

DOKUMENTACIJA V ZVEZI Z ODDAJO JAVNEGA NAROČILA

Naročnik:	Elektro Gorenjska, d.d. Ulica Mirka Vadnova 3 a 4000 Kranj
Predmet javnega naročila:	Uvedba sistema za upravljanje odnosov s strankami (CRM) v Skupini Elektro Gorenjska
Številka postopka:	JN19-013
Vrsta postopka:	Postopek s pogajanjem z objavo
Objava javnega naročila:	Portal za javna naročila EU

KAZALO VSEBINE

I. POVABILO K SODELOVANJU V POSTOPKU ODDAJE JAVNEGA NAROČILA	3
1. Osnovni podatki o naročniku in javnem naročilu.....	3
2. Izvedba postopka.....	3
3. Rok za oddajo prijav za sodelovanje (prva faza)	6
4. Rok za oddajo ponudb in pogajanja (druga faza).....	6
5. Informacije v zvezi z odpiranjem prijav in ponudb.....	7
6. Dodatna pojasnila ponudnikom	7
7. Veljavnost ponudbe (v drugi fazi).....	7
8. Vročanje pisanj	8
II. NAVODILA PONUDNIKOM ZA IZDELAVO PONUDB – SPLOŠNI DEL	9
9. Pravna podlaga.....	9
10. Oblika ponudbe	9
11. Celovitost ponudbe in variantne ponudbe.....	10
12. Skupna ponudba več ponudnikov	10
13. Ponudba s podizvajalci	10
14. Finančna zavarovanja	11
15. Cena in plačilni pogoji.....	11
16. Terminski plan in Izjava o delu (Statement of Work, SoW).....	11
17. Tuji ponudnik.....	12
18. Izločitev iz javnega naročila	12
19. Merilo za oddajo javnega naročila = T.....	12
20. Odločitev o oddaji naročila in sklenitev pogodbe	13
21. Pravno varstvo.....	14
III. NAVODILA PONUDNIKOM ZA IZDELAVO PONUDBE – POSEBNI DEL.....	15
22. Obvezna vsebina ponudbe - pogoji in dokazila	15
IV. PRIJAVA / PONUDBA	22
PRILOGE D/1 DO D/9	26
PRILOGI E/1 IN E/2	72
PRILOGA F/1 IN F/2	75
V. SPECIFIKACIJA ZAHTEV NAROČNIKA.....	79

I. POVABILO K SODELOVANJU V POSTOPKU ODDAJE JAVNEGA NAROČILA

1. Osnovni podatki o naročniku in javnem naročilu

Elektro Gorenjska, d.d. (v nadaljevanju: naročnik) vabi zainteresirane subjekte, da sodelujejo v postopku oddaje javnega naročila za uvedbo sistema za upravljanje odnosov s strankami (v nadaljevanju: CRM) v Skupini Elektro Gorenjska (v nadaljevanju: javno naročilo).

Predmet naročila je nabava, implementacija in integracija CRM s telefonsko centralo (CTI), integracija z ostalimi povezanimi sistemi naročnika, izobraževanje zaposlenih naročnika, izvedba končnega prevzemnega preizkušanja (SAT) in končni prevzem del ter vzdrževanje CRM, v skladu s Specifikacijami zahtev naročnika ter pogoji in zahtevami, kot izhajajo iz te dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila (v nadaljevanju: dokumentacija JN).

Predmet naročila je tudi prenos vseh podatkov iz obstoječih podatkovnih baz naročnika v nov CRM. Izbrani ponudnik bo ob prevzemu CRM s strani naročnika dolžan ažurirati podatkovne baze z zadnjimi osveženimi podatki iz baz podatkov naročnika.

V predmet naročila so vključene tudi dodelave CRM, ki pomenijo vsako izboljšano, popravljeno ali novo verzijo dela ali celote CRM. Naročnik bo lahko podal zahtevo po dodelavi v času veljavnosti pogodbe. Naročnik ocenjuje, da bo v času veljavnosti pogodbe naročil za približno 2.000 ur dodelav. Ne glede na to, ali bo naročnik naročil za manj kot 2.000 ur dodelav, je urna postavka analitika-programerja za vse naročene dodelave enaka.

V času veljavnosti pogodbe bo moral izvajalec zagotavljati delovanje novega sistema CRM vsaj v obliki demonstracijskega okolja, ki zahteva virtualno postavitev strežnikov, na katerih bo implementiran nov CRM v vseh funkcionalnostih na demonstracijskih podatkih in do katerega bo imelo dostop vsaj 20 naročnikovih uporabnikov. Izvajalec bo moral prav tako ves čas veljavnosti pogodbe zagotavljati vzpostavitev razvojnega okolja, ki omogoča vključitev internega razvoja razširitev.

Ponudnik mora v svoji ponudbi upoštevati tudi tiste dele CRM, ki v dokumentaciji JN morebiti niso opredeljeni, so pa nujno potrebni za nemoteno delovanje CRM, saj je ponudnik strokovnjak na svojem področju in mora te morebitne pomanjkljivosti predvideti.

Pogodba se bo sklenila za čas od podpisa pogodbe do zaključka vzdrževalnega obdobja (skupaj z garancijsko dobo pet let). Naročnik ima pravico, da brez materialnih posledic odstopi od določb v pogodbi v zvezi z vzdrževanjem ali čas vzdrževanja določi za krajše obdobje.

Naročnik bo projekt izvajal tudi s pomočjo lastnih kadrov.

Podatki o javnem naročilu so opredeljeni v tej dokumentaciji JN, ki je objavljena na naročnikovi spletni strani (<http://www.elektro-gorenjska.si/aktualno/javna-narocila>), in v objavi javnega naročila na slovenskem portalu za javna naročila preko vprašanj in odgovorov ter dodatnih pojasnil naročnika (www.enarocanje.si). Naročnik **dela Specifikacij zahtev naročnika, ki opisuje delovanje trenutnih rešitev, zaradi zaupnosti podatkov ne bo javno objavil**. Naročnik bo prevzem zaupnega dela specifikacij zahtev naročnika omogočil le tistim trem kandidatom, ki bodo v prvi fazi v celoti izpolnjevali pogoje za sodelovanje in bodo na podlagi meril za zmanjšanje števila ustreznih kandidatov dosegli najvišje število točk (če bo potrebno). Naročnik bo usposobljenim kandidatom z najvišjim številom točk v vabilu k oddaji prvih ponudb določil tudi nadaljnje pogoje za prevzem zaupnega dela specifikacij zahtev naročnika.

2. Izvedba postopka

Naročnik bo izvedel postopek s pogajanjem z objavo (45. člen ZJN-3) v dveh fazah.

Prva faza: Ugotavljanje sposobnosti kandidatov, ali izpolnjujejo zahteve naročnika:

Vsak zainteresirani kandidat lahko v tej fazi odda prijavo za sodelovanje (na način, določen v 3. točki te dokumentacije). Prijava mora vsebovati vsa zahtevana dokazila, navedena v tabeli 1 – Prijava, točka 22 dokumentacije (III. poglavje Navodila ponudnikom za izdelavo ponudbe – posebni del), **razen dokazil/obrazcev, navedenih v tabeli 2 – Ponudba:**

- **Ponudba - vrednostna ponudbo s ponudbenim predračunom (podtočka 12.1)**

- **Okvirni terminski plan (podtočka 13)**
- **Potrdilo/izjava o prevzemu zaupnega dela specifikacij zahtev naročnika (podtočka 14)**
- **Ocena razvitosti zahtev naročnika z izpolnitvijo stolpca Razvitost % in izračunom Razvitost zahtevanih funkcionalnosti (podtočka 15),**
- **Finančno zavarovanje za resnost ponudbe (podtočka 16.1),**

ki jih bo izbrani kandidat oz. ponudnik **oddal šele v drugi fazi postopka** (*Predložitev ponudbene vrednosti in pogajanja s ponudniki*).

Na podlagi pregleda prijav bo naročnik preveril, ali kandidati, ki so oddali prijavo, izpolnjujejo vse pogoje za ugotavljanje sposobnosti, ki jih je naročnik določil v dokumentaciji JN.

V primeru, da bo kandidata treba pozvati na dopolnitev oz. pojasnilo prijave, bo naročnik preko informacijskega sistema e-JN kandidata pozval na dopolnitev in mu določil rok za oddajo dopolnitve oziroma pojasnila ter predložitev dokumenta v zvezi s pozivom za dopolnitev prijave v pdf. obliki.

Če bodo kandidati, ki izpolnjujejo pogoje za priznanje sposobnosti več kot trije, bo naročnik k oddaji ponudbe v 2. fazi povabil prve tri kandidate, ki bodo skladno s temi navodili in na podlagi spodnjih meril dosegli najvišje število točk.

- M = Merila, ki jih bo naročnik uporabil za zmanjšanje števila ustreznih kandidatov:

Skupno število točk se izračuna kot seštevek števila točk za merila »Reference kandidata«, »Število let delovnih izkušenj strokovnih sodelavcev«, »Garancijska doba za brezplačno delovanje CRM«, »Microsoft SQL strežnik« in »Microsoft .NET ogrodje«. Največje možno število točk je 100.

$$M = R + D + G + S + N$$

- a) **R = reference kandidata = 40 točk:**

- ponudnik je v zadnjih treh letih implementiral, integriral in vzdrževal vsaj dve rešitvi, podobni predmetu naročila (*pogoj*) = 0 točk,
- vsaka dodatna referenca, s katero ponudnik izkazuje, da je v zadnjih treh letih implementiral, integriral in vzdrževal rešitev, podobno predmetu naročila = 8 točk, vendar največ 40 točk.

- b) **D = število let delovnih izkušenj strokovnih sodelavcev (glede na vlogo, ki jo bodo v projektu opravljali) iz implementacije produkta, ki se implementira kot predmet naročila = 30 točk:**

- Arhitekt = 10 točk
 - najmanj 2 leti delovnih izkušenj (*pogoj*) = 0 točk
 - od dveh do petih let delovnih izkušenj = 5 točk
 - več kot 5 let delovnih izkušenj = 10 točk
- Razvijalec (programer) = 10 točk
 - najmanj 2 leti delovnih izkušenj (*pogoj*) = 0 točk
 - od dveh do petih let delovnih izkušenj = 5 točk
 - več kot 5 let delovnih izkušenj = 10 točk
- Analitik (svetovalec) = 10 točk
 - najmanj 2 leti delovnih izkušenj (*pogoj*) = 0 točk
 - od dveh do petih let delovnih izkušenj = 5 točk
 - več kot 5 let delovnih izkušenj = 10 točk

V primeru, da bo kandidat pri posamezni vlogi, ki jo bodo v projektu opravljali strokovni sodelavci, navedel več strokovnih sodelavcev (npr. dva arhitekta, tri razvijalce), bo naročnik upošteval in ustrezno točkoval delovne izkušnje tistega strokovnega sodelavca pri posamezni vlogi, ki ima najdaljše delovne izkušnje.

- c) **G = garancijska doba za brežhibno delovanje CRM (garancijsko dobo mora kandidat navesti v celih letih) = 3 točke:**
- 2 leti (pogoj) = 0 točk
 - za vsako dodatno leto garancije = 1 točka, vendar največ 3 točke.
- d) **S = Microsoft SQL strežnik = 13 točk**
- Zagotavljanje uporabe Microsoftovega SQL strežnika za shranjevanje baz podatkov
- e) **N = Microsoft .NET ogrodje = 14 točk**
- razvoj dopolnitev temelji na Microsoftovem .NET ogrodju za razvijanje programske opreme

V primeru, da bosta dva kandidata (ali več) dosegla isto število točk in naročnik zato ne bo mogel določiti prvih treh najugodnejših kandidatov, se bo v postopku zmanjševanja števila ustreznih kandidatov, ki bodo povabljeni k oddaji ponudb (2. faza), uporabilo naslednja pravila:

- 1) Izbran bo kandidat, ki bo dosegel višje število seštevnika točk na podlagi meril »S = Microsoft SQL strežnik« in »N = Microsoft .net ogrodje«.
- 2) Če bosta dva ali več kandidatov še vedno dosegala isto število točk, bo izbran kandidat, ki bo dosegel višji seštevek točk za vse strokovne sodelavce na podlagi merila »D = število let delovnih izkušenj«.
- 3) Če bosta dva ali več kandidatov še vedno dosegala isto število točk, bo kandidat izbran na podlagi žreba. Na žrebanju bodo lahko prisotni tisti kandidati, med katerimi se bo izvedel žreb. Ti kandidati bodo pisno obveščeni o datumu, uri in kraju žrebanja. Žrebanje bo izvedel naročnik. Izbran bo tisti kandidat, ki bo prvi izžreban.

Druga faza: Predložitev ponudbe in pogajanja s ponudniki

V drugi fazi bodo izbrani kandidati, katerim bo naročnik priznal sposobnost in so dosegli najvišje število točk, lahko oddali prve ponudbe.

V povabilu k oddaji ponudbe bo naročnik ponudnikom določil nadaljnje pogoje za:

- a) prevzem zaupnega dela specifikacij zahtev naročnika:
- Rok za prevzem zaupnega dela specifikacij zahtev naročnika bo tri delovne dneve od objave povabila k oddaji ponudbe.
 - Pred prevzemom zaupnega dela specifikacij zahtev naročnika bo moral ponudnik podpisati Pogodbo o ne razkrivanju informacij (NDA) ter Potrdilo o prevzemu zaupnega dela specifikacij zahtev naročnika (potrdilo – PRILOGA 9), ki je sestavni del ponudbe.
 - V primeru, da ponudnik zaupnega dela specifikacij zahtev naročnika ne bo prevzel, mora prav tako ponudbi priložiti podpisano potrdilo (izjava – PRILOGA 9), s čimer potrdi, da ima vse informacije in podatke za strokovno in kvalitetno pripravo ponudbe.

Naročnik bo v roku dveh delovnih dni po poteku roka za prevzem zaupnega dela specifikacij zahtev naročnika, za vsakega ponudnika posebej organiziral informativni sestanek, na katerega bodo povabljeni vsi ponudniki, katere je naročnik povabil k oddaji ponudbe, in ki so prevzeli zaupni del specifikacij zahtev naročnika. Ponudniki bodo imeli na informativnem sestanku možnost postavljati vprašanja naročniku glede morebitnih nejasnosti v zvezi s prejetim zaupnim delom specifikacij zahtev naročnika.

O vsakem informativnem sestanku bo voden zapisnik, ki ga bo naročnik posredoval vsem ponudnikom, ki jih je naročnik povabil k oddaji ponudb.

Naročnik vsem povabljenim ponudnikom zagotavlja, da bodo obravnavani enakopravno ter da bo vsem ponudnikom zagotovil enake informacije, ki bodo osnova za oddajo ponudbe. Naročnik v skladu s 35. členom ZJN-3 drugim udeležencem ne bo in ne sme razkriti drugih zaupnih informacij, ki mu jih sporoči posamezen ponudnik, razen če ta ponudnik da soglasje, ki se nanaša na informacije, ki jih naročnik namerava posredovati ostalim ponudnikom oz. udeležencem.

- b) predložitev ponudb ter način in vsebina pogajanj:

- i. rok za predložitev ponudbe bo 10 dni od poteka roka za prevzem zaupnega dela specifikacij zahtev naročnika.
- ii. ponudniki bodo vrednostni ponudbi (izpolnjen obrazec Ponudba s ponudbenim predračunom) predložili tudi druge zahtevane obrazce naročnika, navedene v tabeli 2 – Ponudba, 22 točka dokumentacije.
- iii. Naročnik bo ponudnike k predložitvi ponudb in k pogajanjem prav tako povabil preko informacijskega sistema e-JN, kot je to določeno v 4. točki te dokumentacije.
- iv. Naročnik si pridržuje pravico, da pogajanja izvede na sedežu naročnika.
- v. Če se ponudnik ne bo odzval povabilu na pogajanja in ne bo predložil nove oziroma končne ponudbe, bo naročnik, kot njegovo končno ponudbo, upošteval ponudnikovo zadnjo predloženo ponudbo.

Naročnik si pridržuje pravico pred izdajo odločitve o oddaji naročila zahtevati od ponudnikov postavitve testnega okolja na lokaciji ponudnika, z namenom preveritve delovanja ponujenega sistema (t.im. Proof-Of-Concept) v zvezi z razvitostjo zahtevanih funkcionalnosti CRM.

Naročnik bo ocenil prejete končne ponudbe na podlagi meril za oddajo javnega naročila, določenih v 19. točki II. poglavja te dokumentacije JN Navodila ponudnikom za izdelavo ponudbe – splošni del.

3. Rok za oddajo prijav za sodelovanje (prva faza)

Kandidati morajo prijave za sodelovanje (v nadaljevanju: prijave) predložiti v informacijski sistem e-JN na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si/mojejn>, 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 dokumentacije JN in objavljen na spletnem naslovu https://ejn.gov.si/ponudba/pages/aktualno/vec_informacij_ponudniki.xhtml.

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

Prijava se šteje za pravočasno oddano, če jo naročnik prejme preko sistema e-JN <https://ejn.gov.si/eJN2> najkasneje do **17. 1. 2020 do 10. ure**. Za oddano prijavo se šteje prijava, ki je v informacijskem sistemu e-JN označena s statusom »ODDANO«.

Kandidat lahko do roka za oddajo prijav svojo prijavo umakne ali spremeni. Če kandidat v informacijskem sistemu e-JN svojo prijavo umakne, se šteje, da prijava ni bila oddana in je naročnik v sistemu e-JN tudi ne bo videl. Če kandidat svojo prijavo v informacijskem sistemu e-JN spremeni, je pri naročniku v tem sistemu odprta zadnja oddana prijava.

Po preteku roka za oddajo prijav prijave ne bo več mogoče oddati.

4. Rok za oddajo ponudb in pogajanja (druga faza)

Ponudniki morajo ponudbe predložiti v informacijski sistem e-JN na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si/mojejn>, 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 dokumentacije JN in objavljen na spletnem naslovu https://ejn.gov.si/ponudba/pages/aktualno/vec_informacij_ponudniki.xhtml.

Ponudba se šteje za pravočasno oddano, če jo naročnik prejme preko sistema e-JN <https://ejn.gov.si/eJN2> najkasneje do datuma in ure, ki ga bo naročnik določil in objavil po zaključeni 1. fazi postopka (po pregledu prijav). Kandidatom, za katere je naročnik označil, da se jih ne izloči, bo na elektronski naslov poslano povabilo k oddaji ponudb.

Uporabnik ponudnika, ki je v informacijskem sistemu e-JN pooblaščen za oddajo 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 (OZ), Ur. l. RS, št. 97/07-UPB, s spremembami). 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.

Ponudnik lahko do roka za oddajo ponudb svojo ponudbo umakne 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 pri naročniku v tem sistemu odprta zadnja oddana ponudba.

Po preteku roka za predložitev ponudb ponudbe ne bo več mogoče oddati.

Naročnik bo ponudnike k pogajanjem povabil preko informacijskega sistema e-JN. V povabilu k pogajanjem bo naročnik določil rok za oddajo ponudbe in datum odpiranja (oddaja nove oziroma končne ponudbe).

Dostop do povezave za oddajo elektronske ponudbe v tem postopku javnega naročila je na naslednji povezavi: <http://www.elektro-gorenjska.si/aktualno/javna-narocila>.

5. Informacije v zvezi z odpiranjem prijav in ponudb

a) Odpiranje prijav

Odpiranje prijav bo potekalo avtomatično v informacijskem sistemu e-JN dne 17. 1. 2020 in se bo začelo ob 10.01 uri na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si/eJN2>. Odpiranje prijav ni javno, prijave se bodo odprle samo naročniku.

b) Odpiranje ponudb

Odpiranje ponudb bo potekalo avtomatično v informacijskem sistemu e-JN na dan, ki ga bo naročnik določil in objavil naknadno, v Povabilu k oddaji ponudb. Odpiranje ponudb bo potekalo na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si/eJN2>.

Odpiranje poteka tako, da informacijski sistem e-JN samodejno ob uri, ki je določena za javno odpiranje prijav, 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«, v katerega javnost lahko vpogleda neomejen čas. Ponudniki, ki so oddali ponudbe, imajo te podatke v informacijskem sistemu e-JN na razpolago v razdelku »Zapisnik o odpiranju ponudb«.

6. Dodatna pojasnila ponudnikom

Pojasnila dokumentacije JN lahko kandidati zahtevajo pisno na Portalu javnih naročil (www.enarocanje.si) najpozneje do 8. 1. 2020 do 10. ure. Naročnik bo upošteval samo tiste zahteve za dodatna pojasnila in odgovarjal na vprašanja kandidatov, ki bodo posredovana izključno preko Portala za javna naročila.

Na zahteve za pojasnila oziroma druga vprašanja v zvezi z naročilom, zastavljena po tem roku, naročnik ne bo odgovarjal.

Pojasnila in odgovore na morebitna vprašanja zainteresiranih kandidatov bo naročnik objavil na Portalu javnih naročil izključno v slovenskem jeziku, in sicer najkasneje do 10. 1. 2020.

Morebitne spremembe oziroma dopolnitve dokumentacije JN bo naročnik objavil na svoji spletni strani: <http://www.elektro-gorenjska.si/aktualno/javna-narocila> in na Portalu javnih naročil ter po potrebi podaljšal rok za pojasnila dokumentacije JN oziroma oddajo ponudb. Spremembe in dopolnitve so sestavni del dokumentacije JN.

7. Veljavnost ponudbe (v drugi fazi)

Ponudba mora veljati najmanj tri mesece od dneva, določenega za oddajo ponudb. V primeru krajšega roka veljavnosti ponudbe se ponudba izloči.

Naročnik lahko zahteva, da ponudniki podaljšajo čas veljavnosti ponudb za določeno dodatno obdobje. Zahteva naročnika za podaljšanje veljavnosti in odgovori ponudnikov morajo biti podani v pisni obliki. Ponudniki morajo odgovoriti na takšno zahtevo v pisni obliki. Ponudnik ima pravico zavrniti zahtevo naročnika za podaljšanje veljavnosti.

Od ponudnika, ki se z zahtevo strinja, ne bo zahtevano, niti mu ne bo dovoljeno, da razen podaljšanja veljavnosti ponudbe, kakorkoli drugače spreminja svojo ponudbo.

8. Vročanje pisanj

Naročnik bo vsa pisanja (pozive na dopolnitve, pojasnila ponudb idr.) **ustvaril in posredoval kandidatom in ponudnikom v sistemu e-JN**. Šteje se, da kandidat oz. ponudnik z oddajo prijave/ponudbe v sistemu e-JN daje soglasje, da vse komunikacije med naročnikom in kandidatom oz. ponudnikom po oddaji prijave/ponudbe potekajo preko tega sistema. Naročnik pri tem dokazuje zgolj, da je njegovo sporočilo zapustilo elektronski poštni sistem naročnika ter posredovalo sporočilo na elektronski naslov, s katerega je kandidat oz. ponudnik oddal prijavo/ponudbo v sistem e-JN. Kandidat in ponudnik se zavezuje, da bo redno spremljal vsebino e-pošte, prejete v sistem e-JN, ter bo na morebitno zahtevo naročnika elektronsko potrdil prejem posameznega sporočila.

Kranj, dne 16. 12. 2019

Naročnik:
Elektro Gorenjska, d. d.
Predsednik uprave:
dr. Ivan Šmon, MBA



elektro
gorenjska



Elektro Gorenjska,
podjetje za distribucijo
električne energije, d.d., Kranj

II. NAVODILA PONUDNIKOM ZA IZDELAVO PONUDB – SPLOŠNI DEL

9. Pravna podlaga

Javno naročilo se izvaja v skladu z določili:

- Zakona o javnem naročanju (ZJN-3; Ur. l. RS, št. 91/2015 s spremembami) in podzakonskih aktov,
- Zakona o pravnem varstvu v postopkih javnega naročanja (ZPVPJN; Ur. l. RS, št. 43/2011 s spremembami),
- Zakona o integriteti in preprečevanju korupcije (ZIntPK; Ur. l. RS, št. 45/10 s spremembami),
- drugih predpisov, ki veljajo za naročnika in urejajo področje predmetnega javnega naročila.

10. Oblika ponudbe

Jezik

Dokumentacija JN in vsi njeni deli so pripravljene v slovenskem jeziku. V postopku oddaje javnega naročila se uporablja izključno slovenski jezik. Kandidat/ponudnik mora predložiti prijavo/ponudbo v slovenskem jeziku.

Če kandidat/ponudnik predloži dokument v tujem jeziku, ga naročnik lahko pozove, da predloži overjen prevod in mu za predložitev določi rok. Če kandidat/ponudnik v postavljenem roku ne predloži overjenega prevoda, naročnik prijavo/ponudbo izloči iz postopka oddaje javnega naročila. Prevod mora pripraviti oseba, ki je usposobljena za prevajanje (sodno zapriseženi tolmač, uradni prevajalci idr.) v slovenski jezik. Iz prevoda mora biti razvidno ime osebe, ki je opravila prevod, in njen status.

Poslovna skrivnost

Morebitne poslovne skrivnosti v prijavi/ponudbi mora kandidat/ponudnik označiti z oznako »POSLOVNA SKRIVNOST«. Če je kateri od podatkov poslovna skrivnost po subjektivnem kriteriju, kot je to opredeljeno v zakonu, ki ureja poslovno skrivnost, mora kandidat/ponudnik predložiti ustrežni akt (sklep), iz katerega je razvidno, da so ti podatki opredeljeni kot poslovna skrivnost. Za poslovno skrivnost se ne štejejo podatki, določeni v II. odstavku 35. člena ZJN-3.

POMEMBNO:

Kandidati in ponudniki, ki nimajo sedeža v Republiki Sloveniji, morajo za namen tega postopka v Republiki Sloveniji imenovati pooblaščenca za vročanje (v skladu z veljavnim Zakonom o splošnem upravnem postopku (Ur. l. RS, št. 80/1999 s spremembami)), ki ga navedejo v obrazcu PRILOGA D/2.

Ostale zahteve

Prijava/ponudba mora biti podana na prilogah dokumentacije JN ali po vsebini in obliki enakih prilogah, izdelanih s strani kandidata/ponudnika. Vse zahtevane priloge morajo biti priložene k prijavi/ponudbi. Prijavo/ponudbo in njene sestavne dele mora podpisati zakoniti zastopnik kandidata/ponudnika ali oseba, ki ima pravico zastopati kandidata/ponudnika vsaj v obsegu, ki zadošča namenu prijave/ponudbe.

Navedbe v listinah morajo izkazovati dejansko stanje in dejstva v času oddaje prijave/ponudbe in morajo biti dokazljive. Ker se prijava/ponudba oddaja elektronsko, si naročnik pridržuje pravico, da od kandidata/ponudnika zahteva, da v postavljenem roku priloži original (nekega) dokumenta.

Kandidat/ponudnik nosi vse stroške, povezane s pripravo in predložitvijo prijave/ponudbe. Naročnik kandidatom/ponudnikom ne bo povrnil nobenih stroškov povezanih s pripravo prijave/ponudbe, niti kakršnihkoli drugih stroškov, ki bodo nastali tekom postopka oddaje javnega naročila.

11. Celovitost ponudbe in variantne ponudbe

Ponudnik lahko odda ponudbo le za celoto. Variantne ponudbe niso dopustne in se ne bodo upoštevale.

12. Skupna ponudba več ponudnikov

Skupna ponudba je ponudba, v kateri enakopravno nastopa več ponudnikov skupaj (konzorcij ponudnikov). Prijavo in ponudbo lahko predloži skupina ponudnikov, ki mora predložiti pravni akt o skupnem nastopanju, iz katerega bo nedvoumno razvidno naslednje:

- imenovanje nosilca posla pri izvedbi javnega naročila,
- pooblastilo nosilcu posla in odgovorni osebi za podpis prijave in ponudbe ter podpis pogodbe,
- obseg del, ki jih bo opravil posamezni ponudnik in njihove odgovornosti,
- izjava, da so vsi ponudniki v skupni prijavi in ponudbi seznanjeni z dokumentacijo JN in pogoji in merili za dodelitev javnega naročila ter da z njimi v celoti soglašajo,
- izjava, da so vsi ponudniki seznanjeni s plačilnimi pogoji iz dokumentacije JN, in
- navedba, da odgovarjajo naročniku neomejeno solidarno.

Skupni ponudniki v vsakem primeru naročniku odgovarjajo solidarno, tudi če ta odgovornost v medsebojnem dogovoru ni tako opredeljena.

Omenjeni pravni akt o skupnem nastopanju mora biti veljaven celoten čas, v katerem takšen konzorcij izvaja javno naročilo.

Vsak partner v skupni prijavi in ponudbi mora za sodelovanje v postopku javnega naročanja izpolnjevati pogoje za dokazovanje sposobnosti, razen če se ekonomski in finančni pogoji ter tehnični in kadrovske pogoji (če so zahtevani) lahko seštevajo, kar omogoča, da vsi ponudniki – skupni partnerji skupaj izpolnijo te zahteve in pogoje, če je to v tej dokumentaciji JN posebej tako določeno.

Spremembe članov konzorcija tekom postopka oddaje javnega naročila niso mogoče.

Če je javno naročilo v izvajanje oddano ponudnikom, ki so oddali skupno ponudbo, menjava članov konzorcija tekom izvajanja pogodbe ni mogoča. Če kateri od članov konzorcija želi prenehati z izvajanjem javnega naročila oz. če je zoper katerega od članov konzorcija uveden postopek, katerega namen je prenehanje poslovanja, bo naročnik odpovedal pogodbo o izvedbi javnega naročila.

13. Ponudba s podizvajalci

Ponudba s podizvajalcem je ponudba, pri kateri glavni ponudnik del javnega naročila odda v izvajanje podizvajalcu.

Podizvajalec je gospodarski subjekt, ki je pravna ali fizična oseba in za ponudnika, s katerim je naročnik po tem zakonu sklenil pogodbo o izvedbi javnega naročila ali okvirni sporazum, dobavlja opremo ali izvaja storitev oziroma gradnjo, ki je neposredno povezana s predmetom javnega naročila. Glavni ponudnik vedno v celoti odgovarja za izvedbo prevzetega naročila in za delo podizvajalcev, ne glede na skupno število podizvajalcev.

Ponudnik mora v prijavi navesti vse eventualne podizvajalce (izpolniti ESPD) in opredeliti dele javnega naročila, ki bodo izvedeni s strani navedenih podizvajalcev (dela, ki jih bo posamezni podizvajalec izvajal, količino in vrednost) ter izpolniti, podpisati in žigosati prilogo osnutka pogodbe (»Priloga – podizvajalec«).

Kadar namerava ponudnik izvesti naročilo s podizvajalci, mora ravnati v skladu s 94. členom ZJN-3.

Podizvajalci morajo izpolnjevati pogoje, kot so določeni v III. poglavju te dokumentacije JN Navodila ponudnikom za izdelavo ponudbe – posebni del. Izpolnjevanje tehničnih in kadrovske pogojev (če so zahtevani) bo, če ni drugače določeno v tej dokumentaciji JN, ugotovljeno skupaj za glavnega ponudnika in podizvajalce.

Če kandidat/ponudnik izpolnjevanje katerega od pogojev dokazuje skupaj s katerim od podizvajalcev (npr. reference), po sklenitvi pogodbe pa želi takšnega podizvajalca zamenjati, mora ponudnik zagotoviti, da je novi podizvajalec takšen, da tudi skupaj z njim glavni ponudnik izpolnjuje zahtevane pogoje iz dokumentacije JN. Naročnik bo izpolnjevanje teh pogojev ugotavljal na dan predlagane spremembe.

14. Finančna zavarovanja

Naročnik zahteva finančna zavarovanja, kot so navedena v III. poglavju te dokumentacije JN – Navodila ponudnikom za izdelavo ponudbe – posebni del, in osnutku pogodbe.

Ponudnik kot finančno zavarovanje lahko predloži menico, bančno garancijo ali garancijo zavarovalnice za kavcijsko zavarovanje ali nakaže brezobrestni depozit (*v zvezi s finančnim zavarovanjem naročnik pojem banka oz. (bančna) garancija v tej dokumentaciji JN uporablja tako za banko, ki izda garancijo, kot tudi za zavarovalnico oz. garancijo zavarovalnice; v pojem (bančna) garancija pa je štet tudi brezobrestni depozit*).

Bančna garancija mora biti izdana s strani banke, ki ima sedež v državah članicah Evropske unije ali v Švici.

V primeru spora med naročnikom in garantom je pristojno sodišče po sedežu javnega naročnika.

V primeru, da ponudnik, kot finančno zavarovanje, v enakem znesku in za enako obdobje na poslovni račun naročnika nakaže brezobrestni depozit, mora kot dokazilo (tako v fazi oddaje ponudbe, kot tudi v drugih primerih) naročniku predložiti potrdilo o vplačilu depozita. Na plačilnem nalogu mora v rubriki "namen nakazila" oziroma na potrdilu o vplačilu depozita, navesti naslednje podatke:

- vrsto zavarovanja (depozit za zavarovanje ... *(resnosti ponudbe, dobre izvedbe del, odprave napak v garancijskem roku)*),
- številko javnega naročila ali pogodbe.

15. Cena in plačilni pogoji

Cena mora vključevati vse stroške in dajatve, vključno s stroški licenc za celotno obdobje veljavnosti pogodbe, ter mora biti izražena v evrih (EUR).

Ponujene cene, vključno z urno postavko za analitika-programerja, so fiksne ves čas trajanja pogodbe.

Vrednosti v ponudbi in ponudbenem predračunu morajo biti zapisane v neto znesku, brez DDV. Končna ponudbena cena mora vsebovati tudi vse morebitne popuste.

Ponudniki s sedežem izven EU morajo v ponudbeno ceno vključiti vse zneske carin in ostalih uvoznih in drugih dajatev.

Naročnik ne nudi avansa. Ostali plačilni pogoji so podrobneje opredeljeni v osnutku pogodbe.

Naročnik si pridržuje pravico pred odločitvijo oddaje naročila preveriti ponudbeno vrednost in od ponudnika zahtevati pisna pojasnila (npr. zaradi neobičajno nizke ponudbe).

16. Terminski plan in Izjava o delu (Statement of Work, SoW)

Ponudnik bo moral končni ponudbi predložiti okvirni terminski plan projekta, skladen z rokom izvedbe vseh del naročila. Ponudnik mora v okvirnem terminskem planu predvideti pripravo Tehničnega načrta izvedbe (Blueprint), izvedbo posameznih aktivnosti skladno z Blueprintom (prilagoditve produkta), izvedbo preizkušanj (celoviti SAT), akcijskega načrta za izvedbo in prehod v produkcijo, izobraževanje zaposlenih naročnika ter prehod v produkcijo. Pri tem naj ponudnik upošteva, da naročnik zahteva vzpostavitev rešitve v iteracijah s sprotnim preverjanjem na demonstracijskem oz. testnem okolju.

Pred podpisom pogodbe bo moral ponudnik oziroma izbrani izvajalec terminski plan uskladiti z naročnikom. Detajlni terminski plan izvedbe projekta pogodbeni stranki uskladita po potrditvi Blueprinta.

Terminski plan mora zajemati tudi dinamiko plačil.

Izbrani ponudnik bo moral v 10 dneh po pravnomočnosti odločitve o oddaji javnega naročila naročniku v potrditev predložiti Izjavo o delu (Statement of Work, SoW). V SoW bo moral ponudnik predvideti potek oziroma izvedbo projekta. S strani naročnika potrjeni SoW je pogoj za sklenitev pogodbe.

17. Tuji ponudnik

Če država, v kateri ima tuji kandidat/ponudnik (ali skupni ponudnik, drug subjekt ali podizvajalec) svoj sedež, ne izdaja katerega izmed dokumentov, zahtevanih s to dokumentacijo JN, bo naročnik, namesto pisnega dokazila sprejel zapriseženo izjavo prič ali zapriseženo izjavo kandidata/ponudnika. Če takšna izjava v državi, kjer ima kandidat/ponudnik sedež, ni predvidena, mora prijavi/ponudbi predložiti izjavo zakonitega zastopnika kandidata/ponudnika, dano pred pristojnim sodnim ali upravnim organom, notarjem ali pred pristojno poklicno ali trgovinsko organizacijo v matični državi te osebe ali v državi, v kateri ima kandidat/ponudnik sedež.

18. Izločitev iz javnega naročila

Vse prijave in ponudbe, ki ne bodo v celoti pripravljene v skladu s to dokumentacijo JN oziroma ne bodo izpolnjevale pogojev iz te dokumentacije JN ali ZJN-3, bodo izločene kot nedopustne. Naročnik bo praviloma pred oddajo naročila preveril obstoj in vsebino podatkov oziroma drugih navedb v prejetih ponudbah (lahko tudi le najugodnejše), glede na merilo. Naročnik lahko skladno z zakonom od ponudnika zahteva odpravo pomanjkljivosti v predloženih dokazilih, soglasje k odpravi računske napake in dodatna dokazila za navedbe v ponudbi, katerih ne more sam preveriti iz drugih dostopnih virov. Dopolnjevanje ali menjavanje referenčnih dokazil in vseh dokazil, povezanih s tehničnimi zahtevami predmeta naročila, ni dopustno.

V postopku ne more sodelovati družba oziroma podjetje, katerega družbenik, večinski delničar, poslovodja ali član uprave je delavec naročnika ali njegov ožji družinski član ali član organa nadzora naročnika.

19. Merilo za oddajo javnega naročila = T

Naročnik bo oddal javno naročilo ponudniku, ki bo oddal ekonomsko najugodnejšo ponudbo. Ekonomsko najugodnejša ponudba bo tista, ki bo dopustna in bo dosegla največje število točk po spodaj navedenih merilih.

Skupno število točk se izračuna kot seštevek točk za merila »Ponudbena vrednost«, »Razvitost zahtevanih funkcionalnosti CRM«, »Garancijska doba za brezhibno delovanje CRM«, »Microsoft SQL strežnik« in »Microsoft .net ogrodje«. Največje možno število točk je 100.

Naročnik bo pri merilih »Garancijska doba za brezhibno delovanje CRM«, »Microsoft SQL strežnik« in »Microsoft .NET ogrodje« upošteval podatke, ki jih bo kandidat oz. ponudnik navedel v prijavi za sodelovanje. V obrazec Ponudbe ponudnik te podatke vpiše (prepiše iz prijave) le zaradi zagotavljanja javnosti.

Naročnik bo izbral najugodnejšo ponudbo v skladu s spodaj navedenimi merili:

$$T = P + R + G * + S * + N *$$

a) P = ponudbena vrednost = 50 točk:

Ponudba z najnižjo ponudbeno vrednostjo (brez DDV) dobi največ 50 točk. Ostale ponudbe prejmejo število točk, ki ustreza sorazmernemu odstopanju njihovih ponudbenih vrednosti od ponudbene vrednosti najnižje ponudbe, kar se izračuna po formuli:

$$P = 50 \times \left(\frac{NPC}{PC} \right)$$

kjer pomeni:

P – število točk vrednotene ponudbe;

50 – ponder, določen po merilu;

NPC – najnižja ponudbena cena (vrednost) izmed vrednotenih ponudb;
PC – ponudbena cena (vrednost) vrednostne ponudbe.

b) R = razvitost zahtevanih funkcionalnosti CRM (integracije niso vključene) = 23 točk

$$R = 23 \times \left(\frac{\sum (\text{Procent razvitosti zahteve}_i \times \text{Utež zahteve}_i)}{\sum (\text{Utež zahteve}_i)} \right)$$

kjer pomeni:

R – razvitost zahtevanih funkcionalnosti;

23 – ponder, določen po merilu;

Σ – vsota;

Procent razvitosti zahteve_i – Procent razvitosti i-te zahteve, naveden s strani ponudnika v prilogi D/6 v stolpcu Razvitost % (*procent Okvirna razvitost % se v tej fazi ne upošteva*);

Utež zahteve_i – Utež i-te zahteve, navedena v prilogi D/6 v stolpcu Utež;

Ponudnik mora v obrazcu D/6 pri vsaki zahtevi posebej oceniti razvitost v stolpcu Razvitost %, t.j. v kakšni meri je ta zahteva podprta v standardni rešitvi oziroma je na voljo v »out-of-the-box« rešitvi (v skladu s podtočko 15, točke 22 dokumentacije JN). Ponudnik mora na podlagi ocenjenih razvitosti posameznih zahtev z uporabo formule obrazca D/6 izračunati % razvitost funkcionalnih zahtev in ga vpisati v obrazec Ponudba. V primeru, da bo naročnik ugotovil, da ponudnik ni pravilno izračunal % razvitih funkcionalnosti, bo upošteval svoj izračun, o novem % pa bo obvestil ponudnika.

c) G * = garancijska doba za brezhibno delovanje CRM (garancijsko dobo mora ponudnik navesti v celih letih) = 3 točke:

- 2 leti (*pogoj*) = 0 točk
- za vsako dodatno leto garancije = 1 točka, vendar največ 3 točke.

d) S * = Microsoft SQL strežnik = 12 točk

- zagotavljanje uporabe Microsoftovega SQL strežnika za shranjevanje baz podatkov

e) N * = Microsoft .NET ogrodje = 12 točk

- razvoj dopolnitev temelji na Microsoftovem .NET ogrodju za razvijanje programske opreme

* Podatki pri označenih treh merilih morajo biti isti, kot jih je ponudnik posredoval pri prijavi. V primeru razlikovanja podatkov (prijava – ponudba), bo naročnik upošteval podatke iz prijave.

20. Odločitev o oddaji naročila in sklenitev pogodbe

Naročnik si pridržuje pravico, da v tem postopku brez obrazložitve in brez odškodninske odgovornosti ne izbere nobenega ponudnika oziroma ne sklene pogodbe s ponudnikom, ki izpolnjuje vse pogoje in je ponudil najugodnejšo ceno, oziroma ta postopek ustavi vse do sklenitve pogodbe.

Naročnik bo sprejel odločitev o oddaji javnega naročila, in sicer v roku in vsebini, določeni v ZJN-3, pri čemer si pridržuje pravico, da bo pri najugodnejšem ponudniku pred oddajo preveril obstoj in vsebino podatkov oziroma drugih navedb iz ponudbe. Podpisano odločitev o oddaji javnega naročila bo objavil na Portalu javnih naročil. Odločitev se šteje za vročeno z dnem objave na Portalu javnih naročil.

Pogodbo bo naročnik z izbranim ponudnikom sklenil le v primeru, da bodo za to izpolnjeni vsi pogoji iz predpisov in aktov, ki urejajo poslovanje naročnika. Statut naročnika namreč v 28. členu določa, da mora naročnik za vse pravne posle, katerih bruto vrednost enega posla ali več povezanih poslov skupaj presega 1 % osnovnega kapitala družbe, pridobiti predhodno soglasje nadzornega sveta. Nadzorni svet lahko določi nižjo vrednost. Če tega soglasja naročnik ne bo pridobil, pogodbe z izbranim ponudnikom ne bo sklenil.

Izbrani ponudnik v tem primeru ni upravičen od naročnika zahtevati kakršne koli povrnitve škode ali vračila kakšnih koli drugih stroškov v zvezi s tem.

Naročnik bo po pravnomočnosti odločitve o oddaji naročila in pridobljenem soglasju nadzornega sveta ponudnika pozval k podpisu pogodbe. Če se ponudnik v roku 8 (osem) dni po pozivu k podpisu pogodbe ne bo odzval, se šteje, da je odstopil od ponudbe, naročnik pa bo v takšnem primeru unovčil finančno zavarovanje za resnost ponudbe.

Pred sklenitvijo pogodbe bo moral izbrani ponudnik (vključno s skupnimi ponudniki in podizvajalci) v skladu s VI. odstavkom 14. člena ZIntPK, naročniku predložiti izjavo oziroma podatke o udeležbi fizičnih in pravnih oseb v lastništvu ponudnika, vključno z udeležbo tihih družbenikov, ter o gospodarskih subjektih, za katere se glede na določbe zakona, ki ureja gospodarske družbe, šteje, da so povezane družbe s ponudnikom. Če ponudnik predloži lažno izjavo oziroma da neresnične podatke o navedenih dejstvih, ima to za posledico ničnost pogodbe.

21. Pravno varstvo

Pravno varstvo ponudnikov je zagotovljeno v skladu ZPVPJN.

Zahtevek za revizijo, ki se nanaša na vsebino objave, povabilo k oddaji ponudbe ali to dokumentacijo JN, razen v primeru iz III. odstavka 25. člena ZPVPJN, se lahko vloži v 10 delovnih dneh od dneva objave obvestila o naročilu ali prejema povabila k oddaji ponudbe. Kadar naročnik spremeni ali dopolni navedbe v objavi, povabilu k oddaji ponudbe ali v dokumentaciji JN, se lahko zahtevek za revizijo, ki se nanaša na spremenjeno, dopolnjeno ali pojasnjeno vsebino objave, povabila ali dokumentacije ali z njim neposredno povezano navedbo v prvotni objavi, povabilu k oddaji ponudbe ali dokumentaciji JN, vloži v 10 delovnih dneh od dneva objave obvestila o dodatnih informacijah, informacijah o nedokončanem postopku ali popravku, če se s tem obvestilom spreminjajo ali dopolnjujejo zahteve ali merila za izbiro najugodnejšega ponudnika.

Zahtevka za revizijo iz prejšnjega odstavka ni dopustno vložiti po roku za prejem ponudb, razen če je naročnik v postopku javnega naročanja določil rok za prejem ponudb, ki je krajši od 10 delovnih dni. V tem primeru se lahko zahtevek za revizijo vloži v 10 delovnih dneh od dneva objave obvestila o naročilu.

Vlagatelj po preteku roka, določenega za predložitev ponudb, ne more navajati kršitev, ki so mu bile ali bi mu morale biti znane pred potekom tega roka, razen če to dopušča ZPVPJN in v primerih, ko dokaže, da zatrjevanih kršitev objektivno ni bilo mogoče ugotoviti pred tem rokom.

Takso v višini 4.000 EUR mora vlagatelj plačati na transakcijski račun Ministrstva za finance, št. SI56 0110 0100 0358 802, sklic 11 16110-7111290-xxxxxxLL (xxxxxx = številka objave, LL = letnica iz številke objave).

Potrdilo o plačilu takse mora biti obvezno priloženo zahtevku za revizijo.

Zahtevek za revizijo mora biti vložen pri naročniku: Elektro Gorenjska, d.d., Ulica Mirka Vadnova 3/a, 4000 Kranj, in sicer neposredno na tem naslovu ali po pošti priporočeno s povratnico.

III. NAVODILA PONUDNIKOM ZA IZDELAVO PONUDBE – POSEBNI DEL

22. Obvezna vsebina ponudbe - pogoji in dokazila

Kandidat/ponudnik v prijavi in v ponudbi priloži dokumente, ki so navedeni v tej točki (v tabelah v nadaljevanju).

Na poziv naročnika bo moral izbrani ponudnik v postopku javnega naročanja ali pri izvajanju javnega naročila, v roku osmih dni od prejema poziva, posredovati podatke o:

- svojih ustanoviteljih, družbenikih, vključno s tihimi družbeniki, delničarjih, komanditistih 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.

Kandidat/ponudnik, ki odda prijavo/ponudbo, pod kazensko in materialno odgovornostjo jamči, da so vsi podatki in dokumenti, podani v prijavi/ponudbi, resnični, in da priložena dokumentacija ustreza originalu. V nasprotnem primeru kandidat/ponudnik naročniku odgovarja za vso škodo, ki mu je nastala.

Obrazci »PRIJAVA ZA SODELOVANJE«, »PONUDBA« in »PONUDBENI PREDRAČUN«

Ponudnik mora v obrazcu »PRIJAVA ZA SODELOVANJE«, »PONUDBA« in »PONUDBENI PREDRAČUN« vpisati vse pozicije, v skladu z navodilom v IV. poglavju te dokumentacije JN.

Oddaja prijave (1. faza postopka):

Kandidat v informacijskem sistemu e-JN v razdelek »Druge priloge« naloži izpolnjen obrazec »PRIJAVA ZA SODELOVANJE« v .pdf datoteki ter ostale dokumente, ki jih mora priložiti prijavi. Prijave se bodo odprle samo naročniku.

ESPD – priložiti k prijavi (prva faza)

Ponudnik, ki v sistemu e-JN oddaja ponudbo, naloži svoj ESPD v razdelek »ESPD – ponudnik«, ESPD ostalih sodelujočih pa naloži v razdelek »ESPD – ostali sodelujoči«. V razdelek »ESPD – ponudnik« ponudnik naloži elektronsko podpisan ESPD v .xml obliki ali nepodpisan ESPD v .xml obliki, pri čemer se v slednjem primeru v skladu Splošnimi pogoji uporabe informacijskega sistema e-JN šteje, da je oddan pravno zavezujoč dokument, ki ima enako veljavnost kot podpisan.

Za ostale sodelujoče ponudnik v razdelek »ESPD – ostali sodelujoči« priloži podpisane ESPD v .pdf obliki, ali elektronsko podpisan ESPD .xml obliki.

Oddaja ponudbe (2. faza postopka):

Ponudnik v informacijskem sistemu e-JN v razdelek »Predračun« naloži izpolnjen obrazec »PONUDBA« v .pdf datoteki, ki bo dostopen na javnem odpiranju ponudb, obrazec »PONUDBENI PREDRAČUN« pa naloži v razdelek »Druge priloge«, ki na javnem odpiranju ponudb ne bo dostopen. V primeru razhajanj med podatki v obrazcu »PONUDBA«, naloženim v razdelek »Predračun«, in celotnim obrazcem »PONUDBENI PREDRAČUN«, naloženim v razdelek »Druge priloge«, kot veljavni štejejo podatki v celotnem predračunu, tj. v obrazcu »PONUDBENI PREDRAČUN«, naloženim v razdelku »Druge priloge«.

Ostali dokumenti

Ponudnik ostale dokumente, ki jih mora predložiti ponudbi, v informacijskem sistemu e-JN naloži v razdelek »Druge priloge«.

Tabela 1 - Prijava (1. faza)

Naročnik določa naslednje obvezne pogoje, ki jih morajo izpolnjevati kandidati (vključno s skupnimi ponudniki in podizvajalci, če je to za njih posebej zahtevano) za sodelovanje v prvi fazi postopka oddaje javnega naročila in jih mora kandidat dokazati s predložitvijo naslednjih dokumentov:

1.	PRIJAVA ZA SODELOVANJE
1.1.	Kandidat mora izpolniti obrazec Prijava za sodelovanje. Kandidat mora podpisati tudi Specifikacije zahtev naročnika (V. poglavje.) in jih priložiti obrazcu Prijave za sodelovanje. DOKAZILO: Izpolnjena Prijava za sodelovanje ter podpisane Specifikacije zahtev naročnika.
2.	POGOJI ZA SODELOVANJE IN DOKAZILA:
2.1.	Kandidat mora prijavi priložiti izpolnjen, podpisan in žigosan (če uporablja žig) obrazec ESPD, ki predstavlja uradno izjavo kandidata, da ne obstajajo razlogi za izključitev (navedeni v nadaljevanju) in da izpolnjuje pogoje (navedeni v nadaljevanju) za sodelovanje pri predmetnem javnem naročilu (če se ti pogoji ne dokazujejo posebej, ker v ESPD to ni predvideno). V primeru, da kandidat nastopa s partnerji (skupna ponudba) in/ali podizvajalcem, ali uporablja zmogljivosti drugih subjektov, morajo ta obrazec izpolniti tudi vsak partner, podizvajalci in drugi subjekti, katerih zmogljivosti bo uporabljal kandidat/ponudnik. DOKAZILO: Izpolnjen, podpisan in žigosan ESPD (PRILOGA D/1).
3.	RAZLOGI ZA IZKLJUČITEV
3.1.	Naročnik bo iz sodelovanja v postopku predmetnega javnega naročila izključil kandidata (vključno s skupnim ponudnikom in drugim subjektom, katerih zmogljivosti bo uporabljal kandidat/ponudnik), če bo zanj dokazano: a) kaznovanost kandidata ali oseb, ki so članice upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa tega kandidata, ali oseb, ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem, za kazniva dejanja, ki so opredeljena v Kazenskem zakoniku (Uradni list RS, št. 50/12 – uradno prečiščeno besedilo, s spremembami) ter naštetih v 75. členu ZJN-3. b) neizpolnjevanje vseh obveznih dajatev in drugih denarnih nedavčnih obveznosti v skladu z zakonom, ki ureja finančno upravo, ki jih pobira davčni organ v skladu s predpisi v kateri ima kandidat sedež ali predpisi države naročnika, če vrednost teh neplačanih zapadlih obveznosti na dan oddaje prijave znaša 50 EUR ali več. Šteje se, da kandidat ne izpolnjuje obveznosti iz prejšnjega stavka tudi, če na dan oddaje prijave ni imel predloženih vseh obračunov davčnih odtegljajev za dohodke iz delovnega razmerja za obdobje zadnjih petih let do dneva oddaje ponudbe (REK obrazec). c) kandidat je na dan roka za oddajo prijav uvrščen v evidenco ponudnikov z negativnimi referencami iz 110. člena ZJN-3. d) če je v zadnjih treh letih pred potekom roka za oddajo prijav pristojni organ Republike Slovenije ali druge države članice ali tretje države pri kandidatu 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. <i>(se ne uporablja do dokončne odločitve Ustavnega sodišča, od takrat naprej pa v skladu z odločitvijo US)</i> e) če se je nad kandidatom začel postopek zaradi insolventnosti ali prisilnega prenehanja po zakonu, ki ureja postopek zaradi insolventnosti in prisilnega prenehanja, ali postopek likvidacije po zakonu, ki ureja gospodarske družbe, če njegova sredstva ali poslovanje upravlja upravitelj ali sodišče, ali če so njegove poslovne dejavnosti začasno ustavljene, ali

	<p>če se je v skladu s predpisi druge države nad njim začel postopek ali pa je nastal položaj z enakimi pravnimi posledicami.</p> <p>f) če je kandidat zagrešil hujšo kršitev poklicnih pravil, zaradi česar je omajana njegova integriteta.</p> <p>g) če lahko naročnik upravičeno sklepa, da je kandidat z drugimi gospodarskimi subjekti sklenil dogovor, katerega cilj ali učinek je preprečevati, omejevati ali izkrivljati konkurenco. Šteje se, da je sklepanje naročnika iz prejšnjega stavka upravičeno, če organ, pristojen za varstvo konkurence, na podlagi prijave naročnika v 15 dneh naročniku sporoči, da bo uvedel postopek ugotavljanja kršitve.</p> <p>h) če nasprotja interesov iz III. odstavka 91. člena ZJN-3 ni mogoče učinkovito odpraviti z drugimi, blažjimi ukrepi.</p> <p>i) če so se pri kandidatu pri prejšnji pogodbi o izvedbi javnega naročila, sklenjeni z naročnikom, pokazale precejšnje ali stalne pomanjkljivosti pri izpolnjevanju ključne obveznosti, zaradi česar je naročnik predčasno odstopil od prejšnjega naročila (pogodbe) ali uveljavil odškodnino ali so bile izvedene druge, primerljive sankcije.</p> <p>j) če je kandidat kriv dajanja resnih zavajajočih razlag pri dajanju informacij, zahtevanih zaradi preverjanja obstoja razlogov za izključitev ali izpolnjevanja pogojev za sodelovanje, ali če ni razkril teh informacij ali če ne more predložiti dokazil, ki se zahtevajo v skladu z 79. členom ZJN-3.</p> <p>k) če je kandidat poskusil neupravičeno vplivati na odločanje naročnika ali pridobiti zaupne informacije, zaradi katerih bi lahko imel neupravičeno prednost v predmetnem postopku javnega naročanja, ali iz malomarnosti predložiti zavajajoče informacije, ki bi lahko pomembno vplivale na odločitve o izključitvi, izboru ali oddaji tega javnega naročila.</p> <p>Razlogi, navedeni v zgornjih točkah, veljajo tudi za vsakega skupnega partnerja; za vsakega podizvajalca, pa veljajo razlogi, navedeni v a), b), c) in d).</p>
4.	POGOJI ZA SODELOVANJE
4.1.	<p>Kandidat s podpisom ESPD potrdi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - da v zadnjih šestih mesecih pred izstavitvijo dokazila ni imel blokiran(e) TRR in da nima bonitetne ocene slabše od SB6 (SB7 ali slabšo) – velja za slovenskega kandidata, ki lahko, kot dokazilo, predloži S.BON-1. Če kandidat ne razpolaga z obrazcem S.BON-1, ki ga izdaja AJPES (če je npr. tuji kandidat), je razlog za izključitev primerljiva ocena mednarodnih bonitetnih agencij, npr. Moody's Investors Service (bonitetna ocena Baa3 ali slabša), Fitch Ratings (bonitetna ocena BBB- ali slabša) in Standard&Poor's (bonitetna ocena BBB- ali slabša). <p>S.BON-1 pridobi naročnik, lahko pa ga kandidat prijavi predloži sam, vendar v tem primeru ta obrazec ne sme biti starejši od 30 dni pred rokom za oddajo prijav.</p>
5.	<p>Imenovanje pooblaščenca za vročanje po ZUP-u (izpolni samo kandidat (vključno s skupnim kandidatom), ki nima sedeža v RS), v skladu z 10. točko dokumentacije JN.</p> <p>DOKAZILO: Izpolnjena PRILOGA D/2.</p>
6.	<p>V PRILOGI D/3 se nahaja obrazec Soglasje kandidata za pridobitev osebnih podatkov (za preverjanje razloga za izključitev v zvezi s kaznovanostjo).</p> <p>DOKAZILO: Izpolnjeno in podpisano soglasje za pridobitev osebnih podatkov (PRILOGA D/3).</p>
7.	KADROVSKE ZAHTEVE IN REFERENCE
7.1.	Kandidat mora izpolnjevati naslednji kadrovski pogoj:

	<ul style="list-style-type: none"> - da bo imel na razpolago (zaposlene ali po podjemni pogodbi) vsaj pet (5) delavcev za implementacijo in vsaj tri (3) delavce za vzdrževanje, - da bo imel za celotno obdobje veljavnosti pogodbe na razpolago arhitekta rešitve, ki bo razpoložljiv in bo skrbel za skladnost rešitve z dobrimi praksami. <p>Delavci, ki bodo sodelovali pri predmetu naročila (implementacija in vzdrževanje), morajo imeti najmanj:</p> <ul style="list-style-type: none"> - certifikat za opravljeno šolanje za module oz. sklope produkta, ki se bo implementiral kot predmet naročila, - izkušnje pri izvedbi najmanj dveh projektov CRM, katerih implementacija je primerljiva predmetu naročila, - najmanj 2 leti izkušenj iz implementacije produkta, ki se implementira kot predmet naročila, - izkušnje v projektni vlogi (projektni vodja, arhitekt, razvijalec, analitik idr.), ki jo bo opravljal pri predmetu naročila (implementacija in vzdrževanje), pri najmanj enem projektu CRM, katerega implementacija je bila primerljiva predmetu naročila. <p>Vsi angažirani delavci pri naročniku morajo aktivno govoriti, brati in pisati v slovenskem jeziku, v nasprotnem primeru mora kandidat zagotoviti tolmačenje. Naročnik ima pravico, da pred sprejemom odločitve ta pogoj preveri oziroma od kandidata zahteva ustrezna dokazila.</p> <p>Kandidat mora prijavi priložiti seznam delavcev, predvidenih za implementacijo predmeta naročila, izobraževanje in kasnejšo tehnično pomoč skladno z zahtevami te dokumentacije JN.</p> <p>V seznamu je potrebno navesti ime in priimek in opis izkušenj z implementacijo sistema CRM, ki bo uporabljen za implementacijo predmeta naročila. Naročnik ima pravico, da od kandidata zahteva, da mu za preverjanje tega pogoja predloži ustrezna dokazila (npr. pogodbo o zaposlitvi).</p> <p>Kandidat oz. izvajalec bo moral ves čas trajanja pogodbe zagotavljati osebe, navedene v seznamu. V primeru zamenjav teh oseb, bo moral kandidat oz. izvajalec naročniku predlagati nove osebe, ki izpolnjujejo zahteve iz te dokumentacije JN, katere mora naročnik potrditi.</p> <p>DOKAZILA: Poimenski seznam oseb, predvidenih za implementacijo sistema, certifikati in opisom izkušenj (CV) (PRILOGA D/4).</p>
7.2.	<p>Kandidat mora izkazati naslednje reference:</p> <ul style="list-style-type: none"> - da je v zadnjih treh letih implementiral, integriral in vzdrževal vsaj dve rešitvi s produktom CRM, ki bo uporabljen za implementacijo predmeta naročila. <p>Zahtevane reference se bodo upoštevale le za rešitve, katerih projekt je že zaključen (npr. podpisan zapisnik o dokončnem prevzemu ali drug ustrezen dokument) in ima sklenjeno vzdrževalno pogodbo za najmanj eno leto.</p> <p>Če kandidat nastopa s podizvajalcem, mora tudi podizvajalec izkazati reference v sorazmernem deležu njegove udeležbe pri tem naročilu.</p> <p>Referenca mora biti potrjena s strani odgovorne osebe končnega uporabnika implementiranih funkcionalnosti.</p> <p>Naročnik si pridržuje pravico preveriti navedene reference. Če jih naročnik ne bo mogel preveriti (npr. tudi z ogledom), referenc ne bo upošteval.</p>

	<p>Kandidat lahko prijavi predloži tudi seznam dodatnih referenc v skladu z zgoraj navedenimi zahtevami, ki bodo upoštevane pri merilih za zmanjševanje števila ustreznih kandidatov. Seznam mora minimalno vsebovati naslednje podatke:</p> <ul style="list-style-type: none"> – naziv referenčnega naročnika, naziv informacijske rešitve, leto zaključka implementacije, navedba sklenjene vzdrževalne pogodbe, kontaktno osebo referenčnega naročnika (telefonska številka in elektronski naslov). <p>DOKAZILA: Referenčno potrdilo (PRILOGA D/5) in seznam dodatnih referenc (PRILOGA D/5A).</p>
8.	<p>Kandidat mora v obrazcu Ocena razvitosti zahtev naročnika za vsako zahtevo posebej navesti razvitost, t.j. v kakšni meri je ta zahteva podprta v standardni rešitvi oziroma je na voljo v out-of-the-box rešitvi.</p> <p>V okviru standardne CRM rešitve oziroma produkta mora biti skupno podprtih vsaj 60 % zahtevanih funkcionalnosti CRM (pri čemer integracije niso vključene).</p> <p>Kandidat mora pri prijavi pri vsaki zahtevi posebej izpolniti <u>% okvirne razvitosti in izračunati % okvirne razvitosti zahtevanih funkcionalnosti</u>.</p> <p>V primeru, da bo naročnik ugotovil, da kandidat ni pravilno izračunal % razvitih funkcionalnosti, bo upošteval svoj izračun, o novem % pa bo obvestil kandidata.</p> <p>DOKAZILO: Izpolnjen obrazec Ocena razvitosti zahtev naročnika z izpolnitvijo stolpca Okvirna razvitost % in izračunom Okvirna razvitost zahtevanih funkcionalnosti (PRILOGA D/6).</p>
9.	<p>V PRILOGI D/7 se nahaja osnutek pogodbe z vsebino in pogoji, ki jo bo naročnik sklenil z izbranim ponudnikom. Kandidat pogodbo priloži prijavi, s čimer potrdi, da se strinja z vsebino osnutka pogodbe.</p> <p>DOKAZILO: Osnutek pogodbe (PRILOGA D/7).</p>
10.	<p>SKUPNA PONUDBA</p>
10.1.	<p>Če kandidat nastopa s skupnim partnerjem, mora prijavi priložiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - akt o skupnem nastopanju pri izvedbi javnega naročila (pripravi kandidat), - izpolnjen, podpisan in žigosan ESPD (za vsakega partnerja). <p>Vse ostale priloge iz dokumentacije JN lahko podpiše glavni kandidat (nosilec posla) tudi v imenu in po pooblastilu ostalih kandidatov v skupni ponudbi.</p> <p>DOKAZILO: Akt o skupnem nastopu in obrazec ESPD (PRILOGA E/1).</p>
11.	<p>PONUDBA S PODIZVAJALCI</p>
11.1.	<p>Če kandidat oddaja prijavo s podizvajalci, je treba k prijavi predložiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - izpolnjen, podpisan in žigosan ESPD (za vsakega podizvajalca), - izpolnjena priloga osnutka pogodbe (»Priloga – podizvajalec«). <p>DOKAZILO: Obrazec ESPD in izpolnjena priloga osnutka pogodbe (»Priloga – podizvajalec«) (PRILOGA E/2).</p>

Tabela 2 - Ponudba (2. faza)

Naročnik določa naslednje obvezne dokumente, ki jih morajo povabljeni ponudniki (s priznano sposobnostjo in doseženim najvišjim številom točk v primeru uporabe meril za zmanjševanje števila kandidatov) predložiti ponudbi v 2. fazi postopka:

12.	PONUDBA
12.1.	<p>Ponudnik mora pripraviti ponudbo in izpolniti ponudbeni predračun (poglavje IV), v skladu s pogoji iz te dokumentacije JN, ter ju priložiti ponudbi.</p> <p>DOKAZILO: Izpolnjena Ponudba s ponudbenim predračunom.</p>
13.	<p>Ponudnik mora ponudbi predložiti okvirni terminski plan projekta, skladen z rokom izvedbe vseh del naročila, v katerem mora predvideti pripravo Tehničnega načrta izvedbe (Blueprint), izvedbo posameznih aktivnosti skladno z Blueprintom (prilagoditve produkta), izvedbo preizkušanj (celoviti SAT), akcijskega načrta za izvedbo in prehod v produkcijo, izobraževanje zaposlenih naročnika ter prehod v produkcijo. Pri tem naj ponudnik upošteva, da naročnik zahteva vzpostavitev rešitve v iteracijah s sprotnim preverjanjem na demonstracijskem oz. testnem okolju. Terminski plan mora zajemati tudi dinamiko plačil.</p> <p>Pred podpisom pogodbe bo moral ponudnik oziroma izbrani izvajalec terminski plan uskladiti z naročnikom. Detajlni terminski plan izvedbe projekta pogodbeni stranki uskladita po potrditvi Blueprinta.</p> <p>Vsi roki morajo biti prikazani v koledarskih dneh.</p> <p>DOKAZILO: Okvirni terminski plan (PRILOGA D/8).</p>
14.	<p>Ponudnik mora ponudbi priložiti potrdilo o prevzemu zaupnega dela tehnične dokumentacije, podpisanega s strani naročnika (če je ponudnik prevzel zaupni del specifikacij zahtev naročnika) ali podpisanega s strani ponudnika (izjava; če ponudnik ni prevzel zaupnega dela specifikacij zahtev naročnika).</p> <p>DOKAZILO: Potrdilo/izjava o prevzemu zaupnega dela specifikacij zahtev naročnika (PRILOGA D/9).</p>
15.	<p>Ponudnik mora ponudbi priložiti tudi izpolnjen obrazec Ocena razvitosti zahtev naročnika, kjer mora za vsako zahtevo posebej navesti razvitost, t.j. v kakšni meri je ta zahteva podprta v standardni rešitvi oziroma je na voljo v out-of-the-box rešitvi.</p> <p>V okviru standardne CRM rešitve oziroma produkta mora biti skupno podprtih vsaj 60 % zahtevanih funkcionalnosti CRM (pri čemer integracije niso vključene).</p> <p>Ponudnik mora pri ponudbi pri vsaki zahtevi posebej izpolniti <u>% razvitosti in izračunati % razvitosti zahtevanih funkcionalnosti</u>. Razvitost se lahko razlikuje od okvirne razvitosti, ki je bila v obrazcu D/6 izpolnjena pri prijavi, ker je ponudnik ob prevzemu zaupne dokumentacije pridobil dodatne informacije.</p> <p>V primeru, da bo naročnik ugotovil, da ponudnik ni pravilno izračunal % razvitih funkcionalnosti, bo upošteval svoj izračun, o novem % pa bo obvestil ponudnika.</p> <p>DOKAZILO: Izpolnjen obrazec Ocena razvitosti zahtev naročnika z izpolnitvijo stolpca Razvitost % in izračunom Razvitost zahtevanih funkcionalnosti (PRILOGA D/6)</p>

16.	FINANČNA ZAVAROVANJA
16.1.	<p>Kot garancijo za resnost ponudbe mora ponudnik ponudbi priložiti nepreklicno, brezpogojno in na prvi poziv unovčljivo garancijo (bančno garancijo ali garancijo zavarovalnice za kavcijsko zavarovanje (vzorec v PRILOGI F/1) ali brezobrestni depozit) v višini 10.000,00 EUR.</p> <p>Naročnik bo unovčil finančno zavarovanje za resnost ponudbe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - če ponudnik po roku za oddajo ponudbe svojo ponudbo umakne, - če ponudnik ne izpolni zahtevanih pogojev ali zavrne sklenitev pogodbe, - če ponudnik po sklenitvi pogodbe ne predloži garancije za dobro izvedbo del v roku, določenim v dokumentaciji v skladu z določbami navodil ponudnikom. <p>DOKAZILO: Bančna garancija v skladu z vzorcem (PRILOGA F/1).</p>
16.2.	<p>Izbrani ponudnik bo moral v 10 dneh po podpisu pogodbe predložiti naročniku nepreklicno, brezpogojno in na prvi poziv unovčljivo garancijo (bančno garancijo ali garancijo zavarovalnice za kavcijsko zavarovanje (vzorec v PRILOGI F/1) ali brezobrestni depozit) za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti (nabava, implementacija, integracija, izobraževanje). Predložitev garancije za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti je pogoj za veljavnost pogodbe. Vrednost garancije mora biti 5 % od pogodbene vrednosti z DDV za nabavo, implementacijo, integracijo, izobraževanje (postavke a, b, c, in č 3. člena osnutka pogodbe).</p> <p>Garancija za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti mora veljati še najmanj en (1) mesec po poteku veljavnosti pogodbe. Garancija za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti zavaruje vse obveznosti izvajalca, ki jih ima le-ta v skladu s pogodbo za izvajanje javnega naročila. Če je rok veljavnosti pogodbe sporazumno podaljšan, ima naročnik pravico zahtevati podaljšanje veljavnosti garancije za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti za ta dodatni čas.</p>
16.3.	<p>Izbrani ponudnik bo moral ob podpisu zapisnika o dokončnem prevzemu CRM naročniku predložiti nepreklicno, brezpogojno in na prvi poziv unovčljivo garancijo (bančno garancijo ali garancijo zavarovalnice za kavcijsko zavarovanje (vzorec v PRILOGI F/1) ali brezobrestni depozit) za odpravo napak v garancijskem roku v višini 5 % pogodbene vrednosti z DDV za nabavo, implementacijo, integracijo, izobraževanje (postavke a, b, c, in č 3. člena osnutka pogodbe). Če izbrani ponudnik v roku, določenem s pogodbo oziroma to dokumentacijo, ne predloži garancije za odpravo napak v garancijskem roku, jo predloži prepozno ali vsebina predložene garancije odstopa od vzorca iz te dokumentacije ali ne izpolnjuje zahtev iz te dokumentacije, bo naročnik unovčil garancijo za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti.</p> <p>Garancija za odpravo napak v garancijskem roku bo morala veljati vsaj dva (2) meseca dlje od garancijskega roka po tej pogodbi. Garancija za odpravo napak v garancijskem roku je namenjena utrditvi izvajalčeve obveznosti, da ta na lastne stroške odpravlja vse napake v garancijski dobi, ki bi zmanjšale možnost uporabe predmeta pogodbe.</p>
16.4.	<p>Izbrani ponudnik bo moral za obdobje vzdrževanja, ki je izven garancijskega roka naročniku predložiti predložiti podpisano bianco menico, skupaj z menično izjavo s pooblastilom za izpolnitev (vzorec v PRILOGI F/2), bančno garancijo ali garancijo zavarovalnice za kavcijsko zavarovanje (vzorec v PRILOGI F/1) ali brezobrestni depozit, za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti v zvezi z vzdrževanjem, v višini 5 % pogodbene vrednosti z DDV za vzdrževanje in dodelave 2.000 ur (postavki d in e 3. člena osnutka pogodbe). Če izbrani ponudnik v roku, določenem s pogodbo oziroma to dokumentacijo, ne predloži te garancije, jo predloži prepozno ali vsebina predložene garancije odstopa od vzorca iz te dokumentacije ali ne izpolnjuje zahtev iz te dokumentacije, bo naročnik unovčil garancijo za odpravo napak v garancijskem roku.</p> <p>Garancija za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti v zvezi z vzdrževanjem bo morala veljati vsaj dva (2) meseca dlje od garancijskega roka po tej pogodbi.</p>

IV. PRIJAVA / PONUDBA

a) Prijava

Kandidat mora izpolniti, podpisati in žigosati priloženi obrazec »PRIJAVA ZA SODELOVANJE«.

b) Ponudba

Ponudnik mora izpolniti, podpisati in žigosati priloženi obrazec »PONUDBA S PONUDBENIM PREDRAČUNOM«. Ponujena cena mora vsebovati vse stroške, vezane na izvedbo naročila, vključno s stroški, vezanimi na prevoz, takse, dajatve, zavarovanja, eventualne carine itd., ne glede na to, če je v razpisanih zahtevah kaj izpuščeno.

Ponudnik mora v ponudbenem predračunu izpolniti stolpca "Vrednost v EUR (brez DDV)". Ponudnik lahko določeno postavko ponudi tudi brezplačno, tako da v ustreznem stolpcu pod to postavko vpiše ceno 0 (nič). Če bo v kakšni postavki, vpisan kakršen koli drug znak (npr. "/", "-" ali brez znaka ali vrednosti), bo naročnik smatral, da ponudnik ne ponuja vseh storitev, zahtevanih v dokumentaciji, in bo takšno ponudbo izločil iz postopka javnega naročanja.

Naročnik lahko pred odločitvijo o izbiri zahteva, da mu ponudnik podrobneje specificira ceno.

Če se ob potrjevanju posameznih izvedbenih situacij izkaže, da funkcionalnost, pripadajoča dokumentacija in/ali druge storitve, ne ustrezajo razpisnim pogojem in ponudnikovem opisu v ponudbi ter končnemu terminskemu planu, bo moral izvajalec dodatne storitve izvesti na lastne stroške.

Ponudnik/izvajalec ne more uveljaviti naknadnih stroškov ali podražitev iz naslova nepopolne ali neustrezne dokumentacije za tiste dele predmeta pogodbe, ki v dokumentaciji morebiti niso bili ustrezno opredeljeni, pa bi jih, glede na predmet javnega naročila in na celotno dokumentacijo, izvajalec kot strokovnjak na svojem področju, lahko predvidel.

PRIJAVA ZA SODELOVANJE

Številka prijave: _____

Kandidat: _____

Za predmetno javno naročilo dajemo naslednjo

PRIJAVO¹

Dodatne reference kandidata oz. ponudnika	Implementacija, integracija in vzdrževanje _____ produkta(ov) CRM, ki bo uporabljen za implementacijo predmeta naročila (seznam v Prilogi D/5A)
Število let delovnih izkušenj strokovnih sodelavcev iz implementacije produkta, ki se implementira kot predmet naročila:	Naročnik bo podatke pridobil iz poimenskega seznama oseb, predvidenih za implementacijo sistema, katerega bo kandidat priložil prijavi (PRILOGA D/4)
Garancijska doba za brezhibno delovanje CRM <i>(obvezno izpolniti v celih letih)</i>	_____ <i>(najmanj 2 leti)</i>
Zagotavljanje uporabe Microsoftovega SQL strežnika za shranjevanje baz podatkov <i>(ustrezno obkrožite)</i>	DA NE
Razvoj dopolnitev temelji na Microsoftovem .NET ogrodju za razvijanje programske opreme <i>(ustrezno obkrožite)</i>	DA NE

Kraj in datum:

Ponudnik:

Žig in podpis:

¹ Kandidat mora obrazec podpisati in žigosati (če uporablja žig) in ga v informacijskem sistemu e-JN naložiti v razdelek »Druge priloge«.

PONUDBA S PONUDBENIM PREDRAČUNOM

Številka ponudbe: _____

Ponudnik: _____

Za predmetno javno naročilo dajemo naslednjo

PONUDBO²

Ponudbena vrednost - Uvedba sistema za upravljanje odnosov s strankami (CRM) v Skupini Elektro Gorenjska	_____ EUR brez DDV
Razvitost zahtevanih funkcionalnosti CRM	_____ (najmanj 60) % od vseh zahtevanih funkcionalnosti CRM
* Garancijska doba za brezhibno delovanje CRM (obvezno izpolniti v celih letih)	_____ (najmanj 2 leti)
* Zagotavljanje uporabe Microsoftovega SQL strežnika za shranjevanje baz podatkov (ustrezno obkrožite)	DA NE
* Razvoj dopolnitev temelji na Microsoftovem .NET ogrodju za razvijanje programske opreme (ustrezno obkrožite)	DA NE

* podatki pri označenih treh merilih morajo biti isti, kot jih je ponudnik posredoval pri prijavi. V primeru razlikovanja podatkov (prijava – ponudba), bo naročnik upošteval podatke iz prijave.

V ceno so vključeni vsi stroški, ki jih bo ponudnik imel z izvedbo javnega naročila.

Veljavnost ponudbe	_____
---------------------------	-------

Kraj in datum:

Ponudnik:

Žig in podpis:

² Ponudnik mora obrazec podpisati in žigosati (če uporablja žig) in ga v informacijskem sistemu e-JN naložiti v razdelek »Predračun«.

PONUDBENI PREDRAČUN³

Št.	Opis	Vrednost v EUR (brez DDV)	Vrednost v EUR (brez DDV)
1.	Nabava (Licence)		
2.	Implementacija		
3.	Integracija		
4.	Izobraževanje		
	Skupaj (1-4)		
5.	Vzdrževanje		_____ EUR/mes
6.	Dodelave (2.000 ur)*		_____ EUR/h**
	Vse postavke (1-6) SKUPAJ		

* V količino 2.000 ur za dodelave so vključene dodelave, ki jih naročnik naroči v času veljavnosti pogodbe, in presegajo obseg neizkoriščenih osem mesečnih ur (oziroma 96 ur letno), ki so vključeno v ceno vzdrževanja (postavka 5).

Potni in drugi materialni stroški se dodatno ne obračunavajo in so vključeni v ceni ure. Cene, navedene v zgornji tabeli, so fiksne do konca veljavnosti pogodbe.

Ponudnik mora pri ceni za dodelave upoštevati navedeno količino ur in navesti tudi urno postavko za analitika-programerja, vključno z vsemi stroški (material, potni stroški idr.). Vrednost dodelav je tako zmnožek navedene količine ur (2.000) in vrednosti urne postavke za analitika-programerja.

Ne glede na to, ali bo naročnik naročil za manj kot 2.000 ur dodelav, je urna postavka analitika-programerja za vse naročene dodelave enaka.

Kraj: _____, datum: _____

Ponudnik:

(žig in podpis)

³ Ponudnik mora obrazec podpisati in žigosati (če uporablja žig) in ga v informacijskem sistemu e-JN naložiti v razdelek »Druge priloge«.

**Naročnik ima pravico na slovenskem trgu preveriti cene urnih postavk enakih ali sorodnih storitev. Če bo pri izbranem ponudniku ocenil, da cena storitev, navedene v tabeli, odstopa od tržnih (navzgor), bo izbrani ponudnik upravičen do cene za storitve po tržnih cenah v Sloveniji, katere bo pridobil naročnik.

PRILOGE D/1 DO D/9

Izpolnjen, podpisan in žigosan ESPD
(v skladu s podtočko 2.1, točke 22 dokumentacije)

Imenovani pooblaščenec za vročanje po ZUP-u (***izpolni samo kandidat (vključno s skupnim kandidatom/ponudnikom), ki nima sedeža v RS:***

Naziv: _____

Naslov: _____

E-naslov in telefon: _____, _____

Kraj in datum:

Kandidat:

Žig in podpis:

SOGLASJE KANDIDATA ZA PRIDOBITEV OSEBNIH PODATKOV⁴

V zvezi s predmetnim javnim naročilom: **Uvedba sistema za upravljanje odnosov s strankami (CRM) v Skupini Elektro Gorenjska, št. JN19-013,**

izjavljamo, da Elektru Gorenjska, d.d., kot naročniku, dajemo soglasje skladno z 22. členom Zakona o varstvu osebnih podatkov, da za potrebe izvedbe javnega naročila, pridobi podatke od ministrstva, pristojnega za pravosodje, da kot kandidat nismo bili, ter da prav tako tudi osebe, ki so članice upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa tega kandidata, ali ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem, niso bili pravnomočno obsojeni za kazniva dejanja, ki so opredeljena v Kazenskem zakoniku (Uradni list RS, št. 50/12 – uradno prečiščeno besedilo, s spremembami) in naštetih v 75. členu ZJN-3.

a.	Kandidat:	
	Ulica:	
	Poštna številka in kraj:	
	Davčna številka:	
	Matična številka (oz. EMŠO za s.p.):	
b.	Zakoniti zastopnik (kot fizična oseba):	
	Ulica (naslov stalnega prebivališča):	
	Poštna številka in kraj:	
	EMŠO:	
c.	Zakoniti zastopnik (kot fizična oseba):	
	Ulica (naslov stalnega prebivališča):	
	Poštna številka in kraj:	
	EMŠO:	
d.	Član nadzornega organa:	
	Ulica (naslov stalnega prebivališča):	

⁴ Kandidat mora obrazec podpisati in žigosati (če uporablja žig) in ga v informacijskem sistemu e-JN naložiti v razdelek »Druge priloge«.

	Poštna številka in kraj:	
	EMŠO:	
e.	Član nadzornega organa:	
	Ulica (naslov stalnega prebivališča):	
	Poštna številka in kraj:	
	EMŠO:	
f.	Član nadzornega organa:	
	Ulica (naslov stalnega prebivališča):	
	Poštna številka in kraj:	
	EMŠO:	

(podpis zakonitega zastopnika pod zaporedno št. 2)

(podpis zakonitega zastopnika pod zaporedno št. 3)

(podpis člana nadzornega organa pod zaporedno št. 4)

(podpis člana nadzornega organa pod zaporedno št. 5)

(podpis člana nadzornega organa pod zaporedno št. 6)

Kraj in datum:

Kandidat:

Žig in podpis:

OPOMBA: V primeru, da ima kandidat več kot dva zakonita zastopnika (vključno s prokuristi) ali več kot tri člane nadzornega organa, se priloga ustrezno fotokopira. Zakoniti zastopnik podpiše navedeno izjavo kot fizična oseba in ne kot predstavnik kandidata. Če prijavo oddaja samostojni podjetnik, na mesto matične številke vpiše svojo EMŠO.

**Poimenski seznam oseb, predvidenih za implementacijo CRM,
certifikati in opisom izkušenj (CV)**

(v skladu s podtočko 7.1, točke 22 dokumentacije)

Ime in priimek	Projektna vloga pri predmetu naročila (projektni vodja, arhitekt, razvijalec, analitik idr.)	Opis izkušenj v skladu z II. odstavkom podtočke 7.1. točke 22 dokumentacije JN

(naziv potrjevalca reference)

(naslov potrjevalca reference)

(pošta in naziv pošte potrjevalca reference)

REFERENČNO POTRDILO
(kandidat/ponudnik)

Izjavljamo, da je družba:

za našo družbo v zadnjih treh letih do dneva za oddajo prijav implementirala sistem CRM in ga tudi vzdrževala (obseg je razviden iz priloge):

- _____

(naziv informacijske rešitve in ponudnika).

Leto zaključka implementacije: _____

Realizacija projekta (*ustrezno obkrožiti*): USPEŠNA NEUSPEŠNA

Izvedba v roku (*ustrezno obkrožiti*): DA NE

Sklenjena vzdrževalna pogodba za najmanj eno leto (*ustrezno obkrožiti*): DA NE

Kontaktna oseba za preverjanje reference je: _____,

tel.: _____ in e-mail _____.

Potrjevalec reference se strinja, da ima naročnik Elektro Gorenjska, d.d. pravico, da preveri to referenco in opravi ogled.

Ime, priimek in podpis odgovorne osebe
potrjevalca reference:

_____ žig _____

(Kraj in datum) *(podpis potrjevalca reference)*

Opomba:

- referenčni naročnik mora izpolniti tudi tabelo funkcionalnosti, ki je priloga tega referenčnega potrdila, in iz katere izhajajo funkcionalnosti, ki jih je kandidat implementiral pri referenčnem naročniku
- kandidati lahko predložijo dokazilo o zahtevanih referencah tudi v drugačni obliki, vendar morajo biti na potrdilu navedeni vsi zgoraj zahtevani podatki
- kandidat lahko ta obrazec kopira in izpolnjenega predloži v številu zahtevanih izvodov oz. predloži izjave z navedeno vsebino

Priloga k referenčnemu potrdilu za ponudnika (priloga Priloge D/5)

Št.	Funkcionalnost	Implementirano (obkroži)	
		DA	NE
1.	Kartica stranke – fizične osebe (360 stopinjski pogled na stranko).	DA	NE
2.	Vpogled in ažuriranje osnovnih podatkov o stranki, npr. ime, priimek, davčna številka, naslov, kontaktna številka, email naslov idr.	DA	NE
3.	Vpogled v terjatve do potrošnika in finančno zgodovino. Na kartici stranke so prikazani podatki o: plačilni zgodovini, odprtih terjativah, bonitetne ocene strank, računi, plačila, stranka v postopku izterjave/izvršbe idr.	DA	NE
4.	Usklajeno spremljanje interakcije s stranko po vseh možnih kanalih na standardiziran način v CRM sistemu – osnovna opazovana enota je kontakt, z relacijo na merilno mesto: telefonski klic, elektronska pošta, dokumentni sistem, fizična pošta idr. Uporabnik CRM ima na enem mestu možnost kronološkega pregleda vseh interakcij s stranko.	DA	NE
5.	Masovno obveščanje strank po različnih kanalih, kot so elektronska pošta, SMS sporočila idr. Pri tem so obvestila opremljena z ustreznimi časovnimi značkami in statusom, ki omogoča uporabniku razbrati, katera obvestila so bila uspešno dostavljena stranki.	DA	NE
6.	Priprava seznamov za masovno obveščanje strank. Sistem omogoča pripravo poizvedb na podlagi filtriranja preko atributov entitet CRM sistema.	DA	NE
7.	Integracija ERP sistema: integracija podatkov o saldakontih.	DA	NE
8.	Integracija dokumentnega sistema: dokumenti iz dokumentnega sistema so integrirani za entitetami CRM sistema in jih je mogoče odpreti iz sistema CRM.	DA	NE
9.	Kontaktni center – Obravnava zahtev stranke na različnih kanalih (obrnava telefonskih klicev in elektronske pošte).	DA	NE
10.	Integracija z vmesnikom za telefonijo (beleženje interakcije s stranko, odpiranje kartice stranke ob dohodnem klicu, kreiranje novih kontaktov na podlagi klica, posredovanje klicev drugim agentom, klic stranke se sproži iz CRM idr.).	DA	NE
11.	Poročila oz. nadzorna plošča za spremljanje uspešnosti aktivnosti klicnega centra.	DA	NE
12.	Podpora procesu odhodnih klicev (povratni klici strankam, ponovni klice ob nedosegljivosti, obveščanje strank na podlagi seznama, idr.)	DA	NE

Ime, priimek in podpis odgovorne osebe
potrjevalca reference:

(Kraj in datum)

žig

(podpis potrjevalca reference)

Seznam dodatnih referenc

(v skladu s podtočko 7.2., točke 22 dokumentacije)

Naziv referenčnega naročnika	Naziv informacijske rešitve	Leto zaključka implementacije	Sklenjena vzdrževalna pogodba za najmanj eno leto (vpisati DA/NE)	Kontaktna oseba referenčnega naročnika (vpisati ime in priimek ter telefonsko številko in elektronski naslov)

**Izpolnjen obrazec Ocena razvitosti zahtev naročnika
(v skladu s podtočkama 8 in 15, točke 22 dokumentacije)**

Pri implementaciji predmeta naročila bodo uporabljeni produkti (*navedite CRM rešitev oz. sistem in morebitne dodatne produkte*):

Okvirna razvitost zahtevanih funkcionalnosti: _____ % (kandidat izpolni pri oddaji prijave)

$$R = \frac{\sum (\text{Procent okvirne razvitosti zahteve}_i \times \text{Utež zahteve}_i)}{\sum (\text{Utež zahteve}_i)}$$

Razvitost zahtevanih funkcionalnosti: _____ % (ponudnik izpolni pri oddaji ponudbe)

$$R = \frac{\sum (\text{Procent razvitosti zahteve}_i \times \text{Utež zahteve}_i)}{\sum (\text{Utež zahteve}_i)}$$

kjer pomeni:

R – razvitost zahtevanih funkcionalnosti;

Σ – vsota;

Procent okvirne razvitosti zahteve_i – Procent razvitosti i-te zahteve naveden s strani ponudnika v prilogi D/6 v stolpcu Okvirna razvitost %;

Procent razvitosti zahteve_i – Procent razvitosti i-te zahteve naveden s strani ponudnika v prilogi D/6 v stolpcu Razvitost %;

Utež zahteve_i – Utež i-te zahteve navedena v prilogi D/6 v stolpcu Utež;

Oznaka zahtev e	Funkcionalna zahteva	Ute ž	Okvirna razvitost % <i>(izpolni kandida t v prijavi)</i>	Razvitost % <i>(izpolni ponudnik v ponudbi)</i>
A	Kartice stranke – fizične osebe (360 stopinjski pogled na stranko) in vzpostavitev sinhronizacije podatkov			
A.1	Vpogled in ažuriranje osnovnih podatkov o stranki, npr. ime, priimek, davčna številka, naslov, kontaktna številka, email naslov (podrobno se definira v sklopu izvedbe projekta). Upoštevati je potrebno, da se ti podatki nahajajo v Dynamics Navision sistemu, in jih je potrebno ustrezno ažurirati.	20		

Oznaka zahtev e	Funkcionalna zahteva	Ute ž	Okvirna razvitost % <i>(izpolni kandida t v prijavi)</i>	Razvitost % <i>(izpolni ponudni k v ponudbi)</i>
	Vir podatkov: Dynamics Navision Način prenosa podatkov iz Navision v CRM: Dogodek spremembe (nov zapisa ali posodobitev) v izvornem sistemu sproži sinhronizacijo na zahtevo.			
A.2	Vpogled v merilna mesta stranke Vpogled v podatke o merilnih mestih, kot so kdo je plačnik, lastnik ali naslovnik, številka merilnega mesta (podrobno se podatke definira v sklopu izvedbe projekta). Upoštevati je potrebno možnost, da ima posamezno merilno mesto lahko več kontaktnih števil, in da so lahko lastnik, plačnik in naslovnik 3 različne osebe. Na kartici partnerja bo prikazan seznam merilnih mest, kjer kontakt nastopa bodisi kot lastnik, plačnik ali naslovnik. Vir podatkov: Obračun omrežnine (BIS) Način prenosa podatkov iz Obračuna omrežnine v CRM: prenos z obdelavo 2 do 4 krat dnevno in proženje na podlagi dogodka na zahtevo iz izvornega sistema (določeni postopki zahtevajo zaradi odvisnosti med entitetami osvežitev v realnem času). Spremembe uparjanja kontaktov s partnerji in merilnimi mesti je potrebno objaviti direktno v BIS z uporabo spletne storitve.	20		
A.3	Vpogled v terjatve do potrošnika in finančno zgodovino Na kartici stranke prikazani podatki o: <ul style="list-style-type: none"> - plačilni zgodovini, - odprtih terjativah, - prikaz saldakontov, - finančni podatki o uporabnikih podjetja in bonitetne ocene strank, - računi in plačila, - prikaz finančnega stanja stranke ter prikazan podatek ali je stranka v postopku izterjave/izvršbe in ali je neplačnik, - iz sistema Dynamics Navision sinhroniziramo podatke po ključu – davčna številka, - boniteta strank. 	20		

Oznaka zahtev e	Funkcionalna zahteva	Ute ž	Okvirna razvitost % <i>(izpolni kandida t v prijavi)</i>	Razvitost % <i>(izpolni ponudni k v ponudbi)</i>
	<p>Sistem bo omogočal odpiranje mask dokumentov ERP sistema Navision (račun, dobropis, bremepis, opomin) direktno iz CRM sistema.</p> <p>Vir podatkov: Dynamics Navision, GVIN integracija</p> <p>Način prenosa podatkov: prenos na zahtevo v realnem času in z dovolj majhno periodo.</p>			
A.4	<p>Usklajeno spremljanje interakcije s stranko po vseh možnih kanalih na standardiziran način v CRM sistemu – osnovna opazovana enota je kontakt, z relacijo na merilno mesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefonski klic (vmesnik med CRM-jem in telefonsko centralo – CTI, bo poskrbel, da bo telefonsko številko kličočega povezal s kontaktom v CRM in da se bo ob dohodnem klicu odprla maska kontakta oz. merilnega mesta. V kolikor telefonske številke klicatelja vmesnik ne najde, bo odprl vnosno masko za zapis vsebine telefonskega pogovora. Pri tem mora vnosna maska omogočati, da se izvede tudi ustrezno uparjanje klica z merilnim mestom, partnerjem, poslovnim procesom idr. Na kontaktu bo razvidna zgodovina prejetih klicev, vsak klic bo opremljen s podatkom o agentu, ki je klic sprejel, razlogu klica, čas klica in agentovim komentarjem). - Elektronska pošta (integracija CRM z Outlook aplikacijo – exchange poštni strežnik. Na kartici partnerja bodo razvidna vsa prejeta in poslana elektronska sporočila.) - Masovna elektronska pošta (masovno pošiljanje elektronskih sporočil kontaktom, ki so naročeni na obveščanje o predvidenih izklopih na omrežju na podlagi zahteve iz modula za obveščanje. Poslana sporočila bodo vidna na kartici stranke v CRM. - Dokumentni sistem (integracija sistema EBA - obstoječi sistem za hranjenje digitalizirane dokumentacije – dokumentacija, ki je del komunikacije med partnerjem 	20		

Oznaka zahtev e	Funkcionalna zahteva	Ute ž	Okvirna razvitost % <i>(izpolni kandida t v prijavi)</i>	Razvitost % <i>(izpolni ponudni k v ponudbi)</i>
	<p>in Elektro Gorenjska na način, da je dokumentacija vidna na kartici partnerja v kronološkem pregledu)</p> <ul style="list-style-type: none"> - SMS (omogočeno masovno pošiljanje sms-ov iz CRM-ja, strankam Elektro Gorenjska, ki so naročene na SMS obveščanje o izklopih. Sistem mora omogočati tudi možnost individualnega pošiljanja SMS sporočil iz pogleda stranke. Integracija bo podprla tudi funkcijo povratne informacije – informacija iz strežnika ali je bil SMS naslovniku tudi dostavljen. Na kartici partnerja bo razvidna zgodovina poslanih SMS sporočil). - Interakcije preko spletnega portala (aktivnost stranke na spletni strani oziroma EG portalu, bo vidna na kartici partnerja v CRM). <p>Uporabnik CRM ima na enem mestu možnost kronološkega pregleda vseh interakcij med partnerjem in Elektro Gorenjska iz pogleda na partnerja, merilnega mesta in poslovnega procesa.</p>			
A.5	<p>Masovno obveščanje o predvidenih izklopih</p> <p>Sistem mora omogočati možnost direktnega masovnega obveščanja uporabnikov omrežja ob prekinitvah na omrežju preko dveh kanalov: SMS in Elektronska pošta.</p> <p>Uporabniki, ki so oziroma se bodo prijavili na obveščanje o predvidenih izklopih, bodo uvrščeni na seznam prejemnikov obvestil.</p> <p>Polega direktnega pošiljanja obvestil uporabniku mora sistem omogočati tudi obveščanje z objavo tiskanih obvestil na oglasnih deskah, spletni strani podjetja in radijskih postajah. Obvestila se objavijo na spletni strani podjetja z uporabo spletnih storitev. Obvestila na radijskih postajah se izvedejo s predpripravo e-poštnega sporočila, ki ga nato uporabnik pošlje.</p> <p>Sistem bo omogočil, da bodo na kartici stranke razvidna vsa sporočila, ki jih je le-ta prejela v zvezi z prekinitvami na omrežju.</p> <p>Sistem mora omogočiti vnaprej pripravljene predloge obvestil ob izpadu omrežja.</p> <p>Sistem mora omogočati kreiranje obvestil tudi preko spletnih storitev iz drugih sistemov.</p>	10		

Oznaka zahtev e	Funkcionalna zahteva	Ute ž	Okvirna razvitost % <i>(izpolni kandida t v prijavi)</i>	Razvitost % <i>(izpolni ponudni k v ponudbi)</i>
	<p>Sistem mora omogočati pripravo obvestil s predvidenim datumom pošiljanja (obvestila sistem pošljejo šele, ko je datum dosežen). Pri kreiranju obvestila se datum določi samodejno na podlagi datuma predvidenega izklopa in nastavitve roka za obveščanje (rok je pred definiran na nivoju predloge za obveščanje).</p> <p>Vir podatkov za prijave na obveščanje: BIS Obračun omrežnine</p> <p>Način prenosa podatkov: Objava sprememb se izvaja direktno v BIS preko spletnih storitev. Pri pripravi list za obveščanje je potrebno podatke osvežiti na zahtevo.</p>			
A.6	<p>Čakalne vrste za izbrane elektronske predale Elektro Gorenjska</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistem bo omogočal prejetanje in odgovarjanje na elektronsko pošto iz CRM sistema. - Za izbrane in integrirane elektronske predale Elektro Gorenjska, bodo ustvarjene čakalne vrste (queue) v CRM sistemu, na katere bodo prihajala elektronska sporočila. Iz čakalne vrste bo možno elektronsko sporočilo odpreti, nanj odgovoriti, ga dodeliti zaposlenemu ali pa ga posredovati. - Sistem mora nuditi mehanizme za zagotavljanje nivoja storitev iz vidika odzivnosti (alarmi in eskalacije v primeru neodzivnosti) 	20		
A.7	<p>Integriteta in zagotavljanje kakovosti podatkov v CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRM sistem bo izvajal kontrolo vhodnih podatkov in preprečeval nastajanje dubliciranih zapisov, zagotovitev vnosa obveznih podatkov ter zagotavljanje pravilnosti strukture vnosa podatkov. Sistem mora predvideti kontrole za preverjanje strukture email naslova in telefonskih števil z oznako Stacionarni/GSM - Poskrbljeno bo za zunanjo validacijo podatkov, npr. po davčni številki partnerja - Za zagotavljanje točnosti naslovov merilnih mest bo CRM integriran z GURS bazo naslovov in hišnih števil - Za vsako spremembo na kartici stranke bo ustvarjen zapis (log), na katerem bo razvidno kdo je naredil spremembo, kdaj, kaj se je spremenilo, zabeležena bo stara vrednost in nova vrednost - Sistem naj omogoča različne nivoje ažuriranja podatkov (vse ali pa le nekatere podatke) 	20		

Oznaka zahtev e	Funkcionalna zahteva	Ute ž	Okvirna razvitost % <i>(izpolni kandida t v prijavi)</i>	Razvitost % <i>(izpolni ponudnik v ponudbi)</i>
A.8	Sistem CRM mora stremeti k stanju samo enega zapisa stranke, za kar mora obstajati funkcionalnost, ki opozarja uporabnike z ugotovljenimi možnimi dvojnimi vpisi ob vpisu nove osebe. Pravila za prepoznavanje dvojnikov je mogoče konfigurirati	20		
A.11	<p>Vpogled v merilna mesta stranke</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stanje porabe na merilnem mestu - Vpisovanje odčitka - Številka soglasja - Stanje merilnega mesta (vklopljen/odklopljen) - Obvestila o nedostopnosti merilnega mesta - Obvestila o odklopu merilnega mesta - Razlog odklopa <p>CRM mora uporabniku omogočati vpogled in analizo porabe merilnega mesta za izbrano obdobje. Pri tem mora vmesnik omogočati tabelarni prikaz podatkov o porabi, ki so podprti z določenimi izračuni. V povezavi z zahtevo A.20 se v fazi analize določi najbolj primerno rešitev za analizo podatkov porabe oz. odčitkov.</p> <p>Vpis odčitka je funkcija, ki se bo pokrivala izven sistema CRM, sistem CRM bo omogočal uporabo spletne storitve, ki bo klical sistem BIS, v katerega se bo vpisalo odčitek.</p> <p>Vir podatkov: Obračun omrežnine (BIS), ŽCO</p> <p>Način obdelave: kombinacija prenosa v realnem času in prenosa s periodo glede na naravo samih podatkov. Pri tem pod podatke v realnem času spadajo podatki, ki se nanašajo na napajano stanje merilnega mesta. Za pridobivanje podatkov v realnem času iz izvornih sistemov in vpisovanje v izvirne sisteme so na voljo spletne storitve.</p>	20		
A.12	<p>Dokumentni sistem</p> <p>Vpogled v seznam kreiranih dokumentov za partnerja (ponudnik naj predstavi koncept integracije CRM z obstoječimi sistemi za hrambo in upravljanje elektronskih dokumentov in njegove nadgradnje oz. če obstoječi sistem ni ok, potem predlog za novega, ki bo omogočal kakovosten dokumentni sistem.</p> <p>Dokumenti so prikazani na kartici stranke/partnerja/poslovnega procesa/merilnega mesta, fizično pa se nahajajo v sistemu EBA.</p>	10		

Oznaka zahtev e	Funkcionalna zahteva	Ute ž	Okvirna razvitost % <i>(izpolni kandida t v prijavi)</i>	Razvitost % <i>(izpolni ponudni k v ponudbi)</i>
	<p>Sistem mora omogočiti povezovanje posameznega dokumenta z merilnim mestom, partnerjem in poslovnim procesom.</p> <p>Za novo dokumentacijo bo urejeno samodejno povezovanje dokumentacije z merilnim mestom, za obstoječo dokumentacijo, ki je že v sistemu, pa bo omogočeno ročno povezovanje dokumenta s številko merilnega mesta.</p> <p>Sistem bo omogočal odpiranje EBA dokumentnega sistema direktno iz CRM sistema.</p> <p>Vir podatkov: EBA dokumentni sistem</p> <p>Način prenosa: prenos/vpogled v realnem času. Reference se prenesejo skupaj s sinhronizacijo partnerja/poslovni proces/merilno mesto. Dodajanje novih dokumentov v dokumentni sistem je možno z uporabo spletne storitve.</p>			
A.13	<p>Vpogled v povezanost partnerja z merilnimi mesti. CRM omogoča vodenje povezav med kontakti (partnerji) in merilnimi mesti ter poslovnimi proces, kjer lahko isti partner zavzema različne vloge.</p> <p>Partner je lahko na merilnem mestu in/ali poslovnem procesu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lastnik - Plačnik - Naslovník - Pooblaščenec - Investitor - Dobavitelj (prodaja) - Dobavitelj (odkup) 	20		
A.14	<p>Vpogled v dostope do osebnih podatkov na zapisih strank se beleži v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1 in novimi uredbami EU v zvezi z varstvom osebnih podatkov). Sistem CRM naj zagotavlja beleženje vpogledov v podatke v skladu z zahtevami zakona in v skladu z znanimi prihodnjimi spremembami zakona in možnost priprave poročil o vpogledu na zahtevo stranke.</p> <p>Ponudnik naj pripravi oceno učinka v zvezi z varstvom podatkov v skladu z uredbo (EU) Splošna uredba o varstvu podatkov.</p>	20		

Oznaka zahtev e	Funkcionalna zahteva	Ute ž	Okvirna razvitost % <i>(izpolni kandida t v prijavi)</i>	Razvitost % <i>(izpolni ponudni k v ponudbi)</i>
	Sistem naj omogoča sledenje vsem spremembam podatkov potrošnika (kdo, kdaj, kaj je ažuriral, prejšnja vrednost, nova vrednost). Omogoča naj različne nivoje ažuriranja podatkov (vse podatke ali pa le nekatere podatke).			
A.15	<p>Splošna uredba o varstvu podatkov (GDPR) Soglasja so trenutno shranjena v drugem sistemu in jih je potrebno z integracijo pripeljati v CRM. Soglasja bodo vidna na kartici kontakta/partnerja</p> <p>Sistem CRM mora omogočati naslednje funkcionalnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vpogled v evidence sprememb za soglasja za tržno komunikacijo - Obstajati mora informacija s katerimi splošnimi pogoji je soglasje pridobljeno (dokaz) - Centralno definirani in zbrani nivoji soglasij preko vseh stičnih točk s stranko - Zgodovina sprememb soglasij stranke se evidentira (vir, časovni žig, status, kanal, uporabnik spremembe). Upoštevati je potrebno, da je Elektro Gorenjska soglasja pridobil skozi različne kanale. - Shranjevanje in hranjenje podatkov skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR) - Centralizacija vseh logov <p>Sistem mora omogočati anonimizacijo podatkov stranke na zahtevo stranke/partnerja (zahteva za izbris podatkov, ki jih hranimo o njem), zaradi zgodovine poslovanja pa teh podatkov ne moremo izbrisati iz sistema.</p> <p>Možnost anonimizacije podatkov skladno ali vpogleda/izvoza podatkov v strukturirani obliki – skladnost z ZVOP.</p> <p>Ponudnik naj predstavi možnosti anonimizacije podatkov za potrebe pred-produkcijskih oz. testnih okolij.</p> <p>Rešitev za vodenje evidence soglasij za komunikacijo oz. obveščanje že obstaja. Direktno urejanje soglasij iz drugih sistemov (kot je CRM) je podprto z uporabo spletnih storitev.</p>	10		
A.16	<p>Pogled na kartico stranke glede na tip uporabnika Sistem mora omogočati različne poglede na kartico stranke za različne tipe in skupine uporabnikov. CRM mora omogočiti različne konfigurabilne forme za različne uporabniške vloge za isti zapis.</p>	20		

Oznaka zahtev e	Funkcionalna zahteva	Ute ž	Okvirna razvitost % <i>(izpolni kandida t v prijavi)</i>	Razvitost % <i>(izpolni ponudni k v ponudbi)</i>
	<p>Glede na vlogo, ki jo posameznik opravlja v podjetju, se bodo temu primerno uredile pravice oziroma prikazovanje podatkov v CRM.</p> <p>Pri omejevanju dostopa do podatkov, se bomo sklicevali na to, ali določen tip uporabnikov za opravljanje svojega dela potrebuje specifičen podatek ali pa ga ne potrebuje.</p>			
A.17	<p>Vpogled v poslovne procese Sistem mora omogočati vpogled v poslovne procese (postopke), ki so vodeni v zvezi s stranko v kronološkem zaporedju. Razvidno mora biti v kateri fazi (statusu oz. koraku) se nahaja poslovni proces in katere faze še čakajo stranko do zaključka postopka. V okviru projekta je potrebno podpreti vpogled v proces priključevanja (podrobnosti v poglavju 6)</p>	20		
A.18	<p>Masovno obveščanje ob izpadih omrežja</p> <p>Poleg obveščanja o predvidenih izklopih mora sistem omogočati tudi obveščanje o nenačrtovanih izklopih na zahtevo operaterjev. Pri tem operater v SCADI označi poročila, ki so kandidati za obveščanje. Podatki prevzeti iz sistema SCADA</p> <p>Vir podatkov: SCADA</p> <p>Način prenosa podatkov: Prenos/vpogled v realnem času na zahtevo.</p>	10		
A.19	<p>Priprava seznamov za masovno obveščanje na zahtevo in filtriranje na podlagi sezama</p> <p>Sistem mora omogočati pripravo poizvedb poleg filtriranja preko atributov tudi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - iskanje na podlagi relacije z energetskega sredstva, ki se jih identificira z uporabo funkcije pretoka (sledenja) v sistemu GIS. - iskanje z liste izven sistema v datoteki (excelu), ki jo uporabnik nato uvozi v CRM (npr: Spodbujanje prehoda iz ET na VT, MT in Pozivanje prekoračiteljev priključne moči). 	10		
A.21	<p>CRM mora omogočiti evidentiranje spremembe podatkov v revizijski sledi (prejšnja vrednost, nova vrednost, kdo je spreminjal podatek in kdaj). Kateri podatki se vodijo v revizijski sledi, je predmet parametrizacije CRM sistema.</p>	20		

Oznaka zahtev e	Funkcionalna zahteva	Ute ž	Okvirna razvitost % <i>(izpolni kandida t v prijavi)</i>	Razvitost % <i>(izpolni ponudni k v ponudbi)</i>
A.22	Aplikacija za pošiljanje obvestil <ul style="list-style-type: none"> Potrebno je zgotoviti aplikacijo/sistem za pošiljanje obvestil v obliki SMS sporočil in elektronske pošte Iz podatkov v CRM mora biti razviden status pošiljanja obvestila s pripadajočimi časovnimi značkami. 	20		

Oznaka zahteve	Funkcionalna zahteva	Utež	Okvirna razvitost %	Razvitost %
B	Podpora za kontaktni center in upravljanje zahtevkov strank			
B.1	Pregled dela agenta klicnega centra Agentu klicnega centra morajo biti za ves čas svojega dela na voljo naslednje podatki: <ul style="list-style-type: none"> Status agenta (aktiven/neaktiven) Prikaz stanja agenta (s kom govori in kako dolgo traja pogovor s to osebo) Podatki o svojem delu (število opravljenih klicev, število zgrešenih klicev, število izhodnih klicev, seštevek ur opravljenih pogovorov, povprečna dolžina klica) Dashboard, kjer agent vidi podatke o vseh klicih, čakalne vrste, live pregled statusov drugih agentov v klicnem centru Avtomatsko osveževanje vmesnika, ki prikazuje statute agentov v realnem času <p>Ponudnik naj pri pripravi predloga rešitve upošteva trenutno tehnologijo, ki jo uporablja kontaktni center. V kolikor glede na zahteve meni, da tehnologija ne more zadostiti potrebam, naj ustrezno predlaga drugo rešitev.</p>	20		
B.2	Statusi in prijava agentov klicnega centra v sistem <ul style="list-style-type: none"> Sistem mora omogočati avtomatsko prijavo Sistem mora omogočati avtomatski prehod v status Aktiven (agent mora postati samodejno aktiven, ko zaključi telefonski klic in ustrezno opremi aktivnost z dodatnimi podatki ter jo zaključiti) 	20		

Oznaka zahteve	Funkcionalna zahteva	Utež	Okvirna razvitost %	Razvitost %
	<p>Statusi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktiven (čas med aktivnim pogovorom) - Neaktiven (čas, ko je na voljo za prevzem novega klica) - Na odmoru - Ne moti - Vnos (čas po koncu pogovora in zaključku klica oziroma maske) 			
B.3	<p>Vhod v proces</p> <p>1) Agent klicnega centra sprejme dohodni klic stranke, ki je klicala na kontaktno številko podjetja:</p> <p>a) 080 30 19 ali +386 4 20 83 333</p> <ul style="list-style-type: none"> - Izbira 1: števcu elektrike - Izbira 2: odprava težav pri oskrbi z elektriko - Izbira 3: priključevanje objektov, sprememba na merilnem mestu in obračun omrežnine - Izbira 4: Splošne informacije <p>b) Stranke imajo možnost klicati tudi na direktne telefonske številke Elektro Gorenjska:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Števcu elektrike: +386 4 20 83 145 - Odprava težav pri oskrbi z elektriko: +386 4 20 83 148 - Priključevanje objektov, sprememba na merilnem mestu in obračun omrežnine: +386 4 20 83 146 - Splošne informacije: +386 4 20 83 147 - Odklopi: +386 4 20 83 251 - Saldakonti: +386 4 20 83 550 <p>2) Odgovarjanje na prejeto elektronsko sporočilo iz čakalne vrste</p> <p>3) Agent klicnega centra opravi odhodni klic</p> <p>Obravnava na vseh kanalih mora biti v procesu enovita. Različen je samo vhod, to je način, kako je Elektro Gorenjska s stranko prišla v kontakt.</p> <p>Sistem mora omogočati spreminjanje in dodajanje različni vhodov oz. skupin, kot je na primer nova izbira oz. direktna telefonska številka.</p>	20		
B.4	<p>Omogočena mora biti CRM maska z integriranim vmesnikom za telefonijo. Agent klicnega centra mora imeti možnost skrivanja telefonskega vmesnika na gumb. Programska oprema telefonskega vmesnika mora biti kompatibilna z online ali on-premise CRM sistemom.</p>	20		
B.6	<p>Podpora dohodnim klicem</p>	20		

Oznaka zahteve	Funkcionalna zahteva	Utež	Okvirna razvitost %	Razvitost %
	<p>Agent klicnega centra sprejme dohodni klic na eno izmed števil klicnega centra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefonski vmesnik (CTI) se mora ob dohodnem klicu samodejno maksimizirati, v kolikor je bil prvotno minimiziran - Agentu se odpre maska za dohodni klic (360 Customer View) - Če je stranka poklicala podjetje tako, da je izbrala IVR opcijo ali fiksno številko (izbor od 1-4), bo agentu klicnega centra razvidno, na katero številko je klicala stranka - Če stranka kliče ponovno za isto področje, naj se ji dodeli istega agenta, v kolikor je ta na voljo. <p>Uparjanje številke kličočega z zapisom v sistemu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefonski vmesnik mora omogočati uparjanje po telefonski številki na različnih entitetah (kontakt, opravilo, aktivnost, telefonski klic) - Entitete po katerih se izvaja uparjanje, morajo biti prosto konfigurabilne (nabor entitet izbere administrator telefonskega vmesnika) - Sistem mora omogočati hitro uparjanje telefonske številke po več sto tisoč zapisih - Če v sistemu obstaja 1 zapis, po katerem se upari številka kličočega, se ta zapis samodejno odpre (če je klicatelj torej znan, se kot maska dohodnega klica odpre ta zapis) - Če obstaja v sistemu več zapisov z enako telefonsko številko, se prikaže seznam vseh zapisov, ki se ujemajo s telefonsko številko kličočega (vsak zapis na seznamu mora biti enolično označen na način, da agent v klicnem centru takoj razbere za katero vrsto zapisa gre – kontakt, opravilo, aktivnost) <p>V primeru, ko klicatelj ni znan (v sistemu še ne obstaja zapis, ki ima enako telefonsko številko kličočega), se avtomatsko odpre maska entitete »telefonski klic«, ki omogoča kreiranje in povezovanje nadrejenih entitet – kontakt.</p> <p>Zaključevanje telefonskega klica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funkcionalnost CRM omogoča, da agent klasificira klic stranke (prednastavljeni zaključki/klasifikacije klicev glede na bazo znanja, kjer se nahajajo osnovna najpogostejša vprašanja strank ter postopki) - Za vsak zaključen klic, se v CRM avtomatsko ustvari aktivnost »telefonski klic«, na katero se zabeležijo osnovni podatki o klicu (smer klica, 			

Oznaka zahteve	Funkcionalna zahteva	Utež	Okvirna razvitost %	Razvitost %
	<p>klicatelj, čas klica, datum klica in trajanje klica ter klasifikacija klica – preddefinirani zaključki).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na posamezni klic ima agent možnost zabeležke komentarja oziroma opombe - Izbran zaključek klica, se zabeleži na telefonski klic v tekstovno polje - V primeru prevezave klica se zabeleži kam se je klic prevezal in razlog prevezave - V primeru, da se klic predčasno prekine, se naredi povratni klic iz osnovne maske <p>Po zaključku klica je agent v »administrativnem stanju« - vnos (v tem načinu dokonča svoje delo – vnos reklamacije, zabeležke o klicu, tiskanje dokumentov). Po zaključku maske, se vrne v aktivni način, kjer je pripravljen prevzeti nov klic.</p> <p>Sama aktivnost klica oz. strankina zahteva lahko tudi ni rešljiva takoj. V tem primeru mora sistem omogočati, da lahko določi tudi rok in odgovorno osebo za rešitev. Pri tem mora sistem nuditi podporo za spremljanje in pravočasno reševanje takšnih zahtev.</p> <p>CRM mora omogočati možnost avtomatičnega preklapljanja agenta v način pripravljenosti, po določenem preddefiniranem obdobju (v katerem lahko opravi administracijo).</p> <p>Za vsak zaključen klic je možno ustvariti dodaten zapis za določene entitete s klikom na gumb znotraj telefonskega vmesnika. Nabor entitet je prosto konfigurabilen.</p>			
B.7	<p>Telefonski imenik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistem mora omogočiti enostaven dostop do imenika z neomejenim vnosom števila kontaktov - Možnost iskanja »search as you type« - Možnost klica iz imenika z enim klikom - Možnost slepe prevezave klica - Možnost uvida v stanje kontaktov v telefonskem imeniku (zaseden, aktiven, neaktiven) - Možnost pregleda zgodovine klicev za 7 dni nazaj - Možnost konfiguracije seznama »priljubljenih kontaktov«, ki omogoča hitro klicanje najpogosteje uporabljenih 	20		
B.8	<p>Klikni in kliči</p> <ul style="list-style-type: none"> - S klikom na katerokoli telefonsko številko v CRM mora biti omogočeno klicanje - S klikom na katerokoli telefonsko številko, se avtomatično ustvari aktivnost »telefonski klic«, 	20		

Oznaka zahteve	Funkcionalna zahteva	Utež	Okvirna razvitost %	Razvitost %
	<p>kamor se zabeležijo osnovni podatki o klicu (smer klica, klicatelj, čas in datum klica, trajanje klica)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vmesnik mora imeti možnost, da uporabnik prepreči avtomatski nastanek zapisa aktivnost (»telefonski klic«), če meni, da takšen zapis nima nobene poslovne vrednosti 			
B.9	Rešitev CRM naj v povezavi s tehnologijo KC omogoči možnost povratnih klicev za take klice, kjer je stranka prekinila pred vzpostavitvijo telefonske zveze (npr. zaradi predolgega čakanja na prostega operaterja)	10		
B.10	<p>Kontrole za telefonski vmesnik (CTI)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gumb »Javi se« agentu omogoča prevzeti klic - Gumb »Svetovanje« agentu omogoča, da klic da na čakanje, pokliče drugo osebo za informacijo, ko to informacijo dobi, sprosti klic s stranko in ji poda prejeto informacijo - Gumb »Preveži« agentu omogoča prevezavo na drugo telefonsko številko ali osebo, ki jo izbere iz CRM sistema (ob prevezavi klica se zabeleži prevezava kot telefonski klic – informacije, ki jih je vpisal agent so vidne tudi osebi, kateri je bil klic prevezan) - Sistem mora omogočati večkratno prevezavo (v primeru, da je prvo posredovanje klica neuspešno, ker je npr. številka na katero prevezujemo zasedena, ali pa prevezana oseba ni prava idr.). - Sistem mora nuditi mehanizem zagotavljanje kakovosti storitve. Ponudnik naj predlaga v skladu z dobrimi praksami, kako preprečiti nezaželene dogodke, kot so: napačne prevezave, večkratne prevezave, nepotrebna čakanja idr. - Možnost slepe prevezave (blind transfer) - Možnost prevezave z izbiro naslovnika v telefonskem imeniku - Gumb »Konferenca« - omogoča agentu, da v vzpostavljeno povezavo s stranko doda še dodatno osebo - Gumb »Čakanje/Sprosti« - omogoča agentu, da klic postavi na čakanje in ga nato ponovno prevzame - Gumb »Utišaj« - agentu omogoča, da klic utiša oziroma utišanje prekine - Gumb »Zavrni« - omogoča agentu odklanjanje klica - Telefonski vmesnik mora omogočati delo agentom tudi preko oddaljenega dostopa (uporaba izven lokalnega omrežja) 	10		

Oznaka zahteve	Funkcionalna zahteva	Utež	Okvirna razvitost %	Razvitost %
B.12	<p>Poročila o uspešnosti aktivnosti klicnega centra</p> <p>Sistem mora omogočati pripravo dnevnih, tedenskih, mesečnih in letnih poročil.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klici po posameznem agentu klicnega centra - Klici po čakalnih vrstah - Poročilo o prejetih klicih (količina klicev) - Poročilo o času trajanja klicev (povprečni čas, povprečni čas na agenta) - Število vseh klicev - Število opravljenih odhodnih klicev - Poročilo o posameznih statusih agentov - Poročilo o odpadlih klicih - Poročilo o doseženem odstotku ravni strežbe (service level) - Koliko od nesprejetih klicev je bilo klicanih nazaj <p>Podatki o klicih morajo biti shranjeni na način, da je mogoče uporabiti vsak podatek kot samostojno informacijo. Metapodatki posamičnega telefonskega klica so:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kdo je klic izvedel - Kdo je bil klican - Kdaj se je pogovor začel - Kdaj se je pogovor končal - Trajanje pogovora - Zabeležke (note) na klicu <p>Na nadzorni plošči mora biti razvidna čakalna vrsta klicev vsakemu agentu.</p> <p>Sistem mora omogočati enostavno pripravo/pridobitev podatkov za razna dodatna priložnostna poročanja. Ponudnik naj predstavi možnosti za pripravo poročil.</p>	10		
B.13	<p>Podpora procesu odhodnih klicev</p> <p>Sistem mora omogočati, da uporabnik s klikom iz maske stranke začne s klicem. Upoštevati je potrebno, da ima lahko zapis stranke več telefonskih števil, klicoči pa lahko med njimi izbira.</p> <p>Sistem mora omogočati tudi možnost izvajanja avtomatskih odhodnih klicev, v primeru izvajanja masovnih klicev iz seznama strank.</p> <p>Sistem izvajanja avtomatiziranih odhodnih klicev mora omogočati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nalaganje seznama telefonskih klicev v vmesnik za avtomatsko klicanje (automatic dialer) - Samodejno nalaganje CRM maske (npr. prodajna priložnost) v predogled agentu klicnega centra 	20		

Oznaka zahteve	Funkcionalna zahteva	Utež	Okvirna razvitost %	Razvitost %
	<ul style="list-style-type: none"> - Konfigurabilno nastavljanje časa predogleda CRM forme - Avtomatsko klicanje po različnih telefonskih številkah na formi (na kontaktu imamo lahko na primer domačo, mobilno in poslovno številko) - Avtomatsko zaznavanje in zapisovanje stanja klica (ni odziva, zasedeno, napačna številka, neveljavna številka) - Avtomatsko logiranje časa trajanja klica in ustvarjanje zapisa »Telefonski klic« (aktivnost na klicani osebi) - Avtomatsko prestavljanje klicev na drug časovni termin, v primeru da se klicani na klic ni odzval ali ni bil dosegljiv - Konfiguracija termina ponovnih klicev (sistem npr. ponovno kliče številke po treh urah) - Konfiguracija ponovnih klicev tako, da se ponovno dodelijo agentu, ki je prvotno izvedel klic - Konfiguracija povratnih klicev (stranka se ni odzvala pri klicu iz klicnega centra) tako, da se prioritetno dodelijo agentu, ki je prvotno izvedel klic - Možnost dodajanja opomb/zabeležk na telefonski klic s strani agenta KC - Možnost nastavitve avtomatskega povratnega klica (določitev datuma in ure) - Možnost konfiguracije časa, ki ga agent potrebuje za vpis podatkov o klicu v CRM - Možnost konfiguriranja števila avtomatskih ponovitev klica (v primeru, da številka ni dosegljiva ali je zasedena) - Možnost pavziranja in proženja avtomatskega klicanja za vsakega agenta (čas malice, sestankov) - Poročila o avtomatskih klicih znotraj posameznih kampanj, so na voljo znotraj CRM sistema 			
B.14	<p>Klicne kampanje – odhodni klici</p> <p>Osnova za izvajanje odhodnih klicev so predpripravljene kampanje – sezname strank. Ko se agent v klicnem centru prijavi v sistem, mu je razvidno na katere kampanje je bil dodeljen.</p> <p>Agentu se odpre maska, kjer je zapisano ime kampanje in osnovni podatki o klicanemu.</p> <p>CRM mora podpreti naslednje funkcionalnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Možnost dodajanja agentov na posamezne kampanje (liste) - Možnost dodelitve kampanje enemu ali večim agentom 	20		

Oznaka zahteve	Funkcionalna zahteva	Utež	Okvirna razvitost %	Razvitost %
	<ul style="list-style-type: none"> - Možnost dodeljevanja klicnih seznamov posameznemu timu - Možnost enostavnega ustvarjanja zasebnih kampanj, namenjenih samo enemu agentu - Možnost enostavnega dodajanja posameznih klicev v zasebno kampanjo - Možnost določanja prioritete za posamezne liste (prioriteta klicev – npr. najvišja prioriteta so dohodni klici, ko dohodnih klicev ni, se kliče odhodne kampanjske klice) - Možnost mešanja dohodnih in odhodnih klicev - Enostavno dodajanja in odvzemanje agenta v in iz kampanje - Enostavna deaktivacija kampanje (liste) 			
B.15	<p>CRM mora omogočiti pošiljanje elektronske pošte in sms sporočil stranki iz sistema oz. preko dodatne aplikacije (zahteva A.22):</p> <p>a) pošiljanje individualnih elektronskih in sms sporočil</p> <p>b) pošiljanje masovnih elektronskih in sms sporočil</p> <p>Sistem mora podpreti funkcionalnost povratne informacije o tem, ali so bili masovni sms-i in elektronska sporočila prejemnikom tudi dejansko dostavljeni.</p> <p>CRM sistem mora omogočiti sprejemanje in odgovarjanje na elektronsko pošto iz CRM aplikacije.</p> <p>Pošiljanje dokumentov strankam (razni obrazci, zahtevki, predračuni) s personalizacijo. Dokumenti se izdelajo iz predpripravljenih predlog. Pošiljanje se avtomatizira in beleži v CRM v zgodovini interakcije s stranko.</p>	10		
B.16	<p>API prilagoditve</p> <ul style="list-style-type: none"> - API mora vsebovati sprožilce in metode, ki omogočajo dodelave obstoječih funkcionalnosti in razvoj novih funkcionalnosti - Možnost prilagajanja entitet potrebnih za telefonski vmesnik na način, da se lahko dodajajo različne akcije, ki temeljijo na poslovnih pravilih - Možnost proženja zunanjih aplikacij ob določenih zaključkih klicev - Možnost odpiranja več CRM mask hkrati (za lažje delo agentov klicnega centra) 	20		
B.21	<p>Izvajanje klicev iz mobilne naprave (predstavitev klicatelja s telefonsko številko klicnega centra)</p> <p>Odhodni klic iz mobilne naprave izvajalca na terenu se opravi lahko tako, da se stranki izpiše telefonska številka klicnega centra (to omogoča telefonska centrala). Povratni</p>	20		

Oznaka zahteve	Funkcionalna zahteva	Utež	Okvirna razvitost %	Razvitost %
	klici uporabnikov se na ta način vračajo na KC. V tem primeru je pomembno (in tudi v ostalih primerih), da se odhodni klic iz mobilne naprave zabeleži v CRM, tako da agent KC ob morebitnem povratnem klicu iz zgodovine lahko razbere, kdo je izvedel klic.			

OSNUTEK POGODBE**Naročnik:**

ELEKTRO GORENJSKA, podjetje za distribucijo električne energije, d.d., Ulica Mirka Vadnova 3A, 4000 Kranj, ki ga zastopa predsednik uprave dr. Ivan Šmon, MBA
 identifikacijska št.: SI 20389264
 matična št. 5175348000
 (v nadaljevanju: naročnik)

in

Izvajalec:

_____, ki ga zastopa _____
 identifikacijska št.: SI _____
 matična številka: _____
 (v nadaljevanju: izvajalec)

sklepata

POGODBO št. JN19-013

**UVEDBA SISTEMA ZA UPRAVLJANJE ODNOSOV S STRANKAMI (CRM)
 V SKUPINI ELEKTRO GORENJSKA**

UVODNA DOLOČBA**1. člen**

Naročnik je za uvedbo sistema za upravljanje odnosov s strankami (CRM) v Skupini Elektro Gorenjska, izvedel javno naročilo, ki ga je dne _____ objavil na slovenskem portalu za javna naročila pod št. objave _____ in dne _____ v Uradnem listu EU (št. objave _____). Izvajalec je bil kot najugodnejši ponudnik izbran na podlagi Odločitve o oddaji naročila, št. JN19-013 z dne _____.

PREDMET POGODBE**2. člen**

Predmet te pogodbe je

- nabava,
- implementacija,
- integracija CRM s telefonsko centralo (CTI),
- integracija z ostalimi povezanimi sistemi naročnika,
- izobraževanje uporabnikov naročnika,
- izvedba končnega prevzemnega preizkušanja (SAT),
- prenos vseh podatkov iz obstoječih podatkovnih baz naročnika v nov CRM,
- končni prevzem del,
- vzdrževanje CRM,

kot to izhaja iz

- dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila, št. JN19-013 z dne _____ (v nadaljevanju: dokumentacija JN),
- ponudbe izvajalca št. _____ z dne _____, s ponudbenim predračunom, in
- Specifikacije zahtev naročnika.

Ponudba izvajalca s ponudbenim predračunom in specifikacija zahtev naročnika sta prilogi te pogodbe.

V času veljavnosti pogodbe mora izvajalec zagotavljati delovanje novega sistema CRM vsaj v obliki demonstracijskega okolja, ki zahteva virtualno postavitev strežnikov, na katerih bo implementiran nov CRM v vseh funkcionalnostih na demonstracijskih podatkih in do katerega bo imelo dostop vsaj 20 naročnikovih uporabnikov. Izvajalec mora prav tako ves čas veljavnosti te pogodbe zagotavljati vzpostavitev razvojnega okolja, ki omogoča vključitev internega razvoja razširitev.

Izvajalec je ob prevzemu CRM (7. člen) s strani naročnika dolžan ažurirati podatkovne baze z zadnjimi osveženimi podatki iz baz podatkov naročnika.

V predmet pogodbe so vključene tudi dodelave CRM, ki pomenijo vsako izboljšano, popravljeno ali novo verzijo dela ali celote CRM. Naročnik lahko poda zahtevo po dodelavi v času veljavnosti pogodbe. Naročnik ocenjuje, da bo v času veljavnosti pogodbe naročil za približno 2.000 ur dodelav. Ne glede na to, ali bo naročnik naročil za manj kot 2.000 ur dodelav, je urna postavka analitika-programerja za vse naročene dodelave enaka.

Naročnik bo projekt izvajal tudi s pomočjo lastnih kadrov.

Izvajalec s podpisom pogodbe potrjuje in jamči, da je pridobil vse podatke, ki se nanašajo na predmet pogodbe, ki bi lahko vplivali na izvedbo predmeta naročila, na njegove pravice in obveznosti po tej pogodbi ali pogodbeno vrednost. Izvajalec se izrecno odpoveduje vsem zahtevkom do naročnika, ki bi izvirale iz njegove morebitne ne seznanjenosti s pogoji po tej pogodbi.

POGODBENA VREDNOST

3. člen

Naročnik in izvajalec sta sporazumna, da znaša pogodbeno vrednost v EUR brez DDV, skladno s ponudbenim predračunom izvajalca za posamezne postavke:

a) nabava (licence)	_____	EUR
b) implementacija	_____	EUR
c) integracija	_____	EUR
č) izobraževanje	_____	EUR
d) vzdrževanje	_____	EUR
e) dodelave (2.000 ur)	_____	EUR
Skupaj pogodbeno vrednost za vse postavke	_____	EUR

Pogodbeno vrednost je določena tako, da vsebuje vse stroške (prevoz, zavarovanje, šolanje, vzdrževanje idr.). DDV se obračuna po veljavni zakonodaji.

Pogodbeno vrednost, vključno z urno postavko za analitika-programerja, je fiksna do izpolnitve vseh pogodbenih obveznosti, ne glede na morebitne spremenjene okoliščine, ki izhajajo s strani izvajalčevih dobaviteljev ali podizvajalcev.

Vsi stroški oziroma plačila, ki jih pogodbeno vrednost iz prvega odstavka tega člena ne vključuje, vendar so – posredno ali neposredno - potrebni za izpolnitev obveznosti izvajalca po tej pogodbi, je dolžan plačati izvajalec oziroma bremenijo izključno izvajalca.

Izvajalec ne more uveljaviti naknadnih stroškov ali podražitev iz naslova nepopolne ali neustrezne dokumentacije JN za tiste dele predmeta pogodbe, ki v dokumentaciji JN niso bili ustrezno opredeljeni, pa bi jih, glede na predmet javnega naročila in na celotno dokumentacijo JN, izvajalec kot strokovnjak lahko in moral predvideti.

PLAČILNI POGOJI

4. člen

Naročnik bo licence (pozicija a iz I. odstavka 3. člena te pogodbe) plačal po uspešno izvedenem SAT (6. člen), ko se za nov CRM začne preizkusno produkcijsko obdobje.

Naročnik bo izvedena dela plačeval na podlagi izstavljenih računov za delna plačila glede na dokončanje faze dela. Ko je posamezna faza zaključena, bo izvajalec izstavil račun v znesku, ki predstavlja odstotek od skupne pogodbene cene za implementacijo, integracijo in izobraževanje (pozicije b, c in č iz I. odstavka 3. člena te pogodbe), tako kot je definirano v spodnji tabeli:

FAZA DELA	ODSTOTEK
S strani naročnika potrjena podrobna specifikacija programske rešitve CRM (Blueprint), ki je rezultat analitične faze projekta.	30 %
Implementacija programskih rešitev na testnem programskem okolju naročnika z uspešno izvedenim testom rešitve v celoti (celoviti SAT)	40 %
Izvedba izobraževanja uporabnikov na sedežu naročnika	10 %
Implementacija programskih rešitev v produkcijsko programsko okolje naročnika (po uspešno opravljenem dokončnem prevzemu novega CRM (podpis zapisnika o dokončnem prevzemu, 7. člen pogodbe)).	20 %

Izvajalec bo lahko izstavil račun v skladu z II. odstavkom tega člena, ko bo naročnik storitve iz zgornje tabele prevzel, tj. ko bo s podpisom prevzemnega zapisnika posamezne faze oz. zapisnika o dokončnem prevzemu potrdil, da izvedene storitve ustrezajo pogojem, določenim v Specifikaciji zahtev naročnika in tej pogodbi. V primeru, da posamezna faza oziroma zapisnik o dokončnem prevzemu ne bo potrjen s strani naročnika, se šteje, da posamezna faza oziroma delo v celoti ne bo prevzeto, zato izvajalec nima pravice ne izstaviti, ne dobiti plačanega računa.

Izvajalec bo za vzdrževanje CRM mesečno izstavil račune do 5. v mesecu za pretekli mesec, v višini 1/60 pogodbene vrednosti za vzdrževanje (pozicija d iz I. odstavka 3. člena te pogodbe).

Za naročene dodelave in odpravo napak bo izvajalec izstavil račun po naročnikovi potrditvi uspešno izvedene dodelave oziroma odprave napake. Za naročene dodelave in odpravo napak se upošteva potrjena količina ur za izvedbo in urna postavka za analitika programerja, navedena v ponudbi izvajalca (razen, če se ure koristijo na račun neizkoriščenih ur iz rednega vzdrževanja).

Naročnik je dolžan račune plačati v roku 30 dni od dneva izdaje računa. Na računu mora biti obvezno navedena številka te pogodbe. V primeru zamude pri plačilu, ima izvajalec za čas zamude pravico obračunati zakonske zamudne obresti.

Če se naročnik ne bo v celoti ali delno strinjal z izstavljenim računom, ga mora v roku 8 dni po prejemu pisno in z obrazložitvijo v celoti zavrnil, izvajalec pa je dolžan izstaviti nov račun z novim datumom. Plačilni rok prične teči z dnem, ko naročnik prejme nov račun. Če izvajalec v dogovorjenem roku ne prejme naročnikovega pisnega ugovora z navedbo razlogov za ugovor, se šteje, da je račun s tem dnem v celoti potrjen. Naročnik je v tem primeru račun dolžan plačati v roku, navedenem v V. odstavku tega člena.

ROK IN KRAJ IZVEDBE

5. člen

Rok izvedbe predmeta pogodbe do preizkusnega delovanja vseh funkcionalnosti v demonstracijskem okolju je najkasneje do 1. 10. 2020. SAT (6. člen te pogodbe) mora biti končan v nadaljnjih dveh mesecih, to je do 1. 12. 2020.

Izvajalec je v zamudi, če prekorači časovni okvir za izvedbo storitev, določenih s pogodbo.

Če izvajalec zaradi nepredvidenih in nepričakovanih dogodkov, ki so nastali neodvisno od volje pogodbenih strank, ne more v dogovorjenem roku izvesti dogovorjenih del, se rok za dokončanje lahko izjemoma podaljša na podlagi pisnega soglasja naročnika. Če za zamudo ni objektivnih razlogov, temveč je zanj kriv izvajalec, poravnava izvajalec vse stroške, nastale v zvezi z njo, dolžan pa je povrniti tudi morebitno škodo, ki je zaradi tega nastala naročniku.

Kraj uvedbe sistema CRM je na naslovu sedeža naročnika (Kranj, Ulica Mirka Vadnova 3a).

PREIZKUŠANJE

6. člen

Vzpostavitev CRM rešitve, ki je predmet naročila, se bo izvajalo v iteracijah s sprotnim preverjanjem na demonstracijskem oz. testnem okolju. Le-to pomeni, da se za vsak posamezen del rešitve, ki je realiziran v posamezni iteraciji izvede FAT (Factory Acceptance Test) in SAT (Site Acceptance Test). Pred prehodom v produkcijo se izvedeta celoviti FAT in SAT, katerih namen je validacija in verifikacija delovanja ter medsebojne interakcije vseh delov rešitve pri izvajanju procesov od začetka do konca.

FAT je test delovanja rešitve CRM, ki vključuje test programske opreme izvajalca in se izvaja v prostorih izvajalca. FAT se izvaja na testnem okolju sistema CRM. Nujni pogoj za začetek izvajanja FAT so procesni diagrami in pripadajoči testni scenariji, ki so v skladu z zahtevami v Specifikaciji zahtev naročnika in morajo biti predhodno usklajeni in pisno potrjeni s strani naročnika. FAT se izvaja v skladu s testnimi scenariji in po proceduri testiranja, ki jo skupaj v pisni obliki določita izvajalec in naročnik.

SAT je test delovanja rešitve CRM in vključuje vsebinsko in tehnično preizkušanje sistema CRM, ki je predmet te pogodbe. SAT se opravi v prostorih naročnika in se izvede v skladu s testnimi scenariji in po procedurah testiranja, ki so v skladu z zahtevami v Specifikaciji zahtev naročnika. Nujni pogoj za začetek izvajanja SAT je uspešno izveden FAT. Pri vseh preizkušanjih sodelujeta obe pogodbeni stranki.

Kriterij za uspešnost posameznega testa (FAT dela rešitve, SAT dela rešitve, FAT celovite rešitve, SAT celovite rešitve) je določen s testnimi scenariji in proceduro testiranja, ki so v skladu z zahtevami v specifikaciji zahtev naročnika.

Vsi stroški preizkusov, kot so prevozi, namestitve delavcev izvajalca, izvedba samih preizkusov idr., so vključeni v ceno storitve.

PREIZKUSNO PRODUKCIJSKO DELOVANJE IN DOKONČNI PREVZEM CRM

7. člen

Pred dokončnim prevzemom novega CRM mora le-ta uspešno prestati dvomesečno preizkusno produkcijsko delovanje. Produkcijsko preizkusno delovanje CRM se šteje za uspešno, če so izpolnjeni vsi pogoji iz Specifikacije zahtev naročnika na dejanskih podatkih prej navedenega časovnega obdobja. Izvajalec mora na svoje stroške priskrbeti vse, kar je potrebno za učinkovito izvedbo preizkusov.

Za dokončni prevzem CRM se šteje uspešno zaključeno obdobje produkcijskega preizkusnega delovanja, potrditev zahtevane odzivnosti sistema s strani naročnika, odprava vseh ugotovljenih pomanjkljivosti iz demonstracijskega in produkcijskega preizkusnega delovanja, predložitev vse zahtevane dokumentacije, zaključitev izobraževanja zaposlenih naročnika, uspešno zaključen tehnični preizkus (celoviti SAT), podpis ustreznega zapisnika o dokončnem prevzemu CRM s strani obeh pogodbenih strank in predložitev nepreklicne, brezpogojne in na prvi poziv unovčljive garancije za odpravo napak v garancijskem roku.

GARANCIJSKI ROK

8. člen

Garancijski rok za brezhibno delovanje CRM je _____ (najmanj 2 leti (*pogoj*)) let, in začne teči od datuma dokončnega prevzema (podpisa zapisnika o dokončnem prevzemu CRM skladno s 7. členom te pogodbe). V tem času je izvajalec na svoje stroške dolžan odpraviti vse napake in nepravilnosti v zvezi z delovanjem CRM, ki niso v skladu s to pogodbo.

V garancijskem roku mora izvajalec začeti z odpravo napak v roku dveh ur in jih odpraviti na svoje stroške v roku petih dni po prejemu pisno podane reklamacije naročnika. V primeru, da se napaka ne more odpraviti v roku petih dni, se za čas odprave napak podaljša garancija. V primeru ne odprave napak ali ne dokončanja odprave napak v določenem časovnem obdobju ima naročnik pravico odpravo napak oddati drugemu izvajalcu na stroške izvajalca iz te pogodbe. Ne glede na to, je izvajalec dolžan naročniku povrniti stroške, ki so nastali zaradi nespoštovanja odzivnih rokov.

Izvajalec se obvezuje, da bo v času veljavnosti te pogodbe brezplačno odpravil vse skrite napake na sistemu CRM.

TERMINSKI PLAN

9. člen

Detajlni terminski plan izvedbe projekta pogodbeni stranki uskladita po potrditvi Blueprinta (tehničnega načrta izvedbe).

DOKUMENTACIJA

10. člen

Izvajalec mora tekom projekta sproti s predajo posameznih funkcionalnosti v preizkušanje, naročniku predložiti dokumentacijo za preizkušane dele v skladu s specifikacijo zahtev naročila (zahteva N.20).

Pred dokončnim prevzemom sistema mora naročniku predložiti osveženo vso dokumentacijo skladno s specifikacijo zahtev naročila.

IZOBRAŽEVANJE

11. člen

Izvajalec mora usposobiti zaposlene naročnika tako, da bodo lahko pri naročniku samostojno opravljali aktivnosti znotraj poslovnih procesov skozi fazo testiranja, v demonstracijskem in produkcijskem okolju. Usposabljanje mora voditi izurjeno osebje izvajalca, ki ima izkušnje z implementacijo primerljivih sistemov CRM, ki je predmet te pogodbe.

Izvajalec mora zagotoviti usposabljanja naročnikovih zaposlenih za področja, ki so predmet te pogodbe, za naslednje število zaposlenih:

- usposabljanje članov skupine ključnih uporabnikov za testiranje novega IS – 10 uporabnikov.
- usposabljanje naročnikovega IT osebja - 5 uporabnikov:
 - za administracijo
 - za nudenje uporabniške podpore
 - za interni razvoj in nameščanje dodelav.

Izvedba izobraževanja za ključne uporabnike in IT osebje mora biti izvedena do mere, da bodo lahko ti prenesli znanje na preostale uporabnike (princip »train the trainer«).

Izvedba izobraževanja za interni razvoj mora biti izvedena do mere, da se bo naročnikovo IT osebje spoznalo z osnovami razvoja dodelav novega sistema oz. platforme CRM in bo obvladovalo nameščanje novih dodelav po dogovorjenem postopku (zahtevi N.17 in N.26).

Izvajalec bo izvajal sprotne izobraževanja ključnih uporabnikov za potrebe sprotnega testiranja novega CRM.

Vsa usposabljanja se bodo izvajala na lokaciji naročnika.

Vsa usposabljanja, vključno s predavanji in vsemi gradivi, morajo potekati v slovenskem jeziku. Če izvajalec ne izvaja izobraževanja v slovenskem jeziku oziroma ne zagotavlja drugih aktivnosti po pogodbi v slovenskem jeziku, in tudi ne zagotovi ustreznega prevajanja (tolmačenje), ima naročnik pravico, da sam poišče ustreznega tolmača v slovenski jezik. V tem primeru je izvajalec naročniku dolžan povrniti vse stroške in škodo, ki jo ima naročnik zaradi izvedbe tolmačenja drugega izvajalca.

Stroške usposabljanja je izvajalec vključil v ponudbeno ceno, tako da naročnik, skupaj z vsem gradivom, ki ga pripravi in nudi naročniku izvajalec, za usposabljanje nima več nobenih stroškov.

Po zaključenem izobraževanju mora izvajalec delavcem naročnika izročiti potrdilo (certifikat) o usposobljenosti.

VZDRŽEVANJE CRM

12. člen

Izvajalec je dolžan sistem CRM vzdrževati v obdobju petih let od datuma dokončnega prevzema. Naročnik ima pravico, da brez materialnih posledic odstopi od določb v tej pogodbi v zvezi z vzdrževanjem ali za čas vzdrževanja določi krajše obdobje.

Obseg vzdrževanja je naslednji:

- redno vzdrževanje, ki obsega
 - pomoč in svetovanje naročniku,
 - dodelave in posodobitve zaradi sprememb zakonodaje ter
 - periodično preventivno vzdrževanje,
- odprava napak,
- dodelave na zahtevo naročnika.

Za vse komunikacije v času vzdrževanja se uporablja slovenski jezik.

Vzdrževalne ure se zaokrožujejo na 15 minut natančno, pri čemer se posega od 1 minute do vključno 15 minut zaokroži na 15 minut, čas posega od 16 minut do vključno 30 minut se zaokroži na 30

minut, čas od 31 minut do vključno 45 minut se zaokroži na 45 minut in čas od 46 minut do 60 minut se zaokroži na 60 minut (*npr. Če izvajalec za posamezen poseg potrebuje 1 uro in 25 minut, bo naročnik štel za čas izvedbe 1 uro in 30 minut; če pa izvajalec za posamezen poseg porabi 1 uro in 15 minut, bo naročnik štel čas izvedbe 1 uro in 15 minut.*).

Redno vzdrževanje

13. člen

Vsi stroški, ki jih ima izvajalec z rednim vzdrževanjem v obsegu, kot je navedeno v prvi alineji II. odstavka prejšnjega člena, so za ves čas trajanja te pogodbe vključeni v mesečni znesek za vzdrževanje.

V redno vzdrževanje je mesečno vključenih do osem ur dela analitika-programerja. Naročnik ima pravico, da v posameznem mesecu neizkoriščen obseg osmih mesečnih ur prenese v naslednje mesece v posameznem letu veljavnosti te pogodbe, ki se nanaša na obdobje vzdrževanja. S potekom posameznega leta veljavnosti te pogodbe se neizkoriščene ure črtajo.

14. člen

Izvajalec je dolžan zagotavljati pomoč in svetovanje naročniku.

Pomoč in svetovanje sta naročniku na voljo vsak delovni dan, od ponedeljka do petka med 8. in 16. uro. Odzivni čas izvajalca je 24 ur v okviru delovnega dne.

15. člen

Izvajalec je dolžan na pisno zahtevo naročnika izvesti dodelave in prilagoditve CRM zaradi sprememb zakonodaje (zakonov, podzakonskih in drugih predpisov državnih in drugih organov idr.), ki vplivajo na poslovne procese naročnika in jih pokriva CRM.

Na nastanek zakonskih sprememb, ki se nanašajo le na energetska področja in vplivajo na delovanje CRM, je izvajalca dolžan opozoriti naročnik in mu posredovati vse potrebne podatke in dokumente.

Vse dodelave in posodobitve CRM zaradi sprememb zakonodaje mora izvajalec izvesti (vključno s pripravo dokumentacije, izvedbo preizkušanja in namestitvijo na produkcijsko okolje) najkasneje dva delovna dneva pred uveljavitvijo sprememb. Naročnik ima pri tem pravico, da pred implementacijo dodelave in/ali posodobitve opravi preizkus v demonstracijskem okolju.

Izvajalec mora enako garancijsko dobo za brezhibno delovanje in odpravo napak, kot je navedena v 8. členu te pogodbe, zagotavljati tudi za vse navedene dodelave in posodobitve zaradi sprememb zakonodaje.

Izvajalec je tekom celotnega časa veljavnosti pogodbe dolžan izvajati dodelave in posodobitve po enakem postopku, kot pri implementaciji sistema (sprotna predaja z osveževanjem dokumentacije in preizkušanjem).

16. člen

Periodično preventivno vzdrževanje CRM, katerega namen je zagotavljati skladnost sistema s proizvajalčevimi dobrimi praksami, je izvajalec dolžan izvesti najmanj enkrat letno na lokaciji sistema CRM, v skladu s predhodnim dogovorom z naročnikom najmanj pet dni pred predvidenim vzdrževanjem. Obseg vzdrževanja je en delovni dan. O rezultatih preventivnega vzdrževanja mora izvajalec v roku petih delovnih dni po opravljenem pregledu izdelati in posredovati naročniku poročilo o vzdrževanju sistema.

V okviru periodičnega preventivnega vzdrževanja mora izvajalec izvesti vse posodobitve CRM, ki omogočajo nadgraditev sistema in zagotavljajo nadaljnjo podporo proizvajalca. Predpostavka naročnika je, da sodobne CRM rešitve oziroma platforme predvidevajo vsaj eno posodobitev letno.

Izvajalec je dolžan obveščati naročnika o morebitnih novih verzijah dela ali celote novega CRM, ki jih izvajalec pripravi brez naročila naročnika. Naročnik bo novo verzijo najprej preizkusil v demonstracijskem okolju, nato pa se bo odločil, ali bo novo verzijo sprejel ali ne. V primeru, da naročnik nove verzije CRM ne sprejme, je izvajalec dolžan vzdrževati zadnjo produkcijsko verzijo CRM, potrjeno s strani naročnika. Vse nove verzije CRM so za naročnika brezplačne.

Izvajalec je tekom celotnega časa veljavnosti pogodbe dolžan izvajati posodobitve po enakem postopku, kot pri implementaciji sistema (sprotna predaja z osveževanjem dokumentacije in preizkušanjem).

Izvajalec mora enako garancijsko dobo za brezhibno delovanje in odpravo napak, kot je navedena v 8. členu te pogodbe, zagotavljati tudi za vse navedene posodobitve ali nove verzije v okviru periodičnega preventivnega vzdrževanja.

Odprava napak

17. člen

Izvajalec je dolžan odpravljati vse napake na CRM, ki se bodo pojavile v času trajanja te pogodbe tako, da bo omogočal njegovo zanesljivo delovanje. Za potrebe servisne dejavnosti mora izvajalec naročniku zagotavljati strokovno pomoč od ponedeljka do petka, od 8. do 16. ure.

Naročnik bo ugotovljene napake sporočal pisno na elektronski naslov izvajalca _____.

Za nujne posege izven pogodbeno določenega časa lahko naročnik prijavi napako na mobilni telefon izvajalca št. _____.

18. člen

Vrste napak so naslednje:

- kritična napaka je vsaka napaka v CRM, zaradi katere ni možno izvajati poslovnega procesa,
- velika napaka je napaka v CRM, zaradi katere poslovnega procesa ni možno nemoteno izvajati, lahko pa se ga izvaja preko »work around« načina izvajanja poslovnega procesa,
- manjša napaka je napaka v CRM, pri kateri se poslovni proces sicer nemoteno izvaja, vendar je za uporabnika moteča.

Izvajalec se je dolžan odzvati na sporočilo naročnika o napaki čim prej po pozivu naročnika, vendar najkasneje v eni uri po pozivu.

Roki za odpravo napak so naslednji:

- za kritične napake, ki jih je mogoče rešiti preko daljinskega dostopa: 5 ur po pozivu,
- za kritične napake, ki jih ni možno rešiti daljinsko: 7 ur po pozivu,
- za velike napake: en delovni dan po pozivu,
- za manjše napake: pet delovnih dni po pozivu.

Ure, ki so določene za odziv izvajalca na sporočilo naročnika ter za odpravo napak, se upoštevajo znotraj delovnega dne naročnika (od 7. do 15. ure). V primeru, da napaka ni rešena v istem delovnem dnevu (do 15. ure), se preostanek roka za odpravo napake sorazmerno prenese v naslednji delovni dan.

Če je treba za odpravo napake izvesti posodobitev sistema, je to strošek izvajalca.

19. člen

Odprave napak CRM, ki niso posledica ravnanja naročnika, so v času garancijske dobe za CRM za naročnika brezplačne in naročnik v zvezi s tem nima nobenih stroškov.

Napake, do katerih je prišlo po krivdi naročnika (tudi v času garancijske dobe), je izvajalec dolžan odpraviti v dogovorjenih rokih (18. člen te pogodbe) in proti plačilu (ob upoštevanju vključenih ur v vzdrževanje in – za presežek ur – urne postavke za analitika-programerja, navedene v ponudbi, ki je priloga te pogodbe).

Dodelave in posodobitve CRM na zahtevo naročnika

20. člen

Dodelave in posodobitve CRM na zahtevo naročnika so spremembe, ki za naročnika pomenijo vsako izboljšano, popravljeno ali novo verzijo enega ali več posameznih modulov programske opreme.

21. člen

Dodelave in posodobitve CRM na zahtevo naročnika izvajalcu lahko posreduje le pooblaščen predstavnik naročnika po tej pogodbi. Naročilo se izvede pisno (preko e-pošte ali dopisa) pooblaščenemu predstavniku izvajalca. Izvajalec je naročniku dolžan posredovati obseg del in rok izvedbe zahtevane

dodelave in/ali posodobitve. Zahtevano dodelavo in/ali posodobitev izvajalec izvede, ko naročnik potrdi obseg in rok izvedbe del. Za uspešno izvedbo dodelave in/ali posodobitve se šteje pisno obvestilo (e-pošta, dopis) pooblaščenega predstavnika naročnika izvajalcu, da je dodelava in/ali posodobitev uspešno implementirana in preverjena.

Izvajalec se je dolžan odzvati na naročila naročnika čim prej po pozivu naročnika, vendar najkasneje v 5 dneh po pozivu. Pri tem mora odziv vsebovati najmanj okvirni predlog dodelave in/ali posodobitve, okvirno oceno del in rok izvedbe.

Izvajalec je tekom celotnega časa veljavnosti pogodbe dolžan izvajati dodelave in posodobitve po enakem postopku, kot pri implementaciji sistema (sprotna predaja z osveževanjem dokumentacije in preizkušanjem).

Izvajalec mora enako garancijsko dobo za brezhibno delovanje in odpravo napak, kot je navedena v 8. členu te pogodbe, zagotavljati tudi za vse navedene dodelave in posodobitve na zahtevo naročnika.

Naročnik ima pravico, da pri naročilu dodelav najprej izkoristi morebitne neizkoriščene ure za redno vzdrževanje iz prejšnjih mesecev, ostale ure pa je naročnik dolžan plačati ob upoštevanju urne postavke za analitika-programerja, navedene v ponudbi, ki je priloga te pogodbe.

SPLOŠNE OBVEZNOSTI IN JAMSTVA IZVAJALCA

22. člen

Izvajalec se obvezuje izvesti prevzete storitve v skladu z dokumentacijo JN in ponudbeno dokumentacijo, pravili stroke, veljavnimi predpisi in standardi.

Izvajalec je odgovoren za strokovno, kvaliteto in funkcionalno pravilnost izvedenih storitev.

Za opravljanje predmeta te pogodbe je izvajalec dolžan tudi:

- izvajati svoje pogodbene obveznosti v dogovorjenih rokih,
- pri izvajanju pogodbenih obveznosti uporabljati napredne informacijske tehnologije in metode,
- tudi po prenehanju veljavnosti pogodbe sodelovati z naročnikom v zvezi s predmetom te pogodbe,
- izvršiti vsa pogodbeno dela gospodarno v korist naročnika,
- ves čas trajanja pogodbe zagotavljati osebe, navedene v seznamu v prijavi (obrazec D/4). V primeru zamenjave teh oseb, mora izvajalec naročniku predlagati nove osebe, ki izpolnjujejo zahteve iz dokumentacije JN, katere mora naročnik potrditi,
- zagotavljati, da se bodo vse aktivnosti, ki vključujejo naročnika (definiranje zahtev, testiranje, migracija podatkov, prehod v živo idr.) izvedle pravočasno v skladu s terminskim planom in v času veljavnosti pogodbe ter na lokaciji naročnika.
- zaščititi podatke naročnika pred izgubo,
- naročniku pravočasno in aktivno podajati zahteve s točno definirano vsebino informacij in podatkov, ki jih rabi za kakovostno in pravočasno izvedbo del po tej pogodbi,
- obveščati naročnika o pravicah in novostih na področju naročene programske opreme,
- nuditi poprodajno uporabniško podporo v slovenskem jeziku do tehničnega nivoja.

Izvajalec je odškodninsko odgovoren za škodo, ki jo povzroči med izvrševanjem pogodbenih obveznosti, za vso škodo, ki bi nastala naročniku zaradi napak, nedelovanja ali nepravilnega delovanja predmeta pogodbe, v skladu s splošnimi načeli odškodninske odgovornosti.

OBVEZNOSTI NAROČNIKA

23. člen

Naročnik se obvezuje:

- predati izvajalcu vso dokumentacijo, ki je potrebna za izvedbo del po tej pogodbi ter uvesti izvajalca v delo ter mu nuditi izvajalcu vse potrebne informacije za izvedbo del po tej pogodbi,
- sodelovati z izvajalcem s ciljem, da se prevzete obveznosti izvršijo pravočasno,
- pravočasno obvestiti izvajalca o vseh spremembah in novo nastalih situacijah, ki bi lahko imele vpliv na izvršitev prevzetih storitev in njeno realizacijo,
- varovati kot poslovno skrivnost vse podatke, ki jih izve od izvajalca,
- izpolniti vse obveznosti iz tehnične specifikacije,
- izvajati plačilne obveznosti, izhajajoče iz pogodbe.

Naročnik je dolžan na svoji lokaciji vzpostaviti ustrezno strojno infrastrukturo, ki bo omogočila namestitvev predmeta pogodbe.

INTELEKTUALNA LASTNINA

24. člen

Pogodbeni stranki soglašata, da lahko naročnik časovno neomejeno uporablja nov CRM in dokumentacijo izključno za namene uporabe in vzdrževanja novega CRM, skladno z določili te pogodbe.

Pravice (licence) tretjih, ki jih v okviru izvajanja te pogodbe izvajalec pridobi od tretjih oseb, se na naročnika prenesejo v obsegu, kot so bile dane izvajalcu.

PODIZVAJALCI

25. člen

Izvajalec pri izvedbi del, ki so predmet te pogodbe, lahko vključuje podizvajalce.

Izvajalec vedno in v vsakem primeru nosi polno odgovornost za celotni ponujeni obseg del, ki ga prevzame po pogodbi. Izvajalec mora imeti poravnane vse zapadle obveznosti do svojih podizvajalcev.

Izvajalec mora obveščati naročnika o vseh spremembah podatkov v zvezi s podizvajalci. Če po sklenitvi te pogodbe izvajalec želi zamenjati podizvajalca ali v delo naknadno vključiti podizvajalca, mora izvajalec naročniku v petih (5) dneh po spremembi predložiti:

- kontaktne podatke in zakonite zastopnike predlaganih podizvajalcev,
- izpolnjen ESPD teh podizvajalcev v skladu z 79. členom ZJN-3,
- zahtevo podizvajalca za neposredno plačilo, če podizvajalec to zahteva, in
- (če se podizvajalec zamenja in če je izvajalec izpolnjevanje kakšnega pogoja v javnem naročilu dokazoval s tem podizvajalcem) dokazila, da novi podizvajalec izpolnjuje konkretni pogoj.

Naročnik bo izpolnjevanje teh pogojev ugotavljal na dan predlagane spremembe oziroma na dan, ko bo s strani izvajalca prejel vso potrebno dokumentacijo v zvezi s spremembo podizvajalca.

Izvajalec v zvezi s spremembo podizvajalca, navedeno v prejšnjem odstavku tega člena, naročniku predloži izpolnjeno »Prilogo – podizvajalec« z zahtevanimi dokumenti iz III. odstavka tega člena. S podpisom naročnika na tej prilogi se šteje, da naročnik soglaša z novim podizvajalcem. Podpisana »Priloga – podizvajalec« s strani obeh pogodbenih strank se šteje za aneks k tej pogodbi.

Naročnik ni dolžan preverjati, ali je izvajalec predložil potrjene situacije vseh podizvajalcev oziroma razreševati sporov med izvajalcem in podizvajalci v zvezi z upravičenostjo in zapadlostjo njihovih terjatev. Če se pojavi sum v izpolnjevanje obveznosti izvajalca, ki mu jih nalagata ta pogodba in 94. člen ZJN-3, naročnik ravna v skladu s VII. odstavkom 94. člena ZJN-3.

Če podizvajalec ne zahteva neposrednega plačila, je izvajalec dolžan najpozneje v 60 dneh od plačila končnega računa oziroma situacije, naročniku poslati svojo pisno izjavo in pisno izjavo vseh podizvajalcev, ki so sodelovali pri izvedbi te pogodbe, da so s strani glavnega izvajalca prejeli plačilo za izvedena dela, neposredno povezana s to pogodbo.

FINANČNO ZAVAROVANJE

26. člen

Naročnik lahko finančno zavarovanje uveljavi brez predhodnega opomina, mora pa izvajalca o tem, da ga je uveljavil, pisno obvestiti najkasneje 3 dni po dnevu, ko ga je predložil v izplačilo.

a) Garancija za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti

Izvajalec mora kot pogoj za veljavnost pogodbe, naročniku v desetih (10) dneh od obojestranskega podpisa pogodbe izročiti nepreklicno, brezpogojno in na prvi poziv unovčljivo garancijo (bančno garancijo ali garancijo zavarovalnice za kavcijsko zavarovanje) za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti, v višini 5 % pogodbene vrednosti z DDV za nabavo, implementacijo, integracijo, izobraževanje (postavke a, b, c, in č 3. člena te pogodbe). Predložitev garancije za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti je pogoj za veljavnost pogodbe. Veljavnost garancije mora biti še najmanj en (1) mesec po preteku veljavnosti te pogodbe. V primeru podaljšanja roka veljavnosti pogodbe, se za ta čas podaljša tudi garancija.

Naročnik ima pravico unovčiti garancijo za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti v višini njene vrednosti, če izvajalec pogodbenih obveznosti ne bo izpolnjeval v skladu z določili te pogodbe. Unovčeno garancijo mora izvajalec takoj nadomestiti z novo.

Unovčenje bančne garancije izvajalca ne odvezuje obveznosti odprave napak pri izpolnitvi pogodbenih obveznosti.

b) Garancija za odpravo napak v garancijskem roku

Izvajalec mora naročniku ob podpisu zapisnika o dokončnem prevzemu CRM (7. člen te pogodbe) in še pred potekom garancije za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti izročiti nepreklicno, brezpogojno in na prvi poziv unovčljivo garancijo (bančno garancijo ali garancijo zavarovalnice za kavcijsko zavarovanje) za odpravo napak v garancijskem roku, v višini 5 % pogodbene vrednosti z DDV za nabavo, implementacijo, integracijo, izobraževanje (postavke a, b, c, in č 3. člena te pogodbe). Veljavnost garancije mora biti še vsaj dva (2) meseca daljša od garancijskega roka po tej pogodbi.

Garancija za odpravo napak v garancijskem roku je namenjena utrditvi izvajalčeve obveznosti, da ta na lastne stroške odpravlja vse napake v garancijski dobi, ki bi zmanjšale možnost uporabe predmeta pogodbe.

Če izvajalec v roku, določenem s pogodbo, ne predloži garancije za odpravo napak v garancijskem roku, jo predloži prepozno ali vsebina predložene garancije odstopa od vzorca iz dokumentacije JN, bo naročnik unovčil garancijo za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti.

Unovčeno garancijo mora izvajalec takoj nadomestiti z novo.

Unovčenje bančne garancije izvajalca ne odvezuje obveznosti odprave napak pri izpolnitvi pogodbenih obveznosti.

c) Garancija dobro izvedbo pogodbenih obveznosti v zvezi z vzdrževanjem

Izvajalec mora naročniku pred potekom garancijske dobe za CRM, predložiti podpisano bianco menico, skupaj z menično izjavo s pooblastilom za izpolnitev, bančno garancijo, garancijo zavarovalnice za kavcijsko zavarovanje ali brezobrestni depozit, za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti v zvezi z vzdrževanjem, v višini 5 % pogodbene vrednosti z DDV za vzdrževanje in dodelave 2.000 ur (postavki d in e 3. člena te pogodbe). Če izvajalec v roku, določenem s pogodbo, ne predloži te garancije, jo predloži prepozno ali vsebina predložene garancije odstopa od vzorca iz dokumentacije JN ali ne izpolnjuje zahtev iz dokumentacije JN, bo naročnik unovčil garancijo za odpravo napak v garancijskem roku.

Garancija za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti v zvezi z vzdrževanjem je namenjena utrditvi izvajalčeve obveznosti, da izvaja vzdrževanje CRM v skladu z določbami te pogodbe.

Unovčeno garancijo mora izvajalec takoj nadomestiti z novo.

Unovčenje bančne garancije izvajalca ne odvezuje obveznosti odprave napak pri izpolnitvi pogodbenih obveznosti.

23. člen

Izvajalec lahko, kot finančno zavarovanje, v enakem znesku in za enako obdobje, kot je navedeno v prejšnjem členu te pogodbe, na poslovni račun naročnika nakaže brezobrestni depozit, za kar kot dokazilo predloži potrdilo o vplačilu depozita.

V primeru, da se izvajalec odloči za to možnost zavarovanja, mora na plačilnem nalogu v rubriki "namen nakazila" oziroma na potrdilu o vplačilu depozita navesti naslednje podatke:

- vrsto zavarovanja (depozit za zavarovanje ... *(dobre izvedbe del, odprave napak v garancijskem roku)*),
- številko pogodbe.

POGODBENA KAZEN

24. člen

Če izvajalec po lastni krivdi ne dokonča pogodbenih obveznosti v pogodbenem roku (5. člen te pogodbe in določbe o vzdrževanju CRM), ima naročnik pravico zahtevati za vsak teden zamude od izvajalca pogodbeno kazen v višini 0,5 % skupne pogodbene vrednosti brez DDV. Pogodbena kazen ne more preseči

10 % pogodbene vrednosti brez DDV. Če škoda, ki jo utрпи naročnik, presega znesek pogodbene kazni, lahko naročnik zahteva od izvajalca še razliko do popolne odškodnine.

Če je preizkus sistema CRM (SAT) neuspešen, ima naročnik pravico, da za tretji neuspešni in vsak morebitni nadaljnji neuspešen preizkus od izvajalca zahteva pogodbeno kazen v višini 2.000,00 EUR, vendar skupaj največ 5 % skupne pogodbene vrednosti brez DDV.

V primeru, da bo naročnik v času izvajanja pogodbe ugotovil, da izvajalec nima razvitih vseh funkcionalnosti, katere je v fazi ponudbe (v zvezi z merilom »Razvitost zahtevanih funkcionalnosti CRM«) označil, da jih ima razvite, bo naročnik izvajalcu obračunal pogodbeno kazen v višini 2.000,00 EUR ter povrnitev škode v višini dodatno opravljenih ur naročnikovih delavcev v zvezi z implementacijo nerazvite funkcionalnosti.

Če izvajalec ne opravi storitev po tej pogodbi in naročnik odpove to pogodbo, ima naročnik pravico obračunati pogodbeno kazen zaradi neizpolnitve v višini 10 % pogodbene vrednosti z DDV.

Če je naročnik sprejel izpolnitev obveznosti, ki je bila izvedena z zamudo, se s tem izrecno ne odpoveduje uveljavljanju pogodbene kazni, ampak je s tem hkrati sporočil izvajalcu, da si pridržuje pravico do pogodbene kazni.

PREDSTAVNIKI POGODBENIH STRANK

25. člen

Pooblaščen oseba s strani naročnika je ____ (tel. ____, e-pošta: _____) in zastopa naročnika v vseh vprašanjih, ki se nanašajo na obveznosti po tej pogodbi, sodeluje z izvajalcem ves čas trajanja pogodbe in mu nudi vse potrebne podatke za uspešno izvedbo del po tej pogodbi.

Pooblaščen oseba s strani izvajalca je ____ (tel. ____, e-pošta: _____) in je pooblaščen, da zastopa izvajalca v vseh vprašanjih, ki se nanašajo na obveznosti po tej pogodbi ter je ves čas trajanja pogodbe dolžan neposredno sodelovati z naročnikovimi predstavniki.

Vsako spremembo oseb, ki skrbijo za izvajanje pogodbenih obveznosti, morata stranki pisno sporočiti nasprotni stranki v treh (3) dneh po nastali spremembi.

Do prejema obvestila iz prejšnjega odstavka, se vsa sporočila, zahteve in reklamacije, posredovane s strani naročnika na zgornje kontaktne podatke izvajalca, štejejo za veljavno prejeta s strani izvajalca.

VIŠJA SILA

26. člen

Pogodbeni stranki sta prosti odgovornosti za škodo, ki je nastala zaradi neizpolnitve ali zamude pri izpolnjevanju pogodbenih obveznosti, če so po sklenitvi pogodbe nastopile okoliščine, ki jih pogodbeni stranki nista mogli preprečiti, niti jih odpraviti oz. se jim izogniti (višja sila).

Stranka, na kateri strani je višja sila nastala, mora nasprotno stranko nemudoma obvestiti o nastanku le-te. Če tega ne stori, se na obstoj višje sile ne more sklicevati.

Prizadeta pogodbeni stranka je dolžna ugoditi nasprotni stranki ter ji na njeno zahtevo nuditi vse potrebne dokaze o obstoju višje sile, obsegu le-te in o njenih posledicah. Roki iz pogodbe se podaljšajo za čas trajanja višje sile.

POSLOVNA SKRIVNOST IN VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

27. člen

Pogodbeni stranki se zavezujeta, da bosta kot poslovno skrivnost varovali vse podatke druge stranke, s katerimi se bosta seznanili pri izvajanju te pogodbe. Izvajalec se tudi zavezuje, da bo trajno varoval vse osebne podatke, s katerimi se bo seznanil pri svojem delu ali v zvezi delom z naročnikom ali družbami Skupine Elektro Gorenjska oziroma ga bodo z njimi seznanili pri njegovem delu z naročnikom ali družbami Skupine Elektro Gorenjska, ne glede na to, na katero osebo se ti podatki nanašajo.

Trajno varovanje poslovne skrivnosti in osebnih podatkov pomeni dolžnost izvajalca, da bo listine, podatke in informacije po prejšnjem odstavku uporabljal izključno za namene izvajanja te pogodbe, in da jih brez poprejšnjega pisnega soglasja naročnika ne bo kakorkoli razkril tretjim osebam, posebej ne z objavo v medijih, da jih ne bo razmnoževal, niti jih ne bo izkoriščal za svoje namene ter da bo na zahtevo naročnika naročniku nemudoma vrnil oziroma uničil vse zapise na listinah ali drugih medijih.

Skladno z zakonom, ki ureja področje varovanja osebnih podatkov, pogodbeni stranki soglašata, da bosta tudi zagotavljali pogoje in ukrepe za zagotovitev varstva osebnih podatkov in preprečevali morebitne zlorabe, v smislu določil navedenega zakona.

Izvajalec in vsi njegovi morebitni podizvajalci so se dolžni seznaniti in se ravnati po internih predpisih naročnika glede varovanja in zaščite podatkov, če je to potrebno. Naročnik je dolžan izvajalca obvestiti o spremembi, dopolnitvi oziroma razveljavitvi svojih internih predpisov glede varovanja in zaščite podatkov, izvajalec pa svoje podizvajalce. Naročnik bo morebitne spremembe svojih internih aktov s tega področja sporočal z obvestilom preko svoje spletne strani.

Za podizvajalca veljajo enake obveznosti glede varstva osebnih podatkov kot za izvajalca. V primeru, da podizvajalec ne izpolni obveznosti varovanja osebnih podatkov, je izvajalec odgovoren naročniku za škodo, ki mu zaradi tega nastane.

K varovanju poslovne skrivnosti in osebnih podatkov so zavezani vsi zaposleni pri pogodbenih strankah, kot tudi tretje osebe, ki kakor koli sodelujejo pri realizaciji te pogodbe.

Kršitev dolžnosti varovanja poslovne skrivnosti in/ali osebnih podatkov po tem členu predstavlja kršitev veljavnih predpisov ter osnovo za odškodninsko odgovornost izvajalca.

28. člen

Izvajalec mora poskrbeti za zavarovanje osebnih podatkov. Zavarovanje obsega organizacijske, tehnične in logično-tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se varujejo osebni podatki, preprečujejo slučajno ali namerno nepooblaščen uničevanje podatkov, njihova sprememba ali izguba ter nepooblaščen obdelava teh podatkov.

Na zahtevo naročnika mora izvajalec naročnikove dokumente in vsebine, ki jih je kakorkoli prejel, učinkovito izbrisati.

Pogodbeni stranki bosta ob podpisu te pogodbe, če bo to potrebno, sklenili tudi poseben dogovor o obdelavi osebnih podatkov.

PROTIKORUPCIJSKA KLAVZULA

29. člen

Pogodbeni stranki potrjujeta, da sta seznanjena in se zavedata dejstva, da je predmetna pogodba nična, če je ali bo v katerikoli fazi sklepanja ali izvajanja te pogodbe, kdo v imenu ali na račun izvajalca predstavniku ali posredniku naročnika(ov), obljubil, ponudil ali dal kakšno nedovoljeno korist za pridobitev posla po tej pogodbi ali za sklenitev posla pod ugodnejšimi pogoji ali za opustitev dolžnega nadzora nad izvajanjem pogodbenih obveznosti ali za drugo ravnanje ali opustitev, s katerim je ali bo naročniku(om) povzročena škoda ali pa je ali bo omogočena pridobitev nedovoljene koristi predstavniku ali posredniku naročnika(ov) in/ali izvajalcu ali njegovemu predstavniku, zastopniku ali posredniku.

IZJAVA O LASTNIŠTVU

30. člen

Izvajalec se obvezuje, da bo kadarkoli v času veljavnosti te pogodbe oziroma kadarkoli v času izvajanja te pogodbe, v roku osmih dni od prejema poziva naročniku posredoval podatke o:

- svojih ustanoviteljih, družbenikih, vključno s tihimi družbeniki, delničarjih, komanditistih 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,

ki jih je naročnik, v skladu z določili VI. odstavka 14. člena Zakona o integriteti in preprečevanju korupcije (Ur. l. RS, št. 69/2011-UPB2), dolžan predložiti Komisiji za preprečevanje korupcije, v kolikor le ta to zahteva.

RAZVEZNI POGOJ

31. člen

Ta pogodba je sklenjena pod razveznima pogojema, ki se uresničita v primeru:

- če bo naročnik seznanjen, da je sodišče s pravnomočno odločitvijo ugotovilo kršitev obveznosti iz II. odstavka 3. člena ZJN-3 s strani izvajalca ali njegovega podizvajalca, in pod pogojem, da je od seznanitve

s kršitvijo in do izteka veljavnosti pogodbe še najmanj šest mesecev, v primeru nastopanja izvajalca s podizvajalcem, pa tudi, če zaradi ugotovljene kršitve pri podizvajalcu izvajalec ustrezno ne nadomesti ali zamenja podizvajalca, na način, določen v skladu s 94. členom ZJN-3 in določili te pogodbe, v roku 30 dni od seznanitve s kršitvijo.

- če bo naročnik ob predložitvi končne verzije Blueprinta ugotovil, da rešitve Blueprinta za naročnika tehnično in/ali stroškovno niso sprejemljive. Naročnik mora o ugotovljenih okoliščinah izvajalca pisno obvestiti v osmih dneh od ugotovitve teh okoliščin. Šteje se, da je pogodba razvezana, ko izvajalec prejme obvestilo naročnika. V tem primeru naročnik izvajalcu plača stroške izdelave Blueprinta, vendar največ do višine, kot izhaja iz II. odstavka 4. člena te pogodbe.

32. člen

Naročnik bo po izteku vsakih šest mesecev od sklenitve te pogodbe preveril, ali je na dan tega preverjanja pri izvajalcu ali podizvajalcu izpolnjena ena ali več naslednjih okoliščin:

1. da izvajalec ali njegov podizvajalec 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 preverjanja znaša 50 eurov ali več. Šteje se, da izvajalec ali njegov podizvajalec ne izpolnjuje obveznosti iz prejšnjega stavka tudi, če na dan preverjanja ni imel predloženih vseh obračunov davčnih odtegljajev za dohodke iz delovnega razmerja za obdobje zadnjih petih let do dne preverjanja;
 2. da je izvajalec ali njegov podizvajalec izločen iz postopkov oddaje javnih naročil zaradi uvrstitve v evidenco gospodarskih subjektov z negativnimi referencami;
- da je v zadnjih treh letih pred dnevom preverjanja pristojni organ Republike Slovenije ali druge države članice ali tretje države pri izvajalcu ali njegovemu podizvajalcu 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. *(se ne uporablja do dokončne odločitve Ustavnega sodišča, od takrat naprej pa v skladu z odločitvijo US)*

Če je izvajalec ali njegov podizvajalec pravna oseba, s sedežem v drugi državi članici ali tretji državi mora izvajalec zase in za svojega podizvajalca v roku petih dni po poteku vsakih šest mesecev od sklenitve pogodbe kot dokazilo, da nista izpolnjena razloga iz 1. in 3. točke prejšnjega odstavka, naročniku posredovati potrdilo, ki ga izda pristojni organ v drugi državi članici ali tretji državi. V primeru, da izvajalec ne dostavi dokazil v roku petih dni po poteku vsakih šest mesecev od sklenitve pogodbe, se šteje, da so izpolnjene okoliščine iz prejšnjega odstavka tega člena.

33. člen

V primeru ugotovljene izpolnitve okoliščine iz prvega odstavka prejšnjega člena bo naročnik v roku petih dni o tem obvestil izvajalca in takoj, vendar najkasneje 30 dni od poteka roka za preverjanje iz prvega odstavka prejšnjega člena, začel nov postopek javnega naročanja.

V primeru izpolnitve okoliščine iz prvega odstavka prejšnjega člena pri nominiranih podizvajalcih, lahko izvajalec v roku desetih dni po prejemu obvestila iz prejšnjega odstavka zamenja podizvajalca v skladu s 94. členom Zakona o javnem naročanju (Uradni list RS, št. 91/15 in 14/18; ZJN-3) in določili te pogodbe, pod pogojem, da ta zamenjava ne predstavlja bistvene spremembe pogodbe. V kolikor izvajalec v prej navedenem roku ne predlaga novega podizvajalca ali če naročnik v skladu s 94. členom ZJN-3 pravočasno predlaganega novega podizvajalca zavrne, bo naročnik takoj, vendar najkasneje 45 dni od poteka roka za preverjanje iz prvega odstavka prejšnjega člena začel nov postopek javnega naročila.

34. člen

Ta pogodba je sklenjena pod razveznim pogojem, ki se, v primeru izpolnitve okoliščin iz prve alineje 31. in 32. člena ter ob upoštevanju prejšnjega člena, uresniči z dnem sklenitve nove pogodbe o izvedbi javnega naročila za predmetno naročilo. O datumu sklenitve nove pogodbe bo naročnik obvestil izvajalca.

Če naročnik v roku 30 dni od seznanitve s kršitvijo ne začne novega postopka javnega naročila, se šteje, da je pogodba razvezana trideseti dan od seznanitve s kršitvijo.

REŠEVANJE SPOROV IN ODSTOP OD POGODBE

35. člen

Vse morebitne spore, nastale na osnovi te pogodbe, rešujeta pogodbeni stranki sporazumno in v duhu dobrih poslovnih običajev. V primeru, da sporazum ni mogoč, spor rešuje pristojno sodišče po sedežu naročnika Elektro Gorenjska, d.d.

Pri tolmačenju določil te pogodbe in reševanju morebitnih sporov se uporablja slovensko pravo, predvsem Obligacijski zakonik, poleg te pogodbe in zakonodaje pa se upošteva še:

- dokumentacijo v zvezi z oddajo javnega naročila št. JN19-013 z dne _____,
- ustrezni del ponudbene dokumentacije št. ____ z dne _____,
- odločitev o oddaji javnega naročila z dne _____,
- drugo dokumentacijo v zvezi s to pogodbo.

Naročnik ima pravico, da od pogodbe predčasno odstopi brez odpovednega roka:

- če izvajalec svojih obveznosti ne opravlja skladno s pogodbo, zaradi česar je prejel že najmanj dve opozorili,
- če zamuja z izvedbo ali napake pri izvedbi onemogočajo namen posla, naročnik pa mu je že dal dodatni izpolnitveni rok. Naročnik lahko takoj po preteku tega roka odstopi od pogodbe in zahteva od izvajalca povračilo morebitnih stroškov in nastale škode,
- če je v tej pogodbi tako določeno,
- če je bil SAT neuspešen tudi v četrtem poskusu,
- če se je proti izvajalcu začel postopek zaradi insolventnosti ali prisilnega prenehanja po zakonu, ki ureja postopek zaradi insolventnosti in prisilnega prenehanja, ali postopek likvidacije po zakonu, ki ureja gospodarske družbe (razen prostovoljne likvidacije zaradi združevanja ali prestrukturiranja), če njegova sredstva ali poslovanje upravlja upravitelj ali sodišče, ali če so njegove poslovne dejavnosti začasno ustavljene, ali če se je v skladu s predpisi druge države nad njim začel postopek ali pa je nastal položaj z enakimi pravnimi posledicami,
- če nima več zagotovljenih sredstev za naročene pogodbene storitve.

Izvajalec v zgoraj navedenih primerih (od 32. do 36. člena) ni upravičen od naročnika zahtevati kakršne koli povrnitve škode ali vračila kakršnih koli drugih stroškov v zvezi s tem.

PRILOGE IN SESTAVNI DELI POGODBE

36. člen

Priloge k tej pogodbi so:

- ponudba s ponudbenim predračunom št. _____ z dne _____,
- Specifikacija zahtev naročnika,
- »Priloga – podizvajalec«.

Sestavni deli te pogodbe so tudi:

- Dokumentacija v zvezi z oddajo javnega naročila, št. JN19-013 z dne _____,
- ponudbena dokumentacija ponudnika – izvajalca, št. _____ z dne _____,
- Izjava o delu (SoW),
- Terminski plan.

Priloge in sestavni deli so enako zavezujoči kot pogodba.

KONČNE DOLOČBE

37. člen

Pogodba postane veljavna z dnem obojestranskega podpisa obeh pogodbenih strank in na podlagi:

1. podanega soglasja nadzornega sveta naročnika na podlagi 28. člena Statuta družbe Elektro Gorenjska, d.d. (če je potrebno),
2. predložitve podpisane Izjave o delu (SoW),
3. predložitve garancije za dobro izvedbo pogodbениh obveznosti, in

4. izpolnjene in podpisane izjave v skladu s VI. odstavkom 14. člena Zakona o integriteti in preprečevanju korupcije (ZIntPK) – (velja za vse skupne ponudnike in podizvajalce).
Pogodba se bo sklenila za čas od podpisa pogodbe do zaključka vzdrževalnega obdobja.
Pogodba je napisana v dveh (2) enakih izvodih, od katerih prejme vsaka stranka en (1) izvod.

_____, dne _____

Kranj, dne _____

Izvajalec:

Naročnik:

ELEKTRO GORENJSKA, d.d.
Predsednik uprave:
dr. Ivan Šmon, MBA

Opomba: V primeru skupne ponudbe bo pogodba ustrezno prilagojena.

GLAVNI IZVAJALEC:

Izjave glavnega izvajalca:

Če podizvajalec zahteva neposredno plačilo: S podpisom na tem dokumentu pooblaščamo naročnika, da na podlagi potrjenega računa oz. situacije, neposredno plačuje podizvajalcu. Svojemu računu oziroma situaciji bomo obvezno priložili račune oziroma situacije svojih podizvajalcev, ki jih bomo predhodno potrdili. Istočasno soglašamo, da naročnik namesto nas poravnava podizvajalčevo terjatev do nas, kot glavnega izvajalca.

Če podizvajalec ne zahteva neposrednega plačila: S podpisom na tem dokumentu se obvezujemo, da bomo najpozneje v 60 dneh od plačila končnega računa oziroma situacije, naročniku poslali svojo pisno izjavo in pisno izjavo podizvajalca, ki je sodeloval pri izvedbi te pogodbe, da je z naše strani, kot glavnega izvajalca, prejel plačilo za izvedena dela, neposredno povezana s pogodbo za izvedbo zgoraj navedenega javnega naročila. Zavedamo se, da je neposredovanje izjave o poplačilu prekršek na podlagi druge točke I. odstavka 112. člena ZJN-3.

Če se podizvajalec zamenja z drugim in je izvajalec izpolnjevanje kakšnega pogoja v javnem naročilu dokazoval z zamenjanim podizvajalcem: Prilagamo tudi dokazilo, da novi podizvajalec izpolnjuje pogoj, katerega smo v postopku javnega naročila izpolnjevali skupaj z zamenjanim podizvajalcem.

Kraj in datum:

Ponudnik:

Žig in podpis:

NAROČNIK (v primeru zamenjave podizvajalca ali angažiranja novega podizvajalca (v času izvajanja pogodbe)):

Naročnik soglašam s spremembo podizvajalca oziroma z novim podizvajalcem.

Kraj in datum:

Naročnik:

Žig in podpis:

Priloge:

- izpolnjen, podpisan in žigosan ESPD
- dokazila v zvezi z izpolnjevanjem pogoja (če so potrebna)

Op.: Izpolnjeno prilogo glavni izvajalec v primeru spremembe podizvajalca v času izvajanja pogodbe predloži naročniku z vsemi zahtevanimi prilogami. Če se naročnik s spremembo podizvajalca strinja, prilogo podpiše in kopijo posreduje glavnemu izvajalcu in novemu podizvajalcu.

Če ponudnik nastopa z več kot enim podizvajalcem, se ta priloga izpolni za vsakega podizvajalca posebej.

Okvirni terminski plan

(v skladu s podtočko 13, točke 22 dokumentacije)

**POTRDILO
O PREVZEMU ZAUPNEGA DELA TEHNIČNE DOKUMENTACIJE**

Predstavniku družbe _____

potrjujemo, da je dne _____ prevzel zaupni del specifikacij zahtev naročnika.

Pogodbo o ne razkrivanju informacij (NDA) je bila s ponudnikom _____ podpisana dne _____.

Predstavnik ponudnika (*s tiskanimi črkami in poleg lastnoročni podpis*):

Dne: _____

Žig in podpis predstavnika naročnika:

IZJAVA

Prevzema zaupnega dela specifikacije zahtev naročnika se nismo udeležili, ker razpolagamo z vsemi informacijami za strokovno in kakovostno pripravo ponudbe, in v primeru izbire, strokovno in kvalitetno izvedbo.

Kraj in datum:

Ponudnik:

Žig in podpis:

PRILOGI E/1 IN E/2

SKUPNA PONUDBA

V primeru skupne ponudbe je treba za tem listom predložiti za vsakega skupnega ponudnika posebej naslednja dokazila:

- akt o skupnem nastopanju pri izvedbi javnega naročila (pripravi ponudnik sam)
- izpolnjen obrazec ESPD (za vsakega partnerja)

V primeru, da ponudnik uporablja zmogljivost drugih subjektov, mora za tem listom predložiti tudi ESPD za vsakega od subjektov, katerega zmogljivost uporablja.

PONUDBA S PODIZVAJALCI

Če ponudnik oddaja ponudbo s podizvajalci, mora za tem listom predložiti:

- obrazec ESPD (za vsakega podizvajalca)
- izpolnjena priloga osnutka pogodbe (»Priloga – podizvajalec«)

PRILOGA F/1 IN F/2

Obrazec garancije na poziv po EPGP-758

Glava s podatki o garantu (banki) ali SWIFT ključ

Za: (vpiše se upravičenca tj. naročnika javnega naročila)

Datum: (vpiše se datum izdaje)

VRSTA GARANCIJE: Garancija za resnost ponudbe/Garancija za dobro izvedbo posla/Garancija za odpravo napak v garancijski dobi

ŠTEVILKA GARANCIJE: (vpiše se številka garancije)

GARANT: (vpiše se ime in naslov garanta v kraju izdaje)

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

UPRAVIČENEC: (vpiše se naročnika javnega naročila)

OSNOVNI POSEL: pogodba št. z dne (vpiše se pogodbo o izvedbi javnega naročila)

ZNESEK IN VALUTA GARANCIJE: (vpiše se najvišji znesek s številko in besedo in valuto)

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 osebno, s priporočeno pošto ali katerokoli obliko hitre pošte

KRAJ PREDLOŽITVE: (Garant vpiše naslov podružnice, kjer se opravi predložitev papirnih listin. Če kraj predložitve v tej rubriki ni naveden, se predložitev opravi v kraju, kjer je garant izdal garancijo.)

DATUM IZTEKA VELJAVNOSTI: (vpiše se datum zapadlosti garancije)

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

Kot garant se s to garancijo nepreklicno zaveujemo, da bomo upravičencu izplačali katerikoli znesek do višine zneska garancije, ko upravičenec predloži ustrezno zahtevo za plačilo v zgoraj navedeni obliki predložitve, podpisano s strani pooblaščenega(-ih) podpisnika(-ov), 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 garancije ni izpolnil svojih obveznosti iz osnovnega posla.

(VELJA LE ZA GARANCIJO ZA RESNOST PONUDBE:

Za unovčitev te garancije ni potrebno predložiti originalne bančne garancije, ampak zadošča kopija, predložena preko informacijskega sistema e-JN.

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 pogodbe ali
3. izbrani naročnik zavarovanja ni predložil zavarovanja za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti v skladu s pogoji naročila.)

Katerokoli zahtevo za plačilo po tej garanciji moramo prejeti na datum veljavnosti garancije ali pred njim v zgoraj navedenem kraju predložitve.

Morebitne spore v zvezi s to garancijo rešuje stvarno pristojno sodišče po sedežu upravičenca po tej garanciji po slovenskem pravu.

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

Garant
(žig in podpis)

MENIČNA IZJAVA S POOBLASTILOM ZA IZPOLNITEV

Ponudnik:

(firma in sedež družbe oziroma samostojnega podjetnika)

Zakoniti zastopnik oz. pooblaščenec ponudnika:

nepreklicno izjavljam, da pooblaščam **Elektro Gorenjska, d.d., Ulica Mirka Vadnova 3a, 4000 Kranj**, da lahko podpisano blanco menico, ki je bila izročena kot zavarovanje za dobro izvedbo del in odpravo napak v garancijskem roku, oddane v postopku naročila za **Uvedbo sistema za upravljanje odnosov s strankami (CRM) v Skupini Elektro Gorenjska, št. JN19-013**, z oznako **NMV19-013**, skladno z določili dokumentacije z dne _____, in ponudbe št. _____ z dne _____ za predmetno javno naročilo, brez poprejšnjega obvestila izpolni v vseh neizpoljenih delih **v višini 5 % pogodbene vrednosti z DDV za vzdrževanje in dodelave 2.000 ur (postavki d in e 3. člena pogodbe)**. Ponudnik se odreka vsem ugovorom proti tako izpolnjeni menici in se zavezuje menico plačati, ko dospe, v gotovini.

Menični znesek se nakaže na račun Elektra Gorenjska, d.d., Ulica Mirka Vadnova 3a, 4000 Kranj št. **S156 2900 0000 1824 912**. Izjavljam, da se zavedamo pravnih posledic izdaje menice v zavarovanje. Menica naj se izpolni s klavzulo »BREZ PROTESTA«.

Ponudnik hkrati POOBLAŠČAM naročnika Elektro Gorenjska, d.d., Ulica Mirka Vadnova 3a, 4000 Kranj, da predloži menico na unovčenje in izrecno dovoljujem banki izplačilo take menice.

Tako dajem NALOG ZA PLAČILO oz. POOBLASTILO vsem spodaj navedenim bankam iz naslednjih mojih računov:

V primeru odprtja dodatnega računa, ki ni zgoraj naveden, izrecno dovoljujem izplačilo menice in pooblaščam banko, pri kateri je takšen račun odprt, da izvede plačilo.

Datum:

Podpis in žig:

Op.: Izpolnjeno menično izjavo, skupaj s podpisano blanco menico, izbrani ponudnik predloži ob podpisu pogodbe.

V. SPECIFIKACIJA ZAHTEV NAROČNIKA

Slovar pojmov in okrajšav

Poslovni pojem	Definicija
Aktivnost (activity) <ul style="list-style-type: none">- Sestanek (appointment)- Email (email)- SMS- Telefonski klic (phonecall)- Opravilo (task)	<p>Aktivnost predstavlja vsakršno aktivnost, ki je bila izvedena ali bo izvedena s strani uporabnika, in ima lahko datumsko označbo (npr. čas klica, rok za izvedbo opravila, datum zaključenega sestanka).</p> <p>Aktivnost lahko smatramo kot nadpomenko za vse interakcije s stranko.</p>
Opravilo (task) – Task Manager zahteva	Opravilo v kontekstu Task Managerja, bo služilo kot entiteta, preko katere bomo bodisi prikazovali zahtevo za napotitev iz sistema Task Manager, ali kot entiteta preko katere se bo ustvarila nova napotitev v Task Managerju.
Opravilo (task) – del poslovnega procesa	<p>Opravilo v kontekstu poslovnega procesa pomeni, da smo točno določeni osebi dodelili opravilo (task znotraj ene izmed faz procesa), ki ga mora v določenem časovnem obdobju zaključiti.</p> <p>Task, ki je del poslovnega procesa je lahko ustvarjen ročno (oseba A za osebo B ustvari task in ji ga dodeli v reševanje), ali avtomatsko (preko integracije).</p>
Poslovni proces	Poslovni proces v kontekstu podjetja Elektro Gorenjska predstavlja nadpomenko za opravila (task) in aktivnosti, ki so v povezavi z opazovano entiteto (partner, merilno mesto). Znotraj enega poslovnega procesa je lahko ustvarjenih več opravil (taskov) in aktivnosti v različnih fazah poslovnega procesa. Poslovni proces lahko torej opredelimo kot skupek aktivnosti in opravil (task), ki so ustvarjeni v posamezni fazi poslovnega procesa.

1 Uvod

Zaradi tehnološkega napredka namerava Elektro Gorenjska v prihodnje prenoviti svoj klicni center in vpeljati CRM-rešitev za učinkovitejše delo svojih zaposlenih pri sodelovanju s strankami.

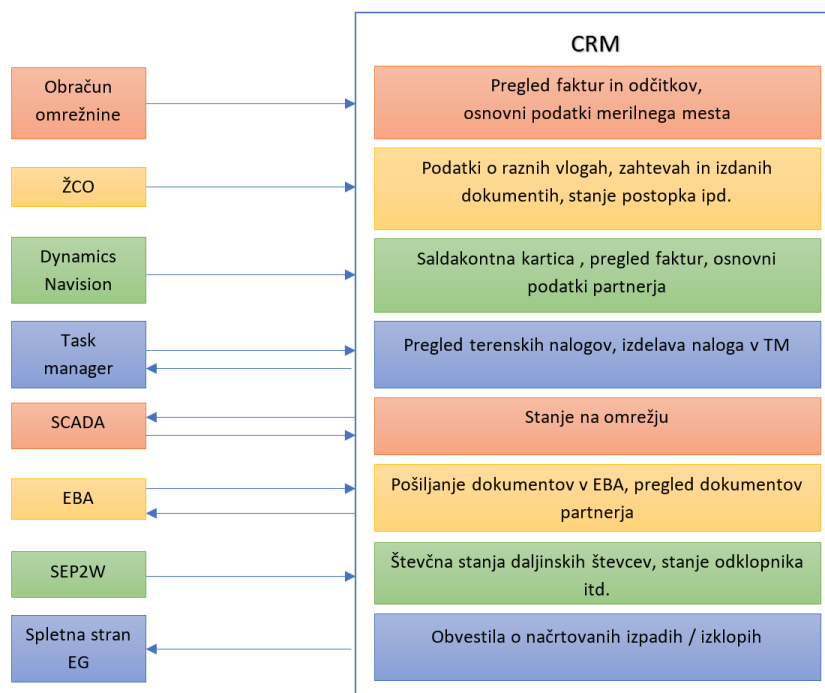
Rešitev, ki je trenutno v uporabi v klicnem centru Elektra Gorenjska je zastarela, dobavitelj je poleg tega prekinil razvoj produkta, ki je narejen povsem po meri naročnika. Vzdrževanje takšne rešitve je drago in ni več smiselno tako v tehnološkem kot v poslovnem smislu. Zaradi navedenih razlogov je uvedba rešitve za upravljanje odnosov s strankami (Customer Relationship Management – CRM) nujen korak v smeri transformacije klicnega centra, ki bo potekala tudi z nadgradnjo ali zamenjavo telefonske centrale.

Oskrba gospodinjstev z električno energijo je postala »commodity business«, pri čemer je na prvem mestu učinkovita skrb za stranke. Sodoben klicni center omogoča prvi stik s stranko, skrbi za povezanost z njimi, ter je sposoben s personalizirano komunikacijo učinkovito reševati strankine zahteve. Zato mora omogočati celovit in hiter pregled podatkov po poslovnem partnerju ali po merilnem mestu.

Z uvedbo CRM rešitve želi Elektro Gorenjska zagotoviti svojim zaposlenim, da bi ti imeli vedno pravi odgovor na vprašanja ali zahteve strank. Tako, da bodo te vedno dobile pravo informacijo v najkrajšem možnem času v najvišji možni kakovosti.

CRM sistem, ki ga bo Elektro Gorenjska implementiral, bo (skupaj z ostalimi - obstoječimi in morebitnimi novimi - aplikacijami) podpiral procese »enotnega upravljanja strank« ter zagotovil celostno skrb za stranko prek vseh komunikacijskih kanalov, ki so telefon, fizični dopisi, e-pošta in SMS. Osnova, na kateri temelji razvoj CRM platforme v podjetju Elektro Gorenjska za potrebe »enotnega upravljanja strank« je prikaz integracij z obstoječimi aplikacijami.

Prikaz integracij z obstoječimi aplikacijami



Z uvedbo CRM sistema Elektro Gorenjska načrtuje poenostavitev informacijske arhitekture na način, da bo CRM platforma zamenjala rešitev po meri, ki se je za potrebe dela s strankami uporabljala doslej.

2 Način pristopa k projektu

Pričujoči dokument ne predstavlja dokončne funkcionalne specifikacije sistema, temveč predstavlja okvir, na osnovi katerega bodo ponudniki dobili informacijo o zahtevah Elektra Gorenjska do novega informacijskega sistema v klicnem centru, ki je predmet informatizacije v tem projektu.

Z namenom doseganja čim večje kakovosti projekta in njegovega obvladovanja, se bo le ta kasneje delil na dve fazi in sicer:

- analitično fazo in
 - izvedbeno fazo,
- kar se je pri implementaciji tovrstnih projektov izkazalo kot dobra praksa.

a.) V okviru analitične faze projekta se bodo dokončno identificirale in zapisale vse naročnikove potrebe in zahteve, opredelili se bodo delovni tokovi, izdelali načrti uporabniških vmesnikov in dokončni dizajni rešitve. Prav tako se bo opredelil načrt rešitve ter definiral krovni način integracij z zalednimi ter ostalimi sistemi. V tej aktivnosti bo ponudnik skozi proces analize naročniku podajal predloge, usmeritve ter možne rešitve.

Zaključek analitičnega dela faze projekta bo predstavljala usklajena in potrjena funkcionalna specifikacija sistema, kjer bodo zavedene vse potrebne informacije, ki predstavljajo vhod za pričetek del na izvedbenem delu projekta.

Nameni analitične faze so:

- Izdelava podrobne specifikacije zahtev, katere osnovni namen je jasna pridobitev vseh zahtev naročnika, ki se bodo izvajale tekom projekta. Dober izdelek na tem nivoju bo ponudniku omogočal dobro načrtovanje in bolj samostojno izvajanje nadaljnjih razvojnih aktivnosti v nadaljevanju projekta.
- Izdelava funkcionalne specifikacije sistema in dokončnega načrta rešitve.

b.) Izvedbena faza v večjem delu predstavlja razvojni del projekta, ko bo ponudnik na podlagi predhodno opredeljene in potrjene specifikacije zahtev, ter ostalih izdelkov analitične faze razvil in naročniku predal končno rešitev. Izvedbena faza bo potekala v iteracijah s sprotnim preverjanjem na testnem okolju in preverjanje celovitosti na testnem okolju pred prehodom v produkcijo.

3 Naloge ponudnika

V nadaljevanju poglavja so podrobneje opredeljene naloge ponudnika. Ponudnik bo moral v okviru projekta izvesti naloge, ki jih opredeljuje ta dokument in so na krovni ravni opredeljene s poglavjem Funkcionalne zahteve projekta in vključuje tudi vse projektne izdelke, ki so navedeni v nadaljevanju poglavja. Pri tem velja, da so nekatere od nalog pogojene z aktivnostmi, ki jih mora izvesti oziroma je za njihovo izvedbo odgovoren naročnik.

V dokumentu ponujena vzpostavitev projekta predvideva:

- Izvedbo analiz in uskladitvenih delavnic
- Izdelavo funkcijskih in tehničnih specifikacij zahtev sistema
- Izdelava primerov uporabe, procesnih diagramov za primere uporabe in testnih scenarijev za posamezno funkcionalnost za potrebe testiranja
- Priprava vzpostavitvenega dokumenta projekta (VDP)
- Vzpostavitev razvojnega, testnih in produkcijskih okolij
- Razvoj rešitve na podlagi potrjene specifikacije funkcionalnih zahtev in načrta rešitve
- Izvedba izobraževanja za ključne uporabnike do mere, da bodo lahko ti prenesli znanje na preostale uporabnike (train the trainer)
- Izdelavo navodil za uporabnike
- Pripravo in vnos testnih vsebin

- Izvedba delavnic za testiranje z naročnikom
- Izvesti odpravo identificiranih napak na testiranju in neidentificiranih v času garancijske dobe
- Dokumentacija namestitve rešitve na testno in produkcijsko okolje
- Izdelava naprednih delovnih tokov
- Izvedba integracij z drugimi sistemi
- Priprava tehnične dokumentacije, ki obsega najmanj arhitekturne diagrame, infrastrukturne diagrame, diagrame podatkovnega modela, primere uporabe, procesne diagrame in testne scenarije.

4 Naloge naročnika

Za uspešno izvedbo projekta, bo poleg ponudnika na projektu aktivno sodeloval tudi naročnik. Naročnik bo moral s svojim znanjem, izkušnjami in posegi sodelovati pri vseh aktivnostih projekta, tako operativno kot kooperativno.

Naročnik se zavezuje, da bo:

- Ponudniku pravočasno podal vse potrebne, celovite in točne informacije (npr. natančna navodila, v kolikor so ta potrebna), vso razpoložljivo potrebno dokumentacijo, primere, usmeritve, podatke, ter zagotovil razpoložljivost potrebnih kompetentnih sodelavcev, ki bodo ponudniku omogočili hitro, odzivno in nemoteno delovanje ter izvajanje projektnih aktivnosti.
- Ponudnik bo zagotovil informacijo o številu ljudi po posameznih področjih in časoven okvir (tedensko) ki ga morajo nameniti sodelovanju v projektu. Ponudnik mora pri tem upoštevati, da so posamezniki tedensko lahko razpoložljivi v tolikšni meri, kot jim dopuščajo njihovi redni delovni procesi. Zato tudi naročnik želi, da se vzpostavitev izvaja v iteracijah s sprotnim preverjanjem.
- Pravočasno zagotovil pravilno delovanje vseh svojih zalednih sistemov.
- Vso dokumentacijo, ki jo prejme s strani ponudnika, redno pregledoval, sprejemal in potrjeval v podanih rokih.
- Ponudnik bo določil odgovorne osebe po posameznih področjih izvedbe projekta, ter dodatne osebe, ki bodo sodelovale na izvedbi projekta.
- Pravočasno in v celoti izvedel tiste aktivnosti, ki se bodo kot predpogoj ali drugače naknadno določile tekom izvajanja projekta.

5 Funkcionalne in nefunkcionalne zahteve projekta

V nadaljevanju so navedene ključne zahteve, ki jih mora ponudnik upoštevati in opredeliti v finančni in časovni oceni.

Funkcionalne in nefunkcionalne zahteve opredeljujejo kriterije, na podlagi katerih presojamo operativno delovanje rešitve. Izdelki projekta so rezultati razvoja funkcionalnih in nefunkcionalnih zahtev, torej funkcij oziroma funkcionalnosti, ki predstavljajo vrednost za uporabnike. Seznam le teh ponudnik opredeljuje v tabeli, ki se nahaja v nadaljevanju in je nastala na podlagi zahtev, zajetih na delavnicah in prejetih gradiv.

Pri načrtovanju ponujene CRM rešitve naj ponudnik upošteva zahteve, ki jih ima Elektro Gorenjska na področju obstoječih aplikacij. Te zahteve niso del tega povpraševanja, ampak so njegova priloga, ki jo bo ponudnik prejel po podpisu dogovora o nerazkrivanju poslovnih skrivnosti (NDA).

5.1 Nefunkcionalne zahteve

V tem poglavju je naveden seznam nefunkcionalnih zahtev, ki jih ima Elektro Gorenjska do ponudnika - uvajalca CRM sistema.

Oznaka zahteve	Nefunkcionalna zahteva
N.1	Ponudnik naj zagotovi visokonivojski opis predlagane rešitve, ki vključuje integracijo in podatkovne tokove skozi sistem(e).
N.2	Ponudnik naj opiše možnosti sistema, ki zagotavljajo ekspanzijo in rast sistema s potrebami Elektro Gorenjska. Posebej naj bo poudarjeno, kje lahko nastanejo dodatni stroški licenc in opreme ali dodatnih storitev. Ponudnik je dolžan opozoriti, v kolikor bi katera od zahtev onemogočila uporabo obstoječih oz. standardnih funkcij ali ovirala ekspanzijo in rast sistema. Pri tem mora v skladu z dobrimi praksami CRM platforme, ki je predmet implementacije, svetovati oz. predlagati ustrezen način uporabe rešitve, ki omogoča doseganje ciljev zahteve.
N.3	Ponudnik naj predvidi obseg velikosti baze za obdobje 3-eh let in oceni kako bo to vplivalo na stroške licenc.
N.4	Ponudnik naj opiše kakšne možnosti integracije in nadgradnje omogoča sistem.
N.5	Ponudnik naj v ponudbi zagotovi opis opreme in programskih rešitev uporabljenih v celoviti rešitvi.
N.6	Ponudnik naj priloži predstavitev celotne predlagane rešitve v shemi z opisi, kakšno je njegovo videnje umestitve sistema v Elektro Gorenjska IT okolje.
N.7	Ponudnik naj pripravi opis oz. načrt postopka testiranja pred produkcijsko uvedbo. Pri tem naj ponudnik upošteva, da naročnik zahteva vzpostavitev rešitve v iteracijah s sprotnim preverjanjem (verifikacija in validacija) na testnem okolju in preverjanje celovitosti na testnem okolju pred prehodom v produkcijo. Opis testiranja obremenitev glede na zahteve okolja naročnika.
N.8	Ponudnik naj predstavi podroben terminski načrt za uvedbo CRM sistema za ponujeno rešitev vključno z zahtevami po virih in časovnimi mejniki.
N.9	Ponudnik naj predstavi načrt izvajanja izobraževanja in treningov za uporabo rešitve.
N.10	Elektro Gorenjska želi, da je CRM sistem postavljen na interni infrastrukturi. Elektro Gorenjska želi vpeljati CRM sistem na podlagi nakupa.
N.11	Ponudnik naj opiše varnostne mehanizme, zmožnosti in opcije, ki jih omogoča ponujena rešitev. Sistem naj omogoča konfiguracijo uporabniških vlog, ki različnim uporabnikom dovoljujejo različni nivo dostopa do rešitve.
N.12	Predlog rešitve naj vsebuje opis okrevalnega načrta, kako se sistem vzpostavi v primeru katastrofe, vključno kako sistem omogoča replikacijo podatkov na redundančno hrambo ali oddaljeno lokacijo.
N.13	Ponudnik naj za ponujeno rešitev, ki omogoča tudi uporabo v oblaku, predstavi način in načrt, kako lahko Elektro Gorenjska CRM rešitev prestavi v oblak oz. obratno, v kolikor pride do spremembe odločitve.
N.14	Opis opcij za poprodukcijsko podporo in vzdrževanje sistema. Odzivnost mora biti zagotovljena za obdobje delovnika naročnika).
N.15	Ponudnik naj predstavi dogovor o ravni storitev (SLA) za različne odzivne čase in opis eskalacijskih postopkov.
N.16	Ponudnik naj opiše standardni operativni postopek ob izvajanju podpore in poda število oseb, ki bodo na voljo za podporo.
N.17	Ponudnik naj opiše standardni operativni postopek ob izvajanju sprememb (nadgradnje, dograjevanje z razširitvami, razširitve s konfiguracijo in uporabo

	standardnih funkcionalnosti, spremembe konfiguracije rešitve idr.). Postopek mora omogočati beleženje sprememb tako tehničnih kot vsebinskih za potrebe revizijske sledi (tako imenovani "release management").
N.18	Ponudba naj vsebuje okvirni terminski plan za izvedbo analize funkcionalnih zahtev in priprave načrta rešitve CRM (popisi »To-Be« poslovnih procesov po uvedbi CRM rešitve, načrti uporabniških vmesnikov – žični okvirji, popisi funkcionalnosti idr.) ter izvedbo projekta.
N.19	Projekt naj vsebuje načrt izvedbe administratorskega, razvojnega in uporabniškega izobraževanja
N.20	<p>Projekt mora minimalno zajemati celoten nabor dokumentacije:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Celovito projektno dokumentacijo, vključno s tehnično dokumentacijo, ki obsega najmanj arhitekturne diagrame, infrastrukturne diagrame in diagrame podatkovnega modela. - Celovita uporabniška navodila v skladu z dobavljeno (prilagojeno) konfiguracijo CRM sistema. Gradivo mora pri tem vsebovati najmanj: <ul style="list-style-type: none"> o Navodila za uporabo funkcij, funkcionalnosti in modulov, ki so predmet dodelave. o Za standardne funkcije, funkcionalnosti in module, ki nimajo prilagoditev se lahko sklicuje na objavljena standardna navodila, v kolikor dovolj dobro opisujejo uporabo. V nasprotnem primeru je izvajalec dolžan pripraviti navodilo za uporabo tudi za tak sklop. o Procesni diagrami, ki ponazorijo uporabo in se sklicujejo na navodila. o Video posnetek izvedbe osnovnega oz. osnovnih potekov procesa. - Celovito funkcionalno in tehnično specifikacijo CRM sistema, ki jasno opredeljuje konfiguracijo funkcionalnosti, ki se bo vzpostavila (pred vzpostavitvijo). - Primeri uporabe funkcionalnosti sistema, na osnovi katerih se bo izvajalo testiranje. Pri tem se za vsak primer uporabe pripravi procesni diagram in testne scenarije (en primer uporabe ima lahko več scenarijev), ki definirajo najmanj: <ul style="list-style-type: none"> o vlogo uporabnika o akcijo (uporabnik, sistem, integracija idr.) o aplikacijo/module/funkcionalnost, ki se uporablja za izvedbo akcije o rezultat akcije o predpogoje za izvedbo testnega scenarija o pogoje za uspešno izveden testni scenarij - Oceno tveganja in načrt za upravljanje tveganj <p>Ponudnik naj v največji možni meri upošteva predloge za izdelavo dokumentacije, ki jih naročnik že uporablja za dokumentiranje obstoječih informacijskih rešitev (želja po poenotenju dokumentacije).</p>
N.21	Ponudnik naj predstavi načrt licenciranja uporabniških delovnih mest za zahtevano količino vlog in uporabnikov, posebej naj bodo izpostavljene morebitne omejitve cenejših licenc, ki zadoščajo trenutni zahtevani funkcionalnosti določenih uporabnikov. Predstavljeno naj bo, kako vpliva na ceno situacija, če se uporabnike s cenejšimi licencami migrira na dražje v primeru, če se potrebe uporabnikov povečajo in licenca več ne zadošča.

N.22	Ponudnik naj opiše možnost upravljanja kakovosti podatkov, ki ga omogoča CRM sistem - pregled nad podatki (morajo biti pravilni, kakovostni, nepodvojeni itd.) in opozarjanje na napake in predlogi izboljšav kakovosti zapisov.
N.23	Ponudnik naj preuči možnost uporabe obstoječih gradnikov v informacijskem sistemu Elektra Gorenjska (npr. obstoječi dokumentni sistem EBA), v primeru da je glede na funkcionalne zahteve trenutna tehnologija »preskromna«, pa naj predlaga nov gradnik, ki bo zadostil zahtevam.
N.24	Vse komponente ponujene rešitve morajo vsebovati programske vmesnike, ki bodo omogočili povezljivost sistemov Elektra Gorenjska v prihodnosti za funkcionalnosti, ki v tej specifikaciji niso znane. Rešitev ne sme biti zaprta za integracijo.
N.25	Platforma oz. sistem mora omogočati enostavno in hitro prilagajanje in spremembe. V sklopu teh sprememb je mišljeno: <ul style="list-style-type: none"> - Dodajanje novih poročil, v kolikor bo poslovanje to zahtevalo - Dodajanje in spremembe atributov zapisov, v kolikor bo poslovanje to zahtevalo - Zmožnost integracije z zunanjimi podatkovnimi viri in aplikacijami v prihodnosti - Možnost dodajanja novih entitet in relacij - Možnost dodajanja validacijskih in predlagateljskih funkcij pri vnosu podatkov - Fleksibilnost pri dodajanju novih funkcionalnih modulov, ki temeljijo na osnovni CRM platformi
N.26	Platforma oz. sistem mora omogočati zmožnost internega razvoja razširitev in vzdrževanja CRM sistema in/ali z drugim partnerjem, kot je inicialno vzpostavil sistem. Ponudnik naj predvidi vzpostavitev postopkov, ki omogočajo vključitev internega razvoja pri razvoju razširitev.
N.27	CRM sistem/platforma mora biti v času vzpostavitve dovolj fleksibilna in konfigurabilna, da bo zadostil trenutnim zahtevam Elektra Gorenjska.
N.28	Sistem/platforma CRM mora biti dovolj prilagodljiv, da bi lahko zadostil potrebi po spremembi inicialne konfiguracije v prihodnosti.
N.29	Sistem/platforma CRM mora biti dovolj prilagodljiv, da bo zagotovil integracije z več obstoječimi in novimi informacijskimi sistemi, ki nekateri ne bodo gostovani na isti infrastrukturi, kot pa CRM sistem.
N.30	Vse aktivnosti nad podatki, ki jih bo Elektro Gorenjska hranil v CRM rešitvi morajo biti v skladu z veljavno lokalno zakonodajo. Tukaj je predvsem mišljena skladnost z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP) in Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR). Velik poudarek mora biti na področju namena uporabe podatkov, ki jih bo v CRM sistemu Elektro Gorenjska zbiral in hranil. Elektro Gorenjska mora biti zmožen dokazati stranki izvor dovoljenj za neposredno komunikacijo.
N.31	Avtentikacija: Elektro Gorenjska pričakuje rešitev, ki bo omogočila enotno prijavo (SSO) v CRM sistem.
N.32	Ob vzpostavitvi CRM sistema je potrebno predvideti potrebo po več okoljih, na katerih bo temeljil razvoj, testiranje in produkcijska raba. Ponudnik naj specificira načrt postavitve. Sama postavitve okolij, sistem za nadzor izvorne kode in postopki nameščanja novih razširitev pa morajo omogočati interni razvoj razširitev.
N.33	Platforma oz. sistem CRM mora zagotoviti integracijo z obstoječim e-poštnim sistemom Elektro Gorenjska.

N.34	Ponudnik bo po vpeljavi CRM sistema izvedel performančno testiranje pod polno obremenitvijo in ustrezno prekonfiguriral sistem na način, da bo funkcionalnost sistema dovolj odzivna za normalno delo uporabnikov.
N.35	Naročnik za namen projekta predvideva približno 130 uporabnikov, kar mora ponujena rešitev predvideti in biti sposobna servisirati tako količino podatkov. Ponudnik naj predvidi tako postavitev, ki bo dovoljevala nadgradnje v prihodnosti, v kolikor se bo izkazala potreba s tem, ko se bo uporaba CRM širila med uporabnike, tj. vse zaposlene v podjetju.
N.36	Naročnik ne želi debelih odjemalcev (fat client) kot dela rešitve.
N.37	Naročnik predvideva, da bo končna rešitev zahtevala integracijo z vsemi obstoječimi informacijskimi rešitvami (Obračun omrežnine, ŽCO, Dynamics Navision, Task Manager, SCADA, EBA, SEP2W, GIS). Izjema so aplikacije, ki se bodo z načrtom uvedbe CRM rešitve ukinile.
N.38	Uporabniški vmesniki za tablice in mobilne telefone v prvi fazi niso predvideni. V nadaljevanju pa mora CRM platforma omogočati uporabo, ko se bo izkazala potreba s tem, ko se bo uporaba CRM širila med uporabnike.
N.39	Zahteve za integracijo: soap, rest servisi, json, message queue. Elektro Gorenjska želi ustvariti servisno orientirano osnovo celovite rešitve.
N.40	Ponudnik naj predstavi optimalen načrt nakupa licenc, ki upošteva plan pričetka uporabe posameznih licenc v produkcijskem okolju in morebitne popuste proizvajalca (npr. količinski popusti). Naročnik ne želi kupovati licenc vnaprej, v kolikor to ni potrebno.
N.41	Rešitev naj omogoča več nivojev licenc, saj jo bo uporabljalo več uporabnikov, ki bodo potrebovali različne dostope do sistema CRM
N.42	Platforma oz. sistem naj zadosti zahtevi za spremljanje popolne revizijske sledi (vključno za sledi vpogleda v osebne podatke).
N.43	Platforma oz. sistem naj omogoča možnost brisanja podatkov po določenem času.
N.44	Vsaka funkcionalnost, ki jo ponuja CRM naj bo, četudi ni eksplicitno navedeno, uporabljiva v vseh drugih organizacijskih enotah, možno jo je omejiti s pravicami ali drugače prikazati na uporabniškem vmesniku različnih organizacijskih enot. Drugim aplikacijam je lahko izpostavljena preko spletnih storitev, tam kjer bo to potrebno.
N.45	Sistem/platforma naj omogoča povezovanje z družbenimi omrežji, kot so npr. Facebook, LinkedIn, Youtube, Twiter. V prvi fazi uporaba ni predvidena. V nadaljevanju pa mora biti omogočena uporaba.
N.46	Sistem CRM, ki je predmet implementacije, je produkt/platforma, ki ni razvit po meri zgolj za namen tega projekta. Sistem že sam po sebi vsebuje standardne module CRM (sistema za upravljanje odnosov s strankami) kot so moduli za prodajo, marketing, podpora strankam, delo na terenu idr. V nadaljevanju mora CRM sistem omogočati uporabo le-teh, v kolikor se bo izkazala potreba s tem, ko se bo uporaba CRM širila med uporabnike.

5.2 360° Pogled na stranko

360° pogled na stranko (poslovnega partnerja in merilnega mesta) je osnova za izvajanje procesov »enotnega upravljanja strank«. V nadaljevanju je seznam funkcionalnih zahtev novega CRM sistema na področju 360° pogleda na stranko.

Oznaka zahteve in Utež	Funkcionalna zahteva
A	Kartice stranke – fizične osebe (360 pogled na stranko) in vzpostavitev sinhronizacije podatkov
A.1 Utež 20	<p>Vpogled in ažuriranje osnovnih podatkov o stranki, npr. ime, priimek, davčna številka, naslov, kontaktna številka, email naslov (podrobno se definira v sklopu izvedbe projekta). Upoštevati je potrebno, da se ti podatki nahajajo v Dynamics Navision sistemu, in jih je potrebno ustrezno ažurirati.</p> <p>Vir podatkov: Dynamics Navision</p> <p>Način prenosa podatkov iz Navision v CRM: Dogodek spremembe (nov zapis ali posodobitev) v izvornem sistemu sproži sinhronizacijo na zahtevo.</p>
A.2 Utež 20	<p>Vpogled v merilna mesta stranke</p> <p>Vpogled v podatke o merilnih mestih, kot so kdo je plačnik, lastnik ali naslovník, številka merilnega mesta (podrobno se podatke definira v sklopu izvedbe projekta). Upoštevati je potrebno možnost, da ima posamezno merilno mesto lahko več kontaktnih števil, in da so lahko lastnik, plačnik in naslovník 3 različne osebe.</p> <p>Na kartici partnerja bo prikazan seznam merilnih mest, kjer kontakt nastopa bodisi kot lastnik, plačnik ali naslovník</p> <p>Vir podatkov: Obračun omrežnine (BIS)</p> <p>Način prenosa podatkov iz Obračuna omrežnine v CRM: prenos z obdelavo 2 do 4 krat dnevno in proženje na podlagi dogodka na zahtevo iz izvornega sistema (določeni postopki zahtevajo zaradi odvisnosti med entitetami osvežitev v realnem času). Spremembe uparjanja kontaktov s partnerji in merilnimi mesti je potrebno objaviti direktno v BIS z uporabo spletne storitve.</p>

<p>A.3</p> <p>Utež 20</p>	<p>Vpogled v terjatve do potrošnika in finančno zgodovino</p> <p>Na kartici stranke prikazani podatki o:</p> <ul style="list-style-type: none"> - plačilni zgodovini, - odprtih terjatvah, - prikaz saldakontov, - finančni podatki o uporabnikih podjetja in bonitetne ocene strank. - Računi in plačila - Prikaz finančnega stanja stranke ter prikazan podatek ali je stranka v postopku izterjave/izvršbe in ali je neplačnik. - Iz sistema Dynamics Navision sinhroniziramo podatke po ključu – davčna številka. - Boniteta strank <p>Sistem bo omogočal odpiranje mask dokumentov ERP sistema Navision (račun, dobropis, bremepis, opomin) direktno iz CRM sistema.</p> <p>Vir podatkov: Dynamics Navision, GVIN integracija</p> <p>Način prenosa podatkov: prenos na zahtevo v realnem času in z dovolj majhno periodo.</p>
<p>A.4</p> <p>Utež 20</p>	<p>Usklajeno spremljanje interakcije s stranko po vseh možnih kanalih na standardiziran način v CRM sistemu – osnovna opazovana enota je kontakt, z relacijo na merilno mesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefonski klic (vmesnik med CRM-jem in telefonsko centralo – CTI, bo poskrbel, da bo telefonsko številko kličočega povezal s kontaktom v CRM in da se bo ob dohodnem klicu odprla maska kontakta oz. merilnega mesta. V kolikor telefonske številke klicatelja vmesnik ne najde, bo odprl vnosno masko za zapis vsebine telefonskega pogovora. Pri tem mora vnosna maska omogočati, da se izvede tudi ustrezno uparjanje klica z merilnim mestom, partnerjem, poslovnim procesom idr. Na kontaktu bo razvidna zgodovina prejetih klicev, vsak klic bo opremljen s podatkom o agentu, ki je klic sprejel, razlogu klica, čas klica in agentovim komentarjem). - Elektronska pošta (integracija CRM z Outlook aplikacijo – exchange poštni strežnik. Na kartici partnerja bodo razvidna vsa prejeta in poslana elektronska sporočila.) - Masovna elektronska pošta (masovno pošiljanje elektronskih sporočil kontaktom, ki so naročeni na obveščanje o predvidenih izklopih na omrežju na podlagi zahteve iz modula za obveščanje. Poslana sporočila bodo vidna na kartici stranke v CRM. - Dokumentni sistem (integracija sistema EBA - obstoječi sistem za hranjenje digitalizirane dokumentacije – dokumentacija, ki je del komunikacije med partnerjem in Elektro Gorenjska na način, da je dokumentacija vidna na kartici partnerja v kronološkem pregledu) - SMS (omogočeno masovno pošiljanje sms-ov iz CRM-ja, strankam Elektro Gorenjska, ki so naročene na SMS obveščanje izklopih. Sistem mora omogočati tudi možnost individualnega pošiljanja sms sporočil iz pogleda stranke. Integracija bo podprla tudi funkcijo povratne informacije – informacija iz strežnika ali je bil SMS naslovniku tudi dostavljen. Na kartici partnerja bo razvidna zgodovina poslanih SMS sporočil). - Interakcije preko spletnega portala (aktivnost stranke na spletni strani oziroma EG portalu, bo vidna na kartici partnerja v CRM)

	<p>Uporabnik CRM ima na enem mestu možnost kronološkega pregledat vseh interakcij med partnerjem in Elektro Gorenjska iz pogleda na partnerja, merilnega mesta in poslovnega procesa.</p>
<p>A.5 Utež 10</p>	<p>Masovno obveščanje o predvidenih izklopih Sistem mora omogočati možnost direktnega masovnega obveščanja uporabnikov omrežja ob prekinitvah na omrežju preko dveh kanalov: SMS in Elektronska pošta.</p> <p>Uporabniki, ki so oziroma se bodo prijavili na obveščanje o predvidenih izklopih, bodo uvrščeni na seznam prejemnikov obvestil. Polega direktnega pošiljanja obvestil uporabniku mora sistem omogočati tudi obveščanje z objavo tiskanih obvestil na oglasnih deskah, spletni strani podjetja in radijskih postajah. Obvestila se objavijo na spletni strani podjetja z uporabo spletnih storitev. Obvestila na radijskih postajah se izvedejo s predpripravo e-poštnega sporočila, ki ga nato uporabnik pošlje.</p> <p>Sistem bo omogočil, da bodo na kartici stranke razvidna vsa sporočila, ki jih je le-ta prejela v zvezi z prekinitvami na omrežju.</p> <p>Sistem mora omogočiti vnaprej pripravljene predloge obvestil ob izpadu omrežja.</p> <p>Sistem mora omogočati kreiranje obvestil tudi preko spletnih storitev iz drugih sistemov.</p> <p>Sistem mora omogočati pripravo obvestil s predvidenim datumom pošiljanja (obvestila sistem pošljejo šele, ko je datum dosežem). Pri kreiranju obvestila se datum določi samodejno na podlagi datuma predvidenega izklopa in nastavitve roka za obveščanje (rok je pred definiran na nivoju predloge za obveščanje).</p> <p>Vir podatkov za prijave na obveščanje: BIS Obračun omrežnine</p> <p>Način prenosa podatkov: Objava sprememb se izvaja direktno v BIS preko spletnih storitev. Pri pripravi list za obveščanje je potrebno podatke osvežiti na zahtevo.</p>
<p>A.6 Utež 20</p>	<p>Čakalne vrste za izbrane elektronske predale Elektro Gorenjska</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistem bo omogočal prejemanje in odgovarjanje na elektronsko pošto iz CRM sistema. - Za izbrane in integrirane elektronske predale Elektra Gorenjska, bodo ustvarjene čakalne vrste (queue) v CRM sistemu, na katere bodo prihajala elektronska sporočila. Iz čakalne vrste bo možno elektronsko sporočilo odpreti, nanj odgovoriti, ga dodeliti zaposlenemu ali pa ga posredovati. - Sistem mora nuditi mehanizme za zagotavljanje nivoja storitev iz vidika odzivnosti (alarmi in eskalacije v primeru neodzivnosti)
<p>A.7 Utež 20</p>	<p>Integriteta in zagotavljanje kakovosti podatkov v CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> - CRM sistem bo izvajal kontrolo vhodnih podatkov in preprečeval nastajanje dupliciranih zapisov, zagotovitev vnosa obveznih podatkov ter zagotavljanje pravilnosti strukture vnosa podatkov. Sistem mora predvideti kontrole za preverjanje strukture email naslova in telefonskih števil z oznako Stacionarni/GSM - Poskrbljeno bo za zunanjo validacijo podatkov, npr. po davčni številki partnerja

	<ul style="list-style-type: none"> - Za zagotavljanje točnosti naslovov merilnih mest, bo CRM integriran z GURS bazo naslovov in hišnih števil - Za vsako spremembo na kartici stranke bo ustvarjen zapis (log), na katerem bo razvidno kdo je naredil spremembo, kdaj, kaj se je spremenilo, zabeležena bo stara vrednost in nova vrednost - Sistem naj omogoča različne nivoje ažuriranja podatkov (vse ali pa le nekatere podatke).
A.8 Utež 20	Sistem CRM mora stremeti k stanju samo enega zapisa stranke, za kar mora obstajati funkcionalnost, ki opozarja uporabnike z ugotovljenimi možnimi dvojnimi vpisi ob vpisu nove osebe. Pravila za prepoznavanje dvojnikov je mogoče konfigurirati.
A.9 Utež 0	<p>Napotitve (Task Manager zahteve)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integracija s Task Managerjem (obstoječi sistem za upravljanje z zahtevami za terenske delavce), bo poskrbela, da bo na kartici partnerja razvidna zgodovina prijavljenih napotitev. Na kartici stranke bodo na vpogled tudi trenutno odprte napotitve. - Funkcionalnost »Nedostopna merilna mesta« (napotitev za npr. menjavo števca je že odprta, stranka Elektro Gorenjska pa sporoči, da je na določen datum ne bo. Agent klicnega centra določi nov termin, funkcija pa posodobi obstoječo napotitev oziroma task) - Iz kartice partnerja bo sistem podprl odpiranje nove napotitve za stranko. - Za vpogled v podrobnosti napotitve mora CRM omogočati uporabniku klik na povezavo oz. gumb, ki uporabniku v brskalniku odpre masko kartice posamezne zahteve v sistemu Task Manager. - Za vpogled v podrobnosti izvedenih zahtev mora CRM omogočati uporabniku klik na povezavo oz. gumb, ki uporabniku v brskalniku odpre masko kartice posameznega merilnega mesta v sistemu Task Manager (vpogled v podatke in fotografije izvedenih zahtev). <p>Način prenosa podatkov: prenos podatkov v realnem času oz. z dovolj majhno periodo (določene zahteve zahtevajo bolj pogosto osveževanje). Kreiranje novih zahtev in posodobitve zahtev z dogovorom se izvede preko spletne storitve.</p>
A.10 Utež 0	<p>SCADA – prikaz stanja na omrežju</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integracija z obstoječim sistemom SCADA, za prikaz stanja o napajanju na omrežju <p>Na kartici partnerja bo prikazano stanje omrežja (zelena barva za delujoče omrežje, rdeča barva za omrežje brez napajanja), predviden čas konca, načrtovana/nenačrtovana prekinitve, opis idr.</p> <p>Vir podatkov: SCADA</p> <p>Način prenosa podatkov: Prenos/vpogled v realnem času.</p>
A.11 Utež 20	<p>Vpogled v merilna mesta stranke</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stanje porabe na merilnem mestu - Vpisovanje odčitka - Številka soglasja - Stanje merilnega mesta (vklopljen/odklopljen)

	<ul style="list-style-type: none"> - Obvestila o nedostopnosti merilnega mesta - Obvestila o odklopu merilnega mesta - Razlog odklopa <p>CRM mora uporabniku omogočati vpogled in analizo porabe merilnega mesta za izbrano obdobje. Pri tem mora vmesnik omogočati tabelarični prikaz podatkov o porabi, ki so podprti z določenimi izračuni. V povezavi z zahtevo A.20 se v fazi analize določi najbolj primerno rešitev za analizo podatkov porabe oz. odčitkov.</p> <p>Vpis odčitka je funkcija, ki se bo pokrivala izven sistema CRM, sistem CRM bo omogočal uporabo spletne storitve, ki bo klical sistem BIS, v katerega se bo vpisalo odčitek.</p> <p>Vir podatkov: Obračun omrežnine (BIS), ŽCO</p> <p>Način obdelave: kombinacij prenos v realnem času in prenos s periodo glede na naravo samih podatkov. Pri tem pod podatke v realnem času spadajo podatki, ki se nanašajo na napajano stanje merilnega mesta. Za pridobivanje podatkov v realnem času iz izvornih sistemov in vpisovanje v izvorne sisteme so na voljo spletne storitve.</p>
<p>A.12</p> <p>Utež 10</p>	<p>Dokumentni sistem</p> <p>Vpogled v seznam kreiranih dokumentov za partnerja (ponudnik naj predstavi koncept integracije CRM z obstoječimi sistemi za hrambo in upravljanje elektronskih dokumentov in njegove nadgradnje oz. če obstoječi sistem ni ok, potem predlog za novega, ki bo omogočal kvaliteten dokumentni sistem.</p> <p>Dokumenti so prikazani na kartici stranke/partnerja/poslovnega procesa/merilnega mesta, fizično pa se nahajajo v sistemu EBA.</p> <p>Sistem mora omogočiti povezovanje posameznega dokumenta z merilnim mestom, partnerjem in poslovnim procesom.</p> <p>Za novo dokumentacijo bo urejeno samodejno povezovanje dokumentacije z merilnim mestom, za obstoječo dokumentacijo, ki je že v sistemu, pa bo omogočeno ročno povezovanje dokumenta s številko merilnega mesta.</p> <p>Sistem bo omogočal odpiranje EBA dokumentnega sistema direktno iz CRM sistema.</p> <p>Vir podatkov: EBA dokumentni sistem</p> <p>Način prenosa: prenos/vpogled v realnem času. Reference se prenesejo skupaj s sinhronizacijo partnerja/poslovnega procesa/merilnega mesta. Dodajanje novih dokumentov v dokumentni sistem je možno z uporabo spletne storitve.</p>
<p>A.13</p> <p>Utež 20</p>	<p>Vpogled v povezanost partnerja z merilnimi mesti:</p> <p>CRM omogoča vodenje povezav med kontakti (partnerji) in merilnimi mesti ter poslovnimi procesi, kjer lahko isti partner zavzema različne vloge.</p> <p>Partner je lahko na merilnem mestu in/ali poslovnem procesu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lastnik - Plačnik - Naslovník

	<ul style="list-style-type: none"> - Pooblaščenec - Investitor - Dobavitelj (prodaja) - Dobavitelj (odkup)
A.14 Utež 20	<p>Vpogled v dostope do osebnih podatkov na zapisih strank se beleži v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1 in novimi uredbami EU v zvezi z varstvom osebnih podatkov). Sistem CRM naj zagotavlja beleženje vpogledov v podatke v skladu z zahtevami zakona in v skladu z znanimi prihodnjimi spremembami zakona in možnost priprave poročil o vpogledu na zahtevo stranke.</p> <p>Ponudnik naj pripravi oceno učinka v zvezi z varstvom podatkov v skladu z uredbo (EU) Splošna uredba o varstvu podatkov.</p> <p>Sistem naj omogoča sledenje vsem spremembam podatkov potrošnika (kdo, kdaj, kaj je ažuriral, prejšnja vrednost, nova vrednost). Omogoča naj različne nivoje ažuriranja podatkov (vse podatke ali pa le nekatere podatke).</p>
A.15 Utež 10	<p>Splošna uredba o varstvu podatkov (GDPR) Soglasja so trenutno shranjena v drugem sistemu in jih je potrebno z integracijo pripeljati v CRM. Soglasja bodo vidna na kartici kontakta/partnerja.</p> <p>Sistem CRM mora omogočati naslednje funkcionalnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vpogled v evidence sprememb za soglasja za tržno komunikacijo - Obstajati mora informacija s katerimi splošnimi pogoji je soglasje pridobljeno (dokaz) - Centralno definirani in zbrani nivoji soglasij preko vseh stičnih točk s stranko - Zgodovina sprememb soglasij stranke se evidentira (vir, časovni žig, status, kanal, uporabnik spremembe). Upoštevati je potrebno, da je Elektro Gorenjska soglasja pridobil skozi različne kanale. - Shranjevanje in hranjenje podatkov skladno s Splošno uredbo o varstvu podatkov - Centralizacija vseh logov <p>Sistem mora omogočati anonimizacijo podatkov stranke na zahtevo stranke/partnerja (zahteva za izbris podatkov, ki jih hranimo o njem), zaradi zgodovine poslovanja pa teh podatkov ne moremo izbrisati iz sistema.</p> <p>Možnost anonimizacije podatkov skladno ali vpogleda /izvoza podatkov v strukturirani obliki – skladnost z ZVOP.</p> <p>Ponudnik naj predstavi možnosti anonimizacije podatkov za potrebe pred-produkcijskih oz. testnih okolij.</p> <p>Rešitev za vodenje evidence soglasij za komunikacijo oz. obveščanje že obstaja. Direktno urejanje soglasij iz drugih sistemov (kot je CRM) je podprto z uporabo spletnih storitev.</p>
A.16 Utež 20	<p>Pogled na kartico stranke glede na tip uporabnika Sistem mora omogočati različne poglede na kartico stranke za različne tipe in skupine uporabnikov. CRM mora omogočiti različne konfigurabilne forme za različne uporabniške vloge za isti zapis.</p>

	<p>Glede na vlogo, ki jo posameznik opravlja v podjetju, se bodo temu primerno uredile pravice oziroma prikazovanje podatkov v CRM.</p> <p>Pri omejevanju dostopa do podatkov, se bo naročnik skliceval na to, ali določen tip uporabnikov za opravljanje svojega dela potrebuje specifičen podatek ali pa ga ne potrebuje.</p>
A.17 Utež 20	<p>Vpogled v poslovne procese</p> <p>Sistem mora omogočati vpogled v poslovne procese (postopke), ki so vodeni v zvezi s stranko v kronološkem zaporedju. Razvidno mora biti v kateri fazi (statusu oz. koraku) se nahaja poslovni proces in katere faze še čakajo stranko do zaključka postopka. V okviru projekta je potrebno podpreti vpogled v proces priključevanja (podrobnosti v poglavju 6)</p>
A.18 Utež 10	<p>Masovno obveščanje ob izpadih omrežja</p> <p>Poleg obveščanja o predvidenih izklopih mora sistem omogočati tudi obveščanje o nenačrtovanih izklopih na zahtevo operaterjev. Pri tem operater v SCADI označi poročila, ki so kandidati za obveščanje. Podatki prevzeti iz sistema SCADA.</p> <p>Vir podatkov: SCADA</p> <p>Način prenosa podatkov: Prenos/vpogled v realnem času na zahtevo.</p>
A.19 Utež 10	<p>Priprava seznamov za masovno obveščanje na zahtevo in filtriranje na podlagi seznama</p> <p>Sistem mora omogočati pripravo poizvedb poleg filtriranja preko atributov tudi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - iskanje na podlagi relacije z energetskimi sredstvi, ki se jih identificira z uporabo funkcije pretoka (sledenja) v sistemu GIS. - iskanje z liste izven sistema v datoteki (excelu), ki jo uporabnik nato uvozi v CRM (npr: Spodbujanje prehoda iz ET na VT, MT in Pozivanje prekoračiteljev priključne moči).
A.20 Utež 0	<p>Vpogled v delovanje daljinskih števecov</p> <p>SEP2W je sistem namenjen upravljanju delovanja daljinskih števecov in sistem za zbiranje meritev, med katerimi so še posebej zanimivi 15 minutni odčitki.</p> <p>CRM mora uporabnika na zahtevo (klik na povezavo oz. gumb) preusmeriti na spletno stran izven CRM sistema, ki uporabniku omogoča analizirati stanje merilnega mesta, ki je podprto z daljinskim števcem.</p>
A.21 Utež 20	<p>CRM mora omogočiti evidentiranje spremembe podatkov v revizijski sledi (prejšnja vrednost, nova vrednost, kdo je spreminjal podatek in kdaj). Kateri podatki se vodijo v revizijski sledi, je predmet parametrizacije CRM sistema.</p>
A.22 Utež 20	<p>Aplikacija za pošiljanje obvestil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potrebno je zagotoviti aplikacijo/sistem za pošiljanje obvestil v obliki SMS sporočil in elektronske pošte <p>Iz podatkov v CRM mora biti razviden status pošiljanja obvestila s pripadajočimi časovnimi značkami.</p>

5.3 Klicni center

V poglavju so navedene zaznane funkcionalne zahteve, ki jih v povezavi s CRM potrebuje kontaktni center Elektro Gorenjska, da bi lahko izvajal svoje procese.

B	Podpora za kontaktni center in upravljanje zahtevkov strank
B.1 Utež 20	Pregled dela agenta klicnega centra Agentu klicnega centra morajo biti za ves čas svojega dela na voljo naslednje podatki: <ul style="list-style-type: none">- Status agenta (aktiven/neaktiven)- Prikaz stanja agenta (s kom govori in kako dolgo traja pogovor s to osebo)- Podatki o svojem delu (število opravljenih klicev, število zgrešenih klicev, število izhodnih klicev, seštevek ur opravljenih pogovorov, povprečna dolžina klica)- Dashboard, kjer agent vidi podatke o vseh klicih, čakalne vrste, live pregled statusov drugih agentov v klicnem centru- Avtomatsko osveževanje vmesnika, ki prikazuje statuse agentov v realnem času <p>Ponudnik naj pri pripravi predloga rešitve upošteva trenutno tehnologijo, ki jo uporablja kontaktni center. V kolikor glede na zahteve meni, da tehnologija ne more zadostiti potrebam, naj ustrezno predlaga drugo rešitev.</p>
B.2 Utež 20	Statusi in prijava agentov klicnega centra v sistem <ul style="list-style-type: none">- Sistem mora omogočati avtomatsko prijavo- Sistem mora omogočati avtomatski prehod v status Aktiven (agent mora postati samodejno aktiven, ko zaključi telefonski klic in ustrezno opremi aktivnost z dodatnimi podatki ter jo zaključi) Statusi: <ul style="list-style-type: none">- Aktiven (čas med aktivnim pogovorom)- Neaktiven (čas, ko je na voljo za prevzem novega klica)- Na odmoru- Ne moti- Vnos (čas po koncu pogovora in zaključku klica oziroma maske)
B.3 Utež 20	Vhod v proces <p>1) Agent klicnega centra sprejme dohodni klic stranke, ki je klicala na kontaktno številko podjetja:</p> <p>a) 080 30 19 ali +386 4 20 83 333</p> <ul style="list-style-type: none">- Izbira 1: števcu elektrike- Izbira 2: odprava težav pri oskrbi z elektriko- Izbira 3: priključevanje objektov, sprememba na merilnem mestu in obračun omrežnine- Izbira 4: Splošne informacije <p>b) Stranke imajo možnost klicati tudi na direktne telefonske številke Elektro Gorenjska:</p> <ul style="list-style-type: none">- Števcu elektrike: +386 4 20 83 145- Odprava težav pri oskrbi z elektriko: +386 4 20 83 148- Priključevanje objektov, sprememba na merilnem mestu in obračun omrežnine: +386 4 20 83 146- Splošne informacije: +386 4 20 83 147

	<ul style="list-style-type: none"> - Odklopi: +386 4 20 83 251 - Saldakonti: +386 4 20 83 550 <p>2) Odgovarjanje na prejeto elektronsko sporočilo iz čakalne vrste</p> <p>3) Agent klicnega centra opravi odhodni klic</p> <p>Obravnava na vseh kanalih mora biti v procesu enovita. Različen je samo vhod, to je način, kako je Elektro Gorenjska s stranko prišla v kontakt.</p> <p>Sistem mora omogočati spreminjanje in dodajanje različni vhodov oz. skupin, kot je na primer nova izbira oz. direktna telefonska številka.</p>
B.4 Utež 20	Omogočena mora biti CRM maska z integriranim vmesnikom za telefonijo. Agent klicnega centra mora imeti možnost skrivanja telefonskega vmesnika na gumb. Programska oprema telefonskega vmesnika mora biti kompatibilna z online ali on-premise CRM sistemom.
B.6 Utež 20	<p>Podpora dohodnim klicem</p> <p>Agent klicnega centra sprejme dohodni klic na eno izmed števil klicnega centra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefonski vmesnik (CTI) se mora ob dohodnem klicu samodejno maksimizirati, v kolikor je bil prvotno minimiziran - Agentu se odpre maska za dohodni klic (360 Customer View) - Če je stranka poklicala podjetje tako, da je izbrala IVR opcijo ali fiksno številko (izbor od 1-4), bo agentu klicnega centra razvidno, na katero številko je klicala stranka - Če stranka kliče ponovno za isto področje, naj se ji dodeli istega agenta, v kolikor je ta na voljo. <p>Uparjanje številke klicočega z zapisom v sistemu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefonski vmesnik mora omogočati uparjanje po telefonski številki na različnih entitetah (kontakt, opravilo, aktivnost, telefonski klic) - Entitete po katerih se izvaja uparjanje, morajo biti prosto konfigurabilne (nabor entitet izbire administrator telefonskega vmesnika) - Sistem mora omogočati hitro uparjanje telefonske številke po več sto tisoč zapisih - Če v sistemu obstaja 1 zapis, po katerem se upari številka klicočega, se ta zapis samodejno odpre (če je klicatelj torej znan, se kot maska dohodnega klica odpre ta zapis) - Če obstaja v sistemu več zapisov z enako telefonsko številko, se prikaže seznam vseh zapisov, ki se ujemajo s telefonsko številko klicočega (vsak zapis na seznamu mora biti enolično označen na način, da agent v klicnem centru takoj razbere za katero vrsto zapisa gre – kontakt, opravilo, aktivnost) <p>V primeru, ko klicatelj ni znan (v sistemu še ne obstaja zapis, ki ima enako telefonsko številko klicočega), se avtomatsko odpre maska entitete »telefonski klic«, ki omogoča kreiranje in povezovanje nadrejenih entitet – kontakt.</p> <p>Zaključevanje telefonskega klica</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Funkcionalnost CRM omogoča, da agent klasificira klic stranke (prednastavljeni zaključki/klasifikacije klicev glede na bazo znanja, kjer se nahajajo osnovna najpogostejša vprašanja strank ter postopki) - Za vsak zaključen klic, se v CRM avtomatsko ustvari aktivnost »telefonski klic«, na katero se zabeležijo osnovni podatki o klicu (smer klica, klicatelj, čas klica, datum klica in trajanje klica ter klasifikacija klica – preddefinirani zaključki). - Na posamezni klic ima agent možnost zabeležke komentarja oziroma opombe - Izbran zaključek klica, se zabeleži na telefonski klic v tekstovno polje - V primeru prevezave klica se zabeleži kam se je klic prevezal in razlog prevezave - V primeru, da se klic predčasno prekine, se naredi povratni klic iz osnovne maske <p>Po zaključku klica je agent v »administrativnem stanju« - vnos (v tem načinu dokonča svoje delo – vnos reklamacije, zabeležke o klicu, tiskanje dokumentov). Po zaključku maske, se vrne v aktivni način, kjer je pripravljen prevzeti nov klic.</p> <p>Sama aktivnost klica oz. strankina zahteva lahko tudi ni rešljiva takoj. V tem primeru mora sistem omogočati, da lahko določi tudi rok in odgovorno osebo za rešitev. Pri tem mora sistem nuditi podporo za spremljanje in pravočasno reševanje takšnih zahtev.</p> <p>CRM mora omogočati možnost avtomatičnega preklapljanja agenta v način pripravljenosti, po določenem preddefiniranem obdobju (v katerem lahko opravi administracijo).</p> <p>Za vsak zaključen klic je možno ustvariti dodaten zapis za določene entitete s klikom na gumb znotraj telefonskega vmesnika. Nabor entitet je prosto konfigurabilen.</p>
<p>B.7</p> <p>Utež 20</p>	<p>Telefonski imenik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistem mora omogočiti enostaven dostop do imenika z neomejenim vnosom števila kontaktov - Možnost iskanja »search as you type« - Možnost klica iz imenika z enim klikom - Možnost slepe prevezave klica - Možnost uvida v stanje kontaktov v telefonskem imeniku (zaseden, aktiven, neaktiven) - Možnost pregleda zgodovine klicev za 7 dni nazaj - Možnost konfiguracije seznama »priljubljenih kontaktov«, ki omogoča hitro klicanje najpogosteje uporabljenih
<p>B.8</p> <p>Utež 20</p>	<p>Klikni in kliči</p> <ul style="list-style-type: none"> - S klikom na katerokoli telefonsko številko v CRM mora biti omogočeno klicanje - S klikom na katerokoli telefonsko številko, se avtomatično ustvari aktivnost »telefonski klic«, kamor se zabeležijo osnovni podatki o klicu (smer klica, klicatelj, čas in datum klica, trajanje klica) - Vmesnik mora imeti možnost, da uporabnik prepreči avtomatski nastanek zapisa aktivnost (»telefonski klic«), če meni, da takšen zapis nima nobene poslovne vrednosti.
<p>B.9</p> <p>Utež 10</p>	<p>Rešitev CRM naj v povezavi s tehnologijo KC omogoči možnost povratnih klicev za take klice, kjer je stranka prekinila pred vzpostavitvijo telefonske zveze (npr. zaradi predolgega čakanja na prostega operaterja)</p>

<p>B.10</p> <p>Utež 10</p>	<p>Kontrole za telefonski vmesnik (CTI)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gumb »Javi se« agentu omogoča prevzeti klic - Gumb »Svetovanje« agentu omogoča, da klic da na čakanje, pokliče drugo osebo za informacijo, ko to informacijo dobi, sprost klic s stranko in ji poda prejeto informacijo - Gumb »Preveži« agentu omogoča prevezavo na drugo telefonsko številko ali osebo, ki jo izbere iz CRM sistema (ob prevezavi klica se zabeleži prevezava kot telefonski klic – informacije, ki jih je vpisal agent so vidne tudi osebi, kateri je bil klic prevezan) - Sistem mora omogočati večkratno prevezavo (v primeru, da je prvo posredovanje klica neuspešno, ker je npr. številka na katero prevezujemo zasedena, ali pa prevezana oseba ni prava idr.). - Sistem mora nuditi mehanizem zagotavljanje kakovosti storitve. Ponudnik naj predlaga v skladu z dobrimi praksami, kako preprečiti nezaželene dogodke, kot so: napačne prevezave, večkratne prevezave, nepotrebna čakanja idr. - Možnost slepe prevezave (blind transfer) - Možnost prevezave z izbiro naslovnika v telefonskem imeniku - Gumb »Konferenca« - omogoča agentu, da v vzpostavljeno povezavo s stranko doda še dodatno osebo - Gumb »Čakanje/Sprosti« - omogoča agentu, da klic postavi na čakanje in ga nato ponovno prevzame - Gumb »Utišaj« - agentu omogoča, da klic utiša oziroma utišanje prekine - Gumb »Zavrni« - omogoča agentu odklanjanje klica - Telefonski vmesnik mora omogočati delo agentom tudi preko oddaljenega dostopa (uporaba izven lokalnega omrežja)
<p>B.11</p> <p>Utež 0</p>	<p>Iz maske 360 pogleda stranke je možno direktno odpiranje v različne aplikacije za namen vpogleda v podrobne podatke:</p> <ul style="list-style-type: none"> - EBA (obstoječi dokumentni sistem) – v CRM sistemu obstaja referenca na posamezen dokument - NAV (obstoječi ERP) - v CRM sistemu obstaja referenca na nivoju dokumentnih postavk (račun, dobropis, bremepis, opomin) - TM (Task Manager) - v CRM sistemu obstaja referenca na posamezno zahtevo za terensko izvedbo in merilno mesto. - GIS (obstoječi Geografski Informacijski Sistem) - v CRM obstaja naslov merilnega mesta in referenca na energetska sredstvo, ki omogočata geografsko lociranje.
<p>B.12</p> <p>Utež 10</p>	<p>Poročila o uspešnosti aktivnosti klicnega centra</p> <p>Sistem mora omogočati pripravo dnevni, tedenskih, mesečnih in letnih poročil.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klici po posameznem agentu klicnega centra - Klici po čakalnih vrstah - Poročilo o prejetih klicih (količina klicev) - Poročilo o času trajanja klicev (povprečni čas, povprečni čas na agenta) - Število vseh klicev - Število opravljenih odhodnih klicev - Poročilo o posameznih statusih agentov - Poročilo o odpadlih klicih - Poročilo o doseženem odstotku ravni strežbe (service level)

	<ul style="list-style-type: none"> - Koliko od nesprejetih klicev je bilo klicanih nazaj <p>Podatki o klicih morajo biti shranjeni na način, da je mogoče uporabiti vsak podatek kot samostojno informacijo. Metapodatki posamičnega telefonskega klica so:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kdo je klic izvedel - Kdo je bil klican - Kdaj se je pogovor začel - Kdaj se je pogovor končal - Trajanje pogovora - Zabeležke (note) na klicu <p>Na nadzorni plošči mora biti razvidna čakalna vrsta klicev vsakemu agentu.</p> <p>Sistem mora omogočati enostavno pripravo/pridobitev podatkov za razna dodatna priložnostna poročanja. Ponudnik naj predstavi možnosti za pripravo poročil.</p>
<p>B.13</p> <p>Utež 20</p>	<p>Podpora procesu odhodnih klicev</p> <p>Sistem mora omogočati, da uporabnik s klikom iz maske stranke začne s klicem. Upoštevati je potrebno, da ima lahko zapis stranke več telefonskih števil, kličoči pa lahko med njimi izbira.</p> <p>Sistem mora omogočati tudi možnost izvajanja avtomatskih odhodnih klicev, v primeru izvajanja masovnih klicev iz seznama strank.</p> <p>Sistem izvajanja avtomatiziranih odhodnih klicev mora omogočati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nalaganje seznama telefonskih klicev v vmesnik za avtomatsko klicanje (automatic dialer) - Samodejno nalaganje CRM maske (npr. prodajna priložnost) v predogled agentu klicnega centra - Konfigurabilno nastavljanje časa predogleda CRM forme - Avtomatsko klicanje po različnih telefonskih številkah na formi (na kontaktu imamo lahko na primer domačo, mobilno in poslovno številko) - Avtomatsko zaznavanje in zapisovanje stanja klica (ni odziva, zasedeno, napačna številka, neveljavna številka) - Avtomatsko logiranje časa trajanja klica in ustvarjanje zapisa »Telefonski klic« (aktivnost na klicani osebi) - Avtomatsko prestavljanje klicev na drug časovni termin, v primeru da se klicani na klic ni odzval ali ni bil dosegljiv - Konfiguracija termina ponovnih klicev (sistem npr. ponovno kliče številke po treh urah) - Konfiguracija ponovnih klicev tako, da se ponovno dodelijo agentu, ki je prvotno izvedel klic - Konfiguracija povratnih klicev (stranka se ni odzvala pri klicu iz klicnega centra) tako, da se prioriteto dodelijo agentu, ki je prvotno izvedel klic. - Možnost dodajanja opomb/zabeležk na telefonski klic s strani agenta KC - Možnost nastavitve avtomatskega povratnega klica (določitev datuma in ure) - Možnost konfiguracije časa, ki ga agent potrebuje za vpis podatkov o klicu v CRM - Možnost konfiguriranja števila avtomatskih ponovitev klica (v primeru, da številka ni dosegljiva ali je zasedena)

	<ul style="list-style-type: none"> - Možnost pavziranja in proženja avtomatskega klicanja za vsakega agenta (čas malice, sestankov) - Poročila o avtomatskih klicih znotraj posameznih kampanj, so na voljo znotraj CRM sistema
B.14 Utež 20	<p>Klicne kampanje – odhodni klici</p> <p>Osnova za izvajanje odhodnih klicev so predpripravljene kampanje – sezname strank. Ko se agent v klicnem centru prijavi v sistem, mu je razvidno na katere kampanje je bil dodeljen.</p> <p>Agentu se odpre maska, kjer je zapisano ime kampanje in osnovni podatki o klicanemu.</p> <p>CRM mora podpreti naslednje funkcionalnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Možnost dodajanja agentov na posamezne kampanje (liste) - Možnost dodelitve kampanje enem ali večim agentom - Možnost dodeljevanja klicnih seznamov posameznemu timu - Možnost enostavnega ustvarjanja zasebnih kampanj, namenjenih samo enemu agentu - Možnost enostavnega dodajanja posameznih klicev v zasebno kampanjo - Možnost določanja prioritete za posamezne liste (prioriteta klicev – npr. najvišja prioriteta so dohodni klici, ko dohodnih klicev ni, se kliče odhodne kampanjske klice) - Možnost mešanja dohodnih in odhodnih klicev - Enostavno dodajanja in odvzemanje agenta v in iz kampanje - Enostavna deaktivacija kampanje (liste)
B.15 Utež 10	<p>CRM mora omogočiti pošiljanje elektronske pošte in sms sporočil stranki iz sistema oz. preko dodatne aplikacije (zahteva A.22):</p> <p>a) pošiljanje individualnih elektronskih in sms sporočil</p> <p>b) pošiljanje masovnih elektronskih in sms sporočil</p> <p>Sistem mora podpreti funkcionalnost povratne informacije o tem, ali so bili masovni sms-i in elektronska sporočila prejemnikom tudi dejansko dostavljeni.</p> <p>CRM sistem mora omogočiti sprejemanje in odgovarjanje na elektronsko pošto iz CRM aplikacije.</p> <p>Pošiljanje dokumentov strankam (razni obrazci, zahtevki, predračuni) s personalizacijo. Dokumenti se izdelajo iz predpripravljenih predlog. Pošiljanje se avtomatizira in beleži v CRM v zgodovini interakcije s stranko.</p>
B.16 Utež 20	<p>API prilagoditve</p> <ul style="list-style-type: none"> - API mora vsebovati sprožilce in metode, ki omogočajo dodelave obstoječih funkcionalnosti in razvoj novih funkcionalnosti - Možnost prilagajanja entitet, potrebnih za telefonski vmesnik na način, da se lahko dodajajo različne akcije, ki temeljijo na poslovnih pravilih - Možnost proženja zunanjih aplikacij ob določenih zaključkih klicev - Možnost odpiranja več CRM mask hkrati (za lažje delo agentov klicnega centra)
B.17	Delovanje ob havarijah

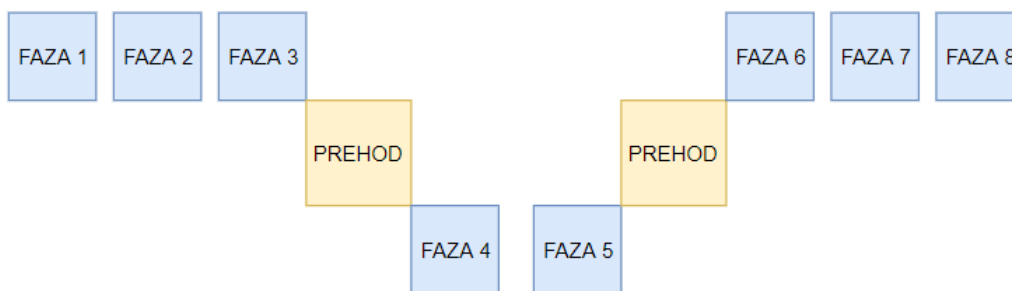
Utež 0	<p>Pri tem se vsem dohodnim klicem predvaja avtomatsko obvestilo o izpadih na širšem napajalnem področju. Po predvajanem obvestilu se klic lahko posreduje na prijavljene agente v določeni skupini (v kolikor je kakšen prijavljen).</p> <p>Havarijski režim mora biti razviden na osnovni maski. Možnost aktivacije havarijskega režima ima agent na področju skupine prijave napak.</p> <p>Vklop/Izklop havarijskega načina je potrebno integrirati s CTI telefonske centrale za potrebe usmerjanja klica in predvajanja obvestil.</p>
B.18 Utež 0	<p>Usmerjanje klica</p> <p>Logika za usmerjanje prejetega klica mora pri dodeljevanju klica agentu upoštevati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skupino, kateri agent pripada glede na področje oz. izbiro • Prioriteto agenta po skupini (lahko pripada več skupinam) • Koledar delovnega časa (delavniki, prazniki) <p>IVR logika za usmerjanje klica (Interactive Voice Response) mora upoštevati podatke o napajanju omrežja in sistema SCADA in predvajati ustrezno obvestilo v primerih:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Za telefonsko številko je prepoznano merilno mesto, ki je izklopljeno zaradi vzdrževalnih del. • Za telefonsko številko je prepoznano merilno mesto, ki je izklopljeno zaradi napake/okvare. • Za telefonsko številko ni prepoznano merilno mesto in zaznano je večje območje brez napajanja. • Klicni center je v havarijskem načinu. <p>Za potrebe usmerjanja klica in predvajanja obvestil je potrebno vzpostaviti integracijo s CTI telefonske centrale.</p>
B.19 Utež 0	<p>Dežurstva</p> <p>Sistem mora omogočati upravljanje z dežurstvi po izvajalnih skupinah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Za vsako skupino je določena dežurna telefonska številka. • Za vsako skupino se lahko določi več oseb, ki se lahko prijavijo na dežurstvo. • Vsaka oseba/zaposleni je definiran z mobilno telefonsko številko in nazivom uporabnika. • V vsaki skupini je vedno dežurna le ena oseba. • Na dežurstvo se vedno oseba lahko samo prijavi. Odjava ni možna (prejšnja dežurna oseba se odjavi avtomatsko s tem, ko se prijavi nova dežurna oseba). • Prijave na dežurstva mora sistem podpirati tako iz mobilne naprave (preko ustreznega formatiranega SMS sporočila ali mobilne CRM aplikacije) kot tudi iz samega CRM sistema. • Ob zamenjavi prijave mora sistem obvestiti o uspešni zamenjavi tako novo kot prejšnjo dežurno osebo preko SMS sporočila. • Ob zamenjavi prijave mora sistem preko CTI nastaviti preusmeritev dežurne telefonske številke na mobilno številko prijavljene dežurne osebe.
B.20	Zaznavanj potencialnih izpadov (Outage Suspected)

Utež 0	<p>Aktivnosti odjemalcev (klici) sistema CRM, ki predstavljajo prijavo napak iz naslova izpada varovalk ali brez napajanja, za sistem SCADA predstavljajo vir informacije za zaznavanje potencialnih izpadov ("Outage Suspected").</p> <p>Sistem mora omogočati detekcijo dveh zaporednih klicev in preko storitve v sistem SCADA sprožiti akcijo za zabeleženja opozorila za potencialni izpad.</p>
B.21 Utež 20	<p>Izvajanje klicev iz mobilne naprave (predstavitev klicatelja s telefonsko številko klicnega centra)</p> <p>Odhodni klic iz mobilne naprave izvajalca na terenu se opravi lahko, tako da se stranki izpiše telefonska številka klicnega centra (to omogoča telefonska centrala). Povratni klici uporabnikov se na ta način vračajo na klicni center. V tem primeru je pomembno (in tudi v ostalih primerih), da se odhodni klic iz mobilne naprave zabeleži v CRM, tako da agent klicnega centra ob morebitnem povratnem klicu iz zgodovine lahko razbere, kdo je izvedel klic.</p>

6 Poslovni proces

Poslovni proces bo služil preglednemu načinu prikazovanja postopkov, ki jih vodi podjetje. Glavni namen je uporabnikom prikazati na enostaven način v kateri fazi procesa se nahaja stranka. Agentje klicnega centra pa bodo stranki lahko hitro podali informacijo, kje se je proces ustavil oziroma v kateri fazi se proces nahaja.

Poslovni proces v kontekstu podjetja Elektro Gorenjska predstavlja nadpomenko za opravilo (task). Znotraj enega poslovnega procesa je lahko ustvarjenih več opravil (taskov). Poslovni proces lahko torej opredelimo kot skupek opravil (task), ki so ustvarjeni v posamezni fazi poslovnega procesa.



Slika: Poenostavljen in splošen prikaz poslovnega procesa znotraj podjetja Elektro Gorenjska

Zgornja slika splošno in generično prikazuje poslovni proces podjetja Elektro Gorenjska. Poslovni proces je razdeljen na posamezne faze, prehod pa pomeni, da se izvajanje procesa v tej točki preda drugemu oddelku, oziroma drugi službi.

Znotraj vsake faze bodo opredeljena opravila (task) kot del aktivnosti, ki se bodo izvajale v poslovnem procesu.

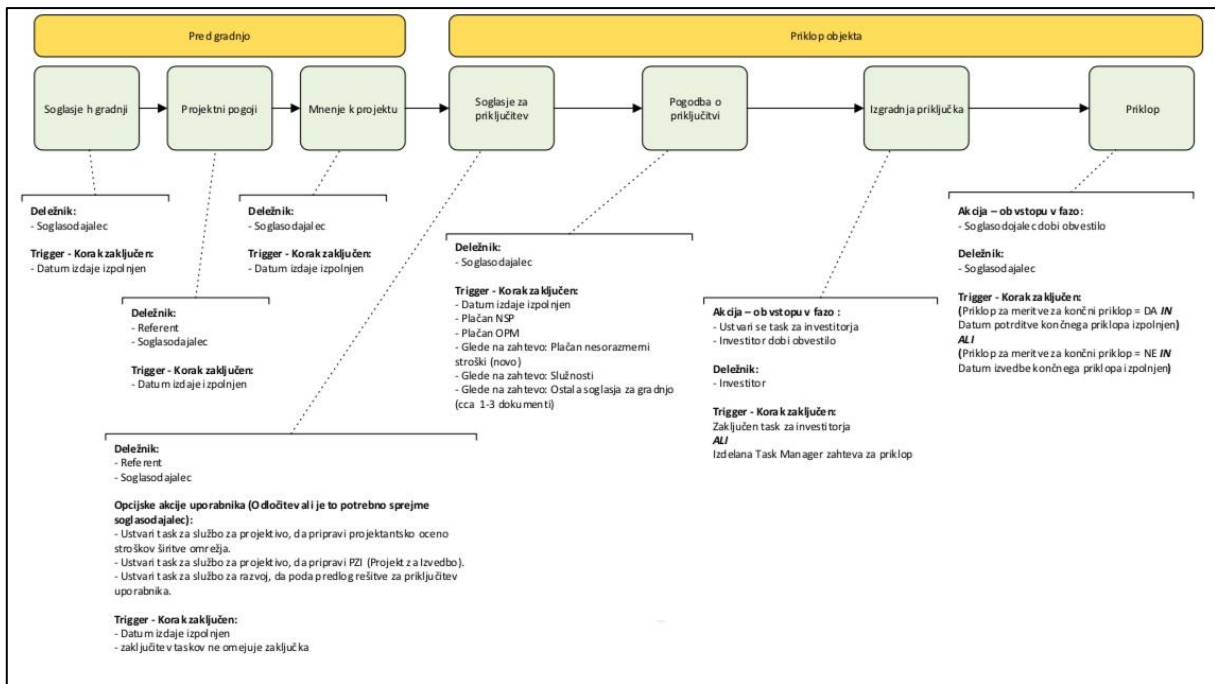
Med fazami poslovnega procesa se bodo uporabniki lahko premikali:

Avtomatsko	EG lahko na podlagi razpoložljivih podatkov, pridobljenih iz drugih informacijskih sistemov, napove v kateri fazi procesa se nahajajo in poslovni proces avtomatsko prestavi v naslednjo fazo. Potrebna integracija informacijskega sistema iz katerega se izračuna fazo procesa in CRM sistema.
Ročno	Poslovni proces se bo premaknil v naslednjo fazo, ko bo uporabnik, kateremu je bila dodeljena naloga (opravilo oz. task) to nalogo v CRM tudi zaključil.

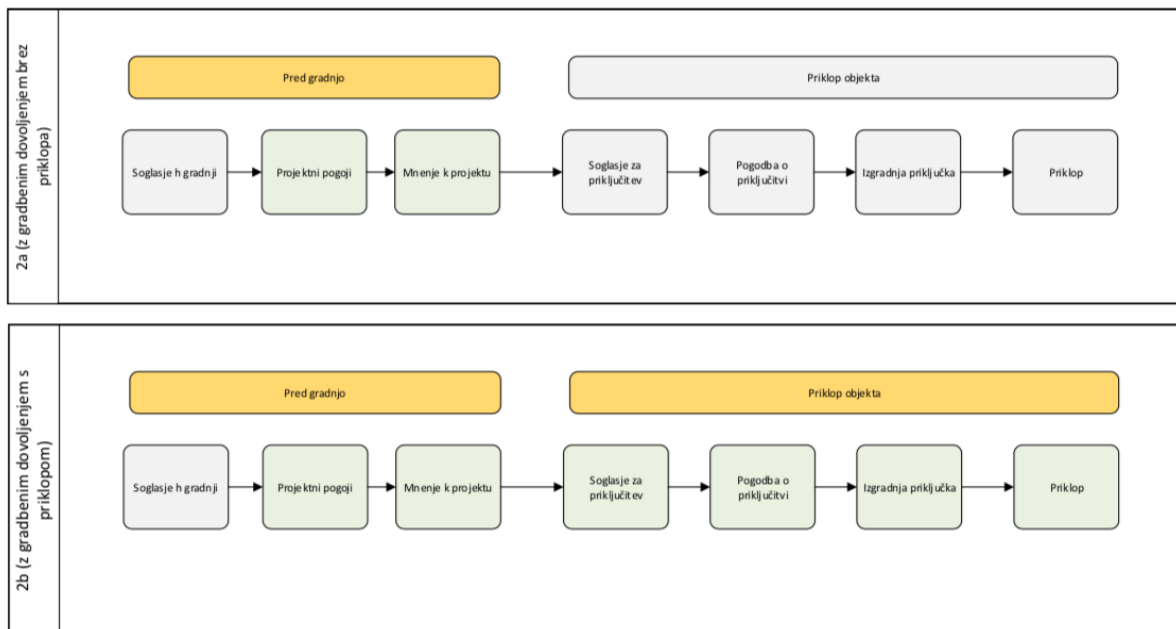
Ne glede na način premika poslovnega procesa iz ene faze v drugo pa velja, da je potrebno za vsako fazo opredeliti sprožilce, ki bodo jasen znak, da se poslovni proces lahko premakne v naslednjo fazo. Sprožilec lahko opredelimo kot pogoj, ki mora biti izpolnjen, da se proces premakne v naslednjo fazo. Sprožilec pa hkrati predstavlja tudi konec faze poslovnega procesa.

6.1 Prikaz generalnega procesa priključevanja in posameznih variant

Prvi prikazuje vse korake, ki tvorijo proces:



Sledijo variante, v katerih so koraki, ki v varianti ne nastopajo, obarvani sivo:





6.2 Komponente poslovnega procesa

Komponenta	Opis
Deležniki procesa	Zaposleni/oddelki/druge službe, ki bodo nosilci procesa oziroma izvrševalci opravil (task)
Faza procesa	Faza procesa predstavlja posamezen korak poslovnega procesa, v sklopu katerega so dodeljene aktivnosti (opravila – task)
Koraki znotraj faze procesa	Vsak korak znotraj faze procesa nam pove, kaj se mora v fazi procesa zgoditi
Aktivnosti	Nadpomenka za opravila (task), ki so dodeljena znotraj posamezne faze procesa.
Sprožilci	Sprožilci predstavljajo konec faze poslovnega procesa in hkrati začetek naslednje faze

7 Poročanje – dashboard

Za deležnike poslovnega procesa bo pripravljena domača plošča (dashboard), kjer bo posameznemu uporabniku razvidno v katerih aktivnostih in zadevah (poslovnih procesih) sodeluje in katere naloge mora zaključiti.

7.1 Skupine uporabnikov

Glede na poslovne potrebe Elektro Gorenjska CRM sistem predvideva 3 večje skupine uporabnikov:

Skupina	Opis	Predvideno število
Uporabniki klicnega centra	Agentje, zaposleni v klicnem centru	40
Standardni uporabniki	Zaposleni v drugih oddelkih, izven klicnega centra	25
Uporabniki v poslovnih procesih	Uporabniki, ki so vpleteni v poslovne procese in znotraj posameznih poslovnih procesov zaključujejo taske (opravila).	15
Izvajalci na terenu	Uporabniki, ki so del izvajalnih skupin (uporaba funkcionalnosti dežurstva in beleženja aktivnosti klicev z uporabniki omrežja oz. strankami)	50

Osnovni (privzeti) pogled za vse uporabnike bo 360 Customer View, za vsak posamezni oddelek podjetja Elektro Gorenjska pa bo možno prilagoditi prikazovanje podatkov na maski. S prilagoditvijo prikazovanja podatkov dosežemo to, da se bodo npr. zaposlenim v oddelku financ na maski stranke primarno prikazali podatki o saldakontih oziroma finančni podatki stranke.

8 Informacijska infrastruktura Elektro Gorenjska

V tem poglavju so predstavljene obstoječe aplikacije, ki jih Elektro Gorenjska uporablja pri podpori svojim poslovnim procesom.

CRM sistem Elektro Gorenjska bo integriran z naslednjimi podatkovnimi viri:

PODATKOVNI VIR	OPIS
Obračun omrežnine (BIS)	BIS (Billing in storitve) je informacijska rešitev za obračun omrežnine. Rešitev hrani podatke o merilnih mestih, napravah, odčitkih in obračunih.
ŽCO	ŽCO (Življenjski cikel odjemalca) je informacijska rešitev za vodenje postopkov priključevanja z odjemalci in njihovimi merilnimi mesti. Rešitev hrani podatke o stanju postopkov (priklopa in sprememb) in pripadajočih vlogah, zahtevah in izdanih dokumentih.
Dynamics Navision	Microsoft Dynamics NAV je ERP rešitev. Rešitev hrani podatke o zaposlenih, partnerjih in finančne podatke (saldakonti kupcev, saldakonti dobaviteljev, osnovna sredstva, materialno in skladiščno poslovanje).
Task Manager	Sistem za podporo terenskemu delu. Rešitev skrbi za razporejanje in delegiranje zahtev za terensko delo ter procesiranje izvedenih zahtev. Rešitev se integrira z ostalimi rešitvami, ki lahko kreirajo in spremljajo izvajanje zahtev, in skrbi za sinhronizacijo sprememb, ki so bile izvedene na terenu, v evidence ostalih rešitev.
SCADA	D-SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition) je sistem za nadzor nad obratovanjem omrežja. Z vidika CRM tako predstavlja vir, ki zagotavlja informacije o stanju napajanja v realnem času.
EBA	EBA DMS je sistem za upravljanje z dokumenti. Rešitev se uporablja tako za upravljanje z internimi kot tudi z vhodnimi in izhodnimi dokumenti. Pri določenih postopkih rešitev vodi tudi celoten delovni tok potrjevanja in podpisovanja dokumentov. Rešitev se uporablja tudi za digitalni arhiv dokumentov.
SEP2W	SEP2W informacijska rešitev namenjena podpori merilnega centra. Rešitev omogoča upravljanje delovanja daljinskih števecv in zbiranje ter obdelavo števnih meritev.
GIS ESRI	Geografski informacijski sistem je informacijska rešitev namenjena urejanju, obdelavi, prikazu in objavi geografskih podatkov o energetskih sredstvih.

Spletna stran	Spletna stran podjetja omogoča objavo obvestil za odjemalce.
----------------------	--

V naslednji tabeli so opisane aplikacije, v nadaljevanju pa predstavljene podrobneje.

Aplikacija	Vrsta programskega vmesnika	Razvoj (zunanji/notranji)	Baza podatkov
Obračun omrežnine (BIS)	Namizna aplikacija (client-server)	Zunanji in notranji	MS SQL
ŽCO	Namizna aplikacija (client-server)	Zunanji in notranji	MS SQL
Dynamics Navision	Namizna aplikacija (3-tier)	Zunanji	MS SQL
Task Manager	Spletni vmesnik (3-tier)	Notranji	MS SQL
SCADA	Namizna aplikacija (client-server)	Zunanji	ORACLE
EBA	Namizna aplikacija (client-server)	Zunanji in notranji	MS SQL
SEP2W	Namizna aplikacija (3-tier)	Zunanji	MS SQL
GIS ESRI	Namizna aplikacija in spletni vmesnik	Zunanji in notranji	MS SQL

8.1 Opis funkcionalnosti sistemov

ŽCO (Življenjski cikel odjemalca)

V sistemu se izvajajo naslednji procesi vodenje postopkov z odjemalci in njihovimi merilnimi mesti, katerih stanje in rezultati se morajo odražati v CRM:

Proces priključevanja:

- a. S procesom se obvladuje postopke za izdelavo novih priključkov, spremembe obstoječih priključkov in podajanje soglasij ter mnenj k projektom.
- b. Proces se nanaša na poslovni proces predstavljen v poglavju 6.1, kjer so z diagramom predstavljene faze procesa in tudi različne variante.
- c. Partner (stranka) lahko v samem procesu nastopa v različnih vlogah (investitor, pooblaščenec, lastnik, plačnik, solastnik). Pri tem v sam proces vstopa z oddajo zahtev za posamezno fazo procesa v obliki obrazca "Enotne vloge".
- d. Rezultati procesa so:
 - i. Soglasje h gradnji
 - ii. Projektni pogoji
 - iii. Mnenje k projektu
 - iv. Soglasje za priključitev (SZP)
 - v. Pogodba o priključitvi (POP)
 - vi. Vloga za priključitev in uporabo sistema
 - vii. Zbiranje zahtevanih prilog oz. dokumentov
 - viii. Zahteva za terensko izvedbo prvega priklopa ali spremembe po SZP za merilno mesto (kreira se zahteva v sistemu Task Manager), ki se izvede v svojem ločenem procesu.
 - ix. Novo merilno mesto (prvi priklop) ali sprememba za merilno mesto (sprememba SZP) v sistemu BIS

Proces pogodbe o uporabi sistema

- a. S procesom se obvladuje postopek za pridobitev nove pogodbe o uporabi sistema.
- b. Postopek je lahko sprožen iz različnih razlogov kot so: sprememba partnerjev, menjava naslovnika, ponovni priklop, prvi priklop, sprememba partnerjev in dobavitelja, sprememba tehničnih podatkov MM.
- c. Rezultat procesa je Pogodba o uporabi sistema (PUS).

Proces sprememb na MM

- a. S procesom se obvladuje postopke sprememb na MM (merilnem mestu), ki ne povzročijo potrebe po spremembi SZP.
- b. Postopki se lahko sprožijo iz različnih razlogov kot so:
 - i. Spremembe: Zmanjšanje priključne moči, Povečanje priključne moči, Sprememba tarif
 - ii. Odklop: Odklop na željo lastnika, Odklop Pretek pogodbe o dobavi, Odklop Ne plačilo omrežnine

- iii. Ponovni priklop: Ponovni priklop zaradi odklopa, Ponovni priklop na željo lastnika
- c. Statusi procesa se razlikujejo glede na vrsto vloge:
 - i. Spremembe: Nova, Odobrena, Plačana, V izvajanju, Zaključena, Zavrjnena
 - ii. Odklop: Nova, Odklop v pripravi, Obvestilo za tisk, Izdelan nalog, Zaključena, Umaknjena, Nerealizirana, Zavrjnena, Nedostopno MM
 - iii. Ponovni priklop: Nova, Odobrena, Kreiranje nalogov, V izvajanju, Zaključena, Zavrjnena, Umaknjena, Preusmerjena
- d. Rezultati procesa so:
 - i. Zahteva za terensko izvedbo spremembe za merilno mesto (kreira se zahteva v sistemu Task Manager), ki se izvede v svojem ločenem procesu.
 - ii. Sprememba za merilno mesto v sistemu BIS

Sistem je glavni vir podatkov o stanju navedenih procesov, ki se mora odražati v CRM za potrebe pogleda na stranko in proces ter poizvedovanja po podatkih. Za ta namen se predvideva predstavitev vsakega procesa v obliki lastne entitete, t.j. proces priključevanja, proces pogodbe o uporabi sistema in proces sprememb na MM. Vsaka od entitet nastopa v relaciji s partnerji (ki nastopajo v različnih vlogah), aktivnostmi, dokumenti in merilnimi mesti.

Obračun omrežnine (BIS)

V sistemu se izvajajo naslednji procesi, katerih stanje in rezultati se morajo odražati v CRM:

Proces evidentiranja porabe

- a. Proces obvladuje zbiranje in validacijo odčitkov števecov, ki so potrebni za izračun porabe in proizvodnje za obračun omrežnine.
- b. Rezultati procesa so odčitki in izračunane porabe po posameznih tarifah.

Proces obračuna omrežnine

- a. Proces obvladuje obračun omrežnine.
- b. Rezultati procesa je obračunana poraba. Za MM na ločenem računu je rezultat obračuna račun za omrežnino, ki se prenese v NAV. Za MM na skupnem računu pa priloga A, ki se posreduje dobavitelju električne energije.

Proces evidentiranja sprememb MM

- a. V sistemu se beleži zgodovina sprememb na merilnem mestu, ki so posledica:
 - i. ŽCO procesov.
 - ii. Task Manager procesov.
 - iii. Ostala ročna administracija podatkov izvedena neposredno v BIS.

Sistem je glavni vir podatkov za entitete merilno mesto, vlogo partnerja (ki nastopajo v različnih vlogah), nameščena naprava, poraba in odčitke.

CRM mora omogočati agentu klicnega centra, da kontakt (telefonsko številko, e-mail idr.) poveže ali razveže z merilnim mestom in partnerjem. Pri tem se mora akcija skupaj s podatki preko spletne storitve odraziti tudi v BIS.

Stranka (odjemalec) lahko preko klicnega centra javlja nove odčitke. Za ta namen mora vnosna maska v CRM poskrbeti za ustrezen klic spletnih storitev na strani BIS. Najprej se izvede klic storitve, ki vrne

zadnji odčitek določenega merilnega mesta. Podatki se uporabijo za prikaz pred vnosom novega odčitka. Ob vnosu odčitka pa se izvede klic storitve, ki poskrbi za vpis novega odčitka v BIS.

CRM mora omogočati agentu klicnega centra vpogled v porabo merilnega mesta skupaj z analitičnimi izračuni (povprečje dan/mesečno/letno, delež VT/MT, skupno povprečje idr.) v obliki tabelaričnega in grafičnega prikaza. CRM mora pridobiti trenutne podatke iz BIS (preko storitve na zahtevo ali pa z dovolj majhno periodo posodabljanja).

BIS je glavni vir za podatke o prijavah odjemalcev na obveščanje (SMS, e-mail). Spremembe zahtev (prijava in odjava) za obveščanje se iz CRM in drugih sistemov izvedejo in zabeležijo direktno v BIS preko spletnih storitev. Pri izvedbi obveščanja mora CRM osvežiti stanje zahtev iz BIS (preko storitve na zahtevo ali pa z dovolj majhno periodo posodabljanja).

V primeru, ko ni mogoče izvesti načrtovanega popisa ali menjave števca, se v sistemu merilno mesto zabeleži kot nedostopno. Za nedostopna merilna mesta se v sistemu BIS izdela obvestilo o onemogočenem dostopu z namenom in rokom izvedbe. V kolikor je dostop še vedno onemogočen pa posledično tudi obvestilo o odklopu z datumom odklopa. Podatke o obvestilih o nedostopnosti in odklopu je potrebno prikazati agentu klicnega centra. CRM mora pridobiti trenutne podatke iz BIS (preko storitve na zahtevo ali pa z dovolj majhno periodo posodabljanja).

Za določen sklop podatkov o merilnem mestu je potrebno zaradi narave procesov (odklop merilnega mesta, odprave napak, planska dela idr.) zagotavljati ažurno stanje iz drugih sistemov preko storitve na zahtevo.

Task Manager

V sistemu se izvajajo procesi za izvedbo zahtev za terensko delo, katerih stanje se mora odražati CRM. Zahteve za terensko delo so lahko kreirane:

1. Ročno v sistemu Task Manager.
2. Preko storitve iz sistema ŽCO.
3. Preko storitve iz klicne maske (trenutni KC, novi CRM).

Proces vsake zahteve gre skozi več faz: kreirana, v izvajanju, umaknjena in končana. Za vsako zahtevo lahko obstaja več zadolžitev v primeru prerazporeditev med izvajalci. Vsaka zahteva ima kot posledico lahko več dogodkov (zavrnitev, nedostopnost). Pri čemer je lahko obstaja le končen dogodek, ki pa je lahko ne-sinhroniziran (čaka na sinhronizacijo in razrešitev napak), sinhroniziran (podatki so sinhronizirani v BIS in/ali ŽCO) in storniran (rezultat se zavrne).

Rezultat izvedbe zahtev se odražajo kot spremembe na podatkih sistemov BIS in ŽCO. Določene vrste zahtev so tudi zaračunljive in posledično kot rezultat nastane tudi izdan račun v sistemu NAV.

V primeru, ko je za določeno merilno mesto kreirana zahteva (popis števca, menjava števca), ima stranka možnost sporočiti željen čas izvedbe (sprememba termina izvedbe zahteve na terenu). V takem primeru mora CRM omogočati, da se sporočen željen čas izvedbe in kontakt preko spletne storitve preneseta in zapišeta na ustrezno zahtevo v sistemu Task Manager.

Agent klicnega centra mora imeti možnost kreiranja nove zahteve za odpravo težav, za primere, ko stranka sporoči napako. Agent klicnega centra v tem primeru na vnosni maski za kreiranje zahteve izbere ustrezno vrsto zahteve, vzrok, kontaktne podatke, opombo idr.. Na podlagi klica spletne storitve za kreiranje zahtev se nato v sistemu Task Manager kreira nova zahteva.

Za določene zahteve je potrebno zaradi narave procesov (odklop/ponovni priklop merilnega mesta, odprave napak idr.) zagotavljati ažurno stanje iz sistema Task Manager preko (preko storitve na zahtevo ali pa z dovolj majhno periodo posodabljanja).

SCADA

Z vidika CRM tako predstavlja vir, ki zagotavlja informacije o stanju napajanja v realnem času.

IVR logika za usmerjanje klica (Interactive Voice Response) mora upoštevati podatke o napajanju omrežja iz sistema SCADA in predvajati ustrezno obvestilo v primerih:

- Za telefonsko številko je prepoznano merilno mesto, ki je izklopljeno zaradi vzdrževalnih del.
- Za telefonsko številko je prepoznano merilno mesto, ki je izklopljeno zaradi napake/okvare.
- Za telefonsko številko ni prepoznano merilno mesto in zaznano je večje območje brez napajanja.

Agentu klicnega centra mora maska za prikaz podatkov o merilnem mestu prikazati podatke o stanju napajanja za merilno mesto, ki jih pridobi preko spletne storitve iz sistema SCADA. Pri tem se v primeru izpada prikaže podatke opozorila o izpadu, iz katerih je razviden naziv TP (Transformatorska Postaja), število nenapajanih odjemalcev, tip dogodka (planirano, neplanirano), predvidenem trajanju dogodka ter opis dogodka. Glede na stanje se podatki ustrezno predstavijo rdeče obarvano (v primeru izpada) in zeleno obarvano (v primeru napajanja).

Aktivnosti odjemalcev (klici) sistema CRM, ki predstavljajo prijavo napak iz naslova *izpada varovalke* ali *brez napajanja*, za sistem SCADA predstavljajo vir informacije za zaznavanje potencialnih izpadov ("Outage Suspected"). Pri vsakem klicu v klicni center se preverjajo spodnji pogoji:

- Obravnavajo se zahteve tema "prijava napak" in podtema "izpad varovalke" ali "brez napajanja"
- Preveri se, če za isti TP (transformatorska postaja) obstaja drugi klic, ki je bil kreiran znotraj 15 minut in še ni bil predmet za vpis opozorila "Outage Suspected" in je posledica klica drugega partnerja.

V kolikor obstaja takšna zahteva se z uporabo spletne storitve v sistem SCADA vpiše sporočilo za potencialni izpad. Pri tem se trenutno in najdeno zahtevo označi, da je bila predmet vpisa opozorila.

SEP2W

Sistem je vir podatkov o upravljanju delovanja daljinskih števecv in sistem za zbiranje meritev, med katerimi so še posebej zanimivi 15 minutni odčitki.

CRM mora uporabnika na zahtevo (klik na povezavo oz. gumb) preusmeriti na spletno stran izven CRM sistema, ki uporabniku omogoča analizirati stanje merilnega mesta, ki je podprto z daljinskim števcem. Spletna strani ni predmet projekta in se bo realizirana ločeno s strani EG in bo uporabniku omogočala:

- Pregled tabelaričnega prikaza stanja števecv v obdobju.
- Pregled porabe in proizvodnje v grafični obliki.
- Možnost prikaza in izvoza profila (PDF in excel) za potrebe posredovanja stranki po elektronski pošti.
- Prikaz dogodkov v števcu.

Dynamics Navision

V sistemu se izvajajo naslednji procesi, katerih stanje in rezultati se morajo odražati v CRM:

- 1. Proces evidentiranja partnerja**
 - a. Proces zajema vnos in urejanje partnerjev, katerih akcije se tudi neposredno objavijo v sistem BIS.
 - b. Sistem predstavlja glavni vir za podatke o partnerju.
- 2. Proces izdaje računov, dobropisov in prodajnih nalogov**
 - a. Proces zajema kreiranje in knjiženje izdanih računov ter dobropisov.
 - b. Rezultat procesa so knjižene postavke kupca.
- 3. Proces knjiženja plačil**
 - a. Proces zajema obdelavo prejetih plačil.
 - b. Rezultat procesa so knjižene postavke kupca.
- 4. Proces izterjave**

- a. Proces zajema kreiranje opominov, zaračunavanje obresti in knjiženje bremepisov.
- b. Rezultat procesa so opomini in knjižene postavke kupca.

5. Ostala knjižbe, katerih rezultat so knjižene postavke kupca.

Sistem je glavni vir podatkov za entitete partner, saldakontne postavke kupca in opomine. Za podroben vpogled mora CRM uporabniku omogočati odpiranje pregledov oz. mask v sistemu Navision, tako da se sklicem ustreznega URL naslova odpre Navision klient. Predvidoma je potrebno podpreti odpiranje ustrezne maske iz pregleda postavke kupca glede na vrsto dokumenta za račun, dobropis in bremepis ter odpiranje maske za vpogled v opomin iz pregleda opominov.

EBA

Sistem se uporablja tako za upravljanje z internimi kot tudi z vhodnimi in izhodnimi dokumenti. Pri določenih postopkih rešitev vodi tudi celoten delovni tok potrjevanja in podpisovanja dokumentov. Rešitev se uporablja tudi za digitalni arhiv dokumentov.

Odpiranje dokumentov v sistemu EBA je potrebno integrirati, tako da se sklicem ustreznega URL naslova odpre EBA klient. Dodajanje novih dokumentov v sistem EBA je podprto z uporabo spletne storitve.

GIS ESRI

Sistem omogoča uporabniku urejanje, obdelavo prikaz in objavo geografskih podatkov o energetskih sredstvih. Sistem omogoča spletni vmesnik.

CRM sistem mora pri pripravljanju poizvedb po merilnih mestih omogočati, da uporabnik lahko izbere grafično filtriranje na podlagi pretoka po omrežju, ki ga izvede v sistemu GIS. Pri tem se pričakuje, da se uporabnik preko povezave preusmeri v sistem GIS, kjer izvede operacijo pretoka. GIS si pri tem zapolni rezultat zadnjega pretoka za uporabnika, ki ga lahko sistem CRM uporabi za pripravo poizvedbe na podlagi TP (transformatorskih postaj), ki so zajete pretok in atributa o pripadnosti TP na merilnemu mestu.

Spletna stran

Pri obveščanju odjemalcev o predvidenih izkopih na omrežju se kot eden od kanalov uporablja tudi spletna stran podjetja Elektro Gorenjska. Pri tem mora CRM omogočati objavo in umik obvestil tudi na spletni strani. Za ta namen je na voljo spletna storitev, ki omogoča objavo, preklic in umik obvestila.

IZJAVA PONUDNIKA:

Izjavljamo, da smo seznanjeni s celotno dokumentacijo JN, da smo prebrali Specifikacije zahtev naročnika in da smo vso navedeno dokumentacijo ter zahteve naročnika upoštevali pri pripravi ponudbe.

Kraj in datum:

Ponudnik:

Žig in podpis: