnega sporazuma delujoče podjetje z registrirano dejavnostjo N82.200 - Dejavnost klicnih centrov.**

*Zgoraj navedene pogoje lahko ponudnik izpolni samostojno, kot skupina ponudnikov v primeru skupne ponudbe ali s podizvajalci (glede na dejavnosti, ki so predmet javnega naročila in jih bo v okviru ponudbe posamezni subjekt izvajal)* ,*vendar bo moral ta subjekt (s katerim se izkazuje pogoje oz. sposobnost) predmetna dela javnega naročila tudi izvesti.*

**Dokazila:**

Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.

*Naročnik si pridržuje pravico, da ponudnik na podlagi poziva naročnika v zahtevanem roku predloži dodatna dokazila oz. pojasnila o izpolnjevanju zahtevanih pogojev.*

* + 1. **Tehnična in strokovna sposobnost**

*V nadaljevanju navedene tehnične in strokovne pogoje oz. sposobnost/i lahko ponudnik izpolni samostojno, kot skupina ponudnikov (partnerji) v primeru skupne ponudbe ali s podizvajalci (glede na dejavnosti, ki so predmet javnega naročila in jih bo v okviru ponudbe posamezni subjekt izvajal), vendar bo moral ta subjekt (s katerim se izkazuje pogoje oz. sposobnost) predmetna dela javnega naročila tudi izvesti.*

* + - 1. **Tehnični in kadrovski pogoji**

Naročnike zahteve sledeče tehnične in kadrovski pogoje:

* Ponudnik mora razpolagati z vsemi tehničnimi sredstvi in opremo, ter mora zagotoviti ustrezne tehnične zmogljivosti za kvalitetno izvedbo celotnega naročila v predvidenem roku, skladno z zahtevami iz razpisne dokumentacije, pravili stroke ter določili predpisov in standardov s področja predmeta naročila.
* Predmet ponudbe mora izpolnjevati vse standarde, pogoje in zahteve naročnika, navedene v dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila. Ponudnik se mora strinjati z vsemi pogoji, navedenimi v tehnični specifikaciji predmeta javnega naročila.
* Ponudnik mora razpolagati z ustreznimi kadri, ki so izkušeni, strokovno usposobljeni in sposobni izvesti predmet javnega naročila in ki bo sodeloval pri izvedbi predmetnega javnega naročila.

**Dokazila:**

* Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.
* S predložitvijo izpolnjene **Priloge 9/1.**

*Naročnik si pridržuje pravico, da ponudnik na podlagi poziva naročnika v zahtevanem roku predloži dodatna dokazila oz. pojasnila o izpolnjevanju zahtevanih pogojev.*

* + - 1. **Organizacija in usposobljenost**

Ponudnik **mora** imeti ob oddaji ponudbe in ves čas veljavnosti okvirnega sporazuma ustrezno (v skladu z zahtevami razpisne dokumetacije) usposobljen in organiziran klicni center za kvalitetno izvedbo predmetnega javnega naročila.

Delujoč klicni center oziroma zahtevane kapacitete in tehnične zahteve v okviru klicnega centra, mora izbrani ponudnik zagotoviti **takoj ob sklenitvi okvirnega sporazuma**.

Ponudnik mora (ob oddaji ponudbe in ves čas veljavnosti okvirnega sporazuma) v okviru klicnega centra imeti/zagotoviti:

* (vsaj) 1 vodjo klicnega centra, (vsaj) 3 vodje skupin in (vsaj) 15 svetovalcev;
* klicni center z opremljenimi delovnimi mesti in z vsemi potrebnimi licencami za vsaj (minimalno kapaciteto) 15 svetovalcev, 3 vodje skupin in 1 vodjo klicnega centra (skupno vsaj 19 opremljenih delovnih mest z vsemi potrebnimi licencami);
* vzpostavljeno storitev klicnega centra, ki deluje 24 ur na dan, 7 dni v tednu;
* izkušnje s:
* prijavo napak, tehnično podporo, naročanjem, sprejemom naročil, sprejemom reklamacij, centrom za pomoč uporabnikom, tržnimi raziskavami, preverjanjem zadovoljstva;
* razvit sistem za sprejem števčnih stanj;
* delujoč klicni center oziroma zahtevane kapacitete in tehnične zahteve v okviru klicnega centra.

**Dokazila:**

* Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.
* S predložitvijo izpolnjene **Priloge 9/1.**

*Naročnik si pridržuje pravico, da ponudnik na podlagi poziva naročnika v zahtevanem roku predloži dodatna dokazila oz. pojasnila o izpolnjevanju zahtevanih pogojev.*

* + - 1. **Ogled** **klicnega centra**

Naročnik si pridržuje pravico, da ponudnik na podlagi poziva naročnika (pred sprejemom odločitve o izbiri najugodnejšega ponudnika), zagotovi ogled klicnega centra na sami lokaciji ponudnika ter prikaz delovanja celotnega sistema. Ponudnik mora zagotoviti ogled v roku treh (3.) delovnih dni od dneva prejema zahteve naročnika. O ogledu se sestavi zapisnik.

V kolikor ponudnik ne bo omogočil ogleda ali klicni center ne bo izpolnjeval zahtevane pogoje, bo naročnik ponudnika izključil iz sodelovanja v postopku oddaje javnega naročila.

**Dokazila:**

* Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.
* S predložitvijo izpolnjene **Priloge 9/1.**
  + - 1. **Kadrovski sposobnost oziroma pogoji** 
         1. Splošni kadrovski pogoji

Ponudnik mora razpolagati z ustreznimi kadri, ki so izkušeni, strokovno usposobljeni in sposobni izvesti predmet javnega naročila, ter mora imeti ustrezne izkušnje s podajanjem informacij, naročanjem, sprejemom naročil, sprejemom in reševanjem reklamacij, centrom za pomoč uporabnikom, tržnimi raziskavami, preverjanjem zadovoljstva.

**Svetovalci morajo delo opravljati pod nadzorom vodje skupine, pri čemer se pričakuje oz. zahteva, da bo v skupini pod nadzorom 1 vodje skupine največ 5 svetovalcev.**

**V ponudbi imenovan oz. nominiran kader (t.j. vodja/e klicnega centra, vse vodje skupin in vsi svetovalci) morajo biti zaposleni (za polni delovni čas) pri ponudniku oz. izvajalcu storitev klicnega centra.**

Vsi svetovalci, vodje skupine in vodja klicnega centra morajo izpolnjevati posebne kadrovske pogoje v nadaljevanju.

**Dokazila:**

* Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.
* S predložitvijo izpolnjene **Priloge 9/1.**

*Naročnik si pridržuje pravico, da ponudnik na podlagi poziva naročnika v zahtevanem roku predloži dodatna dokazila oz. pojasnila o izpolnjevanju zahtevanih pogojev.*

* + - * 1. Posebni kadrovski pogoji

Ponudnik mora ob oddaji ponudbe in ves čas veljavnosti okvirnega sporazuma zagotoviti oz. izpolnjevati tudi kadrovske pogoje v nadaljevanju.

1. Ponudnik mora zagotoviti/imeti **vodjo/e klicnega centra**, ki mora imeti:
   * Vsaj 5 let izkušenj z vodenjem klicnega centra
   * Opravljen retorični tečaj
   * Vsaj enega od naslednjih certifikatov:
     + Certified Call Center Professional,
     + Help Desk analyst (HDA),
     + Chief Information Officer,
     + Customer Relationship Management,
     + Help Desk Senior Analyst (HDSA),
     + Help Desk Manager (HDM),
     + Certified Call Center Manager,
     + Certified Help Desk Director
   * Vsaj VI. stopnjo izobrazbe
   * Odlično obvladati slovenski jezik
   * Znanje angleškega jezika
   * Računalniško pismenost

**Dokazila:**

Ponudnik izkaže zgoraj navedenih pogojev na naslednji način:

* Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.
* S predložitvijo izpolnjene **Priloge 9/2.**

1. Ponudnik mora zagotoviti/imeti **vsaj** **3** **vodje skupin**, vsak od njih mora imeti:
   * Vsaj 3 leta izkušenj z vodenjem oziroma nadzorom svetovalcev
   * Opravljen retorični tečaj
   * Vsaj V. stopnjo izobrazbe
   * Odlično obvladati slovenski jezik
   * Znanje angleškega jezika
   * Računalniško pismenost

**Dokazila:**

Ponudnik izkaže zgoraj navedenih pogojev na naslednji način:

* Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.
* S predložitvijo izpolnjene **Priloge 9/3**.

1. Ponudnik mora zagotoviti/imeti že usposobljenih **vsaj** **15 svetovalcev**, vsak od njih mora imeti:
   * Vsaj V. stopnjo izobrazbe
   * Odlično obvladati slovenski jezik
   * Znanje angleškega jezika
   * Računalniško pismenost

**Dokazila:**

Ponudnik izkaže zgoraj navedenih pogojev na naslednji način:

* Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.
* S predložitvijo izpolnjene **Priloge 9/4.**

1. Ponudnik mora zagotoviti vodstveni kader (enega ali več posamezikov), ki skupaj poseduje sledeče certifikate oziroma tečaje (posameznik vsaj enega od nevednih, skupaj vodstveni kader pa vse navedene):
   * Upravljanje z IT storitvami: Upravljanje (ITIL foundation, ITIL Manager ...),
   * SDI
   * Osnove / poznavanje tematike čustvene inteligence

**Dokazila:**

Ponudnik izkaže zgoraj navedenih pogojev na naslednji način:

* Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.
* S predložitvijo izpolnjene **Priloge 9/5**.

**Kader, ki bo imenovan/nominiran v ponudbi in s katerim se izkazuje izpolnjevanje pogojev, bo moral dela po okvirnem sporazumu tudi izvajati.** V primeru, da v času izvedbe predmetnega javnega naročila pri ponudniku (glede na priložen kadrovski seznam oseb) pride do sprememb oziroma izpada v kadrovski strukturi, mora ponudnik zagotoviti drugo ekvivalentno osebo, ki izpolnjuje vse zahtevane razpisne pogoje.

Naročnik si pridržuje pravico do vpogleda v originale dokumentov ter preveritvi vseh podatkov in navedb ponudnika, ki jih je podal v ponudbi. **Naročnik si pridržuje pravico, da ponudnik na podlagi poziva naročnika v zahtevanem roku predloži dodatna dokazila o izpolnjevanju pogojev.**

* + - 1. **Reference**

1. Referenčni pogoj št. 1 – gospodarski subjekt

Ponudnik mora v ponudbi izkazati, da je v zadnjih treh (3) letih pred datumom določenim za oddajo ponudb, kvalitetno in v skladu s pogodbenimi določili **na mesečnem nivoju** **v obdobju neprekinjeno vsaj (minimalno) enega (1) leta**, za **najmanj pet (5)** **različnih** **podjetij/gospodarskih subjektov** (zunanjih naročnikov) izvajal **storitve klicnega centra**, in sicer na načina, da je **skupno** (za vse navedene referenčne zunanje naročnike):

* na mesec v povprečju sprejel vsaj 10.000 klicev;
* na mesec v povprečju izvedel vsaj 2.000 klicev;
* sprejel vsaj 80% klicev v 20 sekundah (ali manj);
* imel povprečni odzivni čas do sprejema klica z usposobljenim svetovalcem 20 sekund (ali manj);
* imel manj kot 10% zgrešenih vhodih klicev (brez upoštevanja povratnih klicev).

**Dodatna obrazložitev:**

Ponudnik si v zadnjih treh (3) letih pred rokom določenim za oddajo ponudb, **sam izbere neprekinjeno** **dvanajst (12) mesečno (ali daljše)** **obdobje** (npr. od 1.1.2022 do 31.12.2022), iz katerega bo predložil referenco - **znotraj tega obdobja izkazuje posamezno referenco**. **Seštevek referenčnih zahtev** **ne sme biti nižja** od zgoraj zahtevane skupne minimalne vrednosti. Ponudnik mora priložiti reference za najmanj 5 (pet) različnih podjetij/gospodarskih subjektov (zunanjih naročnikov).

**Dokazila:**

Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.

Naročnik bo pred oddajo javnega naročila od ponudnika, ki je glede na merila za oddajo naročila najugodnejši in mu naročnik namerava oddati javno naročilo, **kot dokazilo** za izpolnjevanje zgoraj navedenih referenčnih pogojev, zahteval predložitev:

* izpolnjeno prilogo »Seznam referenc – Referenčni pogoji 1« (Priloga 7/1)
* izpolnjene in potrjene obrazce »Potrditev referenc s strani posameznih naročnikov – Referenčni pogoji 1« (Priloga 8/1), s katerim potrjuje, da je ponudnik dela opravil strokovno pravilno, kvalitetno in v skladu s pogodbenimi določili.

**Ponudnik lahko že ob oddaji ponudbe kot dokazilo predloži prilogo »Seznam referenc** – **Referenčni pogoji 1« (Priloga 7/1) in prilogo »Potrditev referenc s strani posameznih naročnikov – Referenčni pogoji 1« (Priloga 8/1)**.

*Naročnik si pridržuje pravico, da ponudnik na podlagi poziva naročnika v zahtevanem roku predloži tudi dodatno/a dokazilo/a, in sicer poročilo/a iz sistema ponudnika (izvajalca), ki izkazuje zgoraj naveden referenčni pogoj.*

1. Referenčni pogoj št. 2 – gospodarski subjekt

Ponudnik mora v ponudbi izkazati, da je v zadnjih treh (3) letih pred datumom določenim za oddajo ponudb, kvalitetno in v skladu s pogodbenimi določili **neprekinjeno** **v obdobju vsaj (minimalno) enega (1) leta,** izvajal **storitve klicnega centra** za **najmanj 10 (deset) različnih** **podjetij/gospodarskih subjektov** (zunanjih naročnikov), **od tega vsaj za**:

* 5 podjetij/upravljavcev omrežne infrastrukture (vodovod, kanalizacija, plinovod, električno omrežje, ipd.), *od katerih se vsaj 3 primarno ukvarjajo s storitvami* *E36.000 -* *Zbiranje, prečiščevanje in distribucija vode;*
* 5 podjetij, ki se ukvarjajo s storitvami obveznih občinskih gospodarskih javnih služb, *od katerih se vsaj 3 primarno ukvarjajo s storitvami odvozom odpadkov;*
* 2 podjetji, ki se ukvarjata s storitvami javnega prevoza ali poznavanjem plačilnega sistema za javni prevoz;
* 5 podjetij za katere sprejema števčna stanja;
* 5 podjetij za katere ima vzpostavljeno asistenčno službo (SOS številko, naročanje, prijava napak ali izrednih dogodkov, sprejemanje pohval in pritožb, prijave poškodovanega inventarja oz. vandalizma ipd.);
* 1 podjetje pri katerem se ob izvajanju storitev srečuje z občutljivimi osebnimi podatki.

**Dodatna obrazložitev:**

Ponudnik si v zadnjih treh (3) letih pred rokom določenim za oddajo ponudb, **sam izbere neprekinjeno** **dvanajst (12) mesečno (ali daljše)** **obdobje** (npr. od 1.1.2022 do 31.12.2022), iz katerega bo predložil referenco - **znotraj tega obdobja izkazuje posamezno referenco**, pri čemer ni nujno, da se izbrano referenčno obdobje nanaša prav na koledarsko leto (lahko je npr. obdobje od 1.5.2022 do 30.4.2023).

Ponudnik mora priložiti reference za najmanj deset (10) različnih podjetij/gospodarskih subjektov (zunanjih naročnikov). Ponudnik mora v ponudbi izkazati **vsako posamezno** (zgoraj navedeno) referenčno zahtevo (**posamezno alinejo**), pri čemer lahko znotraj ene reference (torej istega naročnika in istega enotnega izbranega obdobja), izkaže več posameznih referenčnih zahtev (posameznih alinej) – še vedno pa je potem potrebno upoštevati osnovni pogoj in priložiti reference za najmanj 10 (deset) različnih podjetij/gospodarskih subjektov (zunanjih naročnikov).

**Dokazila:**

Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.

Naročnik bo pred oddajo javnega naročila od ponudnika, ki je glede na merila za oddajo naročila najugodnejši in mu naročnik namerava oddati javno naročilo, **kot dokazilo** za izpolnjevanje zgoraj navedenih referenčnih pogojev, zahteval predložitev:

* izpolnjeno prilogo »Seznam referenc – Referenčni pogoji 2« (Priloga 7/2)
* izpolnjene in potrjene obrazce »Potrditev referenc s strani posameznih naročnikov – Referenčni pogoji 2« (Priloga 8/2), s katerim potrjuje, da je ponudnik dela opravil strokovno pravilno, kvalitetno in v skladu s pogodbenimi določili.

**Ponudnik lahko že ob oddaji ponudbe kot dokazilo predloži prilogo »Seznam referenc** – **Referenčni pogoji 2« (Priloga 7/2) in prilogo »Potrditev referenc s strani posameznih naročnikov – Referenčni pogoji 2« (Priloga 8/2)**.

1. Referenčni pogoj št. 3 – fizična oseba

Ponudnik mora izkazati, da je **v ponudbi** **imenovan Vodja klicnega centra in vsak od treh** **v** **ponudbi imenovan Vodja skupine**, v zadnjih treh (3) letih pred datumom določenim za oddajo ponudb, kvalitetno in v skladu s pogodbenimi določili **neprekinjeno** **v obdobju vsaj (minimalno) enega (1) leta, kot Vodja klicnega centra oziroma** **Vodja skupine** izvajal storitve klicnega centra za **najmanj 10 (deset) različnih** **podjetij/gospodarskih subjektov (zunanjih naročnikov)**, od tega vsaj za**:**

* 5 podjetij/upravljavcev omrežne infrastrukture (vodovod, kanalizacija, plinovod, električno omrežje, ipd.), *od katerih se vsaj 3 primarno ukvarjajo s storitvami* *E36.000 -* *Zbiranje, prečiščevanje in distribucija vode;*
* 5 podjetij, ki se ukvarjajo s storitvami obveznih občinskih gospodarskih javnih služb, *od katerih se vsaj 3 primarno ukvarjajo s storitvami odvozom odpadkov;*
* 2 podjetji, ki se ukvarjata s storitvami javnega prevoza ali poznavanjem plačilnega sistema za javni prevoz;
* 5 podjetij za katere sprejema števčna stanja;
* 5 podjetij za katere ima vzpostavljeno asistenčno službo (SOS številko, naročanje, prijava napak ali izrednih dogodkov, sprejemanje pohval in pritožb, prijave poškodovanega inventarja oz. vandalizma ipd.);
* 1 podjetje pri katerem se ob izvajanju storitev srečuje z občutljivimi osebnimi podatki.

**Dodatna obrazložitev:**

Ponudnik si v zadnjih treh (3) letih pred rokom določenim za oddajo ponudb, **sam izbere neprekinjeno** **dvanajst (12) mesečno (ali daljše)** **obdobje** (npr. od 1.1.2022 do 31.12.2022), iz katerega bo predložil referenco - **znotraj tega obdobja izkazuje posamezno referenco**, pri čemer ni nujno, da se izbrano referenčno obdobje nanaša prav na koledarsko leto (lahko je npr. obdobje od 1.5.2022 do 30.4.2023).

