**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-2/21**

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

ZA ODDAJO JAVNEGA NAROČILA

 PO ODPRTEM POSTOPKU

**NAJEM KLICNEGA CENTRA**

Ljubljana, marec 2021

**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.

 Direktorica

l.r Zdenka GROZDE, univ. dipl. prav.

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 24 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 odločanje v postopku 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**

Ponudnik nosi vse stroške priprave in predložitve ponudbe. **Rok za oddajo ponudbe je 31. 3. 2021 do 10:00 ure**.

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 devet (9) koledarskih dni pred potekom roka za predložitev ponudb**.

Odgovori oziroma pojasnila bodo objavljeni na Portalu javnih naročil, **najkasneje šest (6) koledarskih dni pred rokom za oddajo ponudbe**, 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 **dne 31. 3. 2021** in se bo začelo **ob 10:01 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 »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 »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 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**

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 je v naprej 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.

* 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. **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 pogodbenih obveznosti;
* pooblaščenega glavnega nosilca (pooblaščenca, tj. člana skupine kot vodilnega partnerja) izvedbe pogodbenih 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 pogodbenih obveznosti;
* vse nosilce finančnih obračunov in transakcij z navedbo transakcijskega računa, preko katerih se bo izvajalo plačevanje pogodbenih obveznosti;
* določila v primeru izstopa partnerja ter pod kakšnimi pogoji lahko pride do spremembe članov skupine izvajalcev;
* opredelitev deležev in področje dela partnerjev;
* podpisnike pogodbe (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 3/3 »Izjava o udeležbi fizičnih in pravnih oseb v lastništvu ponudnika«;
* Prilogo 4 »Pooblastilo za pridobitev potrdila iz kazenske evidence«;
* 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 3/3 »Izjava o udeležbi fizičnih in pravnih oseb v lastništvu ponudnika«;
* Prilogo 4 »Pooblastilo za pridobitev potrdila iz kazenske evidence«;
* 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. **Sporazum o obdelavi osebnih podatkov (Uredba GDPR)**

Posamezni naročnik in izbrani ponudnik bosta ob sklenitvi okvirnega sporazuma 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).

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 upoštevan čas, ko izvajalec (operater oz. njegov delavec, svetovalec) aktivno opravlja delo za naročnika v katerega je vštet čas uporabe telefona (torej sprejem in obdelava prejetega telefonskega klica), čas potreben za administracijo ob dohodnem ali odhodnem klicu, ter vse ostalo kar je potrebno za kvalitetno obdelavo klica. Obračunski interval časa za vse oblike dela je 1 sekunda, ob koncu obračunskega obdobja se čas posameznih opravil in pogovorov sešteje, obračuna se le polne minute dela. Administracija ob klicu (vsi administracijski stroški) je všteta v ceno na enoto – minuto. Naročnik ponudniku ne bo dovoljeval drugih ali dodatnih zaračunavanj (pribitkov).

**Doplačilo za čas pripravljenost** se v povezavi s prvim in drugim odstavkom te točke 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 dokumentacjo 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.
	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.
	1. **Posebne zahteve SNAGA**
		1. **Vzpostavitev zunanjega klicnega centra po sledeči specifikaciji**
9. 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,
10. omogočanje  preusmeritve telefonskega prometa v klicni center,
11. potrebe sprejema in obdelave dohodnih telefonskih klicev na enotni telefonski številki naročnika,
12. neomejeno število avtomatsko generiranih elektronskih sporočil – kreiranje in pošiljanja obvestil preko CRM sistema na elektronske naslove naročnika,
13. vzpostavitev in uporaba CRM sistema na lokaciji izvajalca za potrebe obdelave telefonskih klicev in sporočil,
14. vzpostavitev in implementacija enotne opreme, aplikacije in potrebnih licenc klicnega centra za upravljanje prometa telefonskih klicev za potrebe izdelave enotnih mesečnih poročil,
15. zagotavljanje sprejema telefonskih klicev vse dni v letu v času med 07.00–20.00 uro,
16. vzpostavitev avtomatskega govornega strežnika izven delovnega časa klicnega centra med 20.00-07.00 uro,
17. izdelava posnetka po predlogi naročnika in integracija v sistem avtomatskega govornega strežnika,
18. zagotavljanje minimalnega nivoja storitev t.i. »service level« v višini 80/20 in ustrezne razpoložljivosti agentov, na letnem nivoju,
19. 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 obdelaval 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,
* Izgbljeni/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**
* **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.*

* **Ponudnik:**

Za ugotavljanje sposobnosti **mora** ponudnik izpolniti in priložiti ESPD obrazec, ki je priloga te razpisne dokumentacije.

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

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).*

* **Navodila za ESPD obrazec:**

ESPD predstavlja uradno izjavo gospodarskega subjekta, da ne obstajajo razlogi za izključitev in da izpolnjuje pogoje za sodelovanje, hkrati pa zagotavlja ustrezne informacije, ki jih zahteva naročnik. Poleg tega je v ESPD naveden uradni organ ali tretja oseba, odgovorna za izdajo dokazil, vključuje pa tudi uradno izjavo o tem, da bo gospodarski subjekt na zahtevo in brez odlašanja sposoben predložiti ta dokazila.

Ponudnik (ostali subjekti v okviru ponudbe) uvodoma na svoj računalnik (ali drugi elektronski medij) shrani naročnikov ESPD obrazec, ki je na voljo na naročnikovi spletni strani (v elektronski obliki v formatu xml), na mestu, kjer je objavljena razpisna dokumentacija. Ponudnik nato preko brezplačne spletne strani <http://www.enarocanje.si/_ESPD/> prične z izpolnjevanjem obrazca ESPD tako, da **označi, da je gospodarski subjekt** in izbere možnost: **»Uvoziti naročnikov ESPD«**.Ponudnik izbere ukaz »Prebrskaj…« in na svojem računalniku (oziroma 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 izbere ukaz »**Uvozi ESPD«** in začne z izpolnjevanjem ESPD, ter ga natisne, podpiše in 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 točki 3.1. 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.

**Opomba:**

*V kolikor je gospodarski subjekt v enem od položajev iz 1., 2. ali b) točke 4. odstavka 75. člena ZJN-3, lahko na podlagi Sklepa Ustavnega sodišča RS št. U-I-180/19-17 in na podlagi 2. odstavka 38. člena Zakona o interventnih ukrepih za omilitev in odpravo posledic epidemije COVID-19 (Ur. l. RS. 80/20, v nadaljevanju: ZIUOOPE) ter v skladu z 9. odstavkom 75. člena ZJN-3 uveljavlja popravni mehanizem, s katerim lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju razlogov za izključitev ter naročniku predloži dokaze, da je sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju razlogov za izključitev.*

*V kolikor je v primeru pri izpolnjevanju obrazca ESPD (v »Del III: Razlogi za izključitev, A: Razlogi povezani s kazenskimi obsodbami, B: Razlogi, povezani s plačilom davkov ali prispevkov za socialno varnost ali Oddelek D: Nacionalni razlogi za izključitev«) za posamezne gospodarske subjekte v ponudbi, vaš odgovor »DA«, in uveljavljate popravni mehanizem, v polje »Opišite jih« napišete kršitve in ukrepe za samoočiščenje ali predložite lastno izjavo z navedbo kršitev in ukrepov za samoočiščenje, s katerimi lahko dokažete svojo zanesljivost kljub obstoju razlogov za izključitev, ter predložite dokaze glede njih pa predložite skupaj s ponudbo ali na poziv naročnika.*

**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.

**Dokazilo:**

Izpolnjen ESPD (*v »Del III: Razlogi za izključitev, A: Razlogi, povezani s kazenskimi obsodbami«*) s strani vseh gospodarskih subjektov v ponudbi.

Naročnik bo kot ustrezna štel dokazila o nekaznovanosti, ki so izdana v obdobju enega meseca pred dnevom roka za prejem ponudb ali v obdobju enega meseca po dnevu roka za prejem ponudb.

V skladu s 101. členom Zakona o interventnih ukrepih za omilitev posledic drugega vala epidemije COVID-19 (Uradni list RS, št. 175/20, v nadaljnjem besedilu: ZIUOPDVE), za preveritev razloga za izključitev zaradi nekaznovanosti do 15. aprila 2021 ponudnikom in njihovim zakonitim zastopnikom ni treba priložiti uradnega dokazila ali overjene izjave, temveč zadostuje lastna izjava dana že v sami ponudbi (ESPD), vendar zgolj v primeru, če se dokazila zaradi ukrepov, povezanih z virusom SARS-Cov-2, ne morejo zagotoviti. Kot zadosten dokaz pa lahko naročnik upošteva tudi izpis iz sodnega ali drugega ustreznega registra, ki ni starejši od štirih mesecev.

Naročnik bo pred oddajo javnega naročila od ponudnika, kateremu se je odločil oddati predmetno naročilo, zahteval predložitev pooblastil za pridobitev podatkov iz kazenske evidence za vse gospodarske subjekte v ponudbi in za vse osebe, ki so člani upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa gospodarskega subjekta ali ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor.

Ponudnik **lahko že v ponudbi** predloži predmetna pooblastila (to je **Obrazca k Prilogi 4**).

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.

**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.

**Dokazilo:**

Izpolnjen ESPD (*v »Del III: Razlogi za izključitev, B: Razlogi, povezani s plačilom davkov ali prispevkov za socialno varnost«*) s strani vseh gospodarskih subjektov v ponudbi.

Naročnik bo pred oddajo javnega naročila za ponudnika, kateremu se je odločil oddati predmetno naročilo, pridobil potrdilo, ki ga izda pristojni organ v Republiki Sloveniji, drugi državi članici EU ali tretji državi oziroma izpis iz aplikacije eDosje. Gospodarski subjekt s sedežem izven Republike Slovenije bo moral potrdilo pristojnega organa predložiti sam, v kolikor takšnega potrdila ne bo mogel pridobiti naročnik.

**D: Nacionalni razlogi za izključitev**

Naročnik bo iz posameznega postopka javnega naročanja izključil gospodarski subjekt:

1. če je ta na dan, ko poteče rok za oddajo ponudb, izločen iz postopkov oddaje javnih naročil zaradi uvrstitve v evidenco gospodarskih subjektov z negativnimi referencami;
2. 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.

**Dokazilo:**

Izpolnjen ESPD (*v »Del III: Razlogi za izključitev, D: Nacionalni razlogi za izključite*v*«*) s strani vseh gospodarskih subjektov v ponudbi.

Naročnik bo pred oddajo javnega naročila za ponudnika, kateremu se je odločil oddati predmetno naročilo, pridobil potrdilo, ki ga izda pristojni organ v Republiki Sloveniji, drugi državi članici EU ali tretji državi oziroma izpis iz aplikacije eDosje. Gospodarski subjekt s sedežem izven Republike Slovenije bo moral potrdilo pristojnega organa predložiti sam, v kolikor takšnega potrdila ne bo mogel pridobiti naročnik.

* 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:**

* Izpolnjen ESPD (v »Del IV: Pogoji za sodelovanje, ɑ: Skupna navedba za vse pogoje za sodelovanje«) s strani (vseh) 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:**

* Izpolnjen ESPD (v »Del IV: Pogoji za sodelovanje, ɑ: Skupna navedba za vse pogoje za sodelovanje«) s strani (vseh) 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. **Organizacija in usposobljenost**

Ponudnik mora biti ustrezno usposobljen in organiziran za izvedbo predmetnega javnega naročila.

Zaradi razlogov povezanih z pandemijo COVID-19 oziroma z virusom SARS-Cov-2, mora ponudnik (po potrebi in glede na razmere) za nemoten proces dela omogočiti delo od doma.

**Svetovalci morajo delo opravljati pod nadzorom vodje skupine, pri čemer se pričakuje oz. zahteva, da bo v skupini pod nadzorom 1 vodje skupine največ 7 svetovalcev.**

Ponudnik mora imeti/zagotoviti:

* (vsaj) 1 vodjo klicnega centra, (vsaj) 3 vodje skupin in (vsaj) 18 svetovalcev;
* klicni center z opremljenimi delovnimi mesti in z vsemi potrebnimi licencami za vsaj (minimalno kapaciteto) 18 svetovalcev, 3 vodje skupin in 1 vodjo klicnega centra (skupno vsaj 22 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;
* kapacitete, s katerimi lahko vzpostavi storitev klicnega centra za naročnika v sedmih (7) dneh po podpisu okvirnega sporazuma.

**Dokazila:**

* Izpolnjen ESPD (v »Del IV: Pogoji za sodelovanje, ɑ: Skupna navedba za vse pogoje za sodelovanje«) s strani (vseh) 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. **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:**

* Izpolnjen ESPD (v »Del IV: Pogoji za sodelovanje, ɑ: Skupna navedba za vse pogoje za sodelovanje«) s strani (vseh) gospodarskih subjektov v ponudbi.
	+ - 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 enega vodje skupine največ 7 svetovalcev.

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

**Dokazila:**

* Izpolnjen ESPD (v »Del IV: Pogoji za sodelovanje, ɑ: Skupna navedba za vse pogoje za sodelovanje«) s strani (vseh) 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. Posebni kadrovski pogoji

Ponudnik mora zagotoviti oz. izpolnjevati tudi naslednje pogoje:

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:

* Izpolnjen ESPD (v »Del IV: Pogoji za sodelovanje, ɑ: Skupna navedba za vse pogoje za sodelovanje«) s strani (vseh) gospodarskih subjektov v ponudbi
* S predložitvijo izpolnjene Priloge 9/1.
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:

* Izpolnjen ESPD (v »Del IV: Pogoji za sodelovanje, ɑ: Skupna navedba za vse pogoje za sodelovanje«) s strani (vseh) gospodarskih subjektov v ponudbi
* S predložitvijo izpolnjene Priloge 9/2.
1. Ponudnik mora zagotoviti/imeti že usposobljenih **vsaj** **18 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:

* Izpolnjen ESPD (v »Del IV: Pogoji za sodelovanje, ɑ: Skupna navedba za vse pogoje za sodelovanje«) s strani (vseh) gospodarskih subjektov v ponudbi
* S predložitvijo izpolnjene Priloge 9/3.
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:

* Izpolnjen ESPD (v »Del IV: Pogoji za sodelovanje, ɑ: Skupna navedba za vse pogoje za sodelovanje«) s strani (vseh) gospodarskih subjektov v ponudbi
* S predložitvijo izpolnjene Priloge 9/4.

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 glede na 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

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 1.000 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 1.1.2020 do 31.12.2020), 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:**

Izpolnjen ESPD (*v »Del IV: Pogoji za sodelovanje, ɑ: Skupna navedba za vse pogoje za sodelovanje«*) s strani (vseh) 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

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:

* **2 upravljavca omrežne infrastrukture** (vodovod, kanalizacija, plinovod, električno omrežje, ipd.), *od katerga se vsaj 1 primarno ukvarja s storitvami* *E36.000 -* *Zbiranje, prečiščevanje in distribucija vode;*
* **2, ki se ukvarjata s storitvami obveznih občinskih gospodarskih javnih služb**, *od katerega se vsaj 1 primarno ukvarja s storitvami odvozom odpadkov;*
* **2, ki se ukvarjata s storitvami javnega prevoza** **ali** **poznavanje plačilnega sistema za javni prevoz;**
* **2 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 za katere sprejema števčna stanja**;
* **1 pri katerih 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 1.1.2020 do 31.12.2020), iz katerega bo predložil referenco -* ***znotraj tega obdobja izkazuje posamezno referenco****. 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 (alinejo), pri čemer lahko znotraj ene reference (torej istega naročnika in istega enotnega izbranega obdobja), izkaže več posameznih referenčnih zahtev (alinej) – še vedno pa je potem potrebno upoštevati osnovni pogoj in priložiti reference za najmanj 10 (deset) različnih podjetij/gospodarskih subjektov (zunanjih naročnikov).*

**Dokazila:**

Izpolnjen ESPD (*v »Del IV: Pogoji za sodelovanje, ɑ: Skupna navedba za vse pogoje za sodelovanje«*) s strani (vseh) 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)**.

Naročnik je upravičen pred sprejemom odločitve o izbiri opraviti poizvedbe o navedenih referencah (velja za oba referenčna pogoja), 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.*

*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:**

Izpolnjen ESPD (*v »Del VI: Sklepne izjave«*) s strani vseh 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 3/3). 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:**

Izpolnjen ESPD (*v »Del VI: Sklepne izjave«*) s strani vseh gospodarskih subjektov v ponudbi.

**Ponudnik lahko že ob oddaji ponudbe predloži predmetno Prilogi 3/3,** 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).

* 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:**

Izpolnjen ESPD (*v »Del VI: Sklepne izjave«*) s strani vseh 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 2.000,00 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*****2 letna vrednost*** | **Višina v EUR*****Letna vrednost*** |
| **JAVNO PODJETJE VODOVOD KANALIZACIJA SNAGA d.o.o**., Vodovodna cesta 90, 1000 Ljubljana | 4.000,00 | 2.000,00 |
| **Javno podjetje LJUBLJANSKI POTNIŠKI PROMET, d.o.o.**, Celovška cesta 160, 1000 Ljubljana | 2.000,00 | 1.000,00 |

*Naročnik in izbrani izvajalec se lahko dogovorita, da se (posamezno) finančno zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma (bančna garancija ali kavcijsko zavarovanje zavarovalnice skladno z vzorcem iz razpisne dokumentacije) obnavlja letno, in sicer bo moral izbrani izvajalec najmanj petnajst (15) koledarskih dni pred potekom obstoječega veljavnega 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 iz razpisne dokumentacije).*

*Nepredložitev novega finančnega zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma v zahtevanem roku, je razlog za unovčitev obstoječega še veljavnega finančnega zavarovanja za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma, ter za odstop od okvirnega sporazuma, brez kakršnekoli obveznosti do izvajalca.*

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 najugodnejšega ponudnika s katerimi bo/sta naročnik/a sklenil/a okvirni sporazum, je **najnižja skupna ponudbena vrednost v EUR brez DDV .**

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), razen kjer razpisna dokumetacija ne določa drugače. Ponudnik lahko fizični podpis nadomesti z elektronskim podpisom, v kolikor e-JN to dopušča in ni drugače določeno z razpisno dokumentacijo. Ponudbeni predračun naj bo priložen tudi v Excel formatu. 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 »Predračun«** naloži izpolnjen obrazec Priloga 2 (v "pdf" formatu/zapisu/datoteki), ki se **podpiše z oddajo ponudbe - elektronski podpis**. *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 ga v xml. formatu naložiti v informacijskem sistemu e-JN **v razdelek »Obrazec ESPD - ponudnik« (podpiše se z oddajo ponudbe - elektronski podpis)**. *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 »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 »Druge priloge«**.

*V primeru razhajanj med podatki v Prilogi 2 - naloženim v razdelek »Predračun«, in celotnim Ponudbenim predračunom - naloženim v razdelek »Drugi dokumenti«, kot veljavni štejejo podatki v celotnem ponudbenem predračunu, naloženim v razdelku »Drugi dokumenti«.*

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 »Druge 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 »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 »Druge priloge«**, **ter** identičnega tudi v elektronski obliki (**v Excel obliki**) naložiti v **razdelek »Druge 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 »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 »ESPD – ostali sodelujoči«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | IZJAVA O UDELEŽBI FIZIČNIH IN PRAVNIH OSEB V LASTNIŠTVU PONUDNIKA | ***Priloga***  | ***3/3*** |

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 »Druge priloge«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | POOBLASTILO ZA PRIDOBITEV POTRDILA IZ KAZENSKE EVIDENCE | ***Priloga***  | ***4*** |

V prilogi sta **priloženi pooblastili** za pridobitev potrdila iz kazenske evidence za pravne **in** fizične osebe.

Ponudnik, posamezni člani (partnerji) skupine ponudnikov v okviru skupne ponudbe, vsi v ponudbi navedeni podizvajalci in subjekti, katerih zmogljivost uporablja ponudnik morajo pooblastilo/a izpolniti in podpisati, ter naložiti v **razdelek »Druge priloge«**.

Pooblastilo za fizične osebe izpolnijo in podpišejo **VSE** (fizične)osebe, ki so člani upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa tega gospodarskega subjekta ali ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem. Ponudnik razmnoži potrebno število izvodov obrazcev.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 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 »Druge 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 »Druge 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) navesti pridobljene reference za predmetno javno naročilo. Ponudnik razmnoži potrebno število izvodov obrazcev. Obrazce je potrebno naložiti v **razdelek** **»Drugi dokumenti«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 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*

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** **»Drugi dokumenti«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – VODJA KLICNEGA CENTRA | ***Priloga***  | ***9/1*** |

Ponudnik mora obrazec izpolniti in podpisati, ter priložiti k ponudbi. Ponudnik razmnoži potrebno število izvodov obrazcev. Obrazce je potrebno naložiti v **razdelek** **»Drugi dokumenti«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – VODJA SKUPINE | ***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** **»Drugi dokumenti«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – SVETOVALCI | ***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** **»Drugi dokumenti«**.

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

Ponudnik mora obrazec izpolniti in podpisati, ter priložiti k ponudbi. Obrazce je potrebno naložiti v **razdelek** **»Drugi dokumenti«**.

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

Vzorec okvirnega sporazuma je sestavni del razpisne dokumentacije. Ponudnik s podpisom ESPD (*v »Del VI: Sklepne izjave«*) 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** **»Drugi dokumenti«.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 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 podpisom ESPD (*v »Del VI: Sklepne izjave«*) 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 podpisom ESPD (*v »Del VI: Sklepne izjave«*) potrdi, da se strinja z njegovo vsebino oz. vzorcem, zato ga k ponudbeni dokumentaciji ponudniku **ni** potrebno priložiti.

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

|  |
| --- |
| **Javno naročilo**: JHL-2/21 – »Najem klicnega centra«  |
| **PODATKI O PONUDNIKU** |
| Naziv ponudnika |  |
| 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) |  |
| Funkcija |  |
| Elektronska pošta in telefon |  |  |
| **OSTALI PODATKI**  |
| Ponudnik je MSP\* (DA/NE): *\*MSP: mikro, mala in srednje velika podjetja kot so opredeljena v Priporočilu Komisije 2003/361/ES* |  |
| 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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. |
|  |  |  |
| (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 »Drugi dokumenti«!!!***

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

JAVNO NAROČILO:  **JHL-2/21 – »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 24 mesecev** | **EUR** |

1. **VELJAVNOST PONUDBE**

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 spletni strani, 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 »Druge 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 »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 »ESPD – ostali sodelujoči«**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | IZJAVA O UDELEŽBI FIZIČNIH IN PRAVNIH OSEB V LASTNIŠTVU PONUDNIKA | ***Priloga***  | ***3/3*** |

**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-2/21 – »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 »Drugi dokumenti«!!!***

***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.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | POOBLASTILO GLEDE POTRDILA IZ KAZENSKE EVIDENCE  | ***Priloga***  | ***4*** |

**POOBLASTILO ZA PRIDOBITEV POTRDILA IZ KAZENSKE EVIDENCE –**

**ZA PRAVNE OSEBE**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (naziv pooblastitelja) pooblaščam JAVNI HOLDING Ljubljana, d.o.o., Verovškova ulica 70, 1000 Ljubljana, da za potrebe preverjanja izpolnjevanja pogojev v postopku oddaje javnega naročila z oznako **JHL-2/21 – »Najem klicnega centra«**, od Ministrstva za pravosodje pridobi potrdilo iz kazenske evidence.

**Podatki o pravni osebi:**

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

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

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (kraj, datum)  |  | (podpis pooblastitelja/odgovorne osebe) |

***Navodilo:***

*Pooblastilo 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 »Druge priloge«!!!***

**POOBLASTILO ZA PRIDOBITEV POTRDILA IZ KAZENSKE EVIDENCE –**

**ZA FIZIČNE OSEBE**

Spodaj podpisani **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (ime in priimek) pooblaščam JAVNI HOLDING Ljubljana, d.o.o., Verovškova ulica 70, 1000 Ljubljana, da za potrebe preverjanja izpolnjevanja pogojev v postopku oddaje javnega naročila z oznako **JHL-2/21 – »Najem klicnega centra«**, od Ministrstva za pravosodje pridobi potrdilo iz kazenske evidence za fizične osebe.

**Moji osebni podatki so naslednji:**

EMŠO (obvezen podatek): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

DATUM ROJSTVA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

KRAJ ROJSTVA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

OBČINA ROJSTVA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

DRŽAVA ROJSTVA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

NASLOV STALNEGA/ZAČASNEGA BIVALIŠČA:

* (ulica in hišna številka) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* (poštna številka in pošta) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

DRŽAVLJANSTVO: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

MOJ PREJŠNJI PRIIMEK SE JE GLASIL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (kraj, datum) |  | (podpis pooblastitelja) |

***Navodilo:***

*Pooblastilo 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).*

*Prilogo bodo morale izpolniti* ***VSE*** *osebe, ki so član upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa tega gospodarskega subjekta* ***ali*** *ki ima pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem.*

*Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v razdelek »Druge priloge«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 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-2/21 – »Najem klicnega centra«** |
| Naziv podizvajalca |  |
| Polni naslov |  |
| V skladu s 94. členom ZJN-3 kot podizvajalec zahtevamo neposredno plačilo s strani naročnika  | Obkrožite/označite  |
| DA | NE |
| Vsi zakoniti zastopniki podizvajalca  |  |
| Matična in davčna številka podizvajalca |  |  |
| Transakcijski račun podizvajalca |  |
| 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%)* |  |

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 »Drugi dokumenti«!!!***

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

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

za izvedbo javnega naročilašt. **JHL-2/21 – »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 »Drugi dokumenti«!!!***

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

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

ki nastopamo kot podizvajalec pri ponudniku (glavnemu izvajalcu)

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

za izvedbo javnega naročila št. **JHL-2/21 – »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 »Drugi dokumenti«!!!***

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

|  |
| --- |
| Javno naročilo: **JHL-2/21 – »Najem klicnega centra«** |
| Naziv subjekta |  |
| Polni naslov |  |
| Vsi zakoniti zastopniki subjekta |  |
| Matična in davčna številka podizvajalca |  |  |
| Transakcijski račun subjekta |  |
| Vsak del javnega naročila, za katere namerava ponudnik uporabiti zmogljivost subjekta |  |
| Okvirna količina/delež (%) javnega naročila *(obligatorno manj kot 100%)* |  |

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 »Drugi dokumenti«!!!***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 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. | DANE |  |  |
| 2. | DANE |  |  |
| 3. | DANE |  |  |
| 4. | DANE |  |  |
| 5. | DANE |  |  |
| 6. | DANE |  |  |
| 7. | DANE |  |  |
| 8. | DANE |  |  |
| 9. | DANE |  |  |
| 10. | DANE |  |  |

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 »Drugi dokumenti«!!!***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | SEZNAM REFERENC – REFERENČNI POGOJ 2 | ***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. | DANE |  |  |
| 2. | DANE |  |  |
| 3. | DANE |  |  |
| 4. | DANE |  |  |
| 5. | DANE |  |  |
| 6. | DANE |  |  |
| 7. | DANE |  |  |
| 8. | DANE |  |  |
| 9. | DANE |  |  |
| 10. | DANE |  |  |

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 »Drugi dokumenti«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 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.

|  |  |
| --- | --- |
| Ponudnik (kot izvajalec referenčnega dela): |  |
| Izdajatelj reference (končni naročnik oz. investitor): |  |
| Naslov (sedež) izdajatelja reference (naročnika oz. investitorja): |  |
| Kontaktna oseba izdajatelja reference (naročnika oz. investitorja):  |  |
| Telefonska številka/elektronska pošta izdajatelja reference: |  |  |
| 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:* 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).
 |
| 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/dobavitelj 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

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

(podpis odgovorne osebe) (kraj in datum)

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

***Navodilo:*** *Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v razdelek »Drugi dokumenti«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 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.

|  |  |
| --- | --- |
| Ponudnik (kot izvajalec referenčnega dela): |  |
| Izdajatelj reference (končni naročnik oz. investitor): |  |
| Naslov (sedež) izdajatelja reference (naročnika oz. investitorja): |  |
| Kontaktna oseba izdajatelja reference (naročnika oz. investitorja):  |  |
| Telefonska številka/elektronska pošta izdajatelja reference: |  |  |
| 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/dobavitelj 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

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

(podpis odgovorne osebe) (kraj in datum)

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

***Navodilo:*** *Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v razdelek »Drugi dokumenti«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – **VODJA KLICNEGA CENTRA** | ***Priloga***  | ***9/1*** |

Ponudnik\_­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , ki oddajamo ponudbo za javno naročilo št. **JHL-2/21 - »Najem klicnega centra«**

**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 | (Ime in priimek ter podpis ponudnika) |

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

***Navodilo:*** *Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v razdelek »Drugi dokumenti«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – **VODJA SKUPINE** | ***Priloga***  | ***9/2*** |

Ponudnik\_­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , ki oddajamo ponudbo za javno naročilo št. **JHL-2/21 - »Najem klicnega centra«**

**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 | (Ime in priimek ter podpis ponudnika) |

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

***Navodilo:*** *Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v razdelek »Drugi dokumenti«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | KADROVSKA SPOSOBNOST – **SVETOVALCI** | ***Priloga***  | ***9/3*** |

Ponudnik\_­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , ki oddajamo ponudbo za javno naročilo št. **JHL-2/21 - »Najem klicnega centra«**

**IZJAVLJAMO,**

da (v skladu z razpisnimi pogoji in zahtevami) imamo oz. zagotavljamo že usposobljenih (vsaj) 18 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 | (Ime in priimek ter podpis ponudnika) |

***Navodilo:*** *Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v razdelek »Drugi dokumenti«!!!***

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

Ponudnik \_­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , ki oddajamo ponudbo za javno naročilo št. **JHL-2/21 - »Najem klicnega centra«**

**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 | (Ime in priimek ter podpis ponudnika) |

***Navodilo:*** *Ponudnik obrazec**v okviru sistema e-JN* ***naloži v razdelek »Drugi dokumenti«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 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-2/21 - »Najem klicnega centra« po odprtem postopku v skladu s 40. členom Zakona o javnem naročanju (Ur. l. RS, št. 91/15 in nadaljnji; 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 in odločanje v postopku 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-2/21 - »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 24 (štiriindvajset) 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 KANALIZACIJO (VOKA) ter SNAGO.

Storitve po tem okvirnem sporazumu obsegajo:

* 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 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,
* ostale storitve klicnega centra v skladu z razpisno dokumentacjo in okvirnim sporazumom.

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 priravljenosti**

1. člen

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

Naročnik zahteva **čas priravljenosti** 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 tudi čas uporabe telefona (torej sprejem in obdelava prejetega telefonskega klica), čas potreben za administracijo ob dohodnem ali odhodnem klicu, ter vse ostalo, kar je potrebno za kvalitetno obdelavo klica. Obračunski interval časa za vse oblike dela je 1 sekunda, ob koncu obračunskega obdobja se čas posameznih opravil in pogovorov sešteje, obračuna se le polne minute dela. Administracija ob klicu (vsi administracijski stroški) je všteta v ceno na enoto – minuto. Naročnik izvajalcu ne bo dovoljeval drugih ali dodatnih zaračunavanj (pribitkov).

Doplačilo za čas pripravljenostise v povezavi s prvim in drugim odstavkom 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 \_\_\_\_\_\_ *(posamezni naročnik)*, 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)** |
| Obdelava telefonskih klicev (aktivna delovna minuta) | minuta |  EUR |
| Doplačilo za čas pripravljenosti  | mesec |  EUR |

Ceni na enoto mere sta v času veljavnosti okvirnega sporazuma fiksni in se ne spreminjata pod nobenim pogojem, razen v primeru znižanja cen.

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, čas pripravljenosti v dogovorjenem času, 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, ves čas, ki je potreben za administrcijo ob dohodnem in odhodnem klicu, 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).

**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 in nadaljnji).

**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 opravljenem delu po ceni na enoto mere. Aktivna delovna minuta se mora obračunavati s sekundnim obračunskim intervalom. 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 obvezno poleg ostalih podatkov navedena tudi št. 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 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 računa za opravljene storitve v preteklem mesecu, ter v skladu z določili tega okvirnega sporazuma.

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

1. člen

Stranki tega okvirnega sporazuma se obvezujeta, da po tem sporazumu 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;
* 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 20. 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

Stranke okvirnega sporazuma bodo pri poslovanju po tem okvirnem sporazumu upoštevale veljavne predpise na področju varovanja osebnih podatkov.

Izvajalec se zavezuje zagotavljati varstvo osebnih podatkov, pogoje in ukrepe za varstvo osebnih podatkov in preprečevale zlorabe v 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 nadaljevanju tudi: Uredba GDPR).

Stranki okvirnega sporazuma sta soglasni, da bosta hkrati s sklenitvijo tega okvirnega sporazuma sklenile Posebni sporazum o obdelavi osebnih podatkov, ki je sestavni del tega okvirnega sporazuma.

**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 (letna vrednost) oziroma \_\_\_\_\_\_\_\_\_ EUR (vrednost za 2 leti), 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 iz prejšnjega odstavka tega člena naročniku ne predloži finančnega zavarovanja za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma, ki je pogoj za veljavnost okvirnega sporazuma, v roku, višini in z veljavnostjo iz prvega odstavka tega člena, 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 se finančno zavarovanje za dobro izvedbo obveznosti iz okvirnega sporazuma (bančna garancija ali kavcijsko zavarovanje zavarovalnice skladno z vzorcem in pogoji iz razpisne dokumentacije) obnavlja letno, in sicer bo moral izvajalec najmanj petnajst (15) koledarskih dni pred potekom obstoječega veljavnega 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 zahtevanem roku, 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 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 24. 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.

**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,
* 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 neizpolnjevanje 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

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.

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.

**Višja sila**

1. člen

Stranki okvirnega sporazuma nista odgovorni za delno ali celotno neizpolnjevanje obveznosti iz okvirnega sporazuma, če je to posledica višje sile.

Kot višja sila se razumejo vse nepredvidene in nepričakovane okoliščine izjemnega značaja, ki so se pojavile po sklenitvi okvirnega sporazuma, neodvisno od volje strank okvirnega sporazuma in jih sodna praksa priznava za višjo silo. Če je izvedba storitev iz okvirnega sporazuma delno ali v celoti motena oziroma preprečena, je izvajalec o tem dolžan obvestiti naročnika nemudoma oziroma takoj, ko je to mogoče, najkasneje pa v dveh (2) delovnih dneh po nastanku le-te. Prav tako ga je dolžan sproti obveščati o prenehanju takih okoliščin. Roki iz okvirnega sporazuma se podaljšajo za čas trajanja višje sile. Na zahtevo naročnika je izvajalec dolžan dokazati obstoj višje sile.

Pomanjkanje delovne sile ali materiala pri izvajalcu ali pri njegovih dobaviteljih se ne šteje za višjo silo, razen, če ni posledica le-te.

**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, 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 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.

**/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-2/21 (z vsemi njenimi prilogami),
* ponudba izvajalca št. \_\_\_\_\_\_\_\_ z dne \_\_\_\_\_\_\_\_ katere sestavni del je ponudbeni predračun izvajalca št. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ z dne \_\_\_\_\_\_\_\_,
* 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.

1. člen

Izvajalec se obvezuje, da bo kadarkoli v času veljavnosti tega okvirnega sporazuma oziroma kadarkoli v času izvajanja predmeta tega okvirnega sporazuma, v skladu s šestim odstavkom 91. člena ZJN-3, v roku osmih (8) dni od prejema poziva (velja tudi za vse podizvajalce, s katerimi izvajalec izvaja predmet tega okvirnega sporazuma), naročniku posredoval podatke o:

* svojih ustanoviteljih, družbenikih, vključno s tihimi družbeniki, delničarjih, komandistih ali drugih lastnikih in podatke o lastniških deležih navedenih oseb,
* gospodarskih subjektih, za katere se glede na določbe zakona, ki ureja gospodarske družbe, šteje, da so z njim povezane družbe.

**Razvezni pogoj**

1. člen

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

1. če bo naročnik seznanjen, da je sodišče s pravnomočno odločitvijo ugotovilo kršitev obveznosti delovne, okoljske ali socialne zakonodaje s strani izvajalca ali podizvajalca ali
2. če bo naročnik seznanjen, da je pristojni državni organ pri izvajalcu ali 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, in pod pogojem, da je od seznanitve s kršitvijo in do izteka veljavnosti okvirnega sporazuma še najmanj šest mesecev oziroma če izvajalec nastopa s podizvajalcem pa tudi, če zaradi ugotovljene kršitve pri podizvajalcu izvajalec ne nadomesti ali zamenja tega podizvajalca, na način določen v skladu s 94. členom ZJN-3 in določili tega okvirnega sporazuma v roku 30 (trideset) dni od seznanitve s kršitvijo.

V primeru izpolnitve okoliščine in pogojev iz prejšnjega odstavka se šteje, da je okvirni sporazum razvezan z dnem sklenitve novega okvirnega sporazuma o izvedbi javnega naročila za predmetno naročilo. O datumu sklenitve novega okvirnega sporazuma bo naročnik obvestil izvajalca.

Če naročnik v roku 30 (trideset) dni od seznanitve s kršitvijo ne začne novega postopka javnega naročila, se šteje, da je okvirni sporazum razvezan 30. (trideseti) 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 in vsi riziki, ki bodo spremljali izvedbo predmeta 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 15. člena tega okvirnega sporazuma.

V kolikor izvajalec, v skladu s prvim odstavkom 15. člena okvirnega sporazuma 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 15. člena okvirnega sporazuma.

1. člen

Okvirni sporazum je sestavljen in podpisan v petih (5) enakih izvodih, od katerih prejme naročnik tri (3) in izvajalec dva (2) izvoda.

**Naročnik: Izvajalec:**

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

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

Direktor: Direktor:

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

*Priloge:*

* *Priloga št. 1: Ponudba št. \_\_\_\_\_\_ , z dne \_\_\_\_\_\_\_\_*
* *Priloga št. 2: Ponudbeni predračun št. \_\_\_\_\_\_ , z dne \_\_\_\_\_\_\_\_*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 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-2/21** *(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 »Drugi dokumenti«!!!***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 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-2/21 – »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 treh (3) enakih izvodih, od katerih prejme naročnik kot upravljavec dva (2) izvoda in izvajalec kot obdelovalec en (1) izvod.

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

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

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

Direktor: Direktor: