

Št.: POV20-001

Del. št. ŠS/EAD -
Datum: 16. 1. 2020

ZADEVA: Povabilo k oddaji ponudbe

Vse potencialne ponudnike vabimo, da nam posredujejo ponudbo za **dobavo komunikacijskega sistema 3CX Phone System Professional Edition, z vzpostavitvijo, integracijo in vzdrževanjem** v vsebini in pod pogoji, kot izhajajo iz tega povabila in njegovih prilog.

Ponudnik mora v vse priložene obrazce in dokumente (kjer je naveden podpis ponudnika) vpisati manjkajoče podatke, jih podpisati in žigosati (če uporablja žig) ter jih priložiti ponudbeni dokumentaciji. S podpisom potrdi, da je s pogoji naročila seznanjen in se z njimi strinja.

Od ponudnika pričakujemo tudi:

- da v celoti izpolni vse zahteve naročnika, navedene v poglavju II. Specifikacija zahtev,
- da ponudbi priloži izjavo, da bo imel na razpolago vsaj tri delavce za vzpostavitev in vsaj tri delavce za vzdrževanje programske opreme ter izpolnjen Seznam delavcev, predvidenih za namestitve in/ali vzdrževanje (PRILOGA 1). V seznamu je potrebno navesti ime, priimek, opis izkušenj in pridobljene certifikate s strani proizvajalca programske opreme,
- da ponudbi priloži izjavo, da bodo imeli delavci, ki bodo sodelovali pri predmetu povpraševanja (namestitve in vzdrževanje):
 - izkušnje pri izvedbi najmanj dveh projektov, katerih namestitve in vzdrževanje je primerljiva predmetu povpraševanja,
 - najmanj dve leti izkušenj iz namestitve in vzdrževanja produkta, ki se namešča kot predmet povpraševanja,
 - izkušnje v projektni vlogi, ki jo bo opravljal pri predmetu povpraševanja (namestitve in/ali vzdrževanje), pri najmanj enem projektu, katerega namestitev je bila primerljiva predmetu povpraševanja,
- da morajo vsi angažirani delavci pri naročniku aktivno govoriti, brati in pisati v slovenskem jeziku, v nasprotnem primeru mora ponudnik zagotoviti tolmačenje,
- da ponudbi priloži Seznam referenc* (PRILOGA 2), da je v zadnjih treh letih do roka za oddajo ponudb namestil in vzdrževal programsko opremo pri vsaj dveh strankah, pri katerih je bila uporabljena programska oprema, ki bo uporabljena za namestitve pri naročniku (upoštevane bodo le reference, katerih projekt je že zaključen in ima sklenjeno vzdrževalno pogodbo za najmanj eno leto),
- da ponudbi priloži certifikat oz. dokazilo, da je s strani proizvajalca programske certificiran najmanj kot partner nivoja 3CX Gold Partner.

**Naročnik si pridržuje pravico preveriti posamezne navedbe referenčnih poslov.*

Naročnik bo izmed pravočasno prispelih ponudb praviloma izbral cenovno najugodnejšo ponudbo ob predpostavki, da bo(do) ponudnik(i) izpolnjeval(i) vse zahtevane pogoje, ki so navedeni v predmetnem povabilu. Naročnik si pridržuje pravico do pogajanj (poziv za novo ponudbo bo ponudnikom poslal na kontaktni e-naslov, naveden v ponudbi).

Naročnik bo upošteval vse ponudbe, ki bodo prispele oziroma bodo vložene pri naročniku **do vključno 23. 1. 2020, do 10. ure, v zaprti kuverti z oznako "ne odpiraj – ponudba – KOMUNIKACIJSKI SISTEM"**. Ponudnik lahko do navedenega dne in ure ponudbo pošlje ali prinese osebno (v vložišče) na naslov: **ELEKTRO GORENJSKA, d. d., Ulica Mirka Vadnova 3/a, 4000 Kranj**. Ponudbe, katere bo naročnik prejel po navedenem datumu in uri, ali ki ne bodo oddane v zaprti kuverti z zahtevano oznako "ne odpiraj", bodo vrnjene ponudniku. Odpiranje ponudb ne bo javno.

Za dodatna pojasnila smo vam na voljo na naslednjih e-naslovih:

- spela.sajovic@elektro-gorenjska.si,
- tomaz.mavec@elektro-gorenjska.si,
- bhafnar@elektro-gorenjska.si.

OPOZORILO:

Naročnik na tem mestu obvešča potencialne ponudnike, da bo morebitne **spremembe podatkov** predmetnega naročila (npr. rok oddaje ponudb, dodatna pojasnila ipd.) objavljaj na svoji spletni strani: <http://www.elektro-gorenjska.si/aktualno/povprasevanja>. Na tej strani bo **objavil tudi izbiro najugodnejšega ponudnika** v predmetnem naročilu, tako da ponudniki, ki bodo oddali ponudbo, o izbiri ne bodo neposredno obveščeni.

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 da ta postopek izbire povpraševanja ustavi vse do sklenitve pogodbe.

Lepo pozdravljeni,

Predsednik uprave:
dr. Ivan Šmon, MBA



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

Priloge:

- Ponudba
- Specifikacija zahtev
- Seznam oseb
- Seznam referenc ponudnika
- Osnutek pogodbe

PONUDBA

Številka ponudbe: _____
Ponudnik: _____
Naslov: _____
ID za DDV: _____
Kontaktne e-naslov in telefon: _____, _____

Na osnovi povabila k oddaji ponudbe, št. POV20-001, dajemo naslednjo

PONUDBO¹

Za predmet naročila:	Dobava komunikacijskega sistema 3CX Phone System Professional Edition z vzpostavitvijo in integracijo
-----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Opis	Cena/enoto	Skupaj cena
1	Nakup licenc za produkcijsko okolje – 32 sočasnih govornih kanalov	_____ EUR	_____ EUR
2	Nakup licenc za testno okolje – 16 sočasnih govornih kanalov	_____ EUR	_____ EUR
3	Vzpostavitev (namestitev, konfiguriranje, programiranje, integracija, preizkušanje, izobraževanje idr.)	_____ EUR	_____ EUR
4	Letna tehnična podpora proizvajalca (za 5 let)	_____ EUR/leto	_____ EUR
5	Mesečni strošek vzdrževanja (za 5 let)	_____ EUR/mesec	_____ EUR
6	Urna postavka za ure izven rednega vzdrževanja v rednem delovnem času (za 100 ur)	_____ EUR/uro	_____ EUR
7	Urna postavka za ure za izvedbo intervencijskih posegov izven rednega delovnega časa (za 50 ur)	_____ EUR/uro	_____ EUR
		Skupaj:	_____ EUR

Cena v ponudbi vključuje vse stroške ponudnika s predmetnim naročilom, tako da naročnika ne bremenijo nikakršni drugi stroški, povezani s predmetom povpraševanja. DDV se obračuna po veljavni zakonodaji. Cena/enoto je fiksna ves čas izvajanja naročila.

¹ **Opomba:** Zakon o integriteti in preprečevanju korupcije (Ur. l. 45/2010 s spremembami) naročniku v VI. odstavku 14. člena nalaga, da mora, zaradi zagotovitve transparentnosti posla in preprečitve korupcijskih tveganj, pred sklenitvijo pogodb v vrednosti nad 10.000 EUR brez DDV, od pogodbenega partnerja pridobiti izpolnjeno in podpisano izjavo 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. To izjavo oz. podatke je naročnik dolžan, na njeno zahtevo, predložiti Komisiji za preprečevanje korupcije. Glede na navedeno bo izbrani ponudnik naročniku moral predložiti predmetno izjavo.

Rok izvedbe/dobave je 30 dni od prejema naročila. Ker vzpostavitev zahteva integracijo z drugimi aplikacijami, je predvideno, da ponudnik in naročnik skupaj uskladita terminski plan za izvedbo posameznih zahtev naročila. Predviden skrajni rok prehoda v produkcijo je 1. 12. 2020.

Rok plačila je 30 dni od datuma izdaje računa, katerega izvajalec izda po podpisu prevzemnega zapisnika.

Garancijski rok: 24 mesecev.

Veljavnost ponudbe:	_____ (najmanj 20) dni od datuma oddaje ponudbe.
----------------------------	--------------------------------------------------

Kraj in datum:

Ponudnik:

Žig in podpis:

II. Specifikacija zahtev

Ponudnik mora v celoti izpolnjevati vse spodaj navedene zahteve:

Oznaka	Zahteva
1	Vzpostavitev produkcijskega sistema Namestitev produkcijskega sistema se izvede na virtualnem strežniku. Naročnik kot virtualizacijsko platformo uporablja MS Hyper-V. Naročnik na lastni mrežni infrastrukturi (ožičenju) priskrbi ustrezne kapacitete za priključitev telefonskih aparatov na delovna mesta.
2	Vzpostavitev testnega sistema Namestitev testnega sistema za potrebe preizkušanja oz. testiranja sprememb v konfiguraciji, programiranih sklopih, integracijah idr.
3	Vzpostavitev SIP povezave z obstoječo VoIP centralo naročnika.
4	Dokumentacija Ponudnik mora priskrbeti informacije, ki omogočajo naročniku vzpostavitev dokumentacije umestitve novega komunikacijskega sistema v Elektro Gorenjska IKT okolje: <ul style="list-style-type: none">- Tehnično dokumentacijo postavitve, ki obsega najmanj arhitekturne diagrame in infrastrukturne diagrame.- Uporabniška navodila.- Oceno tveganja in načrt za upravljanje tveganj- Za programirane sklope in integracije se dokumentirajo 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">- vlogo uporabnika- akcijo (uporabnik, sistem, integracija idr.)- aplikacijo/module/funkcionalnost, ki se uporablja za izvedbo akcije- rezultat akcije- predpogoje za izvedbo testnega scenarija- pogoje za uspešno izveden testni scenarij 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).
5	Izvedba sprememb Zaradi obvladovanja sprememb je potrebno pripraviti 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"). Vse izvedene spremembe je treba zabeležiti v novi verziji Tehnične dokumentacije, v kolikor ima sprememba vpliv nanjo.
6	Izobraževanje Usposabljanje naročnikovega IKT osebja - 5 uporabnikov: <ul style="list-style-type: none">• za administracijo• za nudenje uporabniške podpore• za konfiguriranje, interni razvoj in nameščanje dodelav. Izvedba izobraževanja za interni razvoj mora biti izvedena do mere, da se bo naročnikovo IKT osebje spoznalo z osnovami konfiguracije in razvoja programiranih sklopov novega komunikacijskega sistema ter bo obvladovalo nameščanje novih sprememb po dogovorjenem postopku.

7	<p>Preizkušanje</p> <p>Vzpostavitev rešitve, ki je predmet naročila, in kasnejše izvedbe sprememb se mora izvajati s sprotnim preverjanjem na demonstracijskem oz. testnem okolju. Pred namestitvijo v produkcijo se izvede test celovitosti, katerega namen je validacija in verifikacija delovanja ter medsebojne interakcije vseh delov rešitve pri izvajanju procesov od začetka do konca. Kriterij za uspešnost posameznega testa je določen s testnimi scenariji.</p>
8	<p>Okrevalni načrt</p> <p>Priprava okrevalnega načrta, kako se sistem vzpostavi v primeru katastrofe, vključno kako sistem omogoča replikacijo podatkov na redundančno hrambo ali oddaljeno lokacijo.</p>
9	<p>Mesečno vzdrževanje</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ponudnik naj predstavi standardni operativni postopek ob izvajanju podpore. - Ponudnik naj predstavi dogovor o ravni storitev (SLA). - Ponudnik naj zagotavlja odzivni čas največ 2 uri od prijave intervencijskega posega (izpad javne povezave, nedelovanje več kot 10% osnovne funkcionalnosti sistema oz. uporabnikov sistema). Rok za vzpostavitev osnovne funkcionalnosti sistema je 5 ur po prijavi, za napake rešljive preko daljinskega dostopa. Rok za vzpostavitev osnovne funkcionalnosti sistema je 7 ur po prijavi, za napake, ki jih ni mogoče rešiti preko daljinskega dostopa. - Ponudnik naj zagotavlja odzivni čas do 24 ur od prijave rednega administratorskega posega (konfiguriranje in programiranje nastavitvev). - Ponudnik naj izvaja mesečno vzdrževanje v rednem delovnem času vsaj med 08. in 16. uro (ponedeljek - petek). - V mesečno vzdrževanje mora biti vključeno: <ul style="list-style-type: none"> - Vsaj 24 ur letno za administratorsko in tehnično podporo ter intervencijske posege. - Ponudnik je dolžan zagotavljati pomoč in svetovanje naročniku. - Letna izvedba programskih nadgradenj komunikacijskega sistema z najnovejšimi popravki in funkcionalnostjo sistema. <p>V mesečno vzdrževanje niso vključene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ure nad ponujeno količino ur za administratorsko in tehnično podporo ter intervencijske posege, ki so vključene v mesečno vzdrževanje. Ocenjeno je da naročnik lahko naroči do 20 ur letno. - Ure za intervencijske posege izven ponujenega rednega delovnega časa za izvajanje mesečnega vzdrževanja. Ocenjeno je da naročnik naroči do 10 ur letno. <p>Mesečno vzdrževanje se sklepa za obdobje 5 let.</p>
10	<p>Vhodne čakalne vrste in IVR avtomatski odzivnik</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

	<ul style="list-style-type: none"> - Odklopi: +386 4 20 83 251 - Saldakonti: +386 4 20 83 550
11	<p>Integracija CRM – Statusi in prijava agentov klicnega centra v sistem</p> <p>Agenti klicnega centra so pri obdelavi klicev strank lahko v različnem statusu, kar mora upoštevati logika dodeljevanja klicev.</p> <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)
12	<p>Integracija CRM – Podpora dohodnim klicem</p> <p>Dodeljevanje agenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Usmerjanje klica na podlagi številke klicočega in podatkov o stanju merilnega mesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klic se glede na podatke pridobljene preko storitev in programske logiko, ki temelji na poslovnih pravilih obdela s predvajanjem ustreznega avtomatskega odzivnika in prevezavo ali zaključkom. - Predvideni so naslednji scenariji: <ul style="list-style-type: none"> o Za telefonsko številko je prepoznano merilno mesto, ki je izklopljeno zaradi vzdrževalnih del. o Za telefonsko številko je prepoznano merilno mesto, ki je izklopljeno zaradi napake/okvare. o Za telefonsko številko ni prepoznano merilno mesto in zaznano je večje območje brez napajanja. o Klicni center je v havarijskem načinu - vsem dohodnim klicem predvaja avtomatsko obvestilo o izpadih na širšem napajalnem področju. <p>Uparjanje številke klicočega z zapisom v sistemu CRM:</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 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>Zaključevanje klica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - V primeru prevezave klica se v CRM zabeleži kam se je klic prevezal in razlog prevezave. - V primeru zaključka klica se v CRM zabeleži zaključek klica. - V primeru prekinitve klica se v CRM zabeleži neodgovorjen klic. - V primeru izbire področja in predčasne prekinitve se v CRM zabeleži neodgovorjen klic. -

13	<p>Integracija CRM - Telefonski vmesnik za delo agenta</p> <ul style="list-style-type: none"> - S klikom na katerokoli telefonsko številko v CRM mora biti omogočeno klicanje - 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)
14	<p>Integracija CRM – Dežurstva</p> <ul style="list-style-type: none"> - Za vsako skupino je določena dežurna telefonska številka. - V vsaki skupini je vedno dežurna le ena oseba. - Ob zamenjavi prijave na dežurstvo mora sistem CRM preko CTI nastaviti preusmeritev dežurne telefonske številke na mobilno številko prijavitelne dežurne osebe.
15	<p>Integracija CRM – Izvajanje klicev iz mobilne naprave</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 omrežja oz. strank 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>

Izjavljamo:

- da smo seznanjeni s celotno dokumentacijo in zahtevami naročnika, in da smo vse zahteve naročnika upoštevali pri pripravi ponudbe,
- da ponujeni komunikacijski sistem v celoti ustreza vsem zahtevam, navedenim v Specifikaciji zahtev.
- da bomo vsa dela izvedli strokovno in v skladu z zahtevami naročnika.

Kraj in datum:

Ponudnik:

Žig in podpis:

Seznam oseb, predvidenih za implementacijo, s certifikati in opisom izkušenj (CV)

Ime in priimek	Projektna vloga pri predmetu naročila	Certifikat	Opis izkušenj

Seznam referenc ponudnika

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)

** Naročnik si pridržuje pravico preveriti posamezne navedbe referenčnih poslov*

ELEKTRO GORENJSKA, podjetje za distribucijo električne energije, d.d., Ulica Mirka Vadnova 3A, 4000 Kranj, ki ga zastopa predsednik uprave dr. Ivan Šmon, MBA
(v nadaljnjem besedilu: naročnik)
Identifikacijska številka za DDV: SI20389264
matična št.: 5175348000

in

Izvajalec:

_____, ki ga zastopa _____

identifikacijska št.: SI _____

matična številka: _____

(v nadaljevanju: izvajalec)

skleneta

POGODBO št. POV18-037
o dobavi komunikacijskega sistema 3CX Phone System Professional Edition,
z vzdrževanjem in integracijo

UVODNA DOLOČBA

1. člen

Naročnik je za dobavo komunikacijskega sistema 3CX Phone System Professional Edition, z vzpostavitvijo integracijo in vzdrževanjem izvedel postopek povpraševanja, ki ga je dne _____ objavil na svoji spletni strani. Izvajalec je bil na podlagi izvedenega postopka izbran kot najugodnejši ponudnik.

PREDMET POGODBE

2. člen

Predmet pogodbe je:

- dobava komunikacijskega sistema 3CX Phone System Professional Edition, ki vključuje nakup licenc za produkcijsko in testno okolje,
- vzpostavitev komunikacijskega sistema, ki obsega namestitve, konfiguriranje, programiranje, integracijo, preizkušanje in izobraževanje naročnikovih zaposlenih,
- tehnična podpora in vzdrževanje,

kot to izhaja iz Povabila k oddaji ponudb št. POV20-001 z dne _____ in ponudbe izvajalca št. _____, z dne _____. Ponudba izvajalca je priloga te pogodbe.

3. člen

V času veljavnosti pogodbe mora izvajalec zagotavljati delovanje novega komunikacijskega sistema 3CX Phone System Professional Edition (v nadaljevanju: CTI) vsaj v obliki demonstracijskega okolja, ki zahteva virtualno postavitev strežnikov, na katerih bo implementiran nov CTI v vseh funkcionalnostih na demonstracijskih podatkih in do katerega bo imelo dostop vsaj __ naročnikovih uporabnikov. Izvajalec mora prav tako ves čas veljavnosti te pogodbe zagotavljati vzpostavitev in delovanje testnega okolja, ki omogoča preizkušanje prilagoditev.

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 pogodbe, 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

4. člen

Naročnik in izvajalec sta sporazumna, da znaša pogodbeno vrednost v EUR brez DDV, kot to izhaja iz ponudbe izvajalca št. _____, z dne _____, ki je priloga te pogodbe. DDV se obračuna po veljavni zakonodaji.

Pogodbeno vrednost se sestoji:

- | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|
| a) Nakup licenc (za produkcijsko okolje) | _____ | EUR |
| b) Nakup licenc (za testno okolje) | _____ | EUR |
| c) Vzpostavitev | _____ | EUR |
| d) Letna tehnična podpora | _____ | EUR |
| e) Mesečni strošek vzdrževanja | _____ | EUR |
| f) Urna postavka za ure izven rednega vzdrževanja v rednem DČ (za 100 ur) | _____ | EUR |
| g) Urna postavka za izvedbo intervencijskih posegov izven rednega DČ (za 50 ur) | _____ | EUR |
| Skupaj pogodbeno vrednost za vse postavke | _____ | EUR |

Pogodbeno vrednost je določena tako, da vsebuje vse stroške (prevoz, zavarovanje, šolanje, vzdrževanje idr.)

Pogodbeno vrednost, vključno z urnimi postavkami pod f) in g) točko, 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 ne vključuje, vendar so – posredno ali neposredno – potrebni za izpolnitev obveznosti izvajalca po te pogodbi, je dolžan plačati izvajalec oziroma bremenijo izključno izvajalca.

Izvajalec ne more uveljavljati naknadnih stroškov ali podražitve iz naslova nepopolne ali neustrezne dokumentacije naročnika iz Povabila k oddaji ponudb (v nadaljevanju: dokumentacija naročnika) za tiste dele predmeta pogodbe, ki v dokumentaciji naročnika niso bile ustrezno opredeljeni, pa bi jih, glede na predmet naročila in na celotno dokumentacijo naročnika, izvajalec kot strokovnjak lahko in moral predvideti.

PLAČILNI POGOJI

5. člen

Naročnik bo licence (pozicija a) in b) iz I. odstavka 4. člena te pogodbe) plačal ob njihovem prevzemu, na podlagi izstavljenega računa izvajalca.

Izvajalec bo izstavil račun za vzpostavitev, ko bo naročnik storitev prevzel, tj. ko bo s podpisom zapisnika o dokončnem prevzemu potrdil, da izvedene storitve ustrezajo pogojem, določenim v Specifikaciji zahtev naročnika in tej pogodbi. V primeru, da zapisnik o dokončnem prevzemu ne bo potrjen s strani naročnika, se šteje, da delo v celoti ne bo prevzeto, zato izvajalec nima pravice ne izstaviti, ne dobiti plačanega računa.

Izvajalec bo za vzdrževanje mesečno izstavljaj račune do 5. v mesecu za pretekli mesec, v višini 1/60 pogodbene vrednosti za vzdrževanje (pozicija e) iz I. odstavka 4. člena te pogodbe).

Naročnik je dolžan račune plačati v roku 30 dni od dneva izdaje računa. Na računu mora biti obvezno navedena številka naročilnice in te pogodbe. Izvajalec mora vsakemu računu priložiti poročilo o opravljenih storitvah, ugotovljenih napakah in pomanjkljivostih v delovanju sistema, in kratkim opisom odprave le-teh, ter evidenco porabljenih ur na letnem nivoju (specifikacija računa).

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 VI. odstavku tega člena.

ROK IN KRAJ IZVEDBE

6. člen

Pogodbeni stranki bosta po podpisu pogodbe skupaj uskladili terminski plan za izvedbo posameznih zahtev naročila. Rok dobave in izvedbe vseh storitev je 30 dni od prejema pisnega naročila naročnika, ki ga bo izdal v skladu s terminskim planom. Skrajni rok za dobavo in izvedbo vseh storitev je 1. 12. 2020.

Če izvajalec zaradi nepredvidenih in nepričakovanih dogodkov 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 zanjo kriv izvajalec, poravna vse stroške, nastale v zvezi z njo, dolžan pa je povrniti tudi morebitno škodo, ki je zaradi tega nastala naročniku.

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

PREIZKUŠANJE

7. člen

Vzpostavitev rešitve, ki je predmet naročila, in kasnejše izvedbe sprememb se mora izvajati s sprotnim preverjanjem na demonstracijskem oz. testnem okolju. Preizkus delovanja rešitve vključuje vsebinsko in tehnično preizkušanje sistema ter integracij, ki so predmet te pogodbe. Preizkušanje 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. Pri vseh preizkušanjih sodelujeta obe pogodbeni stranki.

Pred namestitvijo v produkcijo se izvede test celovitosti, katerega namen je validacija in verifikacija delovanja ter medsebojne interakcije vseh delov rešitve pri izvajanju procesov od začetka do konca. Kriterij za uspešnost posameznega testa je določen s testnimi scenariji.

PREIZKUSNO PRODUKCIJSKO DELOVANJE

8. člen

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

DOKONČNI PREVZEM (ZAKLJUČEK DEL)

9. člen

Za dokončni prevzem se šteje podpis zapisnika o dokončnem prevzemu komunikacijskega sistema CTI s strani obeh pogodbenih strank.

GARANCIJSKI ROK

10. člen

Garancijski rok za brezhibno delovanje komunikacijskega sistema je 24 mesecev, in začne teči od datuma dokončnega prevzema (podpisan zapisnik o dokončnem prevzemu komunikacijskega sistema CTI, v skladu z 9. členom te pogodbe). V tem času je izvajalec na svoje stroške dolžan odpraviti vse napake in nepravilnosti v zvezi z delovanjem CTI, ki niso v skladu s 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 komunikacijskem sistemu CTI.

DOKUMENTACIJA

11. člen

Izvajalec mora tekom projekta sproti s predajo posameznih funkcionalnosti priskrbeti in naročniku predložiti dokumentacijo v skladu s Specifikacijo zahtev v dokumentaciji naročnika (zahteva 4 v Specifikaciji zahtev).

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

IZOBRAŽEVANJE

12. 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 CTI, ki je predmet te pogodbe.

Izvajalec mora zagotoviti usposabljanja naročnikovih zaposlenih za področja, ki so predmet te pogodbe, za naslednje število naročnikovega IKT osebja - 5 uporabnikov:

- za administracijo
- za nudenje uporabniške podpore
- za konfiguriranje, interni razvoj in nameščanje dodelav.

Izvedba izobraževanja za interni razvoj mora biti izvedena do mere, da se bo naročnikovo IKT osebje spoznalo z osnovami konfiguracije in razvoja programiranih sklopov novega komunikacijskega sistema ter bo obvladovalo nameščanje novih sprememb po dogovorjenem postopku.

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

13. člen

Izvajalec je dolžan komunikacijski sistem CTI 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,
 - periodično preventivno vzdrževanje,
- odprava napak,
- spremembe 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

14. 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.

15. 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.

16. člen

Periodično preventivno vzdrževanje CTI, katerega namen je zagotavljati skladnost sistema s proizvajalčevimi dobrimi praksami, je izvajalec dolžan izvesti najmanj enkrat letno na lokaciji sistema CTI, 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 CTI, ki omogočajo nadgraditev sistema in zagotavljajo nadaljnjo podporo proizvajalca. Predpostavka naročnika je, da sodobne CTI rešitve oziroma platforme predvidevajo vsaj eno posodobitev letno.

Izvajalec je dolžan obveščati naročnika o morebitnih novih verzijah dela ali celote novega CTI, 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 CTI ne sprejme, je izvajalec dolžan vzdrževati zadnjo produkcijsko verzijo CTI, potrjeno s strani naročnika. Vse nove verzije CTI 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 10. 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 CTI, 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 ____ do ____ ure (najmanj 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 CTI, zaradi katere ni možno izvajati poslovnega procesa,
- velika napaka je napaka v CTI, 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 CTI, 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 2 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 CTI, ki niso posledica ravnanja naročnika, so v času garancijske dobe za CTI 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 urnih postavk skladno z zahtevo 9 specifikacije zahtev naročila).

Spremembe CTI na zahtevo naročnika

20. člen

Spremembe CTI na zahtevo naročnika so spremembe, ki za naročnika pomenijo vsako izboljšano, popravljeno ali novo verzijo enega ali več posameznih modulov programske opreme. Med spremembe spadajo tudi redni administratorski posegi. Za potrebe sprememb CTI v okviru rednega delovnega časa vzdrževanja od ponedeljka do petka, od ____ do ____ ure (najmanj od 8. do 16. ure), je v vzdrževanje vključenih ____ ur (najmanj 24) letno. Ure izven tega obsega se zaračunajo po urnih postavkah, skladno z zahtevo 9 specifikacije zahtev naročila.

21. člen

Spremembe CTI 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 spremembe. Zahtevano spremembo izvajalec izvede, ko naročnik potrdi obseg in rok izvedbe del. Za uspešno izvedbo spremembe se šteje pisno obvestilo (e-pošta, dopis) pooblaščenega predstavnika naročnika izvajalcu, da je sprememba 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 spremembe, okvirno oceno del in rok izvedbe.

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

Izvajalec mora enako garancijsko dobo za brezplačno delovanje in odpravo napak, kot je navedena v 10. členu te pogodbe, zagotavljati tudi za vse navedene spremembe na zahtevo naročnika.

SPLOŠNE OBVEZNOSTI IN JAMSTVA IZVAJALCA

22. člen

Izvajalec se obvezuje izvesti prevzete storitve v skladu z dokumentacijo naročnika 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 delavcev (Priloga 1 dokumentacije naročnika). V primeru zamenjave teh oseb, mora izvajalec naročniku predlagati nove osebe, ki izpolnjujejo zahteve iz dokumentacije naročnika, katere mora naročnik potrditi,
- zagotavljati, da se bodo vse aktivnosti, ki vključujejo naročnika, 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,
- nemoten fizičen in oddaljen dostop do telekomunikacijske opreme, na katero se nanašajo dela, navedena v tej pogodbi, če bo to potrebno in bo v skladu z varnostno politiko naročnika,
- v času opravljanja storitev brezplačno uporabo telefona in vse potrebne komunikacijske infrastrukture, če je le to potrebno za izvedbo storitev, ki so predmet te pogodbe,
- na razpolago vso tehnično dokumentacijo, programsko opremo in medije, ki jih je prejel skupaj z opremo, vzdrževano po tej pogodbi, in so potrebni za izvedbo storitev po tej pogodbi,
- ustrezno zaščito podatkov in programske opreme.

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

24. člen

Po uspešno opravljenem delu na lokaciji naročnika, bo naročnik podpisal zapisnik o opravljenem delu, ki mu ga bo predložil izvajalec. Za dela, opravljena preko oddaljenega dostopa ali po telefonu, se poročilo poda mesečno ob izdaji računa. Naročnik lahko zahteva podrobnejšo tehnično specifikacijo opravljenih storitev.

PRENOS IZVAJANJA STORITEV PO TEJ POGODBI

25. člen

Naročnik lahko v primeru, da izvajalec zamuja pri izvajanju storitev po tej pogodbi, na stroške izvajalca prepusti tretji osebi izvedbo pravilno naročene storitve, ki je izvajalec ni opravil v pogodbenem roku. Naročnik mora o tem pisno obvestiti izvajalca vsaj 24 ur prej, preden začne

tretja oseba opravljati storitve po tej pogodbi. V tem primeru je izvajalec dolžan plačati naročniku vse stroške, ki mu pri tem nastanejo.

INTELEKTUALNA LASTNINA

26. člen

Pogodbeni stranki soglašata, da lahko naročnik časovno neomejeno uporablja komunikacijski sistem in dokumentacijo izključno za namene uporabe in vzdrževanja novega komunikacijskega sistema CTI, 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.

PREDSTAVNIKI POGODBENIH STRANK

27. 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.

POGODBENA KAZEN

28. člen

Če izvajalec po svoji krivdi zamudi z izvajanjem pogodbenih obveznosti, je dolžan za vsak zamujeni koledarski dan plačati naročniku kazen v višini 5 % pogodbene vrednosti (z DDV), do največ 10 % pogodbene vrednosti z DDV.

Če izvajalec naročenih del sploh ne opravi in naročnik odpove pogodbo, ima naročnik pravico obračunati pogodbeno kazen 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 pogodbeni kazni, ampak je s tem hkrati sporočil izvajalcu, da si pridržuje pravico do pogodbene kazni.

V primeru, da naročniku zaradi zamude ali dela z neusposobljenimi delavci nastane škoda, lahko naročnik od izvajalca zahteva tudi povrnitev vse škode, ki mu jo je z zamudo povzročil. Pogodbena kazen se ne všteva v znesek odškodnine.

FINANČNO ZAVAROVANJE

29. člen

Izvajalec mora kot garancijo za dobro izvedbo pogodbenih del in odpravo napak v garancijskem roku pred podpisom pogodbe predložiti bianco menico, skupaj s pooblastilom za izpolnitev do višine 2.000,00 EUR. Zavarovanje se v originalu hrani pri naročniku, po izteku garancijske dobe pa se vrne izvajalcu.

Unovčenje finančnega zavarovanja izvajalca ne odvezuje obveznosti odprave napak pri izpolnitvi pogodbenih obveznosti.

Naročnik ima pravico unovčiti finančno zavarovanje v višini njegove vrednosti, če izvajalec pogodbenih obveznosti ne bo izpolnil v skladu z določili te pogodbe.

Unovčeno finančno zavarovanje mora izvajalec takoj nadomestiti z novim.

VIŠJA SILA

30. 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. Rok iz pogodbe se podaljšajo za čas trajanja višje sile.

POSLOVNA SKRIVNOST IN VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV

31. 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 oziroma ga bodo z njimi seznanili pri njegovem delu z naročnikom, 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 kakorkoli 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.

32. 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 uničenje 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

33. člen

Pogodbeni stranki potrjujeta, da sta seznanjeni 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

34. 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.

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 Povabilu k oddaji ponudb, št. POV20-001 z dne _____,
- ustrezni del ponudbene dokumentacije št. ____ 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 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.

Pogodbeni stranki lahko kadarkoli odpovesta to pogodbo z 90 dnevni odpovedni rokom, ki prične teči naslednji dan po prejemu pisnega obvestila o odpovedi, ki mora biti drugi stranki te pogodbe vročen s priporočeno pošto pošiljko. Pogodbeni stranki se lahko, s sklenitvijo aneksa k tej pogodbi, sporazumno dogovorita za daljši ali krajši odpovedni rok.

Izvajalec v zgoraj navedenih primerih 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 _____ in
- Specifikacija zahtev naročnika.

Sestavni deli te pogodbe so tudi:

- Dokumentacija Povabila k oddaji ponudb, št. POV20-001 z dne _____,
- ponudbena dokumentacija ponudnika – izvajalca, št. _____ z dne _____ in
- finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti in odpravo napak v garancijskem roku.

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:

- predložitve finančnega zavarovanja za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti in odpravo napak v garancijskem roku in
- predložitve 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 velja od podpisa pogodbe do zaključka vzdrževalnega obdobja (5 let).

Pogodba je napisana v dveh (2) enakih izvodih, od katerih prejme vsaka stranka en (1) izvod. Vsaka sprememba te pogodbe se dogovori pisno, z aneksom k tej pogodbi, ki ga s podpisom potrdita obe strani.

_____, dne _____

Kranj, dne _____

Izvajalec:

Naročnik:

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