Ponudnik mora priložiti reference za **Vodja klicnega centra in vsakega od treh** **v** **ponudbi imenovan Vodja skupine,** ter za najmanj deset (10) različnih podjetij/gospodarskih subjektov (zunanjih naročnikov). Ponudnik mora v ponudbi izkazati **vsako posamezno** (zgoraj navedeno) referenčno zahtevo (**posamezno alinejo**), pri čemer lahko znotraj ene reference (torej istega naročnika in istega enotnega izbranega obdobja), izkaže več posameznih referenčnih zahtev (posameznih alinej) – še vedno pa je potem potrebno upoštevati osnovni pogoj in priložiti reference za najmanj 10 (deset) različnih podjetij/gospodarskih subjektov (zunanjih naročnikov).

**Dokazila:**

Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.

Naročnik bo pred oddajo javnega naročila od ponudnika, ki je glede na merila za oddajo naročila najugodnejši in mu naročnik namerava oddati javno naročilo, **kot dokazilo** za izpolnjevanje zgoraj navedenih referenčnih pogojev, zahteval predložitev:

* izpolnjeno prilogo »Seznam referenc – Referenčni pogoji 2« (Priloga 7/2)
* izpolnjene in potrjene obrazce »Potrditev referenc s strani posameznih naročnikov – Referenčni pogoji 2« (Priloga 8/2), s katerim potrjuje, da je ponudnik dela opravil strokovno pravilno, kvalitetno in v skladu s pogodbenimi določili.

**Ponudnik lahko že ob oddaji ponudbe kot dokazilo predloži prilogo »Seznam referenc** – **Referenčni pogoji 2« (Priloga 7/2) in prilogo »Potrditev referenc s strani posameznih naročnikov – Referenčni pogoji 2« (Priloga 8/2)**.

**Navodilo:**

Za **refrenčni pogoj št. 2 in za refrenčni pogoj št. 3 sta predvideni enaki prilogi** (Priloga 7/2 in 8/2).

V primeru, da bo ponudnik **kot dokazilo** za izpolnjevanje zgoraj navedenih referenčnih pogojev uporabil **enako referenco** (tako za gospodarski subjekt kot za fizično osebo - Vodjo klicnega centra in/ali Vodjo skupine), **lahko uporabi eno oz. enotno Prilogo 8/2** »Potrditev referenc s strani posameznih naročnikov – Referenčni pogoji 2«. Priloge v tem primeru ni potrebno oddati ločeno za gospodarski subjekt in za vsako fizično osebo (Vodjo klicnega centra in/ali Vodjo skupine).

**Velja za vse referenčne pogoje (1-3):**

Naročnik je upravičen pred sprejemom odločitve o izbiri opraviti poizvedbe o navedenih referencah (velja za vse referenčne pogoje), zato **naročnik pridržuje pravico, da ponudnik na podlagi poziva naročnika v zahtevanem roku predloži dodatna dokazila o uspešni izvedbi navedenih referenčnih del**. Če navedene reference ne izkazujejo resničnega stanja jih naročnik ne bo upošteval. **Gospodarskim subjektom se bodo priznale reference le za tista dela (storitve), ki so jih neposredno (z lastnimi znanji in zmogljivostmi) izvedli sami.**

*Reference mora potrditi posamezni naročnik/izdajatelj referenc. Ponudnik obrazec, ki ga izpolnijo in potrdijo posamezni naročniki/izdajatelji referenc, razmnoži v potrebnem številu. Ponudnik se z oddajo svoje ponudbe strinja, da naročnik pri naročniku/izdajatelju reference preveri navedbe iz priloženih referenc oziroma uspešno izvedenih poslov ponudnika.* ***Ponudnik ne more biti hkrati referenčni naročnik.***

*Zgoraj naveden/e referenčni/e pogoj/e lahko ponudnik izpolni samostojno, kot skupina ponudnikov (partnerji) v primeru skupne ponudbe ali s podizvajalci,* ***vendar bo moral ta subjekt (s katerim se izkazuje reference) predmetna dela javnega naročila (za katera se bo priložila referenca v ponudbi) tudi izvesti.***

* 1. **OSTALE ZAHTEVE IN POGOJI NAROČNIKA**

**A.** Ponudnik, skupina ponudnikov v okviru skupne ponudbe, vsi v ponudbi navedeni podizvajalci ter subjekti, katerega zmogljivost bo ponudnik uporabil, ne sme/jo biti uvrščen na seznam poslovnih subjektov, s katerimi na podlagi 35. člena Zakona o integriteti in preprečevanju korupcije (Ur. l. RS, št. 69/11-UPB2, v nadaljevanju: ZIntPK), naročniki ne smejo sodelovati.

**Dokazila:**

Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.

**B.** V skladu s šestim odstavkom 14. člena Zakona o integriteti in preprečevanju korupcije (Uradni list RS, št. 69/11-UPB2; v nadaljevanju ZIntPK) je dolžan izbrani ponudnik na poziv naročnika, pred podpisom pogodbe/okvirnega sporazuma, predložiti izjavo ali podatke o udeležbi fizičnih in pravnih oseb v lastništvu izbranega ponudnika, ter o gospodarskih subjektih za katere se glede na določbe zakona, ki ureja gospodarske družbe, šteje, da so povezane družbe z izbranim ponudnikom (Priloga 4). Če bo ponudnik predložil lažno izjavo oziroma bo dal neresnične podatke o navedenih dejstvih, bo to imelo za posledico ničnost pogodbe/okvirnega sporazuma. Izjavo bodo morali podati tudi ostali gospodarski subjekti, ki nastopajo v ponudbi skupaj s ponudnikom.

**Dokazila:**

Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.

**Ponudnik lahko že ob oddaji ponudbe predloži predmetno Prilogo 4,** in sicer za vse gospodarske subjekte, ki nastopajo v ponudbi skupaj s ponudnikom (za vse partnerje, podizvajalce in/ali s subjekte, katerih zmogljivosti uporablja gospodarski subjekt).

**C.** Prepoved dodeljevanja ali nadaljnja izvajanja kakršnih koli javnih naročil ali koncesijskih pogodb, ki spadajo na področje uporabe direktiv z osebami, navedenimi v 1h členu »sklepa Sveta (SZVP) 2022/578 z dne 8. aprila 2022 o spremembi Sklepa 2014/512/SZVP o omejevalnih ukrepih zaradi delovanja Rusije, ki povzroča destabilizacijo razmer v Ukrajini« (v nadaljevanju: sklep Sveta (SZVP) 2022/578 z dne 8. aprila 2022)

Naročnik bo v skladu s prvim odstavkom člena 1h sklepa Sveta (SZVP) 2022/578 z dne 8. aprila 2022 iz postopka javnega naročanja kadarkoli v postopku izključil gospodarski subjekt, če se izkaže, da je pred ali med postopkom javnega naročanja ta subjekt v položaju teh navodil kot sledi:

1. ruski državljan ali fizična ali pravna oseba, subjekt ali organ s sedežem v Rusiji,
2. pravna oseba, subjekt ali organ, katerih več kot 50-odstotni delež je v neposredni ali posredni lasti subjekta iz prejšnje alineje, ali
3. fizična ali pravna oseba, subjekt ali organ, ki deluje v imenu ali po navodilih subjektov iz prejšnjih dveh alinej. Enako velja za podizvajalce, dobavitelje/proizvajalce ali subjekte, katerih zmogljivosti se uporabljajo v smislu direktiv 2014/23/EU, 2014/24/EU, 2014/25/EU in 2009/81/ES, če predstavljajo več kot 10 % vrednosti naročila.

*Zgoraj navedeni pogoji veljajo tudi za posamezne člane skupine ponudnikov v okviru skupne ponudbe, za vse v ponudbi navedene podizvajalce in za vse druge subjekte, katerih zmogljivosti uporablja gospodarski subjekt.*

**Dokazila:**

Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.

* 1. **SPREJEMANJE POGOJEV RAZPISNE DOKUMENTACIJE**

Ponudnik, skupina ponudnikov v okviru skupne ponudbe (partner/ji), vsi v ponudbi navedeni podizvajalci ter subjekti, katerega zmogljivost bo ponudnik uporabil (velja za podizvajalca in subjekta, katerega zmogljivost bo ponudnik uporabil), morajo potrditi, da so seznanjenji z določili oz. zahtevami in pogoji razpisne dokumentacije in da se z njo strinjajo (oz. se strinjajo v delu, ki se nanaša na podizvajalca/e oz. na subjekt/e, katerih zmogljivosti bo uporabljal ponudnik).

**Dokazila:**

Priložen ESPD s strani vseh sodelujočih gospodarskih subjektov v ponudbi.

1. **FINANČNA ZAVAROVANJA**
   1. **Splošno**

Ponudnik mora za zavarovanje izpolnitve svoje obveznosti do naročnika, naročniku predložiti bančne garancije oziroma ustrezna kavcijska zavarovanja zavarovalnice. Bančne garancije oz. kavcijska zavarovanja, morajo biti nepreklicna, brezpogojne in plačljive na prvi poziv in morajo biti izdane po vzorcih iz razpisne dokumentacije.

***Bančne garancije morajo vsebovati klavzulo****: »Za to zavarovanje veljajo Enotna pravila za garancije na poziv (EPGP) revizija iz leta 2010, izdana pri MTZ pod št. 758.«*

***Kavcijsko zavarovanje mora vsebovati klavzulo:*** *»Zahtevi za plačilo ni potrebno priložiti originalnega izvoda zavarovanja.«*

***Kavcijsko zavarovanje lahko vsebuje klavzulo****: »Za to zavarovanje veljajo Enotna pravila za garancije na poziv (EPGP) revizija iz leta 2010, izdana pri MTZ pod št. 758.«*

Uporabljena valuta je EUR. Bančne garancije oziroma kavcijska zavarovanja zavarovalnice, ki jih ponudnik ne predloži na priloženih vzorcih iz razpisne dokumentacije, po vsebini ne smejo bistveno odstopati od vzorca finančnega zavarovanja iz razpisne dokumentacije in ne smejo vsebovati dodatnih pogojev za izplačilo, krajših rokov, kot jih je določil naročnik, nižjega zneska, kot ga je določil naročnik ali spremembe krajevne pristojnosti za reševanje sporov med upravičencem in banko.

*V vzorcih nazivi »pogodba, pogodbene obveznosti…« smiselno velja za »okvirni sporazum«.*

* 1. **Zavarovanje resnosti ponudbe**

Ponudnik mora za zavarovanje resnosti ponudbe predložiti naročniku nepreklicno, brezpogojno in plačljivo na prvi poziv bančno garancijo za resnost ponudbe ali kavcijsko zavarovanje za resnost ponudbe **v višini 5.000,00 EUR z dobo veljavnosti do (vključno) dneva veljavnosti ponudbe** (Priloga 11/1).

**Upravičenec** do prejema in izplačila iz naslova finančnega zavarovanja za zavarovanje resnosti ponudbe je **JAVNI HOLDING Ljubljana, d.o.o**., Verovškova ulica 70, 1000 Ljubljana.

Finančno zavarovanje za resnost ponudbe začne teči na dan javnega odpiranja ponudb. Če bo ponudnik v ponudbi navedel daljši rok veljavnosti ponudbe od zahtevanega, mora biti le-ta pokrit z zavarovanjem za resnost ponudbe.

Zavarovanje resnosti ponudbe se lahko unovči iz naslednjih razlogov:

1. naročnik zavarovanja (tj. ponudnik) je umaknil ponudbo po poteku roka za prejem ponudb ali nedopustno spremenil ponudbo v času njene veljavnosti; ali
2. izbrani naročnik (tj. izbrani ponudnik) zavarovanja na poziv upravičenca ni podpisal okvirnega sporazuma; ali
3. izbrani naročnik (tj. izbrani ponudnik) zavarovanja ni predložil zavarovanja za dobro izvedbo obveznosti v skladu s pogoji naročila.

Vzorec bančne garancije je priložen v Prilogi 11/1. Finančno zavarovanje je lahko izdano tudi v obliki kavcijskega zavarovanja, izdanega s strani zavarovalnice. Morebitno kavcijsko zavarovanje ne sme odstopati od vzorca bančne garancije (po vsebini mora biti enako vzorcu bančne garancije).

V kolikor izbrani ponudnik na naročnikov poziv ne bo sklenil okvirnega sporazuma bo naročnik unovčil finančno zavarovanje za resnost ponudbe brez kakršnekoli obveznosti do ponudnika, ter Državni revizijski komisiji predlagal, da uvede postopek o prekršku iz 112. člena ZJN-3.

* 1. **Zavarovanje dobre izvedbe pogodbenih obveznosti**

Izbrani ponudnik s katerim bodo sklenjeni okvirni sporazumi bo moral, najkasneje v petnajstih (15) koledarskih dneh od sklenitve posameznega okvirnega sporazuma, predložiti **posameznemu** naročniku **ločeno** finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti (bančno garancijo ali kavcijsko zavarovanje zavarovalnice) skladno z vzorcem iz razpisne dokumentacije (Priloga 11/2), in sicer v višini kot je to opredeljeno v nadaljevanju.

Doba veljavnosti **vseh** (posameznih) finančnih zavarovanj mora biti vsaj trideset (30) koledarskih dni po izteku veljavnosti posameznega okvirnega sporazuma.

***Višine bančnih garancij ali kavcijskih zavarovanj ter upravičenci predmetnih finančnih zavarovanj so:***

|  |  |
| --- | --- |
| **Naročnik** | **Višina v EUR** |
| **JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o**., Vodovodna cesta 90, 1000 Ljubljana | 15.000,00 |
| **Javno podjetje LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o.**, Celovška cesta 160, 1000 Ljubljana | 8.000,00 |

*Posamezno finančno zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma (bančna garancija ali kavcijsko zavarovanje zavarovalnice skladno z vzorcem iz razpisne dokumentacije) se lahko obnavlja pod pogoji oz. v skladu z določili okvirnega sporazuma (razvidno iz priloženega vzorca okvirnega sporazuma).*

Vzorec finančnega zavarovanja za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti, je priložen v Prilogi 11/2 razpisne dokumentacije.

1. **IZBIRA PONUDNIKOV IN MERILA**

Merilo za izbiro ekonomsko najugodnejše ponudbe je **najnižja ponudbena cena brez DDV, in sicer najnižja skupna ponudbena vrednost v EUR brez DDV.**

*V primeru dveh ali več ponudb z enako skupno ponudbeno vrednostjo v EUR brez DDV bo izbran ponudnik, ki je prej (časovno – po datumu in uri) oddal ponudbo v informacijski sistem e-JN.*

1. **NAVODILA PONUDNIKOM ZA IZDELAVO PONUDBE IN NAČIN ZA PREDLOŽITEV PONUDE**
   1. **Način in navodila za predložitev ponudbe**
      1. **Splošno**

Ponudnik **mora** ponudbo **predložiti v informacijski sistem e-JN** (v nadaljevanju sistem e-JN) na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si/eJN2>, v skladu s točko 3 dokumenta Navodila za uporabo informacijskega sistema za uporabo funkcionalnosti elektronske oddaje ponudb e-JN: PONUDNIKI (v nadaljevanju: Navodila za uporabo e-JN), ki je del te razpisne dokumentacije in objavljen na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si/eJN2>.

Ponudnik se mora pred oddajo ponudbe registrirati na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si/eJN2>, v skladu z Navodili za uporabo e-JN. Če je ponudnik že registriran v informacijski sistem e-JN, se v aplikacijo prijavi na istem naslovu.

Uporabnik ponudnika, ki je v informacijskem sistemu e-JN pooblaščen za oddajanje ponudb, ponudbo odda s klikom na gumb »Oddaj«. Informacijski sistem e-JN ob oddaji ponudb zabeleži identiteto uporabnika in čas oddaje ponudbe. Uporabnik z dejanjem oddaje ponudbe izkaže in izjavi voljo v imenu ponudnika oddati zavezujočo ponudbo (18. člen Obligacijskega zakonika; Uradni list RS, št. 97/07 – uradno prečiščeno besedilo, 64/16 – odl. US in 20/18 – OROZ631). Z oddajo ponudbe je le-ta zavezujoča za čas, naveden v ponudbi, razen če jo uporabnik ponudnika umakne ali spremeni pred potekom roka za oddajo ponudb.

Ponudba se šteje za pravočasno oddano, če jo naročnik prejme preko sistema e-JN <https://ejn.gov.si/eJN2> najkasneje do roka za predložitev ponudbe. Za oddano ponudbo se šteje ponudba, ki je v informacijskem sistemu e-JN označena s statusom »ODDANO«. Po preteku roka za predložitev ponudb le te ne bo več mogoče oddati.

Ponudnik lahko do roka za oddajo ponudbe svojo ponudboumakne ali spremeni. Če ponudnik v informacijskem sistemu e-JN svojo ponudbo umakne, se šteje, da ponudba ni bila oddana in je naročnik v sistemu e-JN tudi ne bo videl. Če ponudnik svojo ponudbo v informacijskem sistemu e-JN spremeni, je naročniku v tem sistemu odprta zadnja oddana ponudba.

* + 1. **Format ponudbe**

Ponudba **mora** **biti priložena v "pdf" formatu/zapisu/datoteki** (sken celotne ponudbe z izpolnjenimi in podpisanimi ponudbenimi listinami – žig oz. žigosanje ni potrebno). Ponudnik lahko fizični podpis nadomesti z elektronskim podpisom, v kolikor e-JN to dopušča in ni drugače določeno z razpisno dokumentacijo. Ponudniki so obvezani priložiti vse priloge, razen če v posamezni prilogi ni drugače navedeno.

* + 1. **Dostop do povezave za oddajo elektronske ponudbe**

Dostop do povezave (spletnega naslova) preko katerega ponudniki oddajo elektronske ponudbe v tem postopku javnega naročila, je ponudnikom na voljo v predmetnem Obvestilu o javnem naročilu Portala JN **v razdelku »1.3 Sporočanje«**.

* + 1. **Navodila ponudniku glede nalaganja ponudbene dokumentacije v sistemu e-JN**
* **Obrazec »Priloga 2«:**

Ponudnik v informacijskem sistemu e-JN **v Razdelek »Skupna ponudbena vrednost«, del »Predračun««** naloži izpolnjen obrazec Priloga 2 (v "pdf" formatu/zapisu/datoteki), ki se podpiše z oddajo ponudbe. *Le-ta bo tudi na voljo oz. dostopna javnosti na javnem odpiranju ponudb.*

* **ESPD – Ponudnik/glavni partner:**

Ponudnik (glavni partner) mora obrazec ESPD izpolniti ter naložiti v informacijskem sistemu e-JN **v Razdelek »DOKUMENTI«, del »ESPD-ponudnik«.**

*Ponudnik, ki v sistemu e-JN oddaja ponudbo, naloži elektronsko podpisan ESPD v xml. obliki ali nepodpisan ESPD v xml. obliki, pri čemer se v slednjem primeru v skladu Splošnimi pogoji uporabe sistema e-JN šteje, da je oddan pravno zavezujoč dokument, ki ima enako veljavnost kot podpisan. Le-ta ne bo prikazana javnosti in ostalim ponudnikom na javnem odpiranju ponudb.*

* **ESPD – Ostali sodelujoči«:**

V primeru skupne ponudbe (s partnerji), uporabe zmogljivosti drugih subjektov in/ali podizvajalcev mora ponudnik v informacijskem sistemu e-JN **v Razdelek »SODELUJOČI«, del »ESPD – ostali sodelujoči«** v pdf. formatu ali v elektronski obliki naložiti izpolnjene in podpisane ESPD obrazce za vsakega od ostalih sodelujočih subjektov (partnerje iz skupine ponudnikov, podizvajalci in/ali ostali subjekti, katerih zmogljivost uporablja ponudnik). *Le-ta ne bo prikazana javnosti in ostalim ponudnikom na javnem odpiranju ponudb.*

* **Ostala ponudbena dokumentacija/priloge:**

Ostalo ponudbeno dokumentacijo/priloge ponudnik naloži **v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«**.

*V primeru razhajanj med podatki navedenimi v razdelku »Skupna ponudbena vrednost«, podatki v Prilogi 2 naloženim v razdelek »Skupna ponudbena cena«, del »Predračun«, in celotnim Ponudbenim predračunom - naloženim v razdelek »Dokumenti«, del »Ostale priloge«, kot veljavni štejejo podatki v dokumentu, ki je predložen v razdelku »Dokumenti«, del »Ostale priloge«.*

Zaželeno je (ni pa nujno), da je ostala ponudbena dokumentacija/priloge priložena v vrstnem redu v skladu z razpisno dokumentacijo. Ostala ponudbena dokumentacija ne bo prikazana javnosti in ostalim ponudnikom na javnem odpiranju ponudb.

* 1. **Vsebina ponudbene dokumentacije**

*Ponudnik, ki odda ponudbo, pod kazensko in materialno odgovornostjo jamči, da so vsi podatki in dokumenti, podani v ponudbi, resnični in da ustrezajo originalu.*

**Ponudbena dokumentacija, ki jo naročnik zahteva z javnim razpisom je navedena v nadaljevanju:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | PODATKI O PONUDNIKU | ***Priloga*** | ***1*** |

Prilogo je potrebno izpolniti in podpisati ter naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«**.

*V primeru, da odda več ponudnikov skupno - partnersko ponudbo, morajo razmnožen obrazec priloge 1 izpolniti vsi ponudniki - partnerji. K prilogi 1 se priloži tudi potrjen pravni akt o skupni izvedbi naročila.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | PONUDBA (POVZETEK PONUDBENE CENE) | ***Priloga*** | ***2*** |

Ponudnik mora obrazec **Priloga 2** izpolniti in podpisati, ter jo naložiti v **Razdelek »Skupna ponudbena vrednost«, del »Predračun«**. Le-ta bo tudi na voljo oz. dostopna javnosti na javnem odpiranju ponudb.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | PONUDBENI PREDRAČUN | ***Priloga*** | ***2/1*** |

Ponudnik mora obrazec predračuna (**Priloga 2/1)** natisniti, izpolniti in podpisati, ter ga v pdf. formatu naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«**, **ter** identičnega tudi v elektronski obliki (**v Excel obliki**) naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«**. Le-ta ne bo prikazana javnosti in ostalim ponudnikom na javnem odpiranju ponudb.

V primeru razlikovanja med tiskano in elektronsko verzijo, bo naročnik upošteval tiskano/pdf. verzijo. Ponudnik mora upoštevati navodila in zahteve glede ponudbenega predračuna, ki so navedena Prilogi 2/1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ESPD – PONUDNIK/GLAVNI PARTNER | ***Priloga*** | ***3/1*** |

Ponudnik (oz. glavni partner v primeru skupne ponudbe) mora svoj obrazec ESPD izpolniti ter ga v .pdf formatu ali v elektronski obliki (nepodpisan .xml format, ki bo podpisan hkrati z oddajo ponudbe) naložiti na informacijski sistem e-JN **v Razdelek »DOKUMENTI«, del »ESPD-ponudnik«**.

*Tudi če ponudnik naloži podpisan ESPD v .pdf format, bo ta hkrati s podpisom ponudbe podpisan še enkrat.*

*Posamezni član/i skupine ponudnikov v okviru skupne ponudbe (partner/ji) mora/jo ESPD naložiti v**razdelek »ESPD – ostali sodelujoči« (Priloga 3/2).*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ESPD – OSTALI SODELUJOČI | ***Priloga*** | ***3/2*** |

Za vse v ponudbi navedene partnerje *(v primeru skupne ponudbe)*, in/ali podizvajalce *(če ponudnik izvaja javno naročilo s podizvajalci)* in/ali subjekte, katerih zmogljivost uporablja ponudnik *(v kolikor bo ponudnik uporabil zmogljivosti drugih subjektov za izvedbo javnega naročila)*, mora ponudnik izpolnjene ESPD obrazce (za vsakega od ostalih sodelujočih) v .pdf obliki ali v .xml formatu (elektronsko podpisan) naložiti na informacijski sistem e-JN **v Razdelek »SODELUJOČI«, del »ESPD – ostali sodelujoči«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | IZJAVA O UDELEŽBI FIZIČNIH IN PRAVNIH OSEB V LASTNIŠTVU PONUDNIKA | ***Priloga*** | ***4*** |

Ponudnik, posamezni člani (partnerji) skupine ponudnikov v okviru skupne ponudbe, vsi v ponudbi navedeni podizvajalci in subjekti, katerih zmogljivost uporablja ponudnik morajo obrazec izjave izpolniti in podpisati, ter naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | SEZNAM PODIZVAJALCEV | ***Priloga*** | ***5*** |

Če bo ponudnik izvajal javno naročilo s podizvajalci, mora ravnati v skladu s 94. členom ZJN-3 ter za vse navedene podizvajalce predložiti izpolnjeno in podpisani Prilogo 5.

Kadar namerava ponudnik izvesti javno naročilo s podizvajalcem, ki zahteva neposredno plačilo v skladu s 94. členom ZJN-3, je potrebno izpolniti tudi Obrazca 1 in 2 k prilogi 5.

Ponudnik razmnoži potrebno število izvodov vseh obrazcev. Obrazce je potrebno naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«**. V kolikor ponudnik ne oddaja ponudbe z nobenim podizvajalcem, priloge ni potrebno izpolni.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | SEZNAM SUBJEKTOV, KATERIH ZMOGLJIVOST UPORABLJA PONUDNIK | ***Priloga*** | ***6*** |

Ponudnik mora prilogo izpolniti in podpisati, v kolikor uporabi zmogljivost drugih subjektov za izvedbo javnega naročila, ki niso partner/ji v primeru skupne ponudbe ali podizvajalec/ci.

Ponudnik razmnoži potrebno število izvodov vseh obrazcev. Obrazce je potrebno naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«.** V kolikor ponudnik ne bo uporabil zmogljivosti drugih subjektov za izvedbo javnega naročila, priloge ni potrebno izpolni.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | SEZNAM REFERENC | ***Priloga*** | ***7*** |

Ponudnik mora v obrazcu 7/1 (Referenčni pogoj 1) in 7/2 (Referenčni pogoj 2 in 3) navesti pridobljene reference za predmetno javno naročilo. Ponudnik razmnoži potrebno število izvodov obrazcev. Obrazce je potrebno naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | POTRDITEV REFERENC S STRANI POSAMEZNIH NAROČNIKOV | ***Priloga*** | ***8*** |

*Referenčni pogoj 1*

V prilogi mora ponudnik priložiti izpolnjene in podpisane obrazce za reference, ki jih ponudnik navaja v prilogi 7/1. Obrazec 8/1 mora ponudnik razmnožiti v potrebnem številu.

*Referenčni pogoj 2 in 3*

V prilogi mora ponudnik priložiti izpolnjene in podpisane obrazce za reference, ki jih ponudnik navaja v prilogi 7/2. Obrazec 8/2 mora ponudnik razmnožiti v potrebnem številu.

Ponudnik razmnoži potrebno število izvodov obrazcev. Obrazce je potrebno naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | TEHNIČNA IN STROKOVNA SPOSOBNOST | ***Priloga*** | ***9/1*** |

Ponudnik mora obrazec izpolniti in podpisati, ter priložiti k ponudbi. Obrazec je potrebno naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – VODJA KLICNEGA CENTRA | ***Priloga*** | ***9/2*** |

Ponudnik mora obrazec izpolniti in podpisati, ter priložiti k ponudbi. Ponudnik razmnoži potrebno število izvodov obrazcev. Obrazce je potrebno naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – VODJA SKUPINE | ***Priloga*** | ***9/3*** |

Ponudnik mora obrazec izpolniti in podpisati, ter priložiti k ponudbi. Ponudnik razmnoži potrebno število izvodov obrazcev. Obrazce je potrebno naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – SVETOVALCI | ***Priloga*** | ***9/4*** |

Ponudnik mora obrazec izpolniti in podpisati, ter priložiti k ponudbi. Ponudnik razmnoži potrebno število izvodov obrazcev. Obrazce je potrebno naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – USPOSOBLJENOST | ***Priloga*** | ***9/5*** |

Ponudnik mora obrazec izpolniti in podpisati, ter priložiti k ponudbi. Obrazec je potrebno naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | VZOREC OKVIRNEGA SPORAZUMA | ***Priloga*** | ***10*** |

Vzorec okvirnega sporazuma je sestavni del razpisne dokumentacije. Ponudnik s predložitvijo ESPD obrazca izjavlja oziroma potrdi, da se strinja z vsebino vzorca okvirnega sporazuma, zato ga k ponudbeni dokumentaciji ponudniku **ni** potrebno priložiti.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | FINANČNO ZAVAROVANJE RESNOSTI PONUDBE | ***Priloga*** | ***11/1*** |

Ponudnik mora k ponudbi priložiti kopijo finančnega zavarovanja za resnost ponudbe v skladu z zahtevami in pogoji razpisne dokumentacije. Finančno zavarovanje mora biti v skladu s predmetnim vzorcem finančnega zavarovanja za resnost ponudbe v tej razpisni dokumentaciji.

Ponudnik **mora** kopijo finančnega zavarovanja za resnost ponudbe preko sistema e-JN naložiti v **Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | VZOREC FINANČNEGA ZAVAROVANJA ZA DOBRO IZVEDBO POGODBENIH OBVEZNOSTI | ***Priloga*** | ***11/2*** |

V prilogi je priložen vzorec finančnega zavarovanja za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma, ki ga bo moral izbrani ponudnik (v skladu z zahtevami razpisne dokumentacije) predložiti naročniku.

Ponudnik s predložitvijo ESPD obrazca izjavlja oziroma potrdi, da se strinja z vsebino oz. vzorcem finančnega zavarovanja, zato ga k ponudbeni dokumentaciji ponudniku **ni** potrebno priložiti.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | POSEBNI SPORAZUM O OBDELAVI OSEBNIH PODATKOV | ***Priloga*** | ***12*** |

V prilogi je priložen vzorec posebnega sporazuma o obdelavi osebnih podatkov, ki ga bo moral izbrani ponudnik (v skladu z zahtevami razpisne dokumentacije) skleniti s posameznim naročnikom.

Ponudnik s predložitvijo ESPD obrazca izjavlja oziroma potrdi, da se strinja z njegovo vsebino oz. vzorcem, zato ga k ponudbeni dokumentaciji ponudniku **ni** potrebno priložiti.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | PODATKI O PONUDNIKU/PARTNERJU | ***Priloga*** | ***1*** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Javno naročilo**:  JHL-11/23 – »Najem klicnega centra« | | | |
| **PODATKI O PONUDNIKU/PARTNERJU** | | | |
| Naziv ponudnika/partnerja |  | | |
| Polni naslov |  | | |
| Matična in davčna številka ponudnika |  |  | |
| Transakcijski račun ponudnika |  | | |
| **ODGOVORNA OSEBA PONUDNIKA** | | | |
| Naziv odgovorne osebe  (podpisnik pogodbe/okvirnega sporazuma) |  | | |
| Funkcija |  | | |
| Elektronska pošta in telefon |  |  | |
| **KONTAKTNA OSEBA PONUDNIKA** | | | |
| Naziv kontaktne osebe (v zvezi s ponudbo) |  | | |
| Elektronska pošta in telefon |  |  | |
| **OSTALI PODATKI** | | | |
| Predstavnik/i ponudnika, ki bo/do urejali izvajanje predmetne pogodbe/ okvirnega sporazuma *(lahko je ista oseba)* | Skrbnik pogodbe/okvirnega sporazuma:  g./ga.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; tel.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;  e - mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  Kontaktna oseba pogodbe/okvirnega sporazuma:  g./ga.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; tel.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;  e - mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. | | |
| **VSE** osebe, ki so člani upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa gospodarskega subjekta ali ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem, **ter** njihov **EMŠO**  */v primeru, da ste podatke vnesli v ESPD ali priložili lastno izjavo, ni potrebno izpolniti!/*  *EMŠO se potrebuje zgolj zaradi potreb pri preverjanju nekaznovanosti v e-Dosje-u* | Ime in priimek | | EMŠO |
|  | |  |

Zgoraj navedeni ponudnik/partner izjavljamo, da se strinjamo z vsemi pogoji in zahtevami razpisne dokumentacije oziroma da v celoti izpolnjujemo le-te.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (kraj, datum) | žig | (Naziv in podpis odgovorne osebe ponudnika) |

***Navodilo:*** *V primeru, da odda več ponudnikov skupno ponudbo, morajo razmnožen obrazec priloge 1 izpolniti* ***VSI*** *ponudniki – partnerji. V primeru skupne ponudbe se k prilogi 1 priloži pravni akt o skupni izvedbi naročila.*

*Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | PONUDBA (POVZETEK PONUDBENE CENE) | ***Priloga 2*** |

JAVNO NAROČILO:  **JHL-11/23 – »Najem klicnega centra«**

PONUDNIK: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

PONUDBA ŠT. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ponudbo oddajamo (označi):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * samostojno | * skupna ponudba | * s podizvajalci | * Uporaba zmogljivosti drugih subjektov |

1. **PONUDBENA CENA**

|  |  |
| --- | --- |
| **POVZETEK PREDRAČUNA** | |
| **Skupna ponudbena cena (VOKA + SNAGA + LPP) v EUR brez DDV za obdobje 48 mesecev** | **EUR** |

1. **BACK UP SISTEM in APLIKACIJA**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **DA/NE (navedite)** |
| Vzpostavljen Back up sistem |  |
| Aplikacija: vpogled/dostop s strani naročnika |  |

1. **VELJAVNOST PONUDBE**

Izjavljamo, da se strinjamo z vsemi pogoji in zahtevami razpisne dokumentacije oziroma da v celoti izpolnjujemo le-te.

Ponudba je zavezujoča in velja \_\_\_\_\_\_\_\_ mesece (minimalno 4 mesece) od datuma določenega za oddajo ponudb.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (kraj, datum) | žig | (Naziv in podpis odgovorne osebe ponudnika) |

***Navodilo:***

*Ponudnik* ***mora*** *Prilogo 2**v okviru sistema e-JN* ***naložiti ločeno v razdelek »Predračun«!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | PONUDBENI PREDRAČUN | ***Priloga*** | ***2/1*** |

Obrazec predračuna je sestavni in neločljivi del razpisne dokumentacije in je na voljo v elektronski (Excel) obliki na mestu kjer je objavljena razpisna dokumentacija.

Ponudnik mora v celice v stolpcu »Cena na enoto v EUR brez DDV« vnesti cene za vse predvidene postavke predračuna. Cene morajo biti izražene v EUR brez DDV, **in sicer izražene/zaokrožene s strani ponudnika na največ 4 decimalke**.Cene na enoto morajo biti končne in **morajo vsebovati vse stroške in popuste**.

V primeru, da ponudnik v obrazec predračuna (v posamezno/e postavko/e) ne vnese cene na enoto, bo naročnik štel, da je vrednost navedene postavke upoštevana v skupni ponudbeni vrednosti in da je ponudnik za navedeno/e postavko/e ponudil ceno/e v vrednosti 0 EUR.

Zmnožek količin in cen, vsoto postavk oz. ostale računske operacije izvrši računalniški program avtomatsko po vnosu cen v obrazec predračuna.

Ponudnik **mora** priložiti izpolnjen, natisnjen in podpisan predračun, ki ga je natisnil iz elektronske (Excel) oblike, **ter** identičnega priloži tudi v elektronski obliki (**v Excel obliki**).

V primeru razlikovanja med tiskano in elektronsko verzijo, bo naročnik upošteval tiskano verzijo.

***Ponudniki ponudbenega predračuna ne smejo kakorkoli spreminjati, dodajati vrstice, stolpce ali celice ter spreminjati formule, ki jih je nastavil naročnik ali kakorkoli drugače dopolnjevati ali spreminjati.***

***Navodila:***

* Ponudnik mora cene na enoto **sam** zaokrožiti na največ 4 decimalke natančno – **torej že v vnosno (zgornjo) vrstico ali v samo tabelo** **Excel ponudbenega predračuna (elektronska oblika) mora ponudnik vnesti cene na enoto zaokrožene na 4 decimalke natančno.** Cene na enoto mora ponudnik sam zaokrožiti na 4 decimalke natančno tudi v primeru, če ponudnik kopira cene v Excel ponudbeni predračun.

V primeru, da bo ponudnik **v vnosno vrstico ali v samo tabelo** vnesel ceno **zaokrožene** **na več kot na 4 decimalke,** bo **naročnik** **upošteval tiskano (pdf.) verzijo ponudbenega predračuna s cenami na enoto zaokrožene na 4 decimalke natančno** (ki jo izračuna računalniški program v Excelu), **ter morebitno odstopanje/nepravilnost v seštevku (skupne) ponudbene cene odpravil z institutom računske napake na način in pod pogoji oz. v skladu z ZJN-3.**

* Ponudnik v Prilogo 2 prepiše vrednosti iz ponudbenega predračuna!!!
* Ponudnik **mora** **ponudbeni predračun** (Prilogo 2/1)v okviru sistema e-JN **naložiti ločeno v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ESPD – PONUDNIK/GLAVNI PARTNER | ***Priloga*** | ***3/1*** |

Ponudnik (oz. glavni partner v primeru skupne ponudbe) mora svoj obrazec ESPD izpolniti ter ga v .pdf formatu ali v elektronski obliki (nepodpisan .xml format, ki bo podpisan hkrati z oddajo ponudbe) naložiti na informacijski sistem e-JN **v Razdelek »DOKUMENTI«, del »ESPD-ponudnik«**.

*Tudi če ponudnik naloži podpisan ESPD v .pdf format, bo ta hkrati s podpisom ponudbe podpisan še enkrat.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ESPD – OSTALI SODELUJOČI | ***Priloga*** | ***3/2*** |

Za vse v ponudbi navedene partnerje *(v primeru skupne ponudbe)*, in/ali podizvajalce *(če ponudnik izvaja javno naročilo s podizvajalci)* in/ali subjekte, katerih zmogljivost uporablja ponudnik *(v kolikor bo ponudnik uporabil zmogljivosti drugih subjektov za izvedbo javnega naročila)*, mora ponudnik ročno/fizično podpisane ESPD obrazce (za vsakega od ostalih sodelujočih) v .pdf obliki ali v .xml formatu (elektronsko podpisan) naložiti na informacijski sistem e-JN **v Razdelek »SODELUJOČI«, del »ESPD – ostali sodelujoči«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | IZJAVA O UDELEŽBI FIZIČNIH IN PRAVNIH OSEB V LASTNIŠTVU PONUDNIKA | ***Priloga*** | ***4*** |

**I Z J A V A**

**O UDELEŽBI FIZIČNIH IN PRAVNIH OSEB V LASTNIŠTVU PONUDNIKA**

***Podatki o pravni osebi (ponudniku):***

Polno ime podjetja: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sedež podjetja: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Občina sedeža podjetja: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Številka vpisa v sodni register (št. vložka): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Matična številka podjetja: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ID ZA DDV:: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

V zvezi z javnim naročilom **JHL-11/23 – »Najem klicnega centra«** posredujemo na osnovi šestega odstavka 14. člena ZIntPK-UPB2 podatke o udeležbi fizičnih in pravnih oseb v lastništvu ponudnika, vključno z udeležbo tihih družbenikov, ter gospodarskih subjektih, za katere se glede na določbe zakona, ki ureja gospodarske družbe šteje, da so povezane družbe s ponudnikom.

**IZJAVLJAMO**, da so pri lastništvu zgoraj navedenega ponudnika udeležene naslednje pravne osebe, vključno z udeležbo tihih družbenikov:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Št.** | **Naziv** | **Sedež** | **Delež lastništva v %** |
| **1.** |  |  |  |
| **2.** |  |  |  |
| **3.** |  |  |  |
| **4.** |  |  |  |
| **5.** |  |  |  |
| **….** |  |  |  |

**IZJAVLJAMO**, da so pri lastništvu zgoraj navedenega ponudnika udeležene naslednje fizične osebe, vključno z udeležbo tihih družbenikov:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Št.** | **Ime in priimek** | **Naslov stalnega bivališča** | **Delež lastništva v %** |
| **1.** |  |  |  |
| **2.** |  |  |  |
| **3.** |  |  |  |
| **4.** |  |  |  |
| **5.** |  |  |  |
| **…** |  |  |  |

**IZJAVLJAMO**, da so skladno z določbami zakona, ki ureja gospodarske družbe, povezane družbe z zgoraj navedenim ponudnikom, naslednji gospodarski subjekti:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Št.** | **Naziv** | **Sedež** | **Matična številka** |
| **1.** |  |  |  |
| **2.** |  |  |  |
| **3.** |  |  |  |
| **4.** |  |  |  |
| **5.** |  |  |  |
| **….** |  |  |  |

S podpisom te izjave jamčim, da v celotni lastniški strukturi ni udeleženih drugih fizičnih ter pravnih oseb in tihih družbenikov, ter gospodarskih subjektov, za katere se glede na določbe zakona, ki ureja gospodarske družbe, šteje, da so povezane družbe.

S podpisom te izjave jamčim za točnost in resničnost podatkov ter se zavedam, da je okvirni sporazum v primeru lažne izjave ali neresničnih podatkov o dejstvih v izjavi ničen. Zavezujem se, da bom naročnika obvestil o vsaki spremembi posredovanih podatkov.

*Vse izjave podajamo pod kazensko in materialno odgovornostjo.*

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(Kraj in datum) Žig (Naziv in podpis zakonitega zastopnika

ponudnika/podizvajalca)

***Navodilo:***

*Izjavo izpolni in podpiše ponudnik, kot tudi vsi posamezni člani skupine ponudnikov (partnerji) v primeru skupne ponudbe,* ***ter*** *vsi podizvajalci (če ponudnik izvaja javno naročilo s podizvajalci) in morebitni subjekti, katerih zmogljivost uporablja ponudnik (v kolikor bo ponudnik uporabil zmogljivosti drugih subjektov za izvedbo javnega naročila).*

*Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

***Opomba:***

*V skladu z odgovorom Komisije za preprečevanje korupcije na vprašanje št. 214 z dne 23.2.2012 v zadevi pod št. 0672-1/2012-39 (objavljeno na spletni strani* [*https://www.kpk-rs.si/sl/pogosta-vprasanja*](https://www.kpk-rs.si/sl/pogosta-vprasanja)*), lahko ponudnik v primeru, ko je ponudnik ali katera od družb v njegovi lastniški strukturi delniška družba, navede le tiste delničarje ponudnika, ki so posredno ali neposredno imetniki več kakor 5 % delnic oziroma so udeleženi z več kakor 5% deležem pri ustanoviteljskih pravicah, upravljanju ali kapitalu delniške družbe.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | SEZNAM PODIZVAJALCEV | ***Priloga*** | ***5*** |

Ponudnik mora v prilogi navesti podizvajalce, s katerimi nastopa v skupnem nastopu in izpolniti vse zahtevane podatke. Prilogo podpišeta tako ponudnik kot podizvajalec.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Javno naročilo: **JHL-11/23 – »Najem klicnega centra«** | | |
| Naziv podizvajalca |  | |
| Polni naslov |  | |
| Matična in davčna številka podizvajalca |  |  |
| VSE osebe, ki so člani upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa gospodarskega subjekta ali ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem, **ter** njihov **EMŠO**  */v primeru, da ste podatke vnesli v ESPD ali priložili lastno izjavo, ni potrebno izpolniti!/*  *EMŠO se potrebuje zgolj zaradi potreb pri preverjanju nekaznovanosti v e-Dosje-u* | Ime in priimek | EMŠO |
|  |  |
| Vsak del javnega naročila (storitev/gradnja/blago), ki se oddaja v podizvajanje (vrsta/opis del) |  | |
| Okvirna količina/delež (%) javnega naročila, ki se oddaja v podizvajanje  *(obligatorno manj kot 100%)* |  | |
| V skladu s 94. členom ZJN-3 kot podizvajalec zahtevamo neposredno plačilo s strani naročnika | **Obkrožite/označite** | |
| DA | NE |
| Transakcijski račun podizvajalca |  | |

Zgoraj navedeni podizvajalec izjavljamo, se strinjamo z vsemi pogoji in zahtevami razpisne dokumentacije, ki se nanašajo na podizvajalca/e oziroma da v celoti izpolnjujemo le-te.

Datum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Podpis odgovorne osebe **ponudnika**: Podpis odgovorne osebe **podizvajalca**:

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

Žig: Žig:

***Opomba:*** *Obrazec velja tudi za primer, da se je gospodarski subjekt odločil oddati del javnega naročila v podizvajanje in za izvedbo tega dela uporablja podizvajalčeve zmogljivosti, zato podizvajalcu ni potrebno izpolniti še priloge 6.*

***Navodilo****: Obrazec se po potrebi kopira!*

*Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži ločeno v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | POOBLASTILO PONUDNIKA | **Obrazec 1 k prilogi 5** |

Ponudnik: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

za izvedbo javnega naročilašt. **JHL-11/23 – »Najem klicnega centra«** ter v skladu s 94. členom ZJN-3

**POOBLAŠČAMO**

naročnika:

* JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o., Vodovodna cesta 90, 1000 Ljubljana,
* Javno podjetje LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o., Celovška cesta 160, 1000 Ljubljana,

da na podlagi potrjenega računa oziroma situacije neposredno plačuje naše obveznosti do naslednjih podizvajalcev:

|  |  |
| --- | --- |
| Št. | NAZIV PODIZVAJALCA |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| : |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Žig \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Kraj in datum) (Naziv in podpis ponudnika)

***Opomba:***

*Obrazec se izpolni in podpiše kadar namerava ponudnik izvesti javno naročilo s podizvajalcem, ki zahteva neposredno plačilo v skladu s 94. členom ZJN-3, ter posledično služi kot priloga k pogodbi o izvedbi javnega naročila.*

*V primeru, da ponudnik ne namerava izvesti javno naročilo s podizvajalcem, ki zahteva neposredno plačilo, obrazca ni potrebno izpolniti.*

***Navodilo:***

*Glavni izvajalec mora svojemu računu ali situaciji priložiti račun ali situacijo podizvajalca, ki ga je predhodno potrdil.*

*Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | SOGLASJE PODIZVAJALCEV | **Obrazec 2 k prilogi 5** |

Podizvajalec :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

ki nastopamo kot podizvajalec pri ponudniku (glavnemu izvajalcu)

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

za izvedbo javnega naročila št. **JHL-11/23 – »Najem klicnega centra«**

**SOGLAŠAM,**

da nam naročnika:

* JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o., Vodovodna cesta 90, 1000 Ljubljana,
* Javno podjetje LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o., Celovška cesta 160, 1000 Ljubljana,

v skladu s 94. členom ZJN-3, namesto ponudnika (izbranega izvajalca), poravna našo terjatev do ponudnika v zvezi z izvedbo predmeta javnega naročila, in sicer na podlagi izstavljenih računov/situacij, ki jih bo predhodno potrdil ponudnik in bodo priloga računov/situacij, ki jih bo naročniku izstavil ponudnik.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Žig \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kraj in datum Podpis odgovorne osebe podizvajalca

***Opomba:***

*Obrazec se izpolni in podpiše kadar namerava ponudnik izvesti javno naročilo s podizvajalcem, ki zahteva neposredno plačilo v skladu s 94. členom ZJN-3, ter posledično služi kot priloga k pogodbi o izvedbi javnega naročila.*

*V primeru, da ponudnik ne namerava izvesti javno naročilo s podizvajalcem, ki zahteva neposredno plačilo, obrazca ni potrebno izpolniti.*

***Navodilo:***

*Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži ločeno v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | SEZNAM SUBJEKTOV, KATERIH ZMOGLJIVOST UPORABLJA PONUDNIK | ***Priloga*** | ***6*** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Javno naročilo: **JHL-11/23 – »Najem klicnega centra«** | | | |
| Naziv subjekta |  | | |
| Polni naslov |  | | |
| Matična in davčna številka subjekta |  |  | |
| Vsak del javnega naročila, za katere namerava ponudnik uporabiti zmogljivost subjekta |  | | |
| Okvirna količina/delež (%) javnega naročila  *(obligatorno manj kot 100%)* |  | | |
| VSE osebe, ki so člani upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa gospodarskega subjekta ali ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem, **ter** njihov **EMŠO**  */v primeru, da ste podatke vnesli v ESPD ali priložili lastno izjavo, ni potrebno izpolniti!/*  *EMŠO se potrebuje zgolj zaradi potreb pri preverjanju nekaznovanosti v e-Dosje-u* | Ime in priimek | | EMŠO |
|  | |  |

Zgoraj navedeni subjekt izjavljamo, se strinjamo z vsemi pogoji in zahtevami razpisne dokumentacije, ki se nanašajo na subjekt/e, katerih zmogljivosti bo uporabljal ponudnik, oziroma da v celoti izpolnjujemo le-te.

Datum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Podpis odgovorne osebe **ponudnika**: Podpis odgovorne osebe **subjekta**:

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

Žig: Žig:

***Opomba:***

*Prilogo je potrebno izpolniti, v kolikor ponudnik uporabi zmogljivost drugih subjektov za izvedbo javnega naročila.*

***Navodilo:***

*Obrazec se po potrebi kopira!*

*Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | SEZNAM REFERENC – REFERENČNI POGOJ 1 | ***Priloga 7/1*** |

*……/……*

*(št. izvoda / št. vseh izvodov)*

**Seznam referenčnih del oziroma uspešno izvedenih poslov ponudnika**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zap. št. | Javni naročnik | Naziv naročnika | Predmet reference – izvedene storitve |
| 1. | DA  NE |  |  |
| 2. | DA  NE |  |  |
| 3. | DA  NE |  |  |
| 4. | DA  NE |  |  |
| 5. | DA  NE |  |  |
| 6. | DA  NE |  |  |
| 7. | DA  NE |  |  |
| 8. | DA  NE |  |  |
| 9. | DA  NE |  |  |
| 10. | DA  NE |  |  |

Opomba: Ponudniki naj navedejo samo dela, s katerimi dokazujejo reference.

Datum: Žig: Podpis:

***Opomba****: Obrazec se po potrebi fotokopira.*

***Navodilo:***

*Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži ločeno v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | POTRDITEV REFERENC S STRANI POSAMEZNIH NAROČNIKOV – REFERENČNI POGOJ 1 | ***Priloga*** | ***8/1*** |

**IZPOLNI PONUDNIK!!!!!!**

Pod kazensko in materialno odgovornostjo izjavljamo, da so spodaj navedeni podatki o referenčnih delih resnični. Na podlagi poziva bomo naročniku v zahtevanem roku predložili dodatna dokazila o uspešni izvedbi navedenih referenčnih del.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Podatki o izvajalcu referenčnega dela/posla** (ponudnik oz. partner/podizvajalec) | | | | | |
| Izvajalec referenčnega dela  (naziv in sedež/naslov): | |  | | | |
| **Podatki o investitorju del (izdajatelju reference oz. končni naročnik)** | | | | | |
| Izdajatelj reference  (naziv in sedež/naslov): | |  | | | |
| Kontaktna oseba izdajatelja reference: | |  | | | |
| Telefonska številka/elektronska pošta izdajatelja reference: | |  | | |  |
| **Podatki o referenčnem delu/poslu** | | | | | |
| Mesec in leto oziroma obdobje izvajanja referenčnih storitev (**od-do):** | | Od \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (mesec in leto) do \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (mesec in leto) (min. 12 mes.) | | | |
| Kratek opis predmeta naročila za katerega se izdaja referenca: | |  | | | |
| Referenca se nanaša na sledeče | | Izjavljamo, da smo kvalitetno in v skladu s pogodbenimi določili, **na mesečnem nivoju** **v zgoraj navedenem obdobju** (minimalno 1 leto), za podjetje/ gospodarski subjekt (zunanjega naročnika) izvajali storitve klicnega centra, in sicer na načina, da smo:   * sprejeli vsaj 80% klicev v 20 sekundah (ali manj); * imeli povprečni odzivni čas do sprejema klica z usposobljenim svetovalcem 20 sekund (ali manj); * imeli manj kot 10% zgrešenih vhodih klicev (brez upoštevanja povratnih klicev). | | | |
| Povprečno število **sprejetih klicev** na mesečnem nivoju v zgoraj navedenem obdobju s strani zaprositelja za referenco (izvajalca storitev/ponudnika) | | | |  | |
| Povprečno število **izvedenih klicev** na mesečnem nivoju v zgoraj navedenem obdobju s strani zaprositelja za referenco (izvajalca storitev/ponudnika) | | | |  | |
|  |  | |  | | |
| (kraj, datum) | žig | | ( naziv in podpis odgovorne osebe **ponudnika**) | | |

**IZPOLNI IZDAJATELJ REFERENCE !!!!!**

Potrjujemo, da je na podlagi našega naročila, zgoraj navedeni izvajalec kvalitetno, pravočasno in skladno s pogodbenimi določili izvedel navedeno referenčno delo. Potrdilo dajemo na prošnjo izvajalca in velja izključno za potrebe pri njegovem kandidiranju za pridobitev predmetnega javnega naročila.

Izjavljamo, da smo ***javni / zasebni*** naročnik. (Ustrezno obkrožite)

Izdajatelj reference

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (kraj, datum) | žig | (naziv in podpis odgovorne osebe **izdajatelja reference**) |

***Opomba:*** *Ponudnik obrazec razmnoži v potrebnem številu.*

***Navodilo:*** *Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | SEZNAM REFERENC – REFERENČNI POGOJ 2 (GOSPODARSKI SUBJEKT) | ***Priloga 7/2*** |

*……/……*

*(št. izvoda / št. vseh izvodov)*

**Seznam referenčnih del oziroma uspešno izvedenih poslov ponudnika**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zap. št. | Javni naročnik | Naziv naročnika | Predmet reference – izvedene storitve |
| 1. | DA  NE |  |  |
| 2. | DA  NE |  |  |
| 3. | DA  NE |  |  |
| 4. | DA  NE |  |  |
| 5. | DA  NE |  |  |
| 6. | DA  NE |  |  |
| 7. | DA  NE |  |  |
| 8. | DA  NE |  |  |
| 9. | DA  NE |  |  |
| 10. | DA  NE |  |  |

Opomba: Ponudniki naj navedejo samo dela, s katerimi dokazujejo reference.

Datum: Žig: Podpis:

***Opomba****: Obrazec se po potrebi fotokopira.*

***Navodilo:***

*Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži ločeno v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | POTRDITEV REFERENC S STRANI POSAMEZNIH NAROČNIKOV – REFERENČNI POGOJ 2 | ***Priloga*** | ***8/2*** |

**IZPOLNI PONUDNIK!!!!!!**

Pod kazensko in materialno odgovornostjo izjavljamo, da so spodaj navedeni podatki o referenčnih delih resnični. Na podlagi poziva bomo naročniku v zahtevanem roku predložili dodatna dokazila o uspešni izvedbi navedenih referenčnih del.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Podatki o izvajalcu referenčnega dela/posla** (ponudnik oz. partner/podizvajalec) | | | | | | |
| Izvajalec referenčnega dela  (naziv in sedež/naslov): | | |  | | | |
| Vodja klicnega centra  (navesti ime in priimek) | | |  | | | |
| Vodja skupine  (navesti ime in priimek) | | | 1.  2.  3. | | | |
| **Podatki o investitorju del (izdajatelju reference oz. končni naročnik)** | | | | | | |
| Izdajatelj reference  (naziv in sedež/naslov): | | |  | | | |
| Kontaktna oseba izdajatelja reference: | | |  | | | |
| Telefonska številka/elektronska pošta izdajatelja reference: | | |  | |  | |
| **Podatki o referenčnem delu/poslu** | | | | | | |
| Mesec in leto oziroma obdobje izvajanja referenčnih storitev (**od-do):** | | | Od \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (mesec in leto) do \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (mesec in leto) (min. 12 mes.) | | | |
| Referenca se nanaša na:  **(Obkrožite/označite) !!!**  *V kolikor se referenca nanaša na več možnosti (kombinacij), ustrezno (večkrat) obkrožite !!!* | | | **Referenca se nanaša na podjetje/gospodarski subjekt**:   1. kot upravljavca omrežne infrastrukture (vodovod, kanalizacija, plinovod, električno omrežje, ipd.)   **1.1)** pri čemer se le ta primarno ukvarja s storitvami *E36.000 -* *Zbiranje, prečiščevanje in distribucija vode*   1. ki se ukvarja s storitvami obveznih občinskih gospodarskih javnih služb   **2.1)** pri čemer se le ta primarno ukvarja *s storitvami odvozom odpadkov*   1. ki se ukvarja s storitvami javnega prevoza ali poznavanje plačilnega sistema za javni prevoz. 2. za katerega sprejemamo števčna stanja 3. za katerega imamo vzpostavljeno asistenčno službo *(SOS številko, prijava napak ali izrednih dogodkov, sprejemanje pohval in pritožb, prijave poškodovanega inventarja oz. vandalizma ipd)* 4. pri katerem se ob izvajanju storitev srečujemo z občutljivimi osebnimi podatki. | | | |
| Kratek opis predmeta naročila za katerega se izdaja referenca: | | |  | | | |
|  |  | |  | |
| (kraj, datum) | žig | | (naziv in podpis odgovorne osebe **ponudnika**) | |

**IZPOLNI IZDAJATELJ REFERENCE !!!!!**

Potrjujemo, da je na podlagi našega naročila, zgoraj navedeni izvajalec kvalitetno, pravočasno in skladno s pogodbenimi določili izvedel navedeno referenčno delo. Potrdilo dajemo na prošnjo izvajalca in velja izključno za potrebe pri njegovem kandidiranju za pridobitev predmetnega javnega naročila.

Izjavljamo, da smo ***javni / zasebni*** naročnik. (Ustrezno obkrožite)

Izdajatelj reference

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (kraj, datum) | žig | (naziv in podpis odgovorne osebe **izdajatelja reference**) |

***Opomba:*** *Ponudnik obrazec razmnoži v potrebnem številu.*

***Navodilo:*** *Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | TEHNIČNA IN STROKOVNA SPOSOBNOST | ***Priloga*** | ***9/1*** |

Ponudnik \_­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , ki oddajamo ponudbo za javno naročilo št. **JHL-11/23 - »Najem klicnega centra«**

**POD KAZENSKO IN MATERIALNO ODGOVORNOSTJO IZJAVLJAMO,**

* darazpolagamo z ustreznimi kadri, ki so izkušeni, strokovno usposobljeni in sposobni izvesti predmet javnega naročila,
* da imamo profesionalne in tehnične zmožnosti, opremo in druge pripomočke, da imamo sposobnost upravljanja, zanesljivost ter da izpolnjujemo formalne, delovne in tehnične pogoje,
* da predmet ponudbe ustreza tehnični specifikaciji, vsem zahtevam standardov in področnim predpisom, ki se navezujejo na predmet javnega naročila ter tehničnim in vsem ostalim pogojem naročnika navedenih v razpisni dokumentaciji,
* da imamo ustrezno usposobljen in organiziran klicni center za kvalitetno izvedbo predmetnega javnega naročila s katerim lahko takoj ob sklenitvi okvirnega sporazuma, zagotavljamo vse zahtevano v skladu s točko 3.3.2.2. razpisne dokumentacije ter vsemi ostalimi zahtevami razpisne dokumentacije,
* da bodo svetovalci delo opravljali pod nadzorom vodje skupine, pri čemer bo v skupini pod nadzorom 1 vodje skupine največ 5 svetovalcev,
* da bomo v primeru poziva naročnika (pred sprejemom odločitve o izbiri najugodnejšega ponudnika), zagotovili ogled klicnega centra na sami lokaciji ponudnika ter prikaz delovanja celotnega sistema;
* da v celoti izpolnjujemo vse ostale pogoje iz točke 3.3.2. razpisne dokumentacije.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (kraj, datum) | žig | (podpis odgovorne osebe) |

***Navodilo:*** *Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – **VODJA KLICNEGA CENTRA** | ***Priloga*** | ***9/2*** |

Ponudnik\_­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , ki oddajamo ponudbo za javno naročilo št. **JHL-11/23 - »Najem klicnega centra«**

**POD KAZENSKO IN MATERIALNO ODGOVORNOSTJO IZJAVLJAMO,**

da ima vodja klicnega centra g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ :

* Vsaj 5 let izkušenj z vodenjem klicnega centra
* Opravljen retorični tečaj
* Vsaj enega od naslednjih certifikatov:
* Certified Call Center Professional,
* Help Desk analyst (HDA),
* Chief Information Officer,
* Customer Relationship Management,
* Help Desk Senior Analyst (HDSA),
* Help Desk Manager (HDM),
* Certified Call Center Manager,
* Certified Help Desk Director
* Vsaj VI. stopnjo izobrazbe
* Odlično obvlada slovenski jezik
* Znanje angleškega jezika
* Računalniško pismenost

Kot dodatno dokazilo o izpolnjevanju pogoja najmanj petletnih (5-letnih) delovnih izkušenj, ponudnik navede kratek življenjepis, iz katerega bo razvidno izpolnjevanje zahtevanih pogojev (navedba/opis glavnih nalog in obdobij dela kot vodja klicnega centra z navedbo delodajalca, katere certifikate ima itd.):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (kraj, datum) | žig | (podpis odgovorne osebe) |

***Opomba:*** *Kratek življenjepis se lahko poda tudi na lastnem obrazcu!*

***Navodilo:*** *Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – **VODJA SKUPINE** | ***Priloga*** | ***9/3*** |

Ponudnik\_­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , ki oddajamo ponudbo za javno naročilo št. **JHL-11/23 - »Najem klicnega centra«**

**POD KAZENSKO IN MATERIALNO ODGOVORNOSTJO IZJAVLJAMO,**

da ima vodja skupine oz. nadzornik klicnega centra g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_:

* Vsaj 3 leta izkušenj z vodenjem oziroma nadzorom svetovalcev
* Opravljen retorični tečaj
* Vsaj V. stopnjo izobrazbe
* Odlično obvlada slovenski jezik
* Znanje angleškega jezika
* Računalniško pismenost

Kot dodatno dokazilo o izpolnjevanju pogoja najmanj triletnih (3-letnih) delovnih izkušenj, ponudnik navede kratek življenjepis, iz katerega bo razvidno izpolnjevanje zahtevanih pogojev (navedba/opis glavnih nalog in obdobij dela kot vodja skupine oz. nadzornik klicnega centra z navedbo delodajalca, itd.):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (kraj, datum) | žig | (podpis odgovorne osebe) |

***Opomba:*** *Kratek življenjepis se lahko poda tudi na lastnem obrazcu!*

***Navodilo:*** *Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – **SVETOVALCI** | ***Priloga*** | ***9/4*** |

Ponudnik\_­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , ki oddajamo ponudbo za javno naročilo št. **JHL-11/23 - »Najem klicnega centra«**

**POD KAZENSKO IN MATERIALNO ODGOVORNOSTJO IZJAVLJAMO,**

da (v skladu z razpisnimi pogoji in zahtevami) imamo oz. zagotavljamo že usposobljenih (vsaj) 15 svetovalcev za delo v klicnem centru, in sicer:

1. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
10. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
11. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
12. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
13. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
14. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
15. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
16. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
17. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
18. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
19. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
20. g./ga.\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Izjavljamo, da so **vsi** zgoraj navedeni svetovalci usposobljeni za delo v klicnem centru, ter da izpolnjujejo zahtevane pogoje/zahteve naročnika, in sicer:

* Vsaj V. stopnjo izobrazbe
* Odlično obvladovanje slovenskega jezika
* Znanje angleškega jezika
* Računalniško pismenost.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (kraj, datum) | žig | (podpis odgovorne osebe) |

***Navodilo:*** *Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – **USPOSOBLJENOST** | ***Priloga*** | ***9/5*** |

Ponudnik \_­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , ki oddajamo ponudbo za javno naročilo št. **JHL-11/23 - »Najem klicnega centra«**

**POD KAZENSKO IN MATERIALNO ODGOVORNOSTJO IZJAVLJAMO,**

da (v skladu z razpisnimi pogoji in zahtevami) spodaj navedeni člani vodstvene ekipe posedujejo zahtevane certifikate oz. so usposobljeni za posamezno področje:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ime in Priimek** | **Certifikat / Usposabljanje** |
|  | Upravljanje z IT storitvami: ITIL Foundation ali ITIL Manager |
|  | SDI |
|  | Osnove / poznavanje tematike čustvene inteligence |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (kraj, datum) | žig | (podpis odgovorne osebe) |

***Navodilo:*** *Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | VZOREC OKVIRNEGA SPORAZUMA | ***Priloga*** | ***10*** |

**VZOREC**

*Št. naročnika: \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Št. izvajalca: \_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Naročnik:** .............................................................................................................,

ki ga zastopa:.........................................................................................

številka transakcijskega računa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

identifikacijska številka za DDV: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

matična številka: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(v nadaljevanju: naročnik)

ter

**Izvajalec:** .............................................................................................................,

ki ga zastopa:.........................................................................................

številka transakcijskega računa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

identifikacijska številka za DDV: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

matična številka: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(v nadaljevanju: izvajalec)

skleneta naslednji

**OKVIRNI SPORAZUM**

**ZA NAJEM KLICNEGA CENTRA**

**Uvodne določbe**

1. člen

Stranki okvirnega sporazuma uvodoma sporazumno ugotavljata:

* da je naročnik izvedel javno naročilo št. JHL-11/23 - »Najem klicnega centra« po odprtem postopku v skladu s 40. členom Zakona o javnem naročanju (Ur. l. RS, št. 91/15 s spremembami; v nadaljevanju: ZJN-3) (objava na Portalu javnih naročil z dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ pod št. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ in v Uradnem listu Evropske unije, Dokument \_\_\_\_\_/S \_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_ ) z namenom sklenitve okvirnega sporazuma za »Najem klicnega centra«;
* da sta posamezna naročnika JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o. in JAVNO PODJETJE LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o., na podlagi pooblastil prenesla izvedbo postopka oddaje predmetnega javnega naročila na JAVNI HOLDING Ljubljana, d.o.o., Verovškova ulica 70, 1000 Ljubljana;
* da posamezni okvirni sporazum z izbranim ponudnikom/izvajalcem, v svojem imenu in za svoj račun, podpiše odgovorna oseba posameznega naročnika;
* da je naročnik izvajalca izbral na podlagi meril, pogojev in zahtev, opredeljenih v dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila št. JHL-11/23 - »Najem klicnega centra« (v nadaljevanju: razpisna dokumentacija);
* da sta ponudba izvajalca št. \_\_\_\_\_\_\_ z dne \_\_\_\_\_\_\_ z vsemi prilogami (v nadaljevanju: ponudba izvajalca) in razpisna dokumentacija z vsemi prilogami, sestavni del tega okvirnega sporazuma.

**Obdobje veljavnosti okvirnega sporazuma**

1. člen

Obdobje veljavnosti tega okvirnega sporazuma je 48 (oseminštirideset) mesecev od dneva sklenitve okvirnega sporazuma oziroma do izčrpanja ocenjene vrednosti okvirnega sporazuma, navedene v prvem odstavku 5. člena tega okvirnega sporazuma, kar nastopi prej.

**Predmet okvirnega sporazuma**

1. člen

***/ZA NAROČNIKA VOKA SNAGA/***

Predmet okvirnega sporazuma je izvajanje storitev oziroma najem klicnega centra za potrebe obdelave telefonskih klicev naročnika (v nadaljevanju: najem klicnega centra in/ali storitev in/ali dela), kot je to opredeljeno v razpisni dokumentaciji naročnika in na podlagi ponudbe izvajalca, in sicer vse po pravilih stroke, s skrbnostjo dobrega strokovnjaka ter v skladu s tem okvirnim sporazumom. Naročnik JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o. je za potrebe klicnega centra razdeljen na 2 (dve) glavni dejavnosti: VODOVOD KANALIZACIJA (v nadaljevanju: VOKA) ter SNAGA.

Storitve po tem okvirnem sporazumu obsegajo:

* pomoč uporabnikom in podajanje splošnih informacij,
* informiranje uporabnikov o izvajanju dejavnosti in novosti naročnika,
* sprejem števčnega stanja, ki ga posredujejo uporabniki naročniku,
* sprejem prijav napak na omrežju, dispečanje, sprejem naročil (greznice, odvoz odpadkov ipd.),
* sprejem in obdelavo obračuna storitev in reklamacij in splošnih informacij,
* sporočanje podatkov in obvestil uporabnikov posameznim službam naročnika,
* ostale storitve klicnega centra v skladu z razpisno dokumentacjo in okvirnim sporazumom.

***/ZA NAROČNIKA LPP/***

Predmet okvirnega sporazuma je izvajanje storitev oziroma najem klicnega centra za potrebe obdelave telefonskih klicev naročnika (v nadaljevanju: najem klicnega centra in/ali storitev in/ali dela), kot je to opredeljeno v razpisni dokumentaciji naročnika in na podlagi ponudbe izvajalca, in sicer vse po pravilih stroke, s skrbnostjo dobrega strokovnjaka ter v skladu s tem okvirnim sporazumom.

Storitve po tem okvirnem sporazumu obsegajo:

* sprejemanje klicev v imenu naročnika na splošni številki v slovenskem in tujem jeziku (vsaj angleškem in hrvaškem/srbskem jeziku),
* telefonska pomoč uporabnikom in podajanje splošnih informacij,
* podajanje informacij o voznih redih in spremembah linij (obvozih),
* sprejemanje reklamacij, pohval in pritožb,
* obveščanje naročnika po prejetem klicu - obvestilo, ki vsebuje vse relevantne podatke,
* natančno beleženje in kategoriziranje klicev,
* prijave poškodovanega inventarja oz. vandalizma v vozilih naročnika,
* ostale storitve klicnega centra v skladu z razpisno dokumentacijo in okvirnim sporazumom.

***/OBA NAROČNIKA/***

Najemno obdobje klicnega centra prične teči z dnem sklenitve okvirnega sporazuma. Za prvi in zadnji obračun mesečne naročnine za čas pripravljenosti, kjer ne bo obračunan celoten mesec, izvajalec obračuna sorazmeren delež mesečne naročnine glede na dejansko število dni.

V najem klicnega centra so vključene vse spremljajoče storitve, ki so potrebne za nemoteno in kvalitetno izvajanje naročenih storitev.

Količine in vrste storitev, navedene v ponudbenem predračunu izvajalca št. \_\_\_\_\_ z dne \_\_\_\_\_\_ (v nadaljevanju: ponudbeni predračun), so okvirne in za naročnika niso obvezujoče. Naročnik se tako ne zavezuje, da bo naročil točno določeno količino in vrsto storitev, navedenih v ponudbenem predračunu, saj jih je vnaprej objektivno nemogoče določiti. Naročnik in izvajalec se izrecno dogovorita, da bo naročnik v obdobju veljavnosti tega okvirnega sporazuma naročal storitve, ki jih bo dejansko potreboval, ter za katere bo imel zagotovljena finančna sredstva.

**Aktivna delovna minuta in čas pripravljenosti**

1. člen

***/SE PRILAGODI GLEDE NA NAROČNIKA/***

Naročnik zahteva **čas pripravljenosti** kot sledi:

* **VOKA**: čas pripravljenosti je 24/7 **-** 24 ur na dan in vse dni v letu, torej vsak dan od ponedeljka do petka ter tudi sobote, nedelje in praznike oz. ob dela prostih dnevih, določenih z veljavnimi predpisi.
* **SNAGA**: čas pripravljenosti je sobota in nedelja ter prazniki oz. ob dela prostih dnevih, določenih z veljavnimi predpisi, od 7:00 do 20:00.
* **LPP**: čas pripravljenosti je 24/7 **-** 24 ur na dan in vse dni v letu, torej vsak dan od ponedeljka do petka ter tudi sobote, nedelje in praznike oz. ob dela prostih dnevih, določenih z veljavnimi predpisi.

Aktivna delovna minuta je čas, ko izvajalec (operater oz. njegov delavec, svetovalec) aktivno opravlja delo za naročnika. V ceno za aktivno delovno minuto je zajet čas (oz. s tem povezani stroški) uporabe telefona (torej sprejem in obdelava prejetega telefonskega klica) in tudi ves administracijski čas (oz. s tem povezani stroški) potreben za administracijo ob dohodnem ali odhodnem klicu, ki vključuje posredovanje informacij o klicih strank/uporabnikov in njihovi vsebini, čas, ki ga svetovalec potrebuje za beleženju podatkov o klicu ter za pošiljanje obvestil za zaključek posameznega klica, čas obveščanja naročnika, ipd., oziroma vse ostalo, kar je potrebno za kvalitetno obdelavo klica, pri čemer je čas administracije ob dohodnem ali odhodnem klicu omejena na največ 25% dolžine pogovora predmetnega klica. Obračunski interval časa za vse oblike dela je 1 (ena) sekunda, ob koncu obračunskega obdobja se čas posameznih opravil in pogovorov sešteje, obračuna se le polne aktivne delovne minute. Naročnik izvajalcu ne bo dovoljeval drugih ali dodatnih zaračunavanj (pribitkov).

Izvajalec bo za naročnika obdelal telefonske klice, ki so povezani z informiranjem njegovih uporabnikov, zato naročnik zahteva takojšno odzivnost na vsebino klica s strani svetovalca, ki sprejme telefonski klic.

Doplačilo za čas pripravljenostise v povezavi s prejšnjimi odstavki tega člena obračunava kot mesečna naročnina (oz. pavšal). Naročnik izvajalcu ne bo dovoljeval drugih ali dodatnih zaračunavanj (pribitkov).

**Vrednost okvirnega sporazuma in cene**

1. člen

***/SE PRILAGODI GLEDE NA NAROČNIKA/***

Ocenjena vrednost javnega naročila oziroma tega okvirnega sporazuma je za naročnika, ob pošiljanju obvestila o javnem naročilu v objavo na Portal javnih naročil, znašala \_\_\_\_\_\_\_ EUR brez DDV.

Izvajalec bo naročniku zaračunaval storitve po dejansko opravljenem delu po cenah na enoto mere, ki izhajata iz ponudbe izvajalca, ter znašata:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Naziv postavke** | **Enota mere** | **Cena na enoto mere**  **(v EUR brez DDV)** |
| Aktivna delovna minuta (obdelava telefonskih klicev) | minuta | EUR |
| Doplačilo za čas pripravljenosti | mesec | EUR |

Ceni na enoto mere sta v času veljavnosti okvirnega sporazuma fiksni in se ne spreminjata, razen v primeru znižanja cen, ter pod pogoji oz. v skladu z naslednjim členom okvirnega sporazuma.

Ceni na enoto mere vključujeta vse materialne in nematerialne stroške, ki so potrebni za kvalitetno izvedbo predmeta okvirnega sporazuma v skladu z vsemi zahtevami in pogoji naročnika po tem okvirnem sporazumu in po razpisni dokumentaciji, vključno (in ne izključno) čas aktivne delovne minute in čas pripravljenosti v dogovorjenem času (oboje v skladu s prejšnjim členom), zakup potrebnih telefonskih linij, izobraževanje operaterjev, priprava in vzdrževanje vnosnih mask, poročila ob koncu obračunskega obdobja, stroške morebitnih izhodnih klicev v Sloveniji, kot tudi vse ostale stroške, ki bodo izvajalcu nastali pri izpolnjevanju ostalih obveznosti iz okvirnega sporazuma (razen kar je, v skladu z naslednjim odstavkom tega člena, izrecno izključeno).

Cena ne vključuje:

* stroškov najema in uporabe 080 ali 090 linij,
* stroškov morebitnega preusmerjanja klicev (naročnik  klicni center).

1. člen

Povišanje cen po okvirnem sporazumu izvajalca se lahko, v povezavi s 1. točko prvega odstavka 95. člena ZJN-3, prvič izvede:

* po preteku enega (1) leta od sklenitve okvirnega sporazuma in
* ko stopnja inflacije (ki se izračuna na podlagi indeksa cen življenjskih potrebščin), po podatkih Statističnega urada RS (vir: <https://www.stat.si/inflacija>), preseže pet odstotkov (5 %), šteto od meseca sklenitve okvirnega sporazuma.

Povišanje cen lahko znaša največ osemdeset odstotkov (80 %) stopnje inflacije. Nadaljnja povišanja cen se lahko izvedejo, ko stopnja inflacije po podatkih Statističnega urada RS ponovno preseže pet odstotkov (5 %), šteto od zadnjega povišanja cen (prvi naslednji mesec, ki ni bil zajet v obdobje izračuna inflacije).

Izvajalec mora pred uveljavljanjem spremembe cen, predložiti naročniku pisni zahtevek za spremembo cen z dokazili o upravičenosti predlagane spremembe. Naročnik se mora s spremembo cen strinjati, kar bo potrdil s pisnim soglasjem ter s sklenitvijo aneksa k okvirnem sporazumu.

V primeru znižanja dogovorjenega indeksa cen življenjskih potrebščin oz. deflacije, se določila tega člena smiselno uporabljajo tudi za znižanje cen. Izvajalec je dolžan naročnika obvestiti o znižanju dogovorjenega indeksa cen življenjskih potrebščin oz. o deflaciji.

**Ostale storitve oz. dodatna naročila**

1. člen

V kolikor se bo v času veljavnosti okvirnega sporazuma pri naročniku pojavila potreba po storitvah, ki po namenu sodijo v istovrstne storitve oziroma so povezane s predmetom sklenjenega okvirnega sporazuma in te storitve niso navedene v ponudbi izvajalca, mora izvajalec te storitve izvajati skladno z določili tega okvirnega sporazuma.

Izvajalec se obvezuje v primeru dodatnih naročil izvajati storitve, ki niso navedene v ponudbi izvajalca, po cenah glede na svoj uradno veljavni cenik. Velja cena iz najugodnejšega cenika, če je teh več. Uradno veljavni cenik izvajalca je cenik, po katerem izvajalec zaračunava storitve na trgu in je skladen s Pravilnikom o načinu označevanja cen blaga in storitev (Ur. l. RS., št. 63/99 s spremembami).

**Plačilni pogoji in način obračunavanja**

1. člen

Obračun opravljenih storitev se bo izvedel na osnovi dejansko opravljenih storitev. Storitev se šteje za opravljeno s pretekom zadnjega dne preteklega meseca, na katerega se nanaša izstavljeni račun ter v skladu z določili tega okvirnega sporazuma. Obračunavanje storitev mora biti po dejansko opravljenih storitvah po ceni na enoto mere. Aktivna delovna minuta se mora obračunavati s sekundnim obračunskim intervalom in mora zajemati vse stroške v skladu z določili okvirnega sporazuma. Doplačilo za čas pripravljenosti se obračunava kot mesečna naročnina.

Izvajalec izstavi račune za plačilo obveznosti po tem okvirnem sporazumu naročniku do 5. (petega) dne v tekočem mesecu za pretekli mesec. Na računu mora biti poleg ostalih podatkov navedena tudi št. tega okvirnega sporazuma in št. naročilnice za opravljene storitve. Obvezna priloga računa je tudi statistično in vsebinsko poročilo (specifikacija z opisom opravljenih storitev, količina in cena na enoto ter skupna vrednost), iz katerega je razviden tudi čas opravljenega dela, klicane in klicoče telefonske številke, statistični podatki in vsebina posameznih interakcij.

V primeru, da izstavljeni račun ni pravilen, ga naročnik v roku petih (5) dni od prejema zavrne z obrazložitvijo, izvajalec pa je dolžan izstaviti nov, popravljen oz. pravilen račun v roku treh (3) dni od zavrnitve, v katerem bo izkazana pravilna vrednost opravljenih storitev.

Davek na dodano vrednost se obračuna na dan opravljene storitev v skladu z vsakokratno veljavno zakonodajo v Republiki Sloveniji.

Naročnik bo (v skladu z določili tega okvirnega sporazuma) vse storitve po tem okvirnem sporazumu plačal na transakcijski račun izvajalca, ki je uradno evidentiran pri AJPES in bo naveden na računu, in sicer v roku tridesetih (30) koledarskih dni od dneva izstavitve pravilnega računa.

V primeru zamude s plačilom je izvajalec upravičen zaračunati naročniku zakonite zamudne obresti.

1. člen

Stranki tega okvirnega sporazuma se obvezujeta, da velja prepoved odstopa oziroma cesije denarnih terjatev, ki izvirajo iz predmetnega okvirnega sporazuma, drugim pravnim ali fizičnim osebam, razen bankam. V primeru odstopa denarne terjatve drugim pravnim ali fizičnim osebam, razen bankam, odstop nima pravnega učinka.

**Opredelitev posameznih zahtev izvajanja storitev okvirnega sporazuma**

1. člen

Zahteve glede specifikacije vzpostavitve zunanjega klicnega centra, glede obračuna in reklamacij, univerzalnosti centrale, opreme, glede beleženja, analize in poročil, glede zanesljivosti in kapacitet kllicnega centra in varnosti podatkov v klicnem centru, ter ostale splošne tehnične zahteve in posebne zahteve posameznega naročnika, so opredeljene v tehnični specifikaciji oz. Poglavju 2 razpisne dokumetacije (v nadaljevanju: tehnična specifikacija), ki je priloga tega okvirnega sporazuma. Izvajalec mora imeti ves čas veljavnosti okvirnega sporazuma vzpostavljen zunanji klicni center po zahtevah tehnične specifikacije.

Stroški vseh obveznosti izvajalca, ki so navedene v tem členu okvirnega sporazuma, so zajeti v ceni po tem okvirnem sporazumu. Izvajalec nima pravice zahtevati dodatnega plačila za navedene obveznosti.

**Obveznosti izvajalca**

1. člen

Izvajalec se v okviru tega okvirnega sporazuma obvezuje, da bo:

* izvedel storitve, ki so predmet tega okvirnega sporazuma, skladno z zahtevami naročnika;
* prevzete storitve izvršil strokovno pravilno, vestno in kvalitetno v skladu z vsemi tehničnimi predpisi, standardi, tehničnimi navodili in priporočili ter normativi ob tesnem sodelovanju z naročnikom;
* da bo obveznosti iz tega okvirnega sporazuma izvajal s strokovno usposobljenimi delavci – posamezniki/operaterji, ki izpolnjujejo vse zahtevane razpisne pogoje;
* v primeru, če bo v času veljavnosti okvirnega sporazuma pri izvajalcu (glede na priložen kadrovski seznam oseb) prišlo do sprememb oziroma izpada v kadrovski strukturi, zagotovil drugo ekvivalentno osebo, ki izpolnjuje zahtevane razpisne pogoje,
* storil vse, kar spada v obseg prevzetih obveznosti, da bodo po tem okvirnem sporazumu dogovorjeni roki izpolnjeni;
* da bo na poziv naročnika v roku, ki ga bo le-ta določil, odpravil vse ugotovljene pomanjkljivosti v opravljenih storitvah;
* sproti obveščal naročnika o tekoči problematiki in nastalih situacijah, ki bi lahko vplivale na izvršitev prevzetih obveznosti.

Stroški vseh obveznosti izvajalca, ki so navedene v tem členu okvirnega sporazuma, so zajeti v ceni po tem okvirnem sporazumu. Izvajalec nima pravice zahtevati dodatnega plačila za navedene obveznosti.

Izvajalec v celoti odgovarja za delo podizvajalcev ter za delo subjektov, katerih zmogljivosti namerava uporabiti izvajalec, kot da bi delo opravil sam.

**Obveznosti naročnika**

1. člen

Naročnik se zavezuje, da bo:

* posredoval izvajalcu vse dodatne potrebne podatke, ki jih bo ta potreboval pri izvajanju predmeta okvirnega sporazuma. Vse dodatne podatke bo naročnik posredoval izvajalcu na podlagi pisne ali ustne zahteve izvajalca in lastne presoje o nujnosti zahtevanih podatkov za izvajanje storitev;
* sodeloval z izvajalcem z namenom, da se prevzete storitve izvršijo pravočasno in v obojestransko zadovoljstvo;
* tekoče obveščal izvajalca o vseh spremembah in novo nastalih situacijah, ki bi lahko vplivale na izvršitev prevzetih storitev;
* izpolnjeval vse predvidene obveznosti v rokih in na predviden način iz tega okvirnega sporazuma;
* plačeval naročene in opravljene storitve v dogovorjenih rokih iz tega okvirnega sporazuma.

**Nadzor**

1. člen

Naročnik bo opravljal nadzor nad izvajanjem storitev izvajalca iz tega okvirnega sporazuma. V kolikor naročnik ugotovi, da izvajalec ne izpolnjuje svojih obveznosti v skladu z določili tega okvirnega sporazuma in zahtevami iz razpisne dokumentacije, bo naročnik ravnal v skladu z 22. členom okvirnega sporazuma.

1. člen

V primeru, da naročnik v času izvajanja obveznosti iz okvirnega sporazuma ugotovi, da je izvajalec posredoval naročniku neresnične podatke, ki so v postopku oddaje javnega naročila odločilno vplivali na izbiro izvajalca ali neustrezen predmet okvirnega sporazuma, naročnik lahko nemudoma odstopi od tega okvirnega sporazuma brez kakršnihkoli obveznosti do izvajalca ter je upravičen do povračila vseh škod in stroškov, ki so zaradi tega nastali, poleg tega pa je upravičen tudi unovčiti finančno zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma.

**Varstvo podatkov**

1. člen

Izvajalec se zaveda, da bo pri opravljanju storitev po tem okvirnem sporazumu dobil dostop do občutljivih osebnih, poslovnih in drugih zaupnih podatkov, katerih uporaba je zakonsko regulirana in bi njihova zloraba ali malomarno ravnanje z njimi lahko povzročilo veliko materialno in moralno škodo naročniku kot uporabnikom storitev. Izvajalec se zavezuje, da bo vse podatke skrbno varoval in jih uporabljal izključno za izvajanje tega okvirnega sporazuma.

V skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega Parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (Splošna uredba o varstvu podatkov, v nadaljnjem besedilu: Uredba GDPR) in predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, stranki okvirnega sporazuma soglašata, da osebnih podatkov ne bosta uporabljali v nasprotju z določili Uredbe GDPR in predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

Stranki okvirnega sporazuma bosta zagotavljali pogoje in ukrepe za varstvo osebnih podatkov in preprečevali morebitne zlorabe v smislu določil Uredbe GDPR in predpisov, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

Stranki okvirnega sporazuma sta soglasni, da bosta s sklenitvijo tega okvirnega sporazuma sklenili Posebni sporazum o obdelavi osebnih podatkov, ki je kot priloga št. 3 sestavni del tega okvirnega sporazuma.

Za varovanje osebnih podatkov v zvezi z opravljanjem storitev, ki so predmet tega okvirnega sporazuma, je izvajalec odškodninsko odgovoren, morebitna zloraba osebnih podatkov pa pomeni tudi kazensko odgovornost kršitelja.

**Finančno zavarovanje dobre izvedbe obveznosti iz okvirnega sporazuma**

1. člen

Izvajalec mora ob sklenitvi tega okvirnega sporazuma oziroma najkasneje v petnajstih koledarskih (15) dneh od dneva sklenitve okvirnega sporazuma, predložiti *(posameznemu)* naročniku *(ločeno)* finančno zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma (bančno garancijo ali kavcijsko zavarovanje zavarovalnice skladno z vzorcem in pogoji iz razpisne dokumentacije) v višini \_\_\_\_\_\_\_\_\_ EUR in z dobo veljavnosti še trideset (30) koledarskih dni po preteku veljavnosti tega okvirnega sporazuma.

Predložitev finančnega zavarovanja za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma je pogoj za veljavnost okvirnega sporazuma. Če izvajalec, v navedenem roku ter v višini in z veljavnostjo iz prejšnjega odstavka tega člena, naročniku ne predloži finančnega zavarovanja za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega

sporazuma, ki je pogoj za veljavnost okvirnega sporazuma, , se šteje, da ta okvirni sporazum ni bil nikoli sklenjen, naročnik pa bo unovčil finančno zavarovanje za resnost ponudbe brez kakršnekoli obveznosti do izvajalca. V tem primeru bo naročnik Državni revizijski komisiji predlagal, da uvede postopek o prekršku iz 112. člena ZJN-3.

1. člen

Naročnik in izvajalec se lahko dogovorita, da izvajalec finančno zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma (bančna garancija ali kavcijsko zavarovanje zavarovalnice skladno z vzorcem in pogoji iz razpisne dokumentacije) obnavlja na 2 (dve) leti, in sicer bo moral izvajalec najmanj petnajst (15) koledarskih dni pred potekom veljavnosti obstoječega finančnega zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma, predložiti novo finančno zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma v enakem znesku in vsebini (skladno z vzorcem in pogoji iz razpisne dokumentacije).

Nepredložitev novega finančnega zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma v roku iz prejšnjega odstavka tega člena, je razlog za unovčenje obstoječega, še veljavnega finančnega zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma, ter tudi razlog za odstop od okvirnega sporazuma, brez kakršnekoli obveznosti do izvajalca.

1. člen

V kolikor izvajalec ne izpolnjuje svojih obveznosti iz okvirnega sporazuma, lahko naročnik unovči finančno zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma in od okvirnega sporazuma odstopi brez kakršnekoli obveznosti do izvajalca.

Naročnik bo pred unovčenjem finančnega zavarovanja za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma, izvajalca pisno pozval k izpolnitvi obveznosti iz okvirnega sporazuma in mu določil rok za izpolnitev obveznosti.

Unovčenje finančnega zavarovanja za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma ne odvezuje izvajalca od njegove obveznosti, povrniti naročniku škodo v višini zneska razlike med višino dejanske škode, ki jo je naročnik zaradi neizpolnjevanja obveznosti izvajalca iz okvirnega sporazuma utrpel in zneskom iz unovčenega finančnega zavarovanja za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma.

**Kazen po okvirnem sporazumu**

1. člen

Izvajalec zagotavlja neprekinjeno izvajanje storitev po tem okvirnem sporazumu ves čas veljavnosti okvirnega sporazuma. O vseh morebitnih izpadih oziroma o nezagotavljanju storitev po tem okvirnem sporazumu, bo izvajalec nemudoma pisno obvestil naročnika oz. predstavnika naročnika.

V primeru, da pride do nenačrtovanega izpada oziroma do nezagotavljanja storitev po tem okvirnem sporazumu in le-ta ni posledica višje sile, kot je zapisano v 25. členu tega okvirnega sporazuma, mora izvajalec izpad/napako odpraviti oziroma storitev zagotoviti v roku 30 (tridesetih) minut od prijave napake. V kolikor je izvajalec v zamudi z odpravo napak v navedenem roku, je dolžan naročniku plačati kazen v višini 100 EUR (sto eurov) za vsako začeto uro izpada. Višina kazni je omejena na 5 % (pet odstotkov) vrednosti okvirnega sporazuma v EUR brez DDV.

V kolikor skupni znesek (seštevek) vseh kazni zaradi zamud po okvirnem sporazumu doseže višino 5 % (pet odstotkov) vrednosti okvirnega sporazuma brez DDV ali v primeru, če izvajalec obveznosti ne izpolni ali jih nepravočasno izpolni več kot petkrat (5x), lahko naročnik brez odpovednega roka odstopi od okvirnega sporazuma in unovči finančno zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma, brez kakršnekoli obveznosti do izvajalca.

Izvajalec plača znesek kazni po okvirnem sporazumu na podlagi računa naročnika v roku osmih (8) dni po prejemu računa, v kolikor naročnik zneska kazni po okvirnem sporazumu ne kompenzira pri plačilu svoje obveznosti.

1. člen

Naročnik in izvajalec soglašata, da pravica zaračunati dogovorjeno kazen po okvirnem sporazumu ni pogojena z nastankom škode pri naročniku. Za povračilo tako nastale škode bo naročnik unovčil finančno zavarovanje

za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma, neodvisno od uveljavljanja dogovorjene kazni. Unovčenje finančnega zavarovanja za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma ne odvezuje izvajalca od njegove obveznosti povrniti naročniku znesek celotne povzročene škode, v kolikor le–ta presega znesek iz unovčenega zavarovanja, kar bo naročnik uveljavljal po splošnih načelih odškodninske odgovornosti.

1. člen

Če izvajalec po svoji krivdi in neupravičeno zamuja z izvajanjem storitev toliko, da bi lahko naročniku nastala škoda ali da bi izvedba izgubila pomen, lahko naročnik nadomestno storitev naroči pri drugem izvajalcu na stroške izvajalca po tem okvirnem sporazumu (pri tem lahko uporabi dano finančno zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma), lahko pa zahteva povrnitev dejanske škode. Več kot enkratna tovrstna zamuda ima lahko za posledico naročnikov odstop od okvirnega sporazuma brez obveznosti do izvajalca.

**Odstop in odpoved okvirnega sporazuma**

1. člen

Naročnik lahko odstopi od okvirnega sporazuma, brez obveznosti do izvajalca, če izvajalec:

* ne upošteva vseh zahtev naročnika in to kljub opozorilu ne izpolni,
* poviša cene v času veljavnosti okvirnega sporazuma, razen v skladu oziroma pod pogoji določenimi v 6. členu tega okvirnega sporazuma,
* ne izvaja predmeta okvirnega sporazuma v dogovorjeni kvaliteti ali v dogovorjenih rokih,
* ne izpolnjuje vseh svojih obveznosti iz okvirnega sporazuma,
* v drugih primerih in obsegu, določenem v tem okvirnem sporazumu.

V primerih iz prejšnjega odstavka, razen če okvirni sporazum ne določa drugače, bo naročnik izvajalca pisno opozoril in pozval k izpolnitvi svojih obveznost ter mu določil rok za izpolnitev. Če izvajalec ne upošteva pisnega opozorila naročnika in svojih obveznosti ne izpolni v za to določenem roku, bo naročnik unovčil finančno zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma in od okvirnega sporazuma odstopil, brez kakršnekoli obveznosti do izvajalca, izvajalec pa je dolžan naročniku povrniti vso nastalo škodo zaradi neizpolnjevanja obveznosti iz okvirnega sporazuma. O odstopu od okvirnega sporazuma bo naročnik izvajalca pisno obvestil s priporočeno pošiljko po pošti ali s povratnico.

Izvajalec ima pravico do odstopa od tega okvirnega sporazuma v primeru kršenja določil okvirnega sporazuma s strani naročnika. V tem primeru okvirni sporazum preneha veljati, ko naročnik prejme pisno obvestilo o odstopu od okvirnega sporazuma z navedbo razloga za odstop, poslano s priporočeno pošiljko po pošti.

V primeru odstopa od okvirnega sporazuma sta stranki dolžni do tedaj prevzete obveznosti izpolniti tako, kot je bilo to dogovorjeno pred odstopom.

1. člen

Med veljavnostjo okvirnega sporazuma lahko naročnik, ne glede na določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja, odstopi od okvirnega sporazuma tudi v primerih iz 96. člena ZJN-3.

1. člen

Vsaka stranka lahko odpove ta okvirni sporazum z dvo (2) mesečnim odpovednim rokom, če se okoliščine po sklenitvi okvirnega sporazuma spremenijo tako, da okvirni sporazum ne izraža več prave volje strank okvirnega sporazuma ter pod pogojem, da so med strankama okvirnega sporazuma poravnane vse zapadle obveznosti. Odpovedni rok začne teči naslednji dan po prejemu pisne odpovedi, ki mora biti drugi stranki okvirnega sporazuma poslana priporočeno po pošti ali s povratnico.

Stranki okvirnega sporazuma se lahko, s sklenitvijo aneksa k okvirnemu sporazumu, dogovorita za daljši ali krajši odpovedni rok.

V primeru odpovedi okvirnega sporazuma sta stranki dolžni v času odpovednega roka vse obveznosti po okvirnem sporazumu še naprej izpolnjevati v skladu z določili okvirnega sporazuma.

**Višja sila**

1. člen

Višja sila pomeni zunanji vzrok, neodvisen od volje in vpliva katere koli stranke okvirnega sporazuma, ki je nepričakovan in nenaden in se mu ob splošni skrbnosti ni bilo moč izogniti in ga odvrniti, takšne okoliščine pa so se pojavile po sklenitvi okvirnega sporazuma. Če je izvedba storitev delno ali v celoti motena oziroma preprečena zaradi višje sile, je izvajalec o tem dolžan nemudoma obvestiti naročnika. Prav tako ga je dolžan sproti obveščati o prenehanju takih okoliščin. Na zahtevo naročnika je izvajalec dolžan dokazati obstoj višje sile.

Le v primerih, navedenih v tem členu, naročnik ne bo izvajal sankcij proti izvajalcu po 19. členu in 22. členu tega okvirnega sporazuma.

**Predstavniki strank okvirnega sporazuma**

1. člen

Predstavniki naročnika, ki urejajo izvajanje tega okvirnega sporazuma, so:

* Skrbnik okvirnega sporazuma:

g./ga. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; tel.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; e - mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

* Kontaktna oseba:

g./ga. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; tel.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; e - mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Predstavniki izvajalca, ki urejajo izvajanje tega okvirnega sporazuma, so:

* Skrbnik okvirnega sporazuma:

g./ga. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; tel.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; e - mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

* Kontaktna oseba:

g./ga. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; tel.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; e - mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Predstavnik glede izvajanja tega okvirnega sporazuma zastopa naročnika oziroma izvajalca in v njegovem imenu izvaja vse ukrepe v zvezi s storitvami po okvirnem sporazumu. Naročnik in izvajalec sta se dolžna medsebojno obvestiti o zamenjavi predstavnika oziroma kontaktne osebe, in sicer pisno (pri čemer ni potrebno skleniti aneksa k okvirnemu sporazumu), z navedbo datuma primopredaje poslov. Pisno obvestilo o tem mora prejeti naročnik oziroma izvajalec najkasneje v treh (3) koledarskih dneh pred navedenim dnevom primopredaje poslov.

**Podizvajalci**

1. člen

**/se upošteva v primeru, da izvajalec nastopa s podizvajalcem/**

Izvajalec v okviru tega okvirnega sporazuma nastopa skupaj z naslednjimi podizvajalci:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Naziv podizvajalca |  | |
| Polni naslov |  | |
| Podizvajalec zahteva neposredno plačilo | DA / NE | |
| Vsi zakoniti zastopniki podizvajalca |  | |
| Matična in davčna številka podizvajalca |  |  |
| Transakcijski račun podizvajalca |  | |
| Del javnega naročila, ki se oddaja v podizvajanje (vrsta/opis del) |  | |
| Okvirna količina/delež (%) v podizvajanju |  | |

Izvajalec, ki izvaja javno naročilo z enim ali več podizvajalci, mora v celoti upoštevati obveznosti iz 94. člena ZJN-3 in zahteve iz razpisne dokumentacije, ter za vse navedene podizvajalce predložiti izpolnjene, podpisane in žigosane zahtevane obrazce iz razpisne dokumentacije. Če izvajalec ne ravna v skladu s 94. člena ZJN-3, bo naročnik Državni revizijski komisiji podal predlog za uvedbo postopka o prekršku iz 2. točke prvega odstavka 112. člena ZJN-3.

Podizvajalec mora izpolnjevati vse pogoje in zahteve naročnika v zvezi s podizvajalci, ki so navedene v razpisni dokumentaciji ter izpolniti vse navedene priloge, ki se nanašajo na izpolnjevanje pogojev podizvajalcev.

Izvajalec v razmerju do naročnika v celoti odgovarja za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma, ne glede na število podizvajalcev.

Izvajalec mora med izvajanjem okvirnega sporazuma naročnika obvestiti o morebitnih spremembah informacij iz drugega odstavka 94. člena ZJN-3 in poslati informacije o novih podizvajalcih, ki jih namerava naknadno vključiti, in sicer najkasneje v petih (5) dneh po spremembi. V primeru vključitve novih podizvajalcev mora izvajalec skupaj z obvestilom posredovati tudi podatke in dokumente iz druge, tretje in četrte alineje drugega odstavka 94. člena ZJN-3.

Naročnik mora v skladu s četrtim odstavkom 94. člena ZJN-3 zavrniti vsakega podizvajalca, če zanj obstajajo razlogi za izključitev iz razpisne dokumentacije. Naročnik lahko zavrne predlog za zamenjavo podizvajalca oziroma vključitev novega podizvajalca tudi, če bi to lahko vplivalo na nemoteno izvajanje ali dokončanje storitev in če novi podizvajalec ne izpolnjuje pogojev, ki jih je postavil naročnik v dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila. Naročnik mora o morebitni zavrnitvi novega podizvajalca obvestiti izvajalca najpozneje v desetih (10) dneh od prejema predloga.

**/se upošteva v primeru, da izvajalec nastopa s podizvajalcem, ki ne zahteva neposrednega plačila/**

Kadar izvajalec nastopa s podizvajalcem, ki ne zahteva neposrednega plačila, bo naročnik od izvajalca zahteval, da mu najpozneje v 60 (šestdesetih) dneh od plačila končnega računa pošlje svojo pisno izjavo in pisno izjavo podizvajalca, da je podizvajalec prejel plačilo za izvedene storitve, ki so neposredno povezane s predmetom okvirnega sporazuma.

**/se upošteva v primeru, da izvajalec nastopa s podizvajalcem, ki zahteva neposredno plačilo/**

Kadar izvajalec izvaja javno naročilo s podizvajalcem, ki zahteva neposredno plačilo, mora v skladu s 94. členom ZJN-3:

* pooblastiti naročnika, da na podlagi potrjenega računa s strani izvajalca neposredno plačuje podizvajalcu,
* predložiti soglasje podizvajalca, na podlagi katerega naročnik namesto izvajalca poravna podizvajalčevo terjatev do izvajalca,
* svojemu računu priložiti račun podizvajalca, ki ga je predhodno potrdil.

V primeru, če nobeden od dokumentov iz prejšnjega odstavka za prijavljenega podizvajalca ni predložen, naročnik do dostavitve vseh dokumentov zadrži plačilo celotnega računa in s tem ne pride v zamudo pri plačilu.

S plačilom posameznega zneska podizvajalcu obveznost naročnika za plačilo izvajalcu ugasne do višine tako plačanega zneska podizvajalcu.

Naročnik bo potrjene račune podizvajalcev poravnal neposredno podizvajalcem na način in v roku, kot je dogovorjeno za plačilo izvajalcu.

**ALI /se upošteva v primeru, da izvajalec ne nastopa s podizvajalcem/**

Izvajalec ob predložitvi ponudbe in ob sklenitvi tega okvirnega sporazuma nima prijavljenih podizvajalcev za izvedbo predmeta okvirnega sporazuma.

V kolikor bo izvajalec za izvedbo predmeta tega okvirnega sporazuma, naknadno vključil ali zamenjal podizvajalca, bo moral upoštevati določila 94. člena ZJN-3. Vključeni oz. zamenjani podizvajalec bo moral izpolnjevati vse pogoje in ostale zahteve naročnika v zvezi s podizvajalci, ki so bili navedeni v razpisni dokumentaciji, na podlagi katere je bil sklenjen ta okvirni sporazum.

Naročnik mora v skladu s četrtim odstavkom 94. člena ZJN-3 zavrniti vsakega podizvajalca, če zanj obstajajo razlogi za izključitev iz točke 3.1. razpisne dokumentacije. Naročnik lahko zavrne predlog za zamenjavo podizvajalca oziroma vključitev novega podizvajalca tudi, če bi to lahko vplivalo na nemoteno izvajanje ali dokončanje storitev in če novi podizvajalec ne izpolnjuje pogojev, ki jih je postavil naročnik v dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila. Naročnik mora o morebitni zavrnitvi novega podizvajalca obvestiti izvajalca najpozneje v desetih (10) dneh od prejema predloga.

Izvajalec v razmerju do naročnika v celoti odgovarja za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma, ne glede na število podizvajalcev.

**Sestavni deli okvirnega sporazuma**

1. člen

Stranki okvirnega sporazuma ugotavljata, da so sestavni deli okvirnega sporazuma:

* razpisna dokumentacija št. JHL-11/23 (z vsemi njenimi prilogami),
* ponudba izvajalca št. \_\_\_\_\_\_\_\_ z dne \_\_\_\_\_\_\_\_ katere sestavni del je ponudbeni predračun izvajalca št. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ z dne \_\_\_\_\_\_\_\_,
* Posebni sporazum o obdelavi osebnih podatkov,
* vsi drugi pisni sporazumi in zapisniške ugotovitve, ki sta jih podpisala skrbnika oziroma kontaktni osebi strank okvirnega sporazuma.
* ostala relevantna dokumentacija v zvezi z okvirnim sporazumom.

V primeru, če si vsebina zgoraj navedenih dokumentov nasprotuje in če volja strank okvirnega sporazuma ni jasno izražena, za razlago volje obeh strank okvirnega sporazuma najprej veljajo določila tega okvirnega sporazuma, nato razpisna dokumentacija, na podlagi katere je izvajalec podal svojo ponudbo in sklenil okvirni sporazum s naročnikom, potem pa dokumenti v vrstnem redu, kot si sledijo v tem členu.

**Reševanje sporov**

1. člen

Morebitne spore, ki bi nastali v zvezi z izvajanjem tega okvirnega sporazuma, bosta stranki skušali rešiti sporazumno. Če spora ne bo možno rešiti sporazumno, lahko vsaka stranka okvirnega sporazuma sproži postopek za rešitev spora pri stvarno pristojnem sodišču v Ljubljani.

**Protikorupcijska klavzula**

1. člen

V primeru, da se ugotovi, da je pri izvedbi javnega naročila, na podlagi katerega je sklenjen ta okvirni sporazum ali pri izvajanju tega okvirnega sporazuma kdo v imenu ali na račun izvajalca, predstavniku ali posredniku naročnika ali drugega organa ali organizacije iz javnega sektorja obljubil, ponudil ali dal kakšno nedovoljeno korist za pridobitev tega posla ali za sklenitev tega posla pod ugodnejšimi pogoji ali za opustitev dolžnega nadzora nad izvajanjem obveznosti iz okvirnega sporazuma ali za drugo ravnanje ali opustitev, s katerim je naročniku, organu ali organizaciji iz javnega sektorja povzročena škoda ali je omogočena pridobitev nedovoljene koristi predstavniku naročnika, organa, posredniku organa ali organizacije iz javnega sektorja, izvajalcu ali njegovemu predstavniku, zastopniku, posredniku, je ta okvirni sporazum ničen.

Naročnik bo v primeru ugotovitve o domnevnem obstoju dejanskega stanja iz prvega odstavka tega člena ali obvestila Komisije za preprečevanje korupcije ali drugih organov, glede njegovega domnevnega nastanka, pričel z ugotavljanjem pogojev ničnosti tega okvirnega sporazuma iz prejšnjega odstavka tega člena oziroma z drugimi ukrepi v skladu s predpisi Republike Slovenije.

**Razvezni pogoj**

1. člen

Ta okvirni sporazum je sklenjen pod razveznim pogojem, ki se uresniči v primeru izpolnitve ene od naslednjih okoliščin:

* če je naročnik seznanjen, da je sodišče s pravnomočno odločitvijo ugotovilo kršitev obveznosti iz drugega odstavka 3. člena ZJN-3 s strani izvajalca okvirnega sporazuma o izvedbi javnega naročila ali njegovega podizvajalca ali
* če je naročnik seznanjen, da je pristojni državni organ pri izvajalcu okvirnega sporazuma ali njegovem podizvajalcu v času izvajanja okvirnega sporazuma ugotovil najmanj dve kršitvi v zvezi s plačilom za delo, delovnim časom, počitki, opravljanjem dela na podlagi pogodb civilnega prava kljub obstoju elementov delovnega razmerja ali v zvezi z zaposlovanjem na črno in za kateri mu je bila s pravnomočno odločitvijo ali več pravnomočnimi odločitvami izrečena globa za prekršek.

V primeru seznanitve naročnika s kršitvijo mora ta o tem obvestiti izvajalca v desetih (10) dneh.

Izvajalec lahko v roku, ki ga določi naročnik, ki pa ne sme biti daljši kot petnajst (15) dni, predloži dokaze, da je sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju kršitev. Če obstaja kršitev pri podizvajalcu, lahko izvajalec v istem roku predloži dokaze, da je podizvajalec sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju kršitev.

Če izvajalec ne predloži dokazov za podizvajalca ali če jih je, pa naročnik oceni, da ti ukrepi ne zadoščajo, lahko izvajalec zamenja podizvajalca v roku, ki ga določi naročnik in ne sme biti daljši od petnajst (15) dni v skladu s 94. členom ZJN-3, ali sam prevzame del, ki ga je oddal v podizvajanje temu podizvajalcu, če ta zamenjava ali prevzem ne pomeni bistvene spremembe okvirnega sporazuma.

Če izvajalec ne predloži dokazov zase ali za podizvajalca ali če jih je, pa naročnik oceni, da ti ukrepi ne zadoščajo, ali če izvajalec ne prevzame del sam ali predlaga novega podizvajalca ali če naročnik v skladu s 94. členom ZJN-3 pravočasno predlaganega novega podizvajalca zavrne, se razvezni pogoj uresniči pod pogojem, da je od seznanitve naročnika s kršitvijo in do izteka veljavnosti okvirnega sporazuma še najmanj šest (6) mesecev.

V primeru izpolnitve razveznega pogoja se šteje, da je okvirni sporazum razvezan z dnem sklenitve novega okvirnega sporazuma o izvedbi javnega naročila, naročnik pa mora nov postopek oddaje javnega naročila začeti nemudoma, vendar najkasneje v šestdesetih (60) dneh od seznanitve s kršitvijo. Če naročnik v tem roku ne začne novega postopka javnega naročila, se šteje, da je okvirni sporazum razvezan šestdeseti (60.) dan od seznanitve s kršitvijo.

**Ostale določbe**

1. člen

Stranki tega okvirnega sporazuma se obvezujeta, da bosta uredili vse, kar je potrebno za izvršitev sporazuma in da bosta ravnali kot dobra gospodarstvenika. Za urejanje razmerij, ki niso izrecno urejena s tem okvirnim sporazumom, se uporabljajo določila zakona, ki ureja obligacijska razmerja.

Izvajalec s podpisom tega okvirnega sporazuma potrjuje, da mu je poznan predmet okvirnega sporazuma, da je seznanjen z razpisnimi zahtevami ter da so mu razumljivi in jasni pogoji in okoliščine za pravilno izvedbo predmeta okvirnega sporazuma. Izvajalec se strinja, da lahko naročnik odstopi od okvirnega sporazuma v primeru nespoštovanja določil okvirnega sporazuma in določil javnega naročanja, brez odškodninske odgovornosti do izvajalca.

1. člen

Vsebina tega okvirnega sporazuma kot tudi dokumentacija, ki je njegov sestavni del oziroma se nanaša na ta okvirni sporazum in njegovo izvajanje, se šteje za poslovno skrivnost, razen podatkov oz. informacij, ki v skladu z veljavnimi predpisi štejejo za javne.

1. člen

Vse morebitne spremembe ali dopolnitve tega okvirnega sporazuma se lahko sklenejo samo v obliki pisnega aneksa k okvirnemu sporazumu, ki ga podpišeta obe stranki okvirnega sporazuma.

Če katerokoli od določil okvirnega sporazuma je ali postane neveljavno, to ne vpliva na ostala določila okvirnega sporazuma. Neveljavno določilo se nadomesti z veljavnim, ki mora čim bolj ustrezati namenu, ki sta ga želeli doseči stranki okvirnega sporazuma z neveljavnim določilom.

1. člen

Priloge so neločljivi sestavni del tega okvirnega sporazuma.

1. člen

Ta okvirni sporazum v celoti zavezuje tudi morebitne vsakokratne pravne naslednike vsake od strank okvirnega sporazuma, kar velja zlasti tudi v primeru organizacijsko – statusnih ter lastninskih sprememb.

1. člen

Okvirni sporazum je sklenjen in prične veljati, ko ga podpišeta obe stranki okvirnega sporazuma, pod pogojem, da izvajalec naročniku predloži finančno zavarovanje za zavarovanje dobre izvedbe obveznosti iz okvirnega sporazuma v roku, višini in z veljavnostjo iz prvega odstavka 16. člena tega okvirnega sporazuma.

V kolikor izvajalec, v skladu s prvim odstavkom 16. člena okvirnega sporazuma, naročniku ne predloži finančnega zavarovanja za zavarovanje dobre izvedbe obveznosti iz okvirnega sporazuma, se šteje, da ta okvirni sporazum ni bil nikoli sklenjen, naročnik pa bo v takem primeru ravnal v skladu z drugim odstavkom 16. člena okvirnega sporazuma.

1. člen

Okvirni sporazum je sestavljen in podpisan v treh (3) enakih izvodih, od katerih prejme naročnik dva (2) izvoda in izvajalec en (1) izvod.

**Naročnik: Izvajalec:**

Ljubljana, dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Direktor: Direktor:

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

*Priloge:*

* *Priloga št. 1: Ponudba izvajalca št. \_\_\_\_\_\_ , z dne \_\_\_\_\_\_\_\_*
* *Priloga št. 2: Ponudbeni predračun izvajalca št. \_\_\_\_\_\_ , z dne \_\_\_\_\_\_\_\_*
* *Priloga št. 3: Posebni sporazum o obdelavi osebnih podatkov*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | FINANČNO ZAVAROVANJE RESNOSTI PONUDBE – bančna garancija/kavcijsko zavarovanje | ***Priloga*** | ***11/1*** |

*Glava s podatki o garantu (banki) ali SWIFT-ključ*

Za: JAVNI HOLDING Ljubljana, d.o.o., Verovškova ulica 70, 1000 Ljubljana *(vpiše se upravičenca tj. izvajalca postopka javnega naročanja)*

Datum:       *(vpiše se datum izdaje)*

**VRSTA ZAVAROVANJA:**       *(vpiše se vrsta zavarovanja: bančna garancija/kavcijsko zavarovanje)*

**ŠTEVILKA:**       *(vpiše se številka zavarovanja)*

**GARANT:**       *(vpiše se ime in naslov banke/zavarovalnice v kraju izdaje)*

**NAROČNIK:**       *(vpišeta se ime in naslov naročnika zavarovanja, tj. ponudnika v postopku javnega naročanja)*

**UPRAVIČENEC:** JAVNI HOLDING Ljubljana, d.o.o., Verovškova ulica 70, 1000 Ljubljana

**OSNOVNI POSEL:** obveznost naročnika zavarovanja iz njegove ponudbe, predložene v postopku javnega naročanja št. **JHL-11/23** *(vpiše se številka objave oziroma interne oznake postopka oddaje javnega naročila)*, katerega predmet je **»Najem klicnega centra«** *(vpiše se predmet javnega naročila)*.

**ZNESEK V EUR:**       *(vpiše se najvišji znesek s številko in besedo)*

**LISTINE, KI JIH JE POLEG IZJAVE TREBA PRILOŽITI ZAHTEVI ZA PLAČILO IN SE IZRECNO ZAHTEVAJO V SPODNJEM BESEDILU:** nobena

**JEZIK V ZAHTEVANIH LISTINAH:** slovenski

**OBLIKA PREDLOŽITVE:** v papirni obliki s priporočeno pošto ali katerokoli obliko hitre pošte ali osebno ali v elektronski obliki po SWIFT sistemu na naslov       *(navede se SWIFT naslova garanta)*

**KRAJ PREDLOŽITVE:**       *(garant vpiše naslov podružnice, kjer se opravi predložitev papirnih listin, ali elektronski naslov za predložitev v elektronski obliki, kot na primer garantov SWIFT naslov)*

Ne glede na naslov podružnice, ki jo je vpisal garant, se predložitev papirnih listin lahko opravi v katerikoli podružnici garanta na območju Republike Slovenije.

**ROK VELJAVNOSTI:** DD. MM. LLLL *(vpiše se datum, ki je naveden v razpisni dokumentaciji za oddajo predmetnega javnega naročila - tj. z dobo veljavnosti (vsaj) do dneva veljavnosti ponudbe)*

**STRANKA, KI MORA PLAČATI STROŠKE:**       *(vpiše se ime naročnika zavarovanja, tj. ponudnika v postopku javnega naročanja)*

Kot garant se s tem zavarovanjem nepreklicno in brezpogojno zavezujemo, da bomo upravičencu na prvi poziv izplačali katerikoli znesek do višine zneska zavarovanja, ko upravičenec predloži ustrezno zahtevo za plačilo v zgoraj navedeni obliki predložitve, podpisano s strani pooblaščenega(-ih) podpisnika(-ov), skupaj z drugimi listinami, če so zgoraj naštete, ter v vsakem primeru skupaj z izjavo upravičenca, ki je bodisi vključena v samo besedilo zahteve za plačilo bodisi na ločeni podpisani listini, ki je priložena zahtevi za plačilo ali se nanjo sklicuje, in v kateri je navedeno, v kakšnem smislu naročnik zavarovanja ni izpolnil svojih obveznosti iz osnovnega posla.

Zavarovanje se lahko unovči iz naslednjih razlogov, ki morajo biti navedeni v izjavi upravičenca oziroma zahtevi za plačilo:

1. naročnik zavarovanja je umaknil ponudbo po poteku roka za prejem ponudb ali nedopustno spremenil ponudbo v času njene veljavnosti; ali
2. izbrani naročnik zavarovanja na poziv upravičenca ni podpisal okvirnega sporazuma; ali
3. izbrani naročnik zavarovanja ni predložil zavarovanja za dobro izvedbo obveznosti v skladu s pogoji naročila.

Katerokoli zahtevo za plačilo po tem zavarovanju moramo prejeti na datum veljavnosti zavarovanja ali pred njim v zgoraj navedenem kraju predložitve.

Morebitne spore v zvezi s tem zavarovanjem rešuje stvarno pristojno sodišče v Ljubljani po slovenskem pravu.

Za to zavarovanje veljajo Enotna pravila za garancije na poziv (EPGP) revizija iz leta 2010, izdana pri MTZ pod št. 758.

garant (žig in podpis)

***Opozorilo glede kavcijskega zavarovanja:***

***Kavcijska zavarovanja morajo vsebovati klavzulo:*** *»Zahtevi za plačilo ni potrebno priložiti originalnega izvoda zavarovanja.«*

***Kavcijsko zavarovanje lahko vsebuje klavzulo****: »Za to zavarovanje veljajo Enotna pravila za garancije na poziv (EPGP) revizija iz leta 2010, izdana pri MTZ pod št. 758.«*

***Navodilo:***

*Ponudnik zavarovanje za resnost ponudbe**v okviru informacijskega sistema e-JN* ***naloži v Razdelek »DOKUMENTI«, del »Ostale priloge«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | VZOREC FINANČNEGA ZAVAROVANJA ZA DOBRO IZVEDBO POGODBENIH OBVEZNOSTI – bančna garancija/kavcijsko zavarovanje; ni potrebno prilagati v ponudbi | ***Priloga*** | ***11/2*** |

*Glava s podatki o garantu (zavarovalnici/banki) ali SWIFT ključ*

Za: *(vpiše se upravičenca tj. financerja)*

Datum:       *(vpiše se datum izdaje)*

**VRSTA ZAVAROVANJA:**       *(vpiše se vrsta zavarovanja: bančna garancija/kavcijsko zavarovanje)*

**ŠTEVILKA:**       *(vpiše se številka zavarovanja)*

**GARANT:**       *(vpiše se ime in naslov banke/ zavarovalnice v kraju izdaje)*

**NAROČNIK:**       *(vpiše se ime in naslov naročnika zavarovanja, tj. v postopku javnega naročanja izbranega ponudnika)*

**UPRAVIČENEC:**       *(vpiše se naročnika javnega naročila)*

**OSNOVNI POSEL:** obveznost naročnika zavarovanja iz pogodbe št.       z dne       *(vpiše se številko in datum pogodbe o izvedbi javnega naročila, sklenjene na podlagi postopka z oznako XXXXXX)* za      *(vpiše se predmet javnega naročila)*

**ZNESEK IN VALUTA:**       *(vpiše se najvišji znesek s številko in besedo ter valuta)*

**LISTINE, KI JIH JE POLEG IZJAVE TREBA PRILOŽITI ZAHTEVI ZA PLAČILO IN SE IZRECNO ZAHTEVAJO V SPODNJEM BESEDILU:** nobena

**JEZIK V ZAHTEVANIH LISTINAH:** slovenski

**OBLIKA PREDLOŽITVE:** v papirni obliki s priporočeno pošto ali katerokoli obliko hitre pošte ali v elektronski obliki po SWIFT sistemu na naslov       *(navede se SWIFT naslova garanta)*

**KRAJ PREDLOŽITVE:**       *(garant vpiše naslov podružnice, kjer se opravi predložitev papirnih listin, ali elektronski naslov za predložitev v elektronski obliki, kot na primer garantov SWIFT naslov)*

Ne glede na navedeno, se predložitev papirnih listin lahko opravi v katerikoli podružnici garanta na območju Republike Slovenije.

**DATUM VELJAVNOSTI:** DD. MM. LLLL *(vpiše se datum zapadlosti zavarovanja)*

**STRANKA, KI JE DOLŽNA PLAČATI STROŠKE:**       *(vpiše se ime naročnika zavarovanja, tj. v postopku javnega naročanja izbranega ponudnika)*

Kot garant se s tem zavarovanjem nepreklicno zavezujemo, da bomo upravičencu brezpogojno in na prvi poziv izplačali katerikoli znesek do višine zneska zavarovanja, ko upravičenec predloži ustrezno zahtevo za plačilo v zgoraj navedeni obliki predložitve, podpisano s strani pooblaščenega(-ih) podpisnika(-ov), skupaj z drugimi listinami, če so zgoraj naštete, ter v vsakem primeru skupaj z izjavo upravičenca, ki je bodisi vključena v samo besedilo zahteve za plačilo bodisi na ločeni podpisani listini, ki je priložena zahtevi za plačilo ali se nanjo sklicuje, in v kateri je navedeno, v kakšnem smislu naročnik zavarovanja ni izpolnil svojih obveznosti iz osnovnega posla.

Katerokoli zahtevo za plačilo po tem zavarovanju moramo prejeti na datum veljavnosti zavarovanja ali pred njim v zgoraj navedenem kraju predložitve.

Morebitne spore v zvezi s tem zavarovanjem rešuje stvarno pristojno sodišče v Ljubljani po slovenskem pravu.

Za to zavarovanje veljajo Enotna pravila za garancije na poziv (EPGP) revizija iz leta 2010, izdana pri MTZ pod št. 758.

garant (žig in podpis)

***Opozorilo:***

***Kavcijska zavarovanja morajo vsebovati klavzulo:*** *»Zahtevi za plačilo ni potrebno priložiti originalnega izvoda zavarovanja.«*

***Kavcijsko zavarovanje lahko vsebuje klavzulo****: »Za to zavarovanje veljajo Enotna pravila za garancije na poziv (EPGP) revizija iz leta 2010, izdana pri MTZ pod št. 758.«*

***Opomba:***

*Izbrani ponudnik bo moral predložiti posameznemu naročniku ločeno finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti. Višine bančnih garancij ali kavcijskih zavarovanj ter upravičenci predmetnih finančnih zavarovanj so razvidni iz točke 4.3. razpisne dokumentacije.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | POSEBNI SPORAZUM O OBDELAVI OSEBNIH PODATKOV - vzorec | ***Priloga*** | ***12*** |

**POSEBNI SPORAZUM O OBDELAVI OSEBNIH PODATKOV**

**K OKVIRNEM SPORAZUMU ZA »NAJEM KLICNEGA CENTRA«**

1. člen

Stranki okvirnega sporazuma uvodoma ugotavljata:

* da sta dne \_\_\_\_\_\_\_ sklenili Okvirni sporazum za JHL-11/23 – »Najem klicnega centra« (v nadaljevanju: okvirni sporazum);
* da na podlagi okvirnega sporazuma izvajalec kot obdelovalec (v nadaljevanju: obdelovalec okvirnega sporazuma) za naročnika kot upravljavca opravlja storitev »Najem klicnega centra«, v okviru katere v imenu upravljavca tudi obdeluje osebne podatke;
* da se stranki zavedata pomembnosti zaščite pravice do zasebnosti, varstva osebnih podatkov in sta seznanjeni z veljavnimi zakoni in predpisi o varstvu osebnih podatkov;
* da se dne 25. maja 2018 prične uporabljati Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES - Splošna uredba o varstvu podatkov - angl. General Data Protection Regulation (v nadaljevanju: Uredba GDPR), ki od upravljavcev in obdelovalcev zahteva natančnejšo opredelitev obveznosti obdelovalca okvirnega sporazuma do upravljavca ter opredelitev določenih vsebin, vezanih na obdelavo osebnih podatkov, ki v obstoječem okvirnem sporazumu niso bile urejene, zaradi česar stranki okvirnega sporazuma sklepata ta Posebni sporazum o obdelavi osebnih podatkov k okvirnem sporazumu (v nadaljevanju: Sporazum) in tudi morebitnim drugim dogovorom, sklenjenim med naročnikom na eni strani in izvajalcem na drugi strani;
* upoštevaje medsebojne pravice in obveznosti, opredeljene v tem Sporazumu, stranki okvirnega sporazuma soglašata, da spodaj opredeljeni pogoji, pravice in obveznosti predstavljajo poseben dodatek k okvirnem sporazumu.

2. člen

Obdelovalec okvirnega sporazuma lahko obdeluje osebne podatke zgolj po navodilih upravljavca, pri čemer upravljavec z okvirnim sporazumom oziroma posebno prilogo k temu sporazumu določi vrsto osebnih podatkov za obdelavo, vsebino, trajanje in namen obdelave.

Obdelovalec okvirnega sporazuma je dolžan upravljavca obvestiti, če meni, da navodila upravljavca kršijo določbe Uredbe GDPR ali katere druge predpise o varstvu osebnih podatkov, ki zavezujejo obdelovalca okvirnega sporazuma kot obdelovalca osebnih podatkov.

Obdelovalec okvirnega sporazuma mora voditi evidenco vseh vrst dejavnosti obdelave osebnih podatkov, ki jih izvaja za upravljavca ter zagotavljati nadzor nad obdelavo osebnih podatkov v skladu z GDPR in internimi akti upravljavca, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

Obdelovalec okvirnega sporazuma zagotavlja, da so osebe, ki so pooblaščene za obdelavo osebnih podatkov, zavezane k zaupnosti.

Obdelovalec okvirnega sporazuma glede na naravo obdelave osebnih podatkov, ki jih obdeluje za upravljavca, le-temu pomaga pri:

* zagotavljanju varstva pravic posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ki jih obdelovalec okvirnega sporazuma obdeluje, kar zagotavlja z izvajanjem ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov,
* obveščanju pristojnega nadzornega organa (Informacijskega pooblaščenca Republike Slovenije) v primeru kršitve varstva osebnih podatkov na način, da obdelovalec okvirnega sporazuma takoj oziroma še isti dan po seznanitvi s kršitvijo obvesti upravljavca o vrsti in obsegu kršitve, navede kontaktne podatke pooblaščene osebe za varstvo osebnih podatkov oziroma drug kontakt, kjer lahko upravljavec pridobi več informacij o kršitvi, poda opis verjetnih posledic kršitve varstva osebnih podatkov in opis ukrepov, katerih sprejetje predlaga za obravnavanje kršitve, pa tudi ukrepov za ublažitev morebitnih škodljivih posledic kršitve,
* izpolnjevanju obveznosti v zvezi s seznanitvijo posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, da je prišlo do kršitve varstva osebnih podatkov, če je verjetno, da bo takšna kršitev povzročila veliko tveganje za pravice in svoboščine posameznika,
* izdelavi ocene učinka predvidenih dejanj obdelave osebnih podatkov za varstvo osebnih podatkov, ki se opravi, ko se spremeni tveganje, ki ga predstavljajo posamezna dejanja obdelave.

3. člen

Obdelovalec okvirnega sporazuma je dolžan po zaključku storitev in tudi na vsakokratno zahtevo upravljavca osebne podatke, ki jih je na podlagi okvirnega sporazuma obdeloval za upravljavca, nemudoma vrniti upravljavcu, morebitne kopije teh osebnih podatkov pa mora takoj izbrisati ali uničiti.

Obdelovalec okvirnega sporazuma mora upravljavcu podati vse informacije, ki jih upravljavec zahteva za dokazovanje izpolnjevanja obveznosti obdelovalca okvirnega sporazuma v zvezi z obdelavo osebnih podatkov upravljavca ter upravljavcu omogočiti izvajanje revizij in pregledov, pri katerih mora obdelovalec okvirnega sporazuma tudi sodelovati.

4. člen

Obdelovalec okvirnega sporazuma mora pri izvrševanju določil tega okvirnega sporazuma v zvezi z osebnimi podatki in obdelavo osebnih podatkov z organizacijskimi in tehničnimi ukrepi zagotoviti zavarovanje osebnih podatkov tako, da se preprečuje nepooblaščena obdelava, slučajno ali namerno nepooblaščeno uničevanje podatkov, njihova sprememba ali izguba, kar zagotovi z/s :

* varovanjem prostorov, opreme in sistemske programske opreme, vključno z vhodno – izhodnimi enotami,
* varovanjem aplikativne programske opreme, s katero se obdelujejo osebni podatki,
* preprečevanjem nepooblaščenega dostopa do osebnih podatkov pri njihovem prenosu, vključno s prenosom po telekomunikacijskih sredstvih in omrežjih,
* zagotavljanjem učinkovitega načina blokiranja, uničenja, izbrisa ali anonimiziranja osebnih podatkov,
* omogočanjem poznejšega ugotavljanja, kdaj so bili posamezni osebni podatki vneseni, uporabljeni ali drugače obdelani in kdo je obdeloval te osebne podatke,
* testiranjem vsakega novega programa in spremembe pri obstoječih programih pred redno uporabo na testnih vzorcih.

5. člen

Z ukrepi iz prejšnjega člena tega sporazuma obdelovalec okvirnega sporazuma zagotavlja upravljavcu:

* dostop do osebnih podatkov, ki se v zvezi s posameznikom obdelujejo pri obdelovalcu okvirnega sporazuma, popravek netočnih osebnih podatkov v zvezi s posameznikom,
* izbris osebnih podatkov v primerih, ko osebni podatki niso več potrebni za namene, za katere so bili zbrani, če posameznik prekliče privolitev, če ne obstaja pravna podlaga za obdelavo osebnih podatkov ali če posameznik utemeljeno ugovarja obdelavi osebnih podatkov,
* omejitev obdelave v primerih, ko posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, oporeka točnosti teh podatkov ali izbrisu osebnih podatkov pri nezakoniti obdelavi, kadar posameznik vloži ugovor v zvezi z obdelavo osebnih podatkov ali potrebuje osebne podatke za uveljavljanje, izvajanje in obrambo pravnih zahtevkov, upravljavec pa osebnih podatkov ne potrebuje več za namene obdelave,
* potrebne podatke in informacije za obveščanje v zvezi s popravkom ali izbrisom osebnih podatkov, ki se nanašajo na posameznika in omejitvijo obdelave,
* potrebne podatke in informacije zaradi morebitnega ugovora v zvezi z obdelavo osebnih podatkov, ki se nanašajo na posameznika.

6. člen

Obdelovalec okvirnega sporazuma sme samo po izrecnem predhodnem pisnem pooblastilu upravljavca poveriti posamezna opravila v zvezi z obdelavo osebnih podatkov podobdelovalcu okvirnega sporazuma.

Za vsakega podobdelovalca okvirnega sporazuma določi obdelovalec okvirnega sporazuma v medsebojni pisni pogodbi o obdelovanju osebnih podatkov:

* vrste osebnih podatkov, do katerih ima podobdelovalec okvirnega sporazuma dostop,
* pooblastila podobdelovalca okvirnega sporazuma pri obdelavi osebnih podatkov,
* ukrepe za varstvo osebnih podatkov, ki jih mora podobdelovalec okvirnega sporazuma sprejeti in izvajati,
* nadzor obdelovalca okvirnega sporazuma glede izvajanja ukrepov varstva osebnih podatkov pri podobdelovalcu okvirnega sporazuma.

7. člen

Podobdelovalec okvirnega sporazuma mora za vsako obdelavo osebnih podatkov zagotoviti enako stroge postopke in ukrepe za zavarovanje osebnih podatkov in za varstvo pravic posameznikov, kot veljajo v skladu s tem sporazumom za obdelovalca okvirnega sporazuma.

Za izvršitev obveznosti iz tega okvirnega sporazuma odgovarja upravljavcu obdelovalec okvirnega sporazuma tako, kot da bi jih opravil sam, čeprav jih je namesto njega izvedel podobdelovalec okvirnega sporazuma.

8. člen

Ta Sporazum je sklenjen in prične veljati z dnem podpisa obeh strank okvirnega sporazuma. Sporazum se šteje za sestavni del okvirnega sporazuma in velja za čas veljavnosti okvirnega sporazuma.

Kakršnekoli spremembe ali dopolnitve tega Sporazuma so možne le v obliki pisnega aneksa k sporazumu ali v obliki sprejema novega Sporazuma, ki ga podpišeta obe stranki okvirnega sporazuma.

9. člen

V primeru neskladja med določbami tega Sporazuma in okvirnega sporazuma ali drugih obstoječih dogovorov o obdelavi osebnih podatkov med strankama okvirnega sporazuma veljajo določila tega Sporazuma.

10. člen

Ta Sporazum je sklenjen v dveh (2) enakih izvodih, od katerih prejme naročnik kot upravljavec en (1) izvod in izvajalec kot obdelovalec en (1) izvod.

Številka: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Številka: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ljubljana, dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Direktor: Direktor: