



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA FINANCE

FINANČNA UPRAVA REPUBLIKE SLOVENIJE
Generalni finančni urad

Šmartinska cesta 55, p.p. 631, 1001 Ljubljana

T: 01 478 38 00

E: gfu.fu@gov.si

www.fu.gov.si

Številka: 430-41/2026-3

Datum: 15. 01. 2026



RAZPISNA DOKUMENTACIJA ZA ODDAJO JAVNEGA NAROČILA PO ODPRTEM POSTOPKU

Zaporedna številka naročila: JN 1/2026

Predmet javnega naročila: Storitve najema opreme in klicnih centrov, postavitve sistema stacionarne telefonije ter storitve govora preko postavljenega sistema stacionarne telefonije

VSEBINA RAZPISNE DOKUMENTACIJE:

1.	POVABILO K ODDAJI PONUDBE.....	4
1.1	NAROČNIK	4
1.2	PREDMET JAVNEGA NAROČILA.....	4
1.3	DAJANJE POJASNIL O RAZPISNI DOKUMENTACIJI, DOPOLNITVE IN SPREMEMBE RAZPISNE DOKUMENTACIJE TER MOREBITEN OGLED NAROČNIKOVIH LOKACIJ	5
1.4	OBSEG, SKLADNOST IN VELJAVNOST PONUDBE.....	5
1.5	FINANČNA ZAVAROVANJA ZA RESNOST PONUDBE IN DOBRO IZVEDBO POGODBENIH OBVEZNOSTI	6
1.6	NAČIN, MESTO IN ČAS ODDAJE PONUDBE.....	6
1.7	ODPIRANJE PONUDB	7
1.8	MERILO ZA ODDAJO JAVNEGA NAROČILA	7
1.9	ODLOČITEV O ODDAJI JAVNEGA NAROČILA.....	7
1.10	PRAVICA DO REVIZIJE.....	7
1.11	SKLENITEV POGODBE.....	8
1.12	DAJANJE NERESNIČNIH ALI ZAVAJAJOČIH DOKAZIL	9
1.13	VAROVANJE ZAUPNOSTI	9
1.14	USTAVITEV POSTOPKA JAVNEGA NAROČILA, ZAVRNITEV PONUDB, ODSTOP OD IZVEDBE JAVNEGA NAROČILA.....	9
2.	NAVODILA PONUDNIKU ZA IZDELAVO PONUDBE	10
2.1	UGOTAVLJANJE SPOSOBNOSTI ZA SODELOVANJE V POSTOPKU ODDAJE JAVNEGA NAROČILA.....	10
2.2	OBRAZEC ESPD	10
2.3	OBRAZEC »PREDRAČUN – JN 1/2026 - REKAPITULACIJA« IN EXCELOVA TABELA.....	11
2.4	DOKAZILA O NEOBSTOJU RAZLOGOV ZA IZKLJUČITEV	12
2.5	DOKAZILO ZA OPRAVLJANJE DEJAVNOSTI	14
2.6	DOKAZILA O TEHNIČNI IN KADROVSKI USPOSOBLJENOSTI.....	15
2.7	PONUDBENA DOKUMENTACIJA.....	16
2.8	ODDAJA SKUPNE PONUDBE	17
2.9	ODDAJA PONUDBE, PRI KATERI SODELUJEJO PODIZVAJALCI	18
3.	VSEBINSKO TEHNIČNI OPIS PREDMETA JAVNEGA NAROČILA	20
3.1	NAROČNIKOVE LOKACIJE	20
3.2	DODATNI TELEKOMUNIKACIJSKI PRIKLJUČKI ZA DODATNE IN NAPREDNE STORITVE.....	25
3.3	SPLOŠNE NAROČNIKOVE ZAHTEVE GLEDE STACIONARNE TELEFONIJE	25
3.4	ZAHTEVE V ZVEZI S STORITVAMI, NAMENJENIMI PODPORI DELOVANJA LOVILNIH SKUPIN IN KLICNIH CENTROV.....	26
3.5	TEHNIČNE ZAHTEVE V ZVEZI Z OPREMO	31
3.6	TEHNIČNA PODPORA.....	34
3.7	VZDRŽEVANJE OPREME IN NAPAKE NA OPREMI	36
3.8	TEHNIČNI OPIS OMREŽJA.....	36
3.9	STORITVE GOVORA STACIONARNE TELEFONIJE	38
3.10	INTEGRACIJE SISTEMOV IN POVEZLJIVOST Z OBSTOJEČIMI NAROČNIKOVIMI INFORMACIJSKIMI SISTEMI	39
3.11	ZAHTEVE V ZVEZI S PRIPRAVO DOKUMENTACIJE (PZI IN PID), AKTIVNIM SODELOVANJEM Z NAROČNIKOM IN TRETJIMI OSEBAMI TER VKLJUČITVIJO IN IZKLOPOM STORITEV STACIONARNE TELEFONIJE IN KLICNIH CENTROV.....	40
4.	OBRAZEC »PREDRAČUN – JN 1/2026 - REKAPITULACIJA«.....	41
5.	PODATKI O SODELUJOČEM PODIZVAJALCU.....	42
6.	IZJAVA REFERENČNEGA NAROČNIKA – POGOJ ŠT. 2.6.1	44
7.	IZJAVA REFERENČNEGA NAROČNIKA – POGOJ ŠT. 2.6.2	45
8.	OSNUTEK POGODBE.....	46

9.	FINANČNO ZAVAROVANJE ZA RESNOST PONUDBE	59
10.	FINANČNO ZAVAROVANJE ZA DOBRO IZVEDBO POGODBENIH OBVEZNOSTI ...	61
11.	IZJAVA O VAROVANJU PODATKOV	63

1. POVABILO K ODDAJI PONUDBE

Naročnik vabi ponudnike, da predložijo svoje ponudbe skladno z zahtevami razpisne dokumentacije in določili Zakona o javnem naročanju – ZJN-3 (Uradni list RS, št. 91/15, 14/18, 121/21, 10/22, 74/22 – odl. US, 100/22 – ZNUZSZS, 28/23, 88/23 – ZOPNN-F in 83/25 - ZOUL).

1.1 Naročnik

Republika Slovenija, Ministrstvo za finance, Finančna uprava Republike Slovenije, Šmartinska cesta 55, 1000 Ljubljana.

1.2 Predmet javnega naročila

Predmet javnega naročila so storitve najema opreme in klicnih centrov, postavitve sistema stacionarne telefonije ter storitve govora preko postavljenega sistema stacionarne telefonije za 8-mesečno obdobje. Predmet javnega naročila ni razdeljen na sklope.

Podrobneje je predmet javnega naročila po vsebini in obsegu opredeljen v 3. poglavju razpisne dokumentacije »Vsebinsko tehnični opis predmeta javnega naročila«, Excelovi tabeli in osnutku pogodbe o storitvah najema opreme in klicnih centrov, postavitve sistema stacionarne telefonije ter storitve govora preko postavljenega sistema stacionarne telefonije. Ponudba mora obsegati celoten predmet javnega naročila, kot je opredeljen v prej navedenih dokumentih.

Naročnik si v času veljavnosti pogodbe, sklenjene na podlagi javnega naročila št. JN 1/2026, pridržuje pravico do sklenitve aneksa, če predvidene količine, kot so opredeljene v javnem naročilu št. JN 1/2026, ne bi zadostovale. V tem primeru se lahko sklene aneks k pogodbi za največ 50 % predvidenih količin v javnem naročilu št. JN 1/2026, te pa se zagotovijo pod enakimi pogoji in obračunajo po enakih cenah, kot je določeno v pogodbi. Aneks k pogodbi se v tem primeru sklene na podlagi 1. točke prvega odstavka 95. člena ZJN-3.

Naročnik pojasnjuje, da izvaja javno naročilo št. JN 1/2026 za krajše obdobje, tj. za 8-mesečno obdobje, saj pripravlja dve novi javni naročili. Eno javno naročilo bo obsegalo storitve stacionarne telefonije, drugo javno naročilo pa bo obsegalo nakup in vzpostavitev klicnih centrov. Javno naročilo št. JN 1/2026 se zato izvaja z namenom premostitve obdobja med iztekom veljavnosti obstoječe pogodbe št. C1620-23-000049, sklenjene z izvajalcem Telekom Slovenije d.d., in trenutkom, ko bo ponudnik, ki bo izbran v postopku oddaje javnega naročila za nakup in vzpostavitev klicnih centrov le-te dejansko vzpostavil v produkcijsko (delujoče) stanje. Glede na predvidene roke naročnik ocenjuje, da nakup in vzpostavitev klicnih centrov v okviru javnega naročila za nakup in vzpostavitev klicnih centrov ne bo mogoča do izteka veljavnosti obstoječe pogodbe št. C1620-23-000049, tj. do vključno 11. 11. 2026, ampak bo do navedenega najverjetneje prišlo kasneje. Naročnik pripravlja javni naročili za storitve stacionarne telefonije za 3-letno obdobje z možnostjo podaljšanja še za dodatno 3-letno obdobje, upoštevajoč peti odstavek 46. člena ZJN-3, pri nakupu in vzpostavitvi klicnih centrov pa namerava naročnik vključiti tudi vzdrževanje in nadgradnjo klicnih centrov za 3-letno obdobje in z možnostjo podaljšanja še za dodatno 3-letno obdobje, upoštevajoč peti odstavek 46. člena ZJN-3.

Naročnik si skladno s petim odstavkom 46. člena ZJN-3 pridržuje pravico do uporabe postopka s pogajanjem brez predhodne objave za nove storitve, ki predstavljajo ponovitev podobnih storitev, kot so zajete v prvotnem naročilu, tj. javnem naročilu št. JN 1/2026, če bi prišlo do zamude pri nakupu in vzpostavitvi klicnih centrov in storitev stacionarne telefonije zaradi razlogov, kot npr.

težave pri oddaji javnega naročila in podobno. Obseg javnega naročila, izvedenega po postopku s pogajanjem brez predhodne objave, je enak, kot je v javnem naročilu št. JN 1/2026. Izvedba storitev v okviru javnega naročila, ki je opredeljen v tem odstavku razpisne dokumentacije, bo potekala na enak način in pod enakimi pogoji, kot ga opredeljuje razpisna dokumentacija za javno naročilo št. JN 1/2026, zoper ponudnika (izvajalca) pa ne bodo smeli obstajati razlogi za izključitev iz točke 2.4 razpisne dokumentacije. S ponudnikom (izvajalcem) bo naročnik sklenil novo pogodbo, vendar največ za 6-mesečno obdobje.

V okviru javnega naročila, oddanega po postopku skladno s petim odstavkom 46. člena ZJN-3 si naročnik pridržuje pravico tudi do sklenitve aneksa, kot je omenjen v tretjem odstavku te točke razpisne dokumentacije, in sicer v enakem obsegu in pogoji ter na enak način.

1.3 Dajanje pojasnil o razpisni dokumentaciji, dopolnitve in spremembe razpisne dokumentacije ter morebiten ogled naročnikovih lokacij

Ponudniki morajo vprašanja oziroma (v nadaljevanju: oz.) zahteve za pojasnila v zvezi z razpisno dokumentacijo posredovati izključno preko portala javnih naročil (<https://www.enarocanje.si/>).

Naročnik bo zahtevo za pojasnilo razpisne dokumentacije oz. kakršnokoli drugo vprašanje v zvezi z naročilom štel kot pravočasno, če bo na portalu javnih naročil zastavljeno najkasneje do vključno 2. 2. 2026 do 10. ure.

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

Vprašanja, odgovori in dodatna pojasnila bodo objavljeni na portalu javnih naročil.

Naročnik sme v skladu s 67. členom ZJN-3 spremeniti ali dopolniti razpisno dokumentacijo. Tovrstne spremembe in dopolnitve bo naročnik izdal v obliki dodatkov k razpisni dokumentaciji. Vsak dodatek k razpisni dokumentaciji postane sestavni del razpisne dokumentacije. Kot del razpisne dokumentacije štejejo tudi vprašanja in odgovori, objavljeni na portalu javnih naročil.

Naročnik ponudnike opozarja, da morajo sami spremljati morebitne spremembe in dopolnitve razpisne dokumentacije in objavljena vprašanja ter odgovore.

Naročnik zainteresiranim ponudnikom omogoča ogled naročnikovih lokacij, vendar na podlagi predhodne prijave. Rok za prijavo na ogled naročnikovih lokacij izteče 3 dni pred iztekom roka iz drugega odstavka te točke razpisne dokumentacije.

1.4 Obseg, skladnost in veljavnost ponudbe

Ponudba mora obsegati celoten predmet javnega naročila, kot je opredeljen v točki 1.2 razpisne dokumentacije. Variantne ponudbe niso dovoljene.

Ponudba mora veljati vsaj do 30. 6. 2026. Vse stroške, ki so povezani s pripravo in oddajo ponudbe, nosi v celoti ponudnik.

1.5 Finančna zavarovanja za resnost ponudbe in dobro izvedbo pogodbenih obveznosti

Za zavarovanje resnosti ponudbe mora ponudnik predložiti finančno zavarovanje za resnost ponudbe, tj. bančno garancijo ali kavcijsko zavarovanje zavarovalnice z veljavnostjo do 30. 6. 2026 in vrednostjo 6.000,00 EUR. Finančno zavarovanje za resnost ponudbe mora biti izdano pred iztekom roka za oddajo ponudb. Ponudnik k ponudbi predloži skenirano finančno zavarovanje za resnost ponudbe, in sicer v IS e-JN v razdelek »Dokumenti«, del »Ostale priloge«.

Naročnik bo zavarovanje za resnost ponudbe unovčil, če bo ponudnik umaknil ponudbo po poteku roka za prejem ponudb ali nedopustno spremenil ponudbo v času njene veljavnosti ali če ponudnik na poziv naročnika ne bo podpisal pogodbe ali če ponudnik ne bo predložil finančnega zavarovanja za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti v skladu s pogoji javnega naročila.

Izbrani ponudnik bo moral v 10 dneh od podpisa pogodbe izročiti finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti, tj. bančna garancija ali kavcijsko zavarovanje zavarovalnice, v vrednosti 3 % od skupne pogodbene vrednosti v EUR z DDV in veljavnostjo najmanj 9 mesecev, šteto od dneva iz drugega odstavka 20. člena te pogodbe.

Dodatne informacije v zvezi s finančnim zavarovanjem za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti določa osnutek pogodbe, ki so sestavni del razpisne dokumentacije.

Finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti se lahko unovči, če izbrani ponudnik ne izpolni svojih pogodbenih obveznosti, jih izpolni napačno ali pomanjkljivo oz. jih izpolni nepravčasno ter v drugih primerih, ki jih določa pogodba.

Za bančne garancije veljajo Enotna pravila za garancije na poziv (EPGP) revizija iz leta 2010, izdana pri MTZ pod št. 758, za kavcijska zavarovanja zavarovalnice pa veljajo, da mora biti ta nepogojna in plačljiva na prvi poziv, za unovčitev navedenih finančnih inštrumentov zadostuje le navedba številke izdanega finančnega zavarovanja na pozivu k njegovi unovčitvi.

Besedilo zavarovanj v bistvenih elementih ne sme odstopati od vzorca besedila iz razpisne dokumentacije.

1.6 Način, mesto in čas oddaje ponudbe

Ponudniki morajo predložiti ponudbe v IS e-JN na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si> v skladu s točko 3 dokumenta »Navodila za uporabo informacijskega sistema za uporabo funkcionalnosti elektronske oddaje ponudb e-JN: PONUDNIKI« (v nadaljevanju: Navodila za uporabo e-JN), ki je del te razpisne dokumentacije in objavljen na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si>.

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

Uporabnik ponudnika, ki je v IS e-JN pooblaščen za oddajanje ponudb, ponudbo odda s klikom na gumb »Oddaj«. IS 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, upoštevajoč 18. člen Obligacijskega zakonika – OZ (Uradni list RS, št. 97/07 – uradno prečiščeno besedilo), njegove spremembe in dopolnitve. Z oddajo ponudbe je

le-ta zavezujoča za čas, ki je naveden v ponudbi, razen če jo uporabnik ponudnika umakne ali spremeni pred potekom roka za oddajo ponudb.

Ponudba se šteje za pravočasno oddano, če jo naročnik prejme preko IS e-JN <https://ejn.gov.si> najkasneje do **19. 2. 2026 do 11. ure**. Za oddano ponudbo se šteje ponudba, ki je v IS e-JN označena s statusom »ODDANO«.

Zaradi morebitnih težav v delovanju IS e-JN naročnik poziva ponudnike, da ne oddajo ponudb tik pred iztekom roka za oddajo ponudb. Naročnik namreč ne more biti odgovoren za težave pri oddaji ponudbe, če tem ni vzrok nedelovanje ali nepravilno delovanje IS e-JN. Če IS e-JN ne bi deloval v zadnjih 60 minutah pred iztekom roka za oddajo ponudb, bo naročnik podaljšal rok za oddajo in odpiranje ponudb, če bo ponudnik naročnika o tem nemudoma obvestil, vendar najpozneje 30 minut po roku za oddajo ponudb in če bodo izpolnjeni ostali pogoji iz osmega odstavka 88. člena ZJN-3. Ponudniku ob telefonskem klicu ni treba razkrivati svoje identitete, bo pa naročnik ponudnikove navedbe preveril pri Ministrstvu za javno upravo - MJU.

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

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

1.7 Odpiranje ponudb

Odpiranje ponudb bo potekalo avtomatično v IS e-JN **19. 2. 2026** in se bo začelo **ob 13. uri** na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si>.

Odpiranje ponudb poteka tako, da IS e-JN samodejno ob uri, ki je določena za javno odpiranje ponudb, prikaže podatke o ponudniku, o variantah, če so bile zahtevane oz. dovoljene, skupni ponudbeni vrednosti ter omogoči dostop do dokumenta, ki ga ponudnik naloži v IS e-JN pod razdelek »Skupna ponudbena vrednost«, del »Predračun«. Ponudniki, ki so oddali ponudbe, imajo na razpolago navedene podatke v IS e-JN v razdelku »Zapisnik o odpiranju ponudb«.

1.8 Merilo za oddajo javnega naročila

Merilo za izbor najugodnejšega ponudnika je ekonomsko najugodnejša ponudba, določena na podlagi najnižje ponudbene vrednosti v EUR z DDV.

1.9 Odločitev o oddaji javnega naročila

Odločitev o oddaji javnega naročila bo objavljena na Portalu javnih naročil skladno z desetim odstavkom 90. člena ZJN-3.

1.10 Pravica do revizije

Na podlagi Zakona o pravnem varstvu v postopkih javnega naročanja – ZPVPJN (Uradni list RS, št. 43/11), njegovih sprememb in dopolnitev, lahko vloži zahtevek za revizijo vsaka oseba, ki ima ali je imela interes za dodelitev javnega naročila in ji je ali bi ji lahko z domnevno kršitvijo nastala škoda oz. je zagovornik javnega interesa.

Zahtevek za revizijo, ki se nanaša na vsebino objave ali razpisno dokumentacijo, se vloži v desetih delovnih dneh od dneva objave obvestila o naročilu. Kadar naročnik spremeni ali dopolni navedbe v objavi ali razpisni dokumentaciji, se lahko zahtevek za revizijo, ki se nanaša na spremenjeno, dopolnjeno ali pojasnjeno vsebino objave ali razpisne dokumentacije ali z njim neposredno povezano navedbo v prvotni objavi ali razpisni dokumentaciji, vloži v desetih 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.

Takso v višini 4.000,00 EUR mora vlagatelj plačati na transakcijski račun Ministrstva za finance, odprt pri Banki Slovenije, Slovenska 35, 1505 Ljubljana, Slovenija, SWIFT koda: BSLJSI2X; IBAN: SI56 0110 0100 0358 802 - taksa za postopek revizije javnega naročanja.

Pri tem mora na plačilnem nalogu vpisati naslednje podatke v predpolje in polje sklicevanja na številko odobritve:

- | | |
|-----------|--|
| 1. model: | 11 |
| 2. P1: | 16110 |
| 3. P2: | 7111290 |
| 4. P3: | XXXXXX26 (zadnji dve številki pomenita oznako leta). |

Med P1 in P2 ter med P2 in P3 se obvezno vpiše vezaj. Sklic v polju P3 je sestavljen iz 8 znakov, od katerih predstavljata zadnji dve oznako leta, pred njo se navede številko obvestila o naročilu s Portala javnih naročil, preostali znaki v polju P3 pa se zapolnijo s številko 0. Primer sklica v primeru javnega naročila po odprtem postopku z oznako JN000385/2026-EUe16/01 je: 11 16110-7111290-00038526.

Skladno s 24. členom ZPVPJN mora biti zahtevek za revizijo vložen preko portala eRevizija (<https://www.portalerevizija.si>), pri čemer se mora vlagatelj ali njegov pooblaščenec predhodno registrirati v skladu z navodili, ki so objavljeni na portalu eRevizija.

Informacija ali dokument se šteje za vloženega na portal eRevizija z dnem, ko informacijski sistem samodejno potrdi prejem vložniku, razen če ZPVPJN določa drugače. Listine, ki se predložijo zahtevku za revizijo, njegovi dopolnitvi, in drugo procesno gradivo se mora pretvoriti v elektronsko obliko. Če to ni mogoče, se listina vloži neposredno na naslovu Ministrstvo za finance, Finančna uprava Republike Slovenije, Šmartinska cesta 55, 1000 Ljubljana ali priporočeno po pošti na prej navedenem naslovu, na portalu eRevizija pa mora pošiljatelj navesti, katere listine vroča neposredno na prej navedenem naslovu ali priporočeno po pošti. Informacija ali dokument se šteje za vročenega z dnem objave na portalu eRevizija.

Če zaradi tehničnih težav portal eRevizija pred iztekom roka za vložitev zahtevka za revizijo ali drugega procesnega roka ne deluje, se lahko informacije ali dokumenti vložijo pisno neposredno na naslovu Ministrstvo za finance, Finančna uprava Republike Slovenije, Šmartinska cesta 55, 1000 Ljubljana ali po pošti priporočeno s povratnico najpozneje do konca naslednjega delovnega dne po izteku roka. Čas nedelovanja portala eRevizija se objavi na tem portalu. Pošiljatelj po ponovni vzpostavitvi delovanja informacije ali dokumente naknadno pošlje še prek portala eRevizija, kjer se postopek nadaljuje.

1.11 Sklenitev pogodbe

Pogodba o izvedbi javnega naročila v bistvenih sestavinah ne bo odstopala od osnutka pogodbe iz razpisne dokumentacije. Izbrani ponudnik mora naročniku vrniti podpisano pogodbo v desetih dneh od dneva, ko je od naročnika prejel pogodbo v podpis, k podpisani pogodbi mora

izbrani ponudnik predložiti še izjavo oz. podatke o udeležbi fizičnih in pravnih oseb v lastništvu ponudnika, kot to določa šesti odstavek 14. člena Zakona o integriteti in preprečevanju korupcije – ZIntPK (Uradni list RS, št. 69/11 – uradno prečiščeno besedilo) s spremembami ter dopolnitvami. Izjava oz. podatki o udeležbi fizičnih in pravnih oseb v lastništvu ponudnika morajo biti predloženi preden naročnik podpiše pogodbo.

Naročnik ne bo sklenil pogodbe, če bodo izpolnjeni pogoji iz šestega odstavka 100. člena Zakona o javnih uslužbencih - ZJU (Uradni list RS, št. 63/07 – uradno prečiščeno besedilo), njegovimi spremembami in dopolnitvami. Pravne osebe, v kateri ima uradnik na položaju ali njegov zakonec, sorodnik v ravni vrsti oz. sorodnik v stranski vrsti do tretjega kolena več kot 20 % delež, ne smejo poslovati z naročnikom, v katerem uradnik dela. Pogodba, ki je sklenjena v nasprotju z navedenim, je nična.

1.12 Dajanje neresničnih ali zavajajočih dokazil

Če se pri naročniku v postopku javnega naročanja pojavi utemeljen sum, da je ponudnik predložil neresnično izjavo ali ponarejeno ali spremenjeno listino kot pravo, bo Državni revizijski komisiji podal predlog za uvedbo postopka o prekršku, kot to določa enajsti odstavek 89. člena ZJN-3.

1.13 Varovanje zaupnosti

Če ponudnik ne dovoli razkritja podatkov, ki predstavljajo poslovno skrivnost, jih mora v predloženih dokumentih ustrezno označiti, kot to določa Zakon o poslovni skrivnosti – ZPosS (Uradni list RS, št. 22/19). Ponudnik mora naročniku predložiti pisni sklep, v katerem je natančno opredeljeno, kateri podatki se štejejo za poslovno skrivnost. Ponudnik podatkov iz drugega odstavka 35. člena ZJN-3 ne more opredeliti za poslovno skrivnost.

Naročnik ne bo dovolil razkritja podatkov, ki se štejejo za tajni podatek po Zakonu o tajnih podatkih - ZTP (Uradni list RS, št. 50/06) in njegovimi spremembami ter dopolnitvami ali za osebni podatek po Zakonu o varstvu osebnih podatkov – ZVOP-2 (Uradni list RS, št. 163/22) oz. Uredbi (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (UL EU, št. L 119).

1.14 Ustavitev postopka javnega naročila, zavrnitev ponudb, odstop od izvedbe javnega naročila

Naročnik lahko v skladu z 90. členom ZJN-3 kadar koli pred iztekom roka za oddajo ponudb ustavi postopek javnega naročanja, po izteku roka za oddajo ponudb zavrne vse ponudbe, po sprejemu odločitve o oddaji javnega naročila in pred sklenitvijo pogodbe pa tudi odstopi od izvedbe javnega naročila.

Peter Grum,
generalni direktor

2. NAVODILA PONUDNIKU ZA IZDELAVO PONUDBE

Navodila določajo naročnikove zahteve za izdelavo ponudbe. Ponudbena dokumentacija mora biti sestavljena v skladu s temi navodili.

2.1 Ugotavljanje sposobnosti za sodelovanje v postopku oddaje javnega naročila

Gospodarski subjekt mora izpolnjevati vse pogoje, ki so navedeni v nadaljnjih točkah razpisne dokumentacije.

Če gospodarski subjekt nima sedeža v Republiki Sloveniji in ne more pridobiti in predložiti zahtevanih dokumentov, ker država, v kateri ima gospodarski subjekt svoj sedež, ne izdaja takšnih dokumentov, jih je mogoče nadomestiti z zapriseženo izjavo, če pa ta v državi, v kateri ima gospodarski subjekt svoj sedež, ni predvidena, pa z izjavo določene osebe, 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 gospodarski subjekt sedež.

Gospodarski subjekt, ki odda ponudbo, lahko glede tehnične in kadrovske sposobnosti za predmetno javno naročilo uporabi zmogljivosti drugih subjektov, ne glede na pravno razmerje med njim in temi subjekti. Glede pogojev v zvezi z ustreznimi poklicnimi izkušnjami lahko gospodarski subjekt uporabi zmogljivosti drugih subjektov le, če bodo slednji izvajali storitve, za katere se zahtevajo te zmogljivosti. Če želi gospodarski subjekt uporabiti zmogljivosti drugih subjektov, mora v ponudbi dokazati, da bo imel na voljo sredstva, na primer s predložitvijo zagotovil teh subjektov za ta namen (pisni dogovor ali podobno). Naročnik bo v tem primeru ravnal v skladu z drugim odstavkom 81. člena ZJN-3.

Za skupne ponudbe in ponudbe s podizvajalci je treba upoštevati še točki 2.8 in 2.9 razpisne dokumentacije.

2.2 Obrazec ESPD

Obrazec »Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila« (v nadaljevanju: obrazec ESPD) predstavlja uradno izjavo gospodarskega subjekta, da zanj ne obstajajo razlogi za izključitev in da izpolnjuje pogoje za sodelovanje, hkrati pa zagotavlja ustrezne informacije, ki jih zahteva naročnik. Obrazec ESPD vključuje tudi uradno izjavo o tem, da bo gospodarski subjekt na zahtevo in brez odlašanja sposoben predložiti dokazila, ki dokazujejo neobstoj razlogov za izključitev oz. izpolnjevanje pogojev za sodelovanje.

Obrazec ESPD mora biti v ponudbi priložen za vse gospodarske subjekte, ki v kakršni koli vlogi sodelujejo v ponudbi (ponudnik, sodelujoči ponudniki v primeru skupne ponudbe, gospodarski subjekti, na katerih kapacitete se sklicuje ponudnik in podizvajalci). **Naročnik izpostavlja, da morajo gospodarski subjekti v obrazcu ESPD v Delu II, v točki B. navesti imena in naslove vseh oseb, ki so ob izteku roka za oddajo ponudb člani upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa gospodarskega subjekta ali imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem, v polju »Če je potrebno, navedite podrobne informacije o zastopstvu (njegove oblike, obseg, namen, zastopnikov EMŠO« mora biti za vsako prej navedeno osebo zapisana EMŠO – enotna matična številka občana.**

Gospodarski subjekt naročnikov obrazec ESPD (datoteka XML) uvozi na spletni povezavi: <https://ejn.gov.si/espd> in v njega neposredno vnese zahtevane podatke.

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

Za ostale sodelujoče ponudnik v IS e-JN v razdelek »Sodelujoči«, del »ESPD – ostali sodelujoči« priloži izpolnjene in podpisane obrazce ESPD v pdf. obliki, ali v elektronski obliki podpisan xml.

2.3 Obrazec »Predračun – JN 1/2026 - REKAPITULACIJA« in Excelova tabela

Ponudnik mora vpisati cene in vrednosti v EUR pri vseh postavkah (vrsticah) Excelove tabele.

Cene v EUR brez DDV naj ponudniki določijo na največ pet decimal, kot npr. 12,55556 EUR. Ponudnik lahko pri posamezni postavki določi ceno 0,00000 EUR.

Izpolnjene morajo biti vse postavke v Excelovi tabeli. Če ponudnik cene v posamezno postavko ne vpiše, se šteje, da predmetne postavke ne ponuja in tako ne izpolnjuje vseh naročnikovih zahtev iz razpisne dokumentacije. Takšno ponudbo bo naročnik izločil.

Ponudnik ne sme spreminjati vsebine Excelove tabele, saj bo v nasprotnem primeru njegova ponudba izločena.

Izpolnjeno Excelovo tabelo naloži ponudnik v IS e-JN, in sicer v razdelek »Dokumenti«, del »Ostale priloge«. Excelova tabela ob odpiranju ponudb drugim ponudnikom ne bo vidna, so pa ti podatki javni skladno z drugim odstavkom 35. člena ZJN-3.

Ponudbene cene v EUR brez DDV so nespremenljive ves čas veljavnosti pogodbe in to ne glede na to, ali je količina dejansko realiziranih potreb manjša ali večja od predvidenih količin potreb. Ponudbene cene morajo zajemati vse stroške, ki so potrebni za izvedbo celotnega javnega naročila. Naročnik namreč v zvezi z izvedbo tega javnega naročila ne bo priznal nobenih drugih ali dodatnih stroškov. Nespremenljivost cen pomeni, da ponudnik ni upravičen zahtevati spremembe (valorizacije) cene, če se po sklenitvi te pogodbe zvišajo cene elementov, na podlagi katerih je določena. DDV se obračuna v skladu z veljavno zakonodajo, morebitno povečanje stopnje DDV gre v celoti v breme naročnika.

Skupno ponudbeno vrednost v EUR z DDV, ki se izračuna samodejno po vnosu cen in vrednosti vseh postavk v Excelovi tabeli, mora ponudnik prepisati v obrazec »Predračun – JN 1/2026 - REKAPITULACIJA«. Obrazec »Predračun – JN 1/2026 - REKAPITULACIJA« naloži ponudnik v IS e-JN v razdelek »Skupna ponudbena vrednost«, del »Predračun«.

Ponudnik v IS e-JN v razdelek »Skupna ponudbena vrednost« v za to namenjen prostor vpiše skupno ponudbeno vrednost javnega naročila v EUR brez DDV in znesek davka (DDV) v EUR. Skupna ponudbena vrednost javnega naročila v EUR z DDV se izračuna samodejno. Prav tako mora ponudnik v IS e-JN v razdelek »Skupna ponudbena vrednost«, del »Predračun« naložiti datoteko v obliki .doc (Word) ali .pdf, tj. izpolnjen obrazec »Predračun – JN 1/2026 – REKAPITULACIJA«. Skupna ponudbena vrednost javnega naročila, ki bo vpisana v razdelek »Skupna ponudbena vrednost« in obrazec »Predračun – JN 1/2026 - REKAPITULACIJA, ki bo naložen kot predračun v razdelek »Skupna ponudbena vrednost«, del »Predračun«, bosta razvidna in dostopna na javnem odpiranju ponudb. V primeru razhajanj med podatki,

navedenimi v razdelku »Skupna ponudbena vrednost« in obrazcu »Predračun – JN 1/202 – REKAPITULACIJA«, ki je predložen v razdelku »Skupna ponudbena vrednost«, del »Predračun«, se kot edine veljavne štejejo podatki, ki jih je ponudnik vpisal v Excelovo tabelo. Naročnik izpostavlja, da ostali dokumenti, ki bodo naloženi v drugih razdelkih v IS e-JN, drugim ponudnikom ob odpiranju ponudb ne bodo razvidni.

Če bo naročnik pri pregledu in ocenjevanju ponudb odkril računske napake, bo ravnal v skladu s sedmim odstavkom 89. člena ZJN-3. Naročnik bo dovolil odpravo napak, ki so posledica napačnega zaokroževanja. Pri odpravi napak pri zaokroževanju se bodo upoštevale določbe Zakona o uvedbi eura – ZUE (Uradni list RS, št. 114/06) in matematična pravila.

2.4 Dokazila o neobstoju razlogov za izključitev

- 2.4.1. Gospodarski subjekt in osebe, ki so člani upravnega, vodstvenega ter nadzornega organa ponudnika, ter osebe, ki imajo pooblastila za zastopanje, odločanje in nadzor pri gospodarskem subjektu, niso pravnomočno obsojene zaradi kaznivih dejanj, določenih v prvem odstavku 75. člena ZJN-3;**
- 2.4.2. Gospodarski subjekt mora do izteka roka za oddajo ponudb plačati zapadle obveznosti iz naslova 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, oz. te zapadle obveznosti ne smejo dosegati vrednosti 50,00 EUR ali več, hkrati pa mora imeti predložene vse obračune davčnih odtegljajev za dohodke iz delovnega razmerja za preteklih pet let, kot to določa drugi odstavek 75. člena ZJN-3;**
- 2.4.3. Gospodarski subjekt na dan izteka roka za oddajo ponudb ni uvrščen v evidenco gospodarskih subjektov z izrečenimi stranskimi sankcijami izločitve iz postopkov javnega naročanja, kot to določa točka a) četrtega odstavka 75. člena ZJN-3;**
- 2.4.4. Gospodarskemu subjektu v zadnjih treh letih pred iztekom roka za oddajo ponudb ni bila s pravnomočno odločitvijo ali več pravnomočnimi odločitvami pristojnega organa Republike Slovenije ali druge države članice ali tretje države izrečena globa za prekršek za ugotovljeni 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, kot to določa točka b) četrtega odstavka 75. člena ZJN-3;**

Če je gospodarski subjekt v položaju iz točke 2.4.1 ali 2.4.4 razpisne dokumentacije, lahko naročniku v skladu z devetim odstavkom 75. člena ZJN-3 najkasneje do izteka roka za oddajo ponudbe predloži dokaze, da je sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju v tem odstavku navedenih razlogov za izključitev.

2.4.5. Gospodarski subjekt (ponudnik) skladno s sklepom Sveta (SZVP) 2022/578 z dne 8. aprila 2022 o spremembi sklepa 2014/512/SZVP o omejevalnih ukrepih zaradi delovanja Rusije, ki povzroča destabilizacijo razmer v Ukrajini, se izloči iz postopka javnega naročanja, če se pri preverjanju ponudbe ugotovi, da je gospodarski subjekt;

- ruski državljan ali fizična ali pravna oseba, subjekt ali organ s sedežem v Rusiji,
- pravna oseba, subjekt ali organ, katerih več kot 50-odstotni delež je v neposredni ali posredni lasti subjekta iz prejšnjega alineje, ali
- fizična ali pravna oseba, subjekt ali organ, ki deluje v imenu ali po navodilih subjektov iz prejšnjih dveh alinej.

Enako velja, če je gospodarski subjekt, ki sodeluje v postopku javnega naročila, podizvajalec ali subjekt, na katerega zmogljivosti se sklicuje ponudnik, če predstavlja več kot 10 % vrednosti javnega naročila.

DOKAZILO: Gospodarski subjekt dokazuje, da zoper njega ne obstajajo razlogi za izključitev iz točke 2.4 s predložitvijo izpolnjenega obrazca ESPD skladno s točko 2.2 razpisne dokumentacije. Razlogi za izključitev iz točk 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3 in 2.4.4 razpisne dokumentacije se v obrazcu ESPD nahajajo v delu III. Razlogi za izključitev, neobstoj razloga za izključitev iz točke 2.4.5 razpisne dokumentacije pa gospodarski subjekt izkaže s tem, ko podpiše obrazec ESPD oz. ko odda ponudbo v IS e-JN.

Naročnik bo na podlagi v obrazcu ESPD vpisane matične številke gospodarskega subjekta in EMŠO številke oseb, navedenih v točki 2.4.1 razpisne dokumentacije, sam preveril obstoj razloga za izključitev iz navedene točke. Ne glede na navedeno lahko gospodarski subjekt k ponudbi predloži potrdila o nekaznovanosti.

Gospodarski subjekti, ki imajo sedež izven Republike Slovenije, bodo morali predložiti tudi potrdilo o nekaznovanosti, izdanem pri pristojnem organu v državi, kjer ima gospodarski subjekt sedež. Oseba, ki je član upravnega, vodstvenega ter nadzornega organa pri gospodarskem subjektu in tudi oseba, ki ima pooblastila za zastopanje, odločanje in nadzor pri gospodarskem subjektu in nima slovenskega državljanstva ali ima poleg slovenskega še drugo državljanstvo, bo morala predložiti tudi potrdilo o nekaznovanosti, izdanem pri pristojnem organu v državi, katere državljanstvo ima. Enako velja tudi za dokazila, ki se nanašajo na gospodarski subjekt s sedežem izven Republike Slovenije v zvezi z razlogi za izključitev iz točk 2.4.2, 2.4.3 in 2.4.4 razpisne dokumentacije.

Naročnik bo upošteval potrdila o nekaznovanosti pristojnih organov le, če ta potrdila ne bodo starejša od 4 mesecev, šteto od izteka roka za oddajo ponudb, ali če bodo ta pridobljena najpozneje v 90 dneh od roka za oddajo ponudb, upoštevajoč točko a) tretjega odstavka 77. člena ZJN-3.

Če gospodarski subjekt nima sedeža v Republiki Sloveniji in ne more pridobiti in predložiti zahtevanih dokumentov, ker država, v kateri ima gospodarski subjekt svoj sedež, ne izdaja takšnih dokumentov oz. če ti ne zajemajo vseh primerov iz točk 2.4.1, 2.4.2 in 2.4.4 razpisne

dokumentacije, jih je mogoče nadomestiti z zapriseženo izjavo, če pa ta v državi, v kateri ima gospodarski subjekt svoj sedež, ni predvidena, pa z izjavo določene osebe, 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 gospodarski subjekt sedež. Enako velja tudi za osebe, omenjene v točki 2.4.1 razpisne dokumentacije, če država, katere državljanstvo imajo, ne izdaja zahtevanih dokumentov.

Potrdila o nekaznovanosti, ki jih je izdal pristojni organ izven Republike Slovenije, bo naročnik upošteval brez predloženega prevoda, če gre za potrdila, izdana v angleškem, nemškem, francoskem, italijanskem, madžarskem, hrvaškem, srbskem, bosanskem ali črnogorskem jeziku.

Naročnik bo v skladu z osmim odstavkom 75. člena ZJN-3 iz postopka javnega naročanja kadar koli v postopku izključil gospodarski subjekt (ponudnika, skupnega ponudnika ali podizvajalca), če se izkaže, da je pred ali med postopkom javnega naročanja ta subjekt glede na storjena ali neizvedena dejanja v enem od položajev iz te točke navodil ponudnikom, razen če ZJN-3 za takšen položaj omogoča uveljavitev popravnega mehanizma in je gospodarski subjekt sprejel zadostne ukrepe kot dokaz svoje zanesljivosti kljub obstoju razloga za izključitev.

Vsa našteta dokazila iz točke 2.4 razpisne dokumentacije razen obrazcev ESPD, ki se nanašajo na ponudnika in morebitne ostale sodelujoče gospodarske subjekte, se naloži v IS e-JN, in sicer v razdelek »Dokumenti«, del »Ostale priloge«.

2.5 Dokazilo za opravljanje dejavnosti

Ponudnik mora biti vpisan pri Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: AKOS) v register operaterjev, ki imajo dovoljenje za zagotavljanje fiksnih medosebnih komunikacijskih storitev na podlagi številke za maloprodajni trg. Navedeno velja za klice (nacionalne in mednarodne).

DOKAZILO: Ponudnik dokazuje izpolnjevanje pogoja iz točke 2.5 s predložitvijo izpolnjenega in po potrebi podpisanega obrazca ESPD, v delu IV: Pogoji za sodelovanje, A: Ustreznost, tretji odstavek: »Za naročila storitev: potrebno določeno dovoljenje«, v katerem izbere ustrezen odgovor (DA ali NE). Z odgovorom DA ponudnik potrdi, da ima dovoljenje, kot je opredeljen v pogoju št. 2.5 razpisne dokumentacije. Naročnik bo z vpogledom v register operaterjev, ki je dostopen na spletni strani AKOS preveril, ali ima ponudnik dovoljenje, kot je opredeljeno v pogoju št. 2.5 razpisne dokumentacije. Če se bo ugotovilo, da ponudnik takšnega dovoljenja nima, bo naročnik ponudbo takšnega ponudnika ocenil kot nedopustno in jo izločil.

Izpolnjen obrazec ESPD se naloži v IS e-JN v ustrezen razdelek, kot je opredeljeno v točki 2.2 razpisne dokumentacije.

2.6 Dokazila o tehnični in kadrovski usposobljenosti

2.6.1. Ponudnik je v zadnjih 7 letih pred iztekom roka za oddajo ponudb za enega referenčnega naročnika najmanj 1 leto zagotavljal storitve stacionarne telefonije z uporabo internetnega protokola IP (VoIP) in storitev javne telefonije, tj. posredovanje klicev drugim uporabnikom v omrežju ponudnika ali drugim uporabnikom v omrežjih drugih ponudnikov storitev javne telefonije. Ponudnik je za takšnega referenčnega naročnika moral zagotoviti najmanj 600 aktivnih internih telefonskih števil oz. priključkov s telefonskimi aparati. Aktivna telefonska številka pomeni, da je referenčni naročnik zanjo plačeval naročnino, ni pa nujno, da je prišlo do dejanske uporabe telefonskih storitev (pogovornina).

DOKAZILO: Ponudnik dokazuje izpolnjevanje pogoja iz točke 2.6.1 s predložitvijo izpolnjenega obrazca ESPD v delu IV. Pogoji za sodelovanje, C: Tehnična in strokovna sposobnost, tretji odstavek: »Za naročila storitev: izvedba storitve določene vrste«, kamor ponudnik vpiše naslednje podatke:

- naziv referenčnega naročnika, za katerega je ponudnik zagotavljal storitve stacionarne telefonije z uporabo internetnega protokola IP (VoIP) in storitev javne telefonije, tj. posredovanje klicev drugim uporabnikom v omrežju ponudnika ali drugim uporabnikom v omrežjih drugih ponudnikov storitev javne telefonije,
- število dejansko aktivnih internih telefonskih števil oz. priključkov s telefonskimi aparati pri referenčnem naročniku, za katere je referenčni naročnik plačeval naročnino,
- datum začetka (dan, mesec in leto) in datum zaključka (dan, mesec in leto) zagotavljanja v tem pogoju opredeljenih storitev,
- naziv in številka pogodbe oz. pogodb z datumom sklenitve ter datumsko opredeljenim obdobjem veljavnosti pogodbe oz. pogodb (za pogodbo se šteje tudi naročilnico ali kak drug pravno zavezujoč dokument), na podlagi katere oz. katerih so se za referenčnega naročnika zagotavljale v tem pogoju opredeljene storitve,
- kontaktna oseba referenčnega naročnika, tj. ime in priimek, telefon in e-naslov, ki lahko potrdi resničnost navedenih podatkov.

Ponudnik lahko namesto navedbe v prejšnjem odstavku navedenih podatkov v obrazec ESPD predloži k ponudbi izpolnjeno, podpisano ter po potrebi žigosano izjavo referenčnega naročnika, pri čemer uporabi ustrezno izjavo referenčnega naročnika (obrazec št. 6). Naročnik bo sicer pred oddajo javnega naročila od ponudnika, kateremu se je odločil oddati javno naročilo, zahteval predložitev izjave referenčnega naročnika, ki potrjuje izpolnjevanje tega pogoja.

Naročnik si pridržuje pravico, da preveri resničnost podatkov iz izjave referenčnega naročnika. Naročnik lahko tudi zahteva vpogled v pravne podlage (pogodbe), račune, prevzemne zapisnike in druge dokumente, ki se nanašajo na referenčni posel. Če ponudnik ne bo predložil zahtevanih dokumentov iz tega odstavka, bo naročnik njegovo ponudbo izločil kot nedopustno.

Izpolnjen obrazec ESPD se naloži v IS e-JN v ustrezen razdelek, kot je opredeljeno v točki 2.2 razpisne dokumentacije. Izpolnjeno, podpisano ter po potrebi žigosano izjavo referenčnega naročnika se naloži v IS e-JN v razdelek »Dokumenti«, del »Ostale priloge«.

2.6.2. Ponudnik je v zadnjih 7 letih pred iztekom roka za oddajo ponudb pri enem referenčnemu vzpostavil klicni center za vsaj 100 dejanskih uporabnikov referenčnega naročnika ali za enega referenčnega naročnika najmanj 1 leto zagotavljal storitve klicnega centra za vsaj 100 dejanskih uporabnikov referenčnega naročnika.

DOKAZILO: Ponudnik dokazuje izpolnjevanje pogoja iz točke 2.6.2 s predložitvijo izpolnjenega obrazca ESPD v delu IV. Pogoji za sodelovanje, C: Tehnična in strokovna sposobnost, tretji odstavek: »Za naročila storitev: izvedba storitve določene vrste«, kamor ponudnik vpiše naslednje podatke:

- naziv referenčnega naročnika, za katerega je ponudnik vzpostavil klicni center za vsaj 100 dejanskih uporabnikov referenčnega naročnika ali zagotavljal storitve klicnega centra za vsaj 100 dejanskih uporabnikov referenčnega naročnika,
- število dejansko uporabnikov klicnega centra pri referenčnem naročniku (ta podatek se navede, ne glede na to, ali gre za vzpostavitev klicnega centra ali za zagotavljanje storitev klicnega centra),
- datum vzpostavitve (dan, mesec in leto) klicnega centra (v primeru vzpostavitve klicnega centra) ali datum začetka (dan, mesec in leto) in datum zaključka (dan, mesec in leto) zagotavljanja storitev klicnega centra pri referenčnem naročniku,
- naziv in številka pogodbe oz. pogodb z datumom sklenitve ter datumsko opredeljenim obdobjem veljavnosti pogodbe oz. pogodb (za pogodbo se šteje tudi naročilnico ali kak drug pravno zavezujoč dokument), na podlagi katere oz. katerih je ponudnik vzpostavil klicni center za referenčnega naročnika oz. za referenčnega naročnika zagotavljal storitve klicnega centra,
- kontaktna oseba referenčnega naročnika, tj. ime in priimek, telefon in e-naslov, ki lahko potrdi resničnost navedenih podatkov.

Ponudnik lahko namesto navedbe v prejšnjem odstavku navedenih podatkov v obrazec ESPD predloži k ponudbi izpolnjeno, podpisano ter po potrebi žigosano izjavo referenčnega naročnika, pri čemer uporabi ustrezno izjavo referenčnega naročnika (obrazec št. 7). Naročnik bo sicer pred oddajo javnega naročila od ponudnika, kateremu se je odločil oddati javno naročilo, zahteval predložitev izjave referenčnega naročnika, ki potrjuje izpolnjevanje tega pogoja.

Naročnik si pridržuje pravico, da preveri resničnost podatkov iz izjave referenčnega naročnika. Naročnik lahko tudi zahteva vpogled v pravne podlage (pogodbe), račune, prevzemne zapisnike in druge dokumente, ki se nanašajo na referenčni posel. Če ponudnik ne bo predložil zahtevanih dokumentov iz tega odstavka, bo naročnik njegovo ponudbo izločil kot nedopustno.

Izpolnjen obrazec ESPD se naloži v IS e-JN v ustrezen razdelek, kot je opredeljeno v točki 2.2 razpisne dokumentacije. Izpolnjeno, podpisano ter po potrebi žigosano izjavo referenčnega naročnika se naloži v IS e-JN v razdelek »Dokumenti«, del »Ostale priloge«.

2.7 Ponudbena dokumentacija

Ponudbeno dokumentacijo sestavljajo dokumenti, ki so navedeni v 2. poglavju »Navodila ponudniku za izdelavo ponudbe«, in sicer:

- izpolnjeni in po potrebi podpisani obrazci ESPD za vse sodelujoče gospodarske subjekte (ponudnik, skupni ponudnik, podizvajalec), ki bodo sodelovali pri izvedbi tega javnega naročila, pri čemer se te obrazce naloži v IS e-JN skladno s točko 2.2 razpisne dokumentacije,
- izpolnjen obrazec »Predračun – JN 1/2026 - REKAPITULACIJA« in izpolnjena Excelova tabela, ki se ju naloži v IS e-JN skladno s točko 2.3 razpisne dokumentacije,

- po potrebi potrdila o nekaznovanosti in drugi dokumenti, navedeni v točki 2.4 razpisne dokumentacije, pri čemer se jih naloži skladno s točko 2.4 razpisne dokumentacije,
- izpolnjen in podpisan obrazec »Podatki o sodelujočem podizvajalcu«, če bo ponudnik sodeloval s podizvajalcem pri izvedbi javnega naročila, pri čemer se izpolnjen in podpisan obrazec predloži v IS e-JN skladno s točko 2.9 razpisne dokumentacije,
- skenirano finančno zavarovanje za resnost ponudbe, ki se ga naloži v IS e-JN skladno s točko 1.5 razpisne dokumentacije in
- dokazila v zvezi s pogoji iz točk 2.5 in 2.6 razpisne dokumentacije, pri čemer se vsako dokazilo iz posamezne točke naloži v IS e-JN skladno s točko, ki opredeljuje dokazilo za posamezen pogoj.

Če se bo naročnik tako odločil, bodo morebitne pomanjkljivosti v prejšnjih odstavkih določenih ponudbenih dokumentih lahko odpravljene, upoštevajoč peti, šesti in sedmi odstavek 89. člena ZJN-3.

Ponudbena dokumentacija mora biti oddana v slovenskem jeziku, če ni pri posameznih točkah drugače določeno. Če bo kateri od ponudbenih dokumentov predložen v tujem jeziku, pa zanj predložitev v tujem jeziku na podlagi te razpisne dokumentacije ni bila predvidena, ima naročnik pravico, da od ponudnika zahteva prevod v tujem jeziku predložene ponudbene dokumentacije, pri čemer stroški prevajanja bremenijo ponudnika.

Ponudnik pod kazensko in materialno odgovornostjo zagotavlja, da so vsi podatki in dokumenti, podani v ponudbi, resnični in da priložene listine ustrezajo originalu. V nasprotnem primeru ponudnik naročniku odgovarja za vso škodo, ki mu je nastala.

Naročnik si pridržuje pravico preveriti resničnost vsebine dokazil. V primeru dvoma mora resničnost podatkov iz listin dokazati ponudnik. Če ponudnik ne posreduje zahtevanih dokazil ali ne poda pojasnil, bo naročnik ponudnika izključil iz postopka javnega naročanja.

2.8 Oddaja skupne ponudbe

Skupna ponudba je ponudba več gospodarskih subjektov, tj. pravnih in/ali fizičnih oseb, ki z naročnikom sklenejo pogodbo o izvedbi javnega naročila za dobavo blaga, izvedbo storitve oz. gradnje, pri čemer so skupni ponudniki solidarno odgovorni za izpolnitev obveznosti iz pogodbe o izvedbi javnega naročila.

Naročnik ima pravico, da od gospodarskih subjektov, ki so oddali skupno ponudbo, zahteva predložitev akta o skupni izvedbi javnega naročila, v katerem bodo natančno opredeljene naloge in odgovornosti posameznih gospodarskih subjektov za izvedbo javnega naročila. Ne glede na navedeno pa so gospodarski subjekti, ki so oddali skupno ponudbo, solidarno odgovorni za izpolnitev obveznosti iz javnega naročila.

Skupni ponudniki predložijo v ponudbi le en izpolnjen in podpisan obrazec »Predračun – JN 1/2026 - REKAPITULACIJA«, upoštevajoč navodila iz točke 2.3 razpisne dokumentacije. Nosilec posla je v tem primeru skupni ponudnik, ki je naveden na obrazcu »Predračun – JN 1/2026 - REKAPITULACIJA«.

Zoper posameznega skupnega ponudnika ne smejo obstajati razlogi za izključitev iz točke 2.4 razpisne dokumentacije. Vsak skupni ponudnik mora k ponudbi predložiti svoj izpolnjen obrazec ESPD z vsemi zahtevanimi podatki.

Če skupni ponudniki predložijo skupno ponudbo, bo naročnik le-to izločil iz postopka javnega naročanja, če se izkaže, da je kateri koli izmed skupnih ponudnikov pred ali med postopkom javnega naročanja glede na storjena ali neizvedena dejanja v enem izmed položajev iz točke 2.4 razpisne dokumentacije. Če bo kateri koli izmed skupnih ponudnikov v položaju iz točke 2.4 razpisne dokumentacije, bo naročnik ravnal v skladu z devetim, desetim in enajstim odstavkom 75. člena ZJN-3.

Pogoj iz točk 2.5 razpisne dokumentacije mora izpolniti skupni ponudnik, ki je nosilec posla, ta pogoj pa morajo izpolnjevati tudi ostali skupni ponudniki, če bodo zagotavljali storitve stacionarne telefonije z uporabo internetnega protokola IP (VoIP) in je za zagotavljanje teh storitev predvideno dovoljenje skladno z zakonodajo oz. predpisi s področja telekomunikacij.

Pogoja iz točk 2.6 razpisne dokumentacije lahko izpolni kateri koli skupni ponudnik.

Finančno zavarovanje za resnost ponudbe predloži kateri koli od skupnih ponudnikov.

2.9 Oddaja ponudbe, pri kateri sodelujejo podizvajalci

Gospodarski subjekt, ki oddaja ponudbo, lahko pri izvedbi javnega naročila sodeluje s podizvajalcem.

Podizvajalec je gospodarski subjekt, ki je pravna ali fizična oseba in za ponudnika, s katerim je naročnik sklenil pogodbo o izvedbi javnega naročila, dobavlja blago ali izvaja storitev oz. gradnjo, ki je neposredno povezana s predmetom javnega naročila. Ponudnik v odnosu do naročnika v celoti odgovarja za pravilno izvedbo pogodbenih obveznosti.

Če ponudnik nastopa s podizvajalci, mora v ponudbi:

- navesti vse podizvajalce (naziv, polni naslov, matično in davčno število ter transakcijski račun) ter vsak del javnega naročila, ki ga namerava oddati v podizvajanje (vrsto in vrednost del, ki jih posamezni podizvajalec prevzema),
- navesti kontaktne podatke in zakonite zastopnike podizvajalcev,
- predložiti izpolnjene obrazce ESPD teh podizvajalcev v skladu z 79. členom ZJN-3 ter
- predložiti zahtevo oz. soglasje podizvajalca za neposredno plačilo, če podizvajalec to zahteva.

V prejšnjem odstavku navedene podatke iz prve in druge alineje vpiše podizvajalec v obrazec »Podatki o sodelujočem podizvajalcu, ki ga podpiše podizvajalec, k ponudbi pa ta obrazec predloži gospodarski subjekt, ki odda ponudbo. Če bo posamezen podizvajalec zahteval neposredna plačila od naročnika, kot je to opredeljeno v četrti alineji prejšnjega odstavka, izpolni podizvajalec v imenovanem obrazcu tudi soglasje, na podlagi katerega bo naročnik neposredno plačal podizvajalcu in ne izbranemu ponudniku. Izpolnjen in podpisan obrazec »Podatki o sodelujočem podizvajalcu« se naloži v IS e-JN v razdelek »Dokumenti«, del »Ostale priloge«.

K ponudbi morajo biti priloženi tudi od podizvajalcev izpolnjeni in podpisani obrazci ESPD, s čimer podizvajalec izjavi, da zoper njega in njegove osebe, ki so opredeljene v prvem odstavku 75. člena ZJN-3, ne obstajajo razlogi za izključitev iz točke 2.4 razpisne dokumentacije. Dokazila o neobstoju razlogov za izključitev, ki se nanašajo na podizvajalca, se predložijo v skladu s točko 2.4 razpisne dokumentacije. Če bi se izkazalo, da zoper podizvajalce obstaja razlog za izključitev ali da podizvajalec ne izpolnjuje pogojev za sodelovanje, bo naročnik takšne podizvajalce zavrnil skladno s četrtim odstavkom 94. člena ZJN-3.

Pogoj iz točk 2.5 razpisne dokumentacije mora izpolniti tudi podizvajalec, če bo ta zagotavljal storitve stacionarne telefonije z uporabo internetnega protokola IP (VoIP) in je za zagotavljanje teh storitev predvideno dovoljenje skladno z zakonodajo oz. predpisi s področja telekomunikacij.

Kakršne koli spremembe podizvajalcev v času veljavnosti pogodbe o izvedbi javnega naročila bodo možne le na podlagi naročnikovega soglasja. Izbrani ponudnik bo moral obvestiti naročnika o spremembah informacij iz tretjega odstavka te točke in najkasneje v 5 dneh po spremembi poslati informacije o novih podizvajalcih, ki jih namerava naknadno vključiti. V primeru vključitve novih podizvajalcev bo moral izbrani ponudnik skupaj z obvestilom posredovati tudi podatke in dokumente iz druge, tretje in četrte alineje tretjega odstavka te točke.

Predlagani novi podizvajalec bo moral izkazati izpolnjevanje pogojev, ki jih mora izpolnjevati vsak podizvajalec, hkrati pa tudi tistih pogojev, ki jih je v ponudbi z dokazili izkazal podizvajalec, ki ga izbrani ponudnik namerava nadomestiti. Če bi se v času veljavnosti pogodbe izkazalo, da je dela izvajal gospodarski subjekt, ki bi moral biti prijavljen kot podizvajalec, pa izbrani ponudnik o tem ni obvestil naročnika oz. naročnik za njegovo vključitev ni podal soglasja, se to šteje kot prekršek.

Če podizvajalec zahteva neposredno plačilo, mora izbrani ponudnik v pogodbi o izvedbi javnega naročila pooblastiti naročnika, da na podlagi potrjenega računa oz. situacije s strani izbranega ponudnika neposredno plačuje podizvajalcu, podizvajalec pa mora predložiti soglasje, na podlagi katerega naročnik namesto izbranega ponudnika poravnava podizvajalčevo terjatev do izbranega ponudnika. Izbrani ponudnik svojemu računu oz. situaciji priloži račun ali situacijo podizvajalca, ki ga je predhodno potrdil.

Če podizvajalec ni zahteval neposrednega plačila, mora izbrani ponudnik naročniku najpozneje v 60 dneh od plačila končnega računa oz. situacije poslati svojo in podizvajalčevo pisno izjavo, da je podizvajalec prejel plačilo za izvedene storitve, neposredno povezane s predmetom javnega naročila. Opustitev predložitve pisnih izjav predstavlja prekršek.

3. VSEBINSKO TEHNIČNI OPIS PREDMETA JAVNEGA NAROČILA

Predmet javnega naročila so storitve najema opreme in klicnih centrov, postavitve sistema stacionarne telefonije ter storitve govora preko postavljenega sistema stacionarne telefonije za 8-mesečno obdobje. Vse ostale opcije in možnostjo podaljšanja javnega naročila skladno s petim odstavkom 46. člena ZJN-3 so podrobneje opredeljene v točki 1.2 razpisne dokumentacije.

Oprema, ki je potrebna za nemoteno in kakovostno zagotavljanje storitev stacionarne telefonije z uporabo internetnega protokola IP (VoIP), zagotovi ponudnik, naročnik pa zanjo plačuje uporabnino (najemnino). Po izteku veljavnosti pogodbe se ta oprema vrne ponudniku, naročnik na njej ne pridobi lastninske pravice.

Naročnik je v razpisni dokumentaciji opredelil potrebe po telefonskih in drugih priključkih, klicnih centrih, lovilnih skupinah, raznih aplikacijah, opremi, storitvah in podobno. Količine potreb so okvirne in se v času veljavnosti pogodbe lahko spremenijo glede na dejanske naročnikove potrebe, tj. zmanjšajo ali povečajo. Naročnik lahko v času veljavnosti pogodbe naroči tudi drugo opremo ali storitve v zvezi s stacionarno telefonijo, če bi se to izkazalo za potrebno. Naročnik za nedoseganje v razpisni dokumentaciji navedenih količin potreb ne bo odškodninsko ali kako drugače odgovoren.

3.1 Naročnikove lokacije

Podrobnejši opis predvidenih potreb po telefonskih in drugih priključkih ter opremi na naročnikovih lokacijah se nahaja v spodnji tabeli. Navedene količine so okvirne in se lahko spremenijo. Telefonske številke (zunanje in notranje) uporabnikov, katere sedaj uporablja naročnik, morajo na sistemih v okviru tega javnega naročila ostati enake. Ponudnik mora zagotoviti prenos obstoječih naročnikovih telefonskih števil, strošek tega prenosa pa ponudnik opredeli v Excelovi tabeli.

Finančni urad (FU)	FU/Pisarna oz. dodatna lokacija FU	Naslov	IP telefon / priklj.	Analogni priklj. brez vmesnika	Stikal o 8p	Stikal o 24p	Stikalo 48p
Hrastnik	FU	Log 9, 1430 Hrastnik	67	1		1	1
Hrastnik	Pisarna Trbovlje	Ulica Sallaumines 2, 1420 Trbovlje	2	1			
Hrastnik	Pisarna Zagorje ob Savi	Cesta 9. avgusta 5, 1410 Zagorje ob Savi	2	1			
Hrastnik	Pisarna Litija	Ulica Mire Pregljeve 4, Litija	1				
Postojna	FU	Tržaška cesta 1, 6230 Postojna	70		2	2	1

Postojna	Pisarna Ilirska Bistrica	Gregorčičeva cesta 2, 6250 Ilirska Bistrica	2		1		
Postojna	Pisarna	Jurčičeva ulica 1, Ilirska Bistrica	2		1		
Dravograd	FU	Mariborska cesta 3a, 2370 Dravograd	76	1			2
Dravograd	Pisarna Ravne na Koroškem	Čečovje 12a, 2390 Ravne na Koroškem	2		1		
Dravograd	Pisarna Slovenj Gradec	Meškova 21, 2380 Slovenj Gradec	2				
Dravograd	Otiški Vrh	Otiški vrh 25, 2373 Šentjanž pri Dravogradu	42	1			1
Kranj	FU	Koroška cesta 21, 4000 Kranj	204		2	2	4
Kranj	FU	Kolodvorska cesta 4, 4000 Kranj	10	1		1	
Kranj	Pisarna Jesenice	Spodnji Plavž 6C, 4270 Jesenice	63	1			2
Maribor	FU	Titova cesta 10, 2000 Maribor	274	1	1	4	5
Maribor	FU	Tržaška cesta 49, 2000 Maribor	100	2	1	1	2
Maribor	Finančna pisarna Letališče Maribor	Letališka cesta 10, 2312 Orehova vas	4		1		
Maribor	Finančna pisarna Gruškovje	Zgornje Gruškovje 19, 2286 Podlehnik	3		1		
Kočevje	FU	Ljubljanska cesta 10, 1330 Kočevje	42	1			1
Kočevje	Finančna pisarna Ribnica	Škrabčev trg 9, 1310 Ribnica	11	1		1	

Velenje	FU	Kopališka cesta 2a, 3320 Velenje	68			1	1
Posebni finančni urad	PFU	Gospodinjsk a ulica 8, 1000 Ljubljana	70			1	2
Generalni finančni urad	GFU	Šmartinska cesta 55, 1000 Ljubljana	443	1		4	10
Ptuj	FU	Trstenjakova ulica 2a, 2250 Ptuj	111	1	2	7	
Murska Sobota	FU	Slomškova ulica 1, 9000 Murska Sobota	91			2	2
Murska Sobota	FU	Slomškova ulica 2, 9000 Murska Sobota	60	2		1	1
Murska Sobota	FU	Nemčavci 1D, 9000 Murska Sobota	85	1		3	2
Murska Sobota	Arhiv Gornja Radgona	Lackova ul. 26, 9250 Gornja Radgona		1			
Koper	FU	Piranska cesta 2, 6000 Koper	179		2	4	2
Koper	FU	Vojkovo nabrežje 36, 6000 Koper	79			1	2
Koper	FU	Vojkovo nabrežje 38, 6000 Koper	43	1	5	2	
Koper	FU	Pristaniška ulica 10, 6000 Koper	3				1
Koper	Pisarna Sežana	Partizanska cesta 81, 6210 Sežana	53	1	2		1
Koper	Pisarna Piran	Dantejeva ulica 2, 6330 Piran	1				

Koper	Pisarna Letališče Portorož	Sečovlje 19, 6333 Sečovlje	1				
Brežice	FU	Cesta prvih borcev 39A, 8250 Brežice	85	1			2
Brežice		Cesta prvih borcev 24a, 8250 Brežice	9		1		
Ljubljana	FU	Davčna ulica 1, 1000 Ljubljana	583			6	18
Ljubljana	Dislociran a enota Cerknica	Cesta 4. maja 24, 1380 Cerknica	1		1		
Ljubljana	Referat Grosuplje	Kolodvorska cesta 4, 1290 Grosuplje	17	1		1	
Ljubljana	Dislociran a enota Vrhnika	Cankarjev trg 4, 1360 Vrhnika	2	1	1		
Ljubljana	Oddelek za carinjenje Letališče Brnik	Zgornji Brnik 130, 4210 Brnik - aerodrom	38		1	1	1
Novo mesto	FU	Kandijska cesta 21, 8000 Novo mesto	98	1		7	
Novo mesto	FU	Kočevarjeva 1, 8000 Novo mesto	46				1
Novo mesto	FU	Obrežje 26, 8261 Jesenice na Dolenjskem	53		1		1
Novo mesto	FU	Češča vas 41, 8000 Novo mesto	4		1		
Novo mesto	Pisarna Trebneje	Goliev trg 4, 8210 Trebneje	2		1		
Novo mesto	Pisarna Metlika	Naselje Borisa Kidriča 14/II, 8330 Metlika	2		1		
Novo mesto	Pisarna Metlika	Cesta bratstva in enotnosti 97,	6		1		

		8330 Metlika					
Novo mesto	Pisarna Črnomelj	Zadružna cesta 16, 8340 Črnomelj	2		1		
Novo mesto	FU	Selska cesta 16, 8275 Dobova	16			1	
Celje	FU	Aškerčeva ulica 12, 3000 Celje	235	2	4	5	3
Celje	FU	Kidričeva ulica 36, 3000 Celje	71	1	1	1	2
Celje	Finančna pisarna Slovenske Konjice	Stari trg 39a, 3210 Slovenske Konjice		1			
Nova Gorica	FU	Ulica Gradnikove brigade 2, 5000 Nova Gorica	120	1			3
Nova Gorica	Referat Ajdovščina	Gregorčičeva 28, 5270 Ajdovščina	12	1	2		
Nova Gorica	Pisarna Idrija	Mestni trg 11, 5280 Idrija	5		1		
Nova Gorica	Oddelek Tolmin	Tumov drevored 4, 5220 Tolmin	7		1		
Nova Gorica	Vrtojba	Mednarodni prehod 2b, Vrtojba, 5290 šempeter	103	1		1	2
Nova Gorica	Idrija	Spodnja Konomlja 23b, 5281 Spodnja Idrija	1	1	1		
		Skupaj:	3.782	31	34	58	74

V Finančnem uradu Nova Gorica je predvidena selitev iz lokacije Gradnikove brigade 2, Nova Gorica v center EDA. S tem bi prišlo do ukinitve lokacije Gradnikove brigade 2, Nova Gorica. Zmanjšalo naj bi se tudi število uslužbencev na lokaciji v Vrtojbi (predvidoma 25 uslužbencev) in na lokaciji v Ajdovščini. Posledično se bo povečalo število uslužbencev na lokaciji v centru EDA.

3.2 Dodatni telekomunikacijski priključki za dodatne in napredne storitve

3.2.1 Priključki za priklop naprednih storitev klicnega centra, ki jih bo naročnik naročil v okviru ločenega javnega naročila za klicne centre:

Za namen priključitve naročnikovih uporabnikov klicnega centra, ki ga bo naročnik naročil v okviru ločenega javnega naročila za klicne centre in bo nadomestil obstoječo funkcionalnost klicnih centrov, ki so predmet tega javnega naročila, mora ponudnik zagotoviti govorni dostop oz. povezavo (SIP trunk/povezave) za priklop naročnikove telekomunikacijske opreme (VoIP centrale ali podobne opreme) na javno telefonsko omrežje. Klici naročnikovih uporabnikov na SIP trunku in ostalimi uporabniki stacionarne telefonije naročnika, ki so predmet tega javnega naročila, se štejejo kot interni klici z funkcionalnostimi stacionarne telefonije (točka 3.3). Zagotovljene morajo biti vse funkcije telefonije omrežja, ki jih imajo uporabniki stacionarne telefonije (točka 3.3). Klici med uporabniki stacionarne telefonije in uporabniki SIP trunka morajo biti brezplačni, cene v druga omrežja pa morajo biti iste kot za uporabnike stacionarne telefonije.

3.2.2 Na lokaciji Generalnega finančnega urada potrebujemo tudi dve naročnini za internet preko xDSL – 50/20 Mbit/s (potrebe recepcije in varnostne službe ter varne sobe).

3.3 Splošne naročnikove zahteve glede stacionarne telefonije

Naročnikove splošne zahteve glede stacionarne telefonije so:

- (1) IP telefonija na vseh naročnikovih lokacijah;
- (2) oprema ostane v ponudnikovi lasti v času veljavnosti pogodbe, ponudnik mora v tem času zagotavljati vzdrževanje, servisiranje, menjavo ter nadgradnjo opreme skupaj s tehnično podporo, če se pojavi potreba po tem, zato da se zagotovi brezhibno delovanje sistema stacionarne telefonije, pri čemer je vse to vključeno v ceno mesečnega najema opreme;
- (3) brezplačni pogovori znotraj naročnikovih lokacij in uporabniki SIP trunka (točka 3.2.1) z možnostjo klicanja s skrajšano telefonsko številko, kot npr. namesto 01 278 85 50 se vtipka le npr. 85 50;
- (4) možnost prevezave klicev med naročnikovimi uslužbenci po celotni Sloveniji;
- (5) preusmeritev in prevzem klica ob odsotnosti uslužbenca;
- (6) interaktivni glasovni odzivniki z nagovori za potrebe informacij o delovanju naročnika in usmerjanja klicev na določeno telefonsko številko;
- (7) možnost avtomatskega prerazporejanja klicev (preusmerjanje telefonskih klicev);
- (8) ohranitev obstoječih telefonskih števil;
- (9) zamenjava analognih priključkov s priključki IP telefonije, razen tam, kjer naročnik zahteva čisti analogni prenos signala, kot npr. za alarmne in faks naprave;
- (10) popolna identifikacija klicočega mora biti omogočena med vsemi naročnikovimi uporabniki;
- (11) implementacija brezplačne telefonske številke 080;
- (12) sistem IP telefonije mora omogočati, da ima naročnik izbiro, ali bo telefonska številka naročnikovega uslužbenca pri odhodnih klicih izven FURS vidna ali ne; če bo naročnik izbral možnost, da telefonska številka naročnikovega uslužbenca ne bo izpisana na ekranu prejemnika klica, se mora v tem primeru izpisati na ekranu le npr. številka posameznega finančnega urada ali pa številka posameznega klicnega centra;
- (13) najem in postavitve ene aplikacije »Telefonski asistent na računalniku« (nadzor klicev na naročnikovih telefonskih številkah) preko oddaljenega dostopa s pomočjo internetnih brskalnikov.

- (14) zahteve iz tega poglavja (točka 3.3) morajo biti smiselno zagotovljene tudi med naročnikovimi uporabniki stacionarne telefonije in uporabniki SIP trunk govornega dostopa, na katerega se priključi oprema za potrebe naročnikovega klicnega centra, ki ga bo naročnik naročil v okviru ločenega javnega naročila. Rešitev klicnega centra mora zagotavljati podporo agentom, tj. naročnikovim uslužbencem, ne glede na to, da se nahajajo na geografsko različnih lokacijah.

3.4 Zahteve v zvezi s storitvami, namenjenimi podpori delovanja lovilnih skupin in klicnih centrov

a. Funkcionalnosti, nastavitve delovanja in kazalniki delovanja lovilnih skupin

Podpora delovanju lovilnih skupin (hunting groups) pomeni vzpostavitev in stalno zagotavljanje delovanja 2 lovilnih skupin (hunting groups) samostojno ali v povezavi z čakalnimi vrstami IVR v vsaki z možnostjo čakanja (zmogljivostjo) vsaj 50 dohodnih klicev.

Lovilna skupina mora poleg standardnih funkcionalnosti zagotoviti tudi preusmeritev telefonskega klica na podlagi vnosa davčne številke. Telefonski klic se preusmeri uporabniku/agentu (uslužbencu v lovilni skupini) na podlagi davčne številke, ki jo vtipka klicoči. Dostop do baze ni predviden. Povezava med davčno številko (DŠ) in uslužbencem, ki prevzame telefonski klic, se vzpostavi na nivoju skupin davčnih številok npr. od DŠ 00000000 do 11111111 prevzema uslužbenec 1, od DŠ 11111112 do 22222222 prevzema uslužbenec 2. Skupine se vpišejo v IVR.

Ponudnik mora zagotoviti naslednje kazalnike delovanja lovilnih skupin:

- število prejetih, število opuščenih in število odhodnih klicev na nivoju lovilne skupine;
- podatek o agentu, ki je prevzel klic iz določene telefonske številke;
- podatke o uporabi tipke »Ne moti (Do not disturb)«. Obstajati mora možnost vpogleda, kateri uporabnik je uporabil funkcijsko tipko »Ne moti«.

b. Funkcionalnosti, nastavitve delovanja in kazalniki delovanja klicnega centra

Podpora delovanju klicnih centrov pomeni vzpostavitev in stalno zagotavljanje delovanja sistema, ki omogoča:

- 26 klicnih centrov, v vsakem z možnostjo čakanja (zmogljivostjo) vsaj 50 dohodnih klicev;
- 285 agentov kontaktnega centra in 69 uporabnikov aplikacije za upravljanje z delovnimi procesi;
- 6 nadzornikov kontaktnega centra.

V licenco Agent kontaktnega centra je vključeno sprejemanje klicev preko stacionarnega telefona in/ali virtualnega telefona (soft phone). Omogočena je uporaba aplikativne podpore upravljanja s klici iz čakalne vrste in upravljanja s statusi (več je opredeljeno v točki, ki obravnava Funkcije agenta). Za receptorje je omogočena prijava za sprejemanja klicev iz čakalne vrste in upravljanje s statusi preko stacionarnega telefona.

V licenco Nadzornik kontaktnega centra je vključena uporaba aplikativne podpore za spremljanje in upravljanje s kontaktnim centrom (več je opredeljeno v točki, ki obravnava Funkcije nadzornika).

Z licenco Upravljanje z delovnimi procesi je za agente omogočen vpogled v razporede in vnos odsotnosti ter menjava urnikov. Za nadzornike je omogočena priprava razporedov in prognoza klicev ter izračun optimalnega števila agentov.

Rešitev klicnih centrov mora zagotavljati podporo agentom, tj. naročnikovim uslužbencem, ne glede na to, da se nahajajo na geografsko različnih lokacijah.

Možnost predvajanja prednaje za vse uporabnike, pri čemer mora prednaja omogočati selektivno predvajanje glede na delovni čas oz. koledar (datum v letu) za vsako čakalno vrsto posebej.

- Avtomatska distribucija klicev (dohodni klicni center) z naprednimi funkcionalnostmi:
 - pozdravi in najave;
 - prilagodljivi pozdravi/sporočila;
 - vhodno sporočilo (vključno z opcijo pred najave– avdio);
 - sporočilo v čakalni vrsti – avdio;
 - glasba ali glasovni posnetek na čakanju;
 - preskok sporočila v čakalni vrsti;
 - najava, ki čakajočemu sporoča položaj v čakalni vrsti ali predvideni čas čakanja;
 - spreminjanje glasbe ali glasovnega posnetka za vsako čakalno vrsto posebej – možnost spreminjanja s strani naročnika ali spreminjanje po naročnikovem naročilu;
 - samodejni odgovor na klic – klicoči posluša glasovni posnetek;
 - prilagodljive najave za čakalno vrsto in posamezno tel. številko čakalne vrste;
 - predvajanje zvonjenja, ko je klic dodeljen agentu.
- Usmerjevalne politike:
 - dodeljevanje klicev - redno, krožno, vzporedno, enotno, uteženo; Nastavitve prednosti pri dodelitvi klica (najdaljši čakalni čas, vrsta z najvišjo prioriteto, prioritizirane številke);
 - preliv klicev – obravnava glede na dolžino vrste in čas čakanja;
 - neobdelani klici – ko se nihče od agentov ne javi;
 - nasedli klici – obdelava, ko nihče od agentov ni prijavljen – pusti klic v vrsti, klicočemu predvajaj zvonjenje, uporabi nočni spoj, preusmeri klic na glasovno pošto;
 - prisilno odjavi agente po določenem številu neobdelanih klicev;
 - nočni spoj – posebne nastavitve za nočni spoj, uporaba selektivnega preusmerjanja, dovoli ročni vklop in prilagojeno najavo;
 - prednostne telefonske številke klicnega centra: Dodatne številke klicnih centrov, na katerih so interni klici prednostno prevzeti pred klici, ki v klicni center vstopajo izven organizacije.
 - možnost opozorila na elektronski naslov za prekoračen prag (Thresholds) v primeru prekoračitev nivoja storitve, obremenjenosti agentov, števila prejetih klicev, števila opuščenih klicev, nasedlih in prelitih klicev;
 - možnost povratnega klica (escape from queue): Klicoči (stranka) lahko s pritiskom na tipko izbere možnost povratnega klica, na podlagi te izbire pa mora agent prejeti obvestilo. Agent nato na podlagi obvestila vrne klic predhodno klicočemu na njegov telefon.
 - obdelava klicev na čakanju (zavrni klic, če je na čakanju dalj od nastavljenega);
 - razvrščanje po prioriteti – glede na prednost ali najdaljši čas čakanja;
 - prazniki – obdelava klicev glede na koledar, posebne nastavitve za koledar praznikov;
 - prisilno preusmerjanje klicev – posebne nastavitve za prisilno preusmerjanje.

- Funkcije agenta:
 - spletni nadzor storitev;
 - prikaz informacij o klicu; naziv in/ali telefonska številka klicočega, čas v čakalni vrsti, število klicev v čakalni vrsti, najdaljši čas čakanja klica v vrsti, ime in številka čak. vrste, na katero je prišel klic;
 - vsak agent je lahko prijavljen v več čakalnih vrst hkrati – prijava v več čakalnih vrst je možna s strani agenta ali nadzornika;
 - možnost pridruži/odstrani se iz čakalne vrste, dovoli/ prepovej agentom spremembo statusa;
 - možnost prijave in odjave v čakalno vrsto preko računalniške aplikacije ali telefonskega aparata ali s strani nadzornika;
 - nastavi stanje v čakalni vrsti (prijavljen, dosegljiv, odjavljen, zaključevanje vključno z nastavitvijo maksimalnega časa zaključevanja);
 - možnost nastavitve tipke »ne moti (do not disturb)«. Obstajati mora možnost vpogleda, kateri uporabnik je uporabil funkcijsko tipko »ne moti«. Ta funkcija pomeni, da telefonski klici ne prihajajo k agentu in ne zgolj možnost utišanja telefonskega zvonjenja. Telefonski klic mora biti dodeljen naslednjemu prostemu agentu.
 - računalniška aplikacija za upravljanje klicev;
 - možnost eskalacije klica nadzorniku;
 - možnost prevezav klicev izven klicnega centra;
 - samodejni odgovor na klic,
 - iskanje uslužbencev organizacije po imenu in priimku,
 - vzpostavljen analitični portal (Dashboard) za agente: kateri svetovalci so prijavljeni (da prikazuje samo prijavljene in da se točno ve, kateri je kateri) in v kakšnem statusu so (zaseden, nezaseden, odjavljen, govori, zaključevanje - v barvah) in koliko časa že govorijo, čakalne vrste.
- Funkcije nadzornika:
 - zajema vse funkcije agenta;
 - spremljanje in upravljanje agentov;
 - spremljanje in upravljanje klicev v čakalni vrsti z možnostjo spremembe prioritete klica v vrsti;
 - možnost spremembe nastavitve klicnega centra;
 - spreminjanje prikazanega imena agentov in drugih uslužbencev;
 - upravljanje z nagovori na kateri koli točki oz. izbiri čakalnih vrst;
 - nastavitve delovanja čakalnih vrst (npr. delovni čas, število izbir in podizbir);
 - upravljanje s politikami usmerjanja klicev v čakalnih vrstah: dodeljevanje klicev - redno, krožno, vzporedno, enotno, uteženo dodeljevanje klicev;
 - možnost nastavitve časa zaključevanja klica na nivoju čakalne vrste;
 - nastavitve predvajanja avdio vsebine;
 - analitični portal za nadzornike (Dashboard): poimenski seznam prijavljenih in neprijavljenih agentov v čakalni vrsti, status agenta (prijavljen, neprijavljen, zaključevanje), upravljanje s statusom agenta, število klicev v posamezni čakalni vrsti, obremenjenost prijavljenih agentov.
- Prenos govora preko aplikacije:
 - komunikacijska rešitev omogoča opravljanje dela v klicnem centru od doma;
 - gre za aplikacijo, ki jo agenti v klicnem centru v primeru dela od doma naložijo na računalnik ali prenosne naprave (tablice ali pametne telefone Android, iOS);
 - rešitev mora zagotavljati prenos govora (dohodne in odhodne klice), informacijo o prisotnosti in zgodovino komunikacije;

- rešitev omogoča dohodne in odhodne klice;
 - uporaba na vseh napravah – vse komunikacijske nastavitve (dnevnik klicev, seznam stikov in ostalo) so varno shranjene v ponudnikovem oblaku in sinhronizirane z aplikacijo na vseh napravah uporabnika;
 - prijava v aplikacijo z uporabniškim imenom in geslom;
 - klici preko aplikacije se obračunavajo tako, kot če bi bili opravljeni iz stacionarnega telefona v pisarni naročnikovega uslužbenca.
- Statistike in poročila:
 - spletna statistika in dnevno (mesečno) poročilo na e-pošto;
 - obdobje opazovanja za vse kazalnike: mesečno, tedensko, dnevno, urno, pol urno in na 15 min;
 - statistična poročila v aplikaciji;
 - poročila agenta (Podrobno poročilo o klicih, trajanju klicev, aktivnosti agentov, sumarno poročilo, o nedosegljivosti, prijavah/odjavah in poročilo o razporeditvenih kodah);
 - poročila čakalne vrste (Podrobno poročilo o klicih, Poročilo klicnega centra, število dohodnih klicev, število odgovorjenih klicev, število in odstotek opuščenih klicev (z zmanjšanim številom klicev, ki so bili opuščeni v določenem obdobju čakanja), sumarno poročilo, Poročilo razporeditvenih kod, število prelitih klicev, odskočeni klici, število naslednjih klicev, število dohodnih klicev na posamezno vhodno telefonsko številko, podatki o prevezanih klicih (število prevezanih klicev, število prevezanih klicev na določene telefonske številke), sledljivost prevezanih klicev v posamezno čakalno vrsto s strani uslužbenec organizacije (število, uslužbenec, ki je klic prevezal), delež odgovorjenih klicev ob prvem stiku (število in odstotek ponovljenih klicev v opazovanem obdobju), nivo storitve (odstotek odgovorjenih dohodnih klicev v določenem časovnem obdobju), obremenjenost agentov (delež aktivnosti agentov v razmerju časa prijavljenosti v klicnem centru do časa obravnave klica skupaj z zadržanimi klici, število klicev, pri katerih so stranke izbrale možnost povratnega klica, povprečen čas čakanja na prostega agenta do zvonjenja in povprečen čas čakanja na prostega agenta do prevzema klica, povprečen čas obravnave klica, detajlni podatki o posameznem klicu (telefonska številka, čas čakanja na prostega agenta, število odskokov, čas začetka pogovora, čak zaključka pogovora, trajanje pogovora, telefonska številka prevezave, čas zaključevanja, čas zadržanja klica);
 - statistike in sporočila so dostopna najmanj eno leto;
 - poročila po posameznih agentih v čakalni vrsti (število prejetih in odgovorjenih klicev, število in odstotek odskočenih klicev, čas in odstotek v statusu prijavljen, dosegljiv, nedosegljiv, podatki o prejetih klicih);
 - nastavev periodičnih poročil na elektronsko pošto;
 - izvoz poročil v XLS in PDF formatu;
 - rešitev mora zagotavljati TAPI vmesnik za integracijo med klicnim centrom in naročnikovim zalednim informacijskim sistemom, naročnik pa bo preko vmesnika neposredno dostopal do podatkov o klicih in po potrebi izdelal lastna poročila
- Interaktivni glasovni odzivnik (IVR) z naslednjimi funkcijami:
 - upravljanje preko vmesnika;
 - možnost nastavitve različnih menijev glede na čas dneva;
 - možnost nastavitve različnih menijev glede na koledar (datum v letu);
 - možnost kreiranja in nameščanja lastnih najav in posnetkov.

Naročnik mora imeti možnost samostojnega upravljanja v prejšnjem odstavku navedenih funkcij, lahko pa izvedbo takšnega upravljanja ali nastavitvev, kreiranja in nameščanja ter snemanja stroškov zahteva od izbranega ponudnika, ne da bi izvedbo teh storitev naročniku dodatno zaračunal.

- Aplikacija za upravljanje z delovnimi procesi, ki zagotavlja razporejanje klicev v vsaki čakalni vrsti, mora omogočati:
 - avtomatizacijo urnikov agentov klicnega centra glede na raspored – koledar/delovni čas;
 - upravljanje s klici v času konic – nadzornik;
 - izdelavo poročil – podatki za potrebe izdelave analiz, kratkoročnih in dolgoročnih napovedi organizacije dela agentov klicnega centra;
 - napoved/optimizacija števila aktivnih agentov glede na statistiko (število klicev, dni v tednu, akcij klicnega centra);
 - nastavitve nivojev storitev klicnega centra (glede na željen čas za odgovor na klic);
 - izbiro nivoja storitve klicnega centra ob upoštevanju pred nastavljenega urnika;
 - informacijo o zgrešenih klicih v realnem času (za potrebe povratnih klicev, npr. klicev, ki so bili zavrženi – neodgovorjeni po določenem času v čakalni vrsti);
 - skupni portal, preko katerega imajo agenti vpogled v rezultate dela, zahteve po odsotnostih in predvidenih razporeditvah.
- Upravljanje razporejanja klicev za vsako čakalno vrsto pri klicnih centrih:
 - prognoziranje povpraševanja (forecasting) glede na pretekle podatke v 15 minutnih obdobjih;
 - prognoziranje potrebnega števila informatorjev z zglajenimi konicami povpraševanja (smoothing peaks);
 - ročno upravljanje prognoziranja (special events, what if scenarios);
 - nastavitve željene stopnje storitve (service level);
 - obremenjenosti informatorjev (occupancy rate);
 - zmanjšane prisotnosti (shrinkage);
 - ročni vnos podatkov za druga dela agentov (poleg telefonskega informiranja);
 - avtomatično prilagajanje števila agentov v klicnem centru glede na prognoziranje in razpoložljive agente;
 - avtomatično razporejanje agentov glede na prioritete naloge;
 - skupine agentov (car pools);
 - fleksibilno delovno okolje za agente;
 - aplikacija za agente;
 - administratorski profil;
 - sporočanje agentom spremembe rasporeda vključenosti agentov v telefonsko informiranje tudi z elektronsko pošto;
 - pregled in poročilo o spoštovanju rasporeda prijave v klicni center (Adherence Rate) glede na posameznega agenta ali glede na klicni center v različnih časovnih obdobjih.

Izbrani ponudnik bo moral zagotoviti izobraževanje za uporabo aplikacij za vsaj 291 naročnikovih uporabnikov – nadzornikov klicnih centrov in agentov, prav tako pa bo moral naročniku izročiti navodila za uporabo navedenih aplikacij.

c. Zahteve klicnega centra za tehnično podporo (KC-TP)

Rešitev KC-TP mora omogočati nastavitve različnih čakalnih vrst. Ob pritisku na ustrezno številko, centrala klicatelja preusmeri v določeno čakalno vrsto. Omogočena mora biti možnost

preusmeritve klicev samo določene čakalne vrste na dežurno GSM številko, za ostale čakalne vrste mora centrala po urniku javiti, da je klicatelj klical izven delovnega časa.

Rešitev KC-TP mora omogočati prevezavo na GSM številko dežurnega uslužbenca za potrebe podpore za carinske sisteme (ena čakalna vrsta). Trenutno se prevezava izvede po 19. uri od ponedeljka do petka ter cel dan v soboto, nedeljo in praznike.

3.5 Tehnične zahteve v zvezi z opremo

a. Najem opreme in postavitve sistema stacionarne telefonije

Naročnik bo najel opremo za postavitve sistema stacionarne telefonije na vseh naročnikovih lokacijah za ves čas trajanja pogodbe.

Postavitve sistema stacionarne telefonije zajema dobavo, montažo, aktivno sodelovanje z naročnikom in drugimi izvajalci naročnika pri namestitvi, testiranju, integraciji (prenos uporabniških nastavitev na nov sistem) in priklop drugih sistemov, ki bodo priključeni na telekomunikacijsko infrastrukturo, ki jo zagotavlja ponudnik v okviru tega javnega naročila, ter hkrati vzdrževanje strojne in programske opreme za govorno telefonijo na vseh naročnikovih lokacijah skupaj s tehnično podporo.

b. Oprema

Podatki o količini potreb, ki so podane v Excelovi tabeli in razpisni dokumentaciji, so okvirni in se lahko kadarkoli spremenijo, tj. povečajo ali zmanjšajo. Naročnik lahko zahteva tudi drugo opremo ali storitve, če v času veljavnosti pogodbe nastane potreba.

Ponujena oprema mora izpolnjevati tehnične zahteve, ki so opredeljene v razpisni dokumentaciji. Če v času veljavnosti pogodbe nastopi okvara ali oprema brezhibno ne deluje več, jo mora ponudnik zamenjati. Uporaba opreme in tudi njena zamenjava v času veljavnosti pogodbe je vračunana v ceno najema opreme.

c. Tehnični opis opreme

Pri tehničnih opisih opreme gre za minimalne zahteve.

Telefonski aparati (v nadaljevanju: TA):

- TA morajo zagotavljati povezavo z TC preko priključka Ethernet10/100 Mb/s;
- TA se morajo napajati po standardu IEEE 802.3af (ali novejši) na priključku Ethernet;
- TA morajo podpirati priklop uporabniškega računalnika na vgrajeno stikalo preko priključka Ethernet10/100 Mb/s;
- TA morajo podpirati ločevanje govornega in podatkovnega prometa z VLAN-i;
- TA morajo podpirati standard 802.1x;
- TA morajo biti v celoti nadzorljivi in upravljani preko TC;
- V primeru potrebe po nadgradnji programske opreme na TA se programska oprema telefonov samodejno nadgradi preko telefonske centrale (v nadaljevanju: TC);
- TA morajo imeti slovenski uporabniški vmesnik, kakor tudi slovenske uporabniške strani za spreminjanje osebnih nastavitev;
- TA morajo omogočati prikaz internega in osebnega elektronskega telefonskega imenika z izborom želene osebe po priimku in imenu;
- TA morajo omogočati uporabo osebnega elektronskega telefonskega imenika za vsakega uporabnika;

- klicanje zelenih števil mora delovati iz sistemskega in osebnega imenika, kot tudi iz seznama klicev (zgrešeni, odhodni, dohodni);
- preusmerjanje klicev ob zasedeni liniji, predolgem zvonjenju (skupina);
- prevzem klicev z vnaprej definiranih telefonov (partnerji);
- TA mora omogočati prikaz statusa partnerja (prost, govori, zvoni);
- vzpostavljanje govornih konferenčnih zvez;
- pregled zgrešenih klicev, klicanih in klicočih števil;
- TA morajo podpirati kodiranje govora vsaj s kodirniki G.711-alaw, G.711-ulaw in G.729;
- TA morajo omogočati prostoročno telefoniranje (vgrajen zvočnik in mikrofoni);
- TA morajo omogočati ohranitev lokalne telefonske številke in ostalih nastavitev pri selitvi na poljubno naročnikovo lokacijo brez posredovanja administratorja;
- TA mora omogočati nastavitve prejema enega ali dveh sočasnih klicev na eno telefonsko številko (za potrebe prevezovanja, klica na čakanju).

Analogni prehodi (v nadaljevanju: AP)

- AP mora podpirati integracijo vseh analognih faxov, vključno z Extrafaxom, odpiranje vrat;
- AP mora omogočati priklop na omrežje Ethernet;
- AP mora omogočati prenos telefaks signalizacije preko omrežja IP – T.38;
- AP mora biti polno upravljan s strani TC;
- AP mora podpirati kodirnike G.711-alaw, G.711-ulaw in G.729;
- AP mora podpirati DTMF protokol po standardu RFC 2833.

V okviru zagotovitve faks naprave bo naročnik štel kot ustrezno napravo Canon i-SENSYS FAX-L150 ([i-SENSYS FAX-L150 - Support - Download drivers, software and manuals - Canon Europe](#)) ali temu enakovredno napravo.

Navedeno v tej točki velja smiselno tudi za analogne priključke, na katere so vezani alarmi za javljanje v primeru požara in podobno.

Standardni telefon (v nadaljevanju: ST)

- ST mora imeti vse lastnosti TA;
- ST mora imeti možnost prikaza na zaslon vsaj 128 x 64 pik in najmanj 2 vrstični grafični prikazovalnik;
- ST mora imeti optični prikaz odhodnega klica;
- ST mora omogočati prikaz zgrešenih klicev;
- ST mora imeti možnost prostoročnega telefoniranja;
- ST mora imeti nastavitve glasnosti zvonjenja;
- ST mora imeti možnost konferenčne zveze;
- ST mora imeti izbirnik (meni) v slovenskem jeziku;
- ST mora omogočati uporabo naglavnih slušalk (priklop naglavnih slušalk ali polnilne postaje za naglavne slušalke);
- ST mora omogočati prijavo naročnikovega uslužbenca v klicni center s pritiskom ustrezne tipke na ST.

V okviru zagotovitve standardnih telefonov bo naročnik štel kot ustrezno napravo Yealink T31P, ki je nadgradnja za T21P-E2 (<https://www.yealink.com/product/voice-communication-t31p>) ali temu enakovredno napravo.

Nadstandardni telefon (v nadaljevanju: NT)

- NT mora imeti vse lastnosti TA;
- NT mora imeti možnost prikaza na zaslon vsaj 190 x 160 pik in najmanj 4 vrstični grafični prikazovalnik;

- NT mora imeti optični prikaz dohodnega klica;
- NT mora imeti prikaz zgrešenih klicev;
- NT mora imeti možnost prostoročnega telefoniranja;
- NT mora imeti možnost konferenčne zveze;
- NT mora omogočati nastavitev glasnosti zvonjenja;
- NT mora imeti spomin za vsaj 10 dohodnih klicev;
- NT mora imeti izbirnik (meni) v slovenskem jeziku;
- NT morajo omogočati uporabo vsaj 20 funkcijskih tipk z možnostjo programiranja;
- NT mora podpirati priklop dodatnega polja tipk.

V okviru zagotovitve nadstandardnih telefonov bo naročnik štel kot ustrezno napravo Yealink T43U, ki nadgradnja za T27G (https://www.yealink.si/si/ponuda/ip-telefoni-serije-t4/sip-t43u?cookie_policy_agree=1) ali temu enakovredno napravo.

Brezžični telefonski aparati (v nadaljevanju: BTA)

- BTA mora imeti vse lastnosti TA vključno s prevezavo klicev;
- BTA mora imeti doomet najmanj 300 metrov na prostem in najmanj 50 metrov v zaprtih prostorih;
- ponujenim BTA ni treba izpolnjevati tehničnih lastnosti iz TA, ki se nanašata na omogočanje prikaza statusa partnerja (prost, govori, zvoni) in podpore priklopu uporabniškega računalnika na vgrajeno stikalo preko priključka Ethernet 10/100 Mb/s.

V okviru zagotovitve brezžičnih telefonskih aparatov bo naročnik štel kot ustrezno napravo Yealink W53P, ki je nadgradnja W52P (https://www.yealink.com/products_113.html) ali temu enakovredno napravo.

Naglavne slušalke

Ponujeno multikanalno okolje mora biti popolnoma združljivo s slušalkami različnih proizvajalcev. Naročnik trenutno uporablja slušalke Cisco Headset 562, YEALINK WH62 DUAL, Plantronics CS520 (DECT) in Logitech H340 (USB). V prihodnje je verjetna uporaba tudi drugih profesionalnih kontaktnocentrskih slušalk.

Ponudnik mora zagotoviti podporo za naslednje tipe slušalk:

Žične slušalke

- USB (USB-A, USB-C),
- QD priklop preko ojačevalnikov (npr. Plantronics/Poly, Jabra, EPOS),

Brezžične slušalke

- DECT slušalke (certificirane za uporabo v klicnih centrih),
- Bluetooth slušalke (BT 4.2 ali novejši).

Slušalke morajo v multikanalnem okolju podpirati naslednje funkcije:

- 1. Upravljanje klicev s slušalk:**
 - sprejem/zaključek klica,
 - utišanje mikrofona (mute/unmute),
 - nadzor glasnosti.
- 2. Sinhronizacija stanja:**
 - stanje »mute« mora biti sinhronizirano med aplikacijo in slušalkami,
 - indikator zasedenosti (busy light), kjer je podprt.

3. Večkanalna uporaba:

- nemoteno preklapljanje med glasovnim kanalom in drugimi kanali (chat, e-pošta) brez izgube zvoka.

4. Kakovost zvoka:

- podpora HD Audio / Wideband,
- odprava odmeva in šumov (echo cancellation, noise suppression).

Sistem mora zagotavljati stabilno delovanje slušalk brez izgube zvoka ali prekinitve povezave. Pri brezžičnih slušalkah mora biti zagotovljeno avtomatsko ponovno povezovanje in obravnava preklopa med napravami (PC/IP telefon).

Aktivna oprema - stikala (v nadaljevanju: AO) - prilagoditev na naročnikovih lokacijah

- AO mora biti po številu vrat prilagojena številu uporabnikov povezanih v posamično vozlišče;
- vsa vrata AO morajo biti opremljena z PoE ustreznih moči za NT;
- AO mora omogočati VLAN podporo (128 aktivnih VLAN-ov);
- AO mora omogočati Web in CLI konfiguracijo z grafičnim vmesnikom;
- AO mora omogočati DHCP snooping;
- AO mora podpirati standard 802.1x;
- AO mora omogočati enostavno QoS upravljanje;
- AO mora omogočati preslikavo portov (mirroring);
- AO mora biti vgradljiva v 19 col rack komunikacijsko omaro.

Administracija TC in telefonov

- nadzor in upravljanje TC in telefonov morata biti zasnovana centralno;
- administracija TC mora biti mogoča lokalno ali preko oddaljenega dostopa s pomočjo internetnih brskalnikov;
- TC mora podpirati šifriranje seje upravljanja (med TC in oddaljeno nadzorno napravo).

3.6 Tehnična podpora

Izbrani ponudnik mora naročniku nuditi tehnično podporo pri uporabi opreme in sprejemati prijavo napak vse dni v letu 24/7 ter sodelovanje z drugimi izvajalci naročnika.

Stalno zagotavljanje delovanja sistema pomeni zagotavljanje delovanja v odzivnih časih, ki so navedeni v nadaljevanju, in zajema naslednje aktivnosti:

- posodobitve programske in strojne opreme na storitveni platformi z namenom nemotenega delovanja ter odpravljanja napak in vpeljave novih funkcij;
- posodobitev programske opreme in konfiguracije na terminalnih napravah;
- spremembe konfiguracije na opremi in telekomunikacijskih priključkih, zagotovljenih v okviru tega javnega naročila, zaradi naročnikovih potreb v okviru možnosti platforme in terminalne opreme;
- odpravo napak:
 - na telefonih in storitvah;
 - zamenjava okvarjene opreme;
 - posredovanje tehnika na terenu ali drugi načini odprave napak;
- upravljanje storitev: svetovanje, prilagoditev nastavitve posameznih funkcij v okviru naročenih storitev in uporabniških paketov, izobraževanje za uporabnike in drugo.

Tehnična podpora zajema tudi pomoč pri nastavitvah in odkrivanju napak ter komunikacijo s proizvajalcem opreme v primeru reševanju napak. Manjše napake in spremembe v nastavitvah

opreme lahko izvajajo naročnikovi uslužbenci po predhodnem telefonskem dogovoru z izbranim ponudnikom in na podlagi njegovega tehničnega svetovanja.

Če izbrani ponudnik napake na odpravi v roku, jo lahko na njegove stroške odpravi naročnik.

Roki za odpravo napake od prijave napake glede na vrsto opreme so naslednji:

- pri uporabnikih s standardnim telefonom (ST), nadstandardnim telefonom (NT) in brezžičnim telefonskim aparatom (BTA) in drugo opremo – 1 delovni dan,
- na analognem ali digitalnem prehodu za faks ali alarmni priključek (AP) – 3 ure,
- na telefonski centrali (TC) – 1 ura.

Odzivni časi in časi za odpravo napake (časi razrešitve) so:

Učinek na uporabnika	Zastoj poslovanja	Omejeno delovanje, izpad posebej pomembnih funkcij	Omejeno delovanje, vendar ni kritično	Prerazporeditev delovnih opravil, dodatne storitve
Prioriteta - stopnja resnosti	1	2	3	4
Odzivni časi (prvi stik)	Takoj	15 minut	1 ura	Po dogovoru
Odzivni časi (na lokaciji)	1 ura	1 ura	4 ure	Po dogovoru
Čas razrešitve (delna funkcionalnost)	nenehno poskušanje	2 uri	1 dan	Po dogovoru
Čas razrešitve (polna funkcionalnost)	2 uri	4 ure	3 dni	Po dogovoru

Odzivni časi in časi razrešitve so zgornje meje porabe časa v postopku razreševanja dogodka.

Odzivni čas in čas razrešitve prične teči od trenutka prejema sporočila o dogodku. Odvisen je od PRIORITETE - stopnje resnosti problema, kot ga v prijavi navede naročnik in po potrebi uskladi z izbranim ponudnikom.

Prioritete so opredeljene z vrednostmi od 1 do 3 glede na kritičnost poslovnega procesa in glede na obseg motnje:

1. zastoj poslovanja (npr. klicni center ne deluje v celoti);
2. omejeno delovanje, izpad posebej pomembnih funkcij ali več kot polovica agentov;
3. omejeno delovanje, vendar ni kritično (npr. izpad enega od agentov).

Prioriteto 4 je namenjena prerazporeditvi delovnih opravil in dodatne storitve, kjer odzivni čas in čas reševanja definira bodisi naročnik sam bodisi v sodelovanju z izbranim ponudnikom.

V primeru nasprotja med rokom za odpravo napake, ki je opredeljen v odstavku nad tabelo, in rokom za odpravo napake v tabeli, veljajo tisti roki za odpravo napake, ki so daljši.

Prijavo napak pri delovanju opreme stacionarne telefonije bo izvajal skrbnik pogodbe in/ali naročnikove kontaktne osebe.

Prijavo napak povezanih z delovanjem klicnega centra bodo izvajale naročnikove kontaktne osebe, ki jih bo naročnik sporočil po podpisu pogodbe.

Napake bo naročnik izbranemu ponudniku sporočal preko aplikacije ali spletnega obrazca, če je ta na voljo, ali po elektronski pošti ali po telefonu na naslov oz. številko, ki jo bo izbrani ponudnik posredoval naročniku. Naročnik bo izbranega ponudnika redno obveščal o podatkih o kontaktnih osebah in kasnejših spremembah.

3.7 Vzdrževanje opreme in napake na opremi

Izbrani ponudnik bo moral opremo, ki jo bo predal naročniku v najem, na svoje stroške redno vzdrževati in jo po potrebi popravljati ali zamenjati z identično oz. njej enakovredno, tako da bo primerna za njeno običajno in dogovorjeno rabo. Izbrani ponudnik bo odgovarjal za vse stvarne in pravne napake opreme, ki jo ima ali bo imel naročnik v najemu.

3.8 Tehnični opis omrežja

a. Stanje naročnikovega omrežja na lokacijah

Obstoječi izvajalec zagotavlja storitve stacionarne telefonije na podlagi pogodbe, s katero naročnik v celoti najema opremo, stikala in telefonske aparate. To pomeni, da naročnik opreme, stikal in telefonskih aparatov nima v lasti in jo obstoječi izvajalec ob izteku trenutno veljavne pogodbe odstrani.

Edino izjemo od najema opreme predstavljajo naglavne brezžične slušalke, ki jih ima naročnik v lasti. Trenutno naročnik uporablja naglavne brezžične slušalke znamk Cisco 562/ 561, YEALINK WH62 DUAL, Plantronics CS 520 in Logitech H340. Naročnik želi obdržati navedene slušalke, vendar pa mora v tem primeru ponudnik zagotoviti, da bo ponujena oprema (telefonski aparati in morebitna druga strojna in aplikativna oprema) skladna z obstoječimi slušalkami.

Ponudnik, ki bo izbran v postopku oddaje tega javnega naročila bo moral na vseh lokacijah zagotoviti ustrezna omrežna stikala (PoE) za povezavo telefonskih aparatov na VoIP omrežje, ki je trenutno na vseh lokacijah fizično ločeno od LAN omrežja. Tudi v okviru tega javnega naročila bo moral izbrani ponudnik naročniku zagotoviti telefonske aparate in opremo v obliki najema. V naročnikovih sistemskih prostorih je zagotovljena oprema, kamor se namestijo stikala (PoE), ki so potrebna za priklop telefonskih aparatov in druge opreme. Izbrani ponudnik bo za priključitev telefonskih aparatov in druge opreme moral v naročnikove sistemske prostore vgraditi tudi dodatno aktivno opremo, če bi ta bila potrebna za brezhibno delovanje storitev stacionarne telefonije in klicnih centrov.

Naročnik dopušča, da izbrani ponudnik za zagotovitev storitev stacionarne telefonije (govorna komunikacija) in klicnih centrov uporabi omrežje HKOM. Izbrani ponudnik bo moral zagotoviti storitve stacionarne telefonije in klicnih centrov po tem javnem naročilu na ključ ne glede na to, ali bo za zagotovitev prej navedenih storitev uporabil omrežje HKOM ali ne. Izbor arhitekture in tehnologije mora zagotavljati razpoložljivost in kakovost storitev po tem javnem naročilu, ki zagotavlja nemoteno uporabnost ponujenih storitev v okvirih dobre prakse, ki veljajo za storitve po tem javnem naročilu.

b. Splošne naročnikove tehnične zahteve

Ponudnik mora pri pripravi rešitve upoštevati še sledeče naročnikove zahteve:

- naročnik z izgradnjo morebitnih novih fizičnih povezav in povezav do ponudnika govornih storitev nima nobenih dodatnih stroškov, ponudnik mora zagotavljati fizične povezave oddaljenih lokacij v telefonski sistem z uporabo zasebnih (npr. VPN) povezav, ki so potrjene s strani naročnika;
- telefonsko omrežje mora ostati ločeno od LAN omrežja;
- aktivna oprema za priklop in napajanje telefonov je predmet tega javnega naročila;
- kriptiranje telefonskih pogovorov znotraj omrežja;
- ponudnik mora omogočati povezljivost z vsemi ostalimi ponudniki stacionarne, mobilne in IP telefonije v Sloveniji;
- ponudnik mora zagotavljati dosegljivost vseh svetovnih telefonskih števil;
- ponudnik mora zagotoviti delovanje analogne faks naprave;
- ponudnik mora zagotavljati pošiljanje informacije o številki kličočega in številko, iz katere se prevezuje (v primeru prevezave) v vse smeri, tako na vseh povezavah do naročnika, kot na povezavah do vseh drugih ponudnikov telefonije;
- uporabniki na vseh naročnikovih lokacijah se morajo klicati iz skupnega telefonskega imenika (imenik TC);
- ponudnik mora naročniku omogočati delovanje storitve 080 (klicni center naročnika) za vse naročnikove zaposlene, številka 080 mora biti dosegljiva iz vseh slovenskih telefonskih omrežij;
- ponudnik mora zagotoviti tarifiranje po posameznih naročnikovih telefonskih številkah in za številko 080, podatki o tarifiranju naj bodo na voljo v ASCII (CSV; en klic — ena vrstica) obliki in posredovani po elektronski pošti ali dosegljivi preko ponudnikove spletne aplikacije; naročnik lahko zahteva izpis porabe posameznih števil v elektronski obliki, in sicer za obdobje ki ga določi naročnik;
- klici med naročnikovimi lokacijami in naročnikovimi uporabniki (tudi uporabniki klicnih centrov, ki bodo na javno omrežje priključeno preko SIP trunk povezave) morajo biti interni in brezplačni;
- ponudnik mora v primeru izpada povezljivosti do naročnika ali v primeru težav v ponudnikovem telefonskem sistemu, katerih posledica je nedosegljivost naročnikovih števil, zagotoviti obveščanje kličočih (npr. »telefonsko omrežje klicanega trenutno ni dosegljivo«);
- rešitev mora podpirati uporabo obstoječih telefonskih števil;
- ponujena rešitev (sistem TC in KC), ki jo mora zagotoviti ponudnik, je lahko nameščena pri ponudniku storitev ali na ustrezni naročnikovi lokaciji;
- strošek postavljanja in administracije sistema vključno s sistemom za podporo delovanju klicnega centra mora biti vključen v ponudbo;
- razpoložljiva prepustnost (rezervirana pasovna širina);
- oprema mora podpirati delovanje preko proxy strežnika (Session Border Controller);
- rešitev vsebuje mehanizme za upravljanje prioriteten klicev in omejevanje števila hkratnih klicev glede na razpoložljivo pasovno širino in kakovost povezave (»admission control«);
- rešitev vsebuje mehanizme zagotavljanja različnih QOS, COS ali TOS parametrov na povezavi;
- rešitev ima vnaprej opredeljene klicne parametre:
 - tip protokola in uporaben kodirnik;
 - predvideno število sočasnih klicev (prometni izračun);
 - seznam UDP/TCP vrat, po katerih se bo odvijal;
 - promet (tako signalizacija kot vsebina – RTP).

Izbrani ponudnik mora ohraniti in na naročnikovo zahtevo dograditi obstoječi številčni prostor.

3.9 Storitve govora stacionarne telefonije

Storitve stacionarne telefonije zajemajo pogovore preko sistema govorne telefonije v vsa omrežja. Ponudnik mora zagotavljati storitve govora z dnem, ki je v pogodbi predviden kot začetek izvajanja storitev.

Naročnik ne more vnaprej opredeliti količine klicev v posamezno omrežje oz. države. Naročnik bo količino klicev ne glede na države in omrežja izvajal glede na svoje dejanske potrebe. Cena klicev ostaja nespremenjena ves čas veljavnosti pogodbe ne glede na predvideno količino klicev ali dejansko količino izvedenih klicev.

Z namenom ustreznega obračunavanja klicev v tujino se države v okviru tega javnega naročila razvrščajo v pet skupin (območij):

Območje	Države
EU+	Avstrija, Belgija, Bolgarija, Ciper, Češka Republika, Danska, Estonija, Finska, Francija, Grčija, Hrvaška, Irska, Italija, Islandija, Kanada, Latvija, Litva, Luksemburg, Liechtenstein, Madžarska, Malta, Nemčija, Nizozemska, Norveška, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovaška, Španija, Švedska, Velika Britanija, Združene države Amerike
Območje 1	Albanija, Andora, Argentina, Avstralija, Belorusija, Bosna In Hercegovina, Brazilija, Črna Gora, Gibraltar, Indija, Izrael, Japonska, Kitajska, Kosovo, Kostarika, Moldavija, Monako, Palestina, Ruska Federacija, San Marino, Severna Makedonija, Srbija, Švica, Turčija, Ukrajina.
Območje 2	Afganistan, Ameriška Samoa, Angola, Angvila, Antigva In Barbuda, Armenija, Aruba, Azerbajdžan, Bahami, Bahrajn, Bangladeš, Barbados, Belize, Benin, Bermudi, Bocvana, Bolivija, Brunej, Burkina Faso, Burundi, Butan, Čad, Čile, Deviški otoki (Velika Britanija), Deviški Otoki (ZDA), Dominika, Dominikanska Republika, Džibuti, Egipt, Ekvador, Ekvatorialna Gvineja, Eritreja, Etiopija, Ferski otoki, Fidži, Filipini, Francoska Gvajana, Francoska Polinezija, Gabon, Gambija, Gana, Grenada, Grenlandija, Gruzija, Guadeloupe, Guam, Gvajana, Gvatemala, Gvineja, Gvineja Bissau, Haiti, Honduras, Hongkong, Indonezija, Irak, Iran, Jamajka, Jemen, Jordanija, Južna Koreja, Južni Sudan, Kajmanski otoki, Kambodža, Kamerun, Karibi, Katar, Kazahstan, Kenija, Kirgizistan, Kolumbija, Komori, Republika Kongo, Demokratična republika Kongo, Kuba, Kuvajt, Laos, Lesoto, Libanon, Liberija, Libija, Macao, Madagaskar, Malavi, Malezija, Mali, Maroko, Marshallovi otoki, Martinique, Mauritius, Mavretanija, Mehika, Mikronezija, Mjanmar, Mongolija, Montserrat, Mozambik, Namibija, Nauru, Nepal, Niger, Nigerija, Nikaragva, Nizozemski Antili, Nova Kaledonija, Nova Zelandija, Oman, Otoki Turks In Caicos, Otoki Wallis In Futuna, Pakistan, Palau, Panama, Paragvaj, Peru, Portoriko, Republika Južna Afrika, Reunion, Ruanda, St. Kitts in Nevis, St. Lucia, St. Pierre In Miquelon, St. Vincent in Grenadine, Salvador, Saudova Arabija, Sejšeli, Senegal, Severna Koreja, Severni Marianski otoki, Sierra Leone, Singapur, Sirija, Slonokoščena obala, Somalija, Srednjeafriška Republika, Sudan, Surinam, Svazi, Šrilanka, Tadžikistan, Tajska, Tajvan, Tanzanija, Združena Republika Togo, Trinidad In Tobago, Turkmenistan, Uganda, Urugvaj, Uzbekistan, Venezuela, Vietnam, Vzhodni Timor, Zambija, ZDA - Aljaska, ZDA - Havaji, Združeni Arabski Emirati, Zelenortske otoki, Zimbabve.
Območje 3	Alžirija, Ascension, Avstralsko zunanje ozemlje, Cookovi otoki, Diego Garcia,

	Falklandski otoki, Kiribati, Maldivi, Niue, Norfolški otoki, Papua Nova Gvineja, Salomonovi otoki, Samoa, Sao Tome in Principe, Tokelau, Tonga, Tunizija, Tuvalu, Vanuatu.
Območje 4	Sv. Helena, klici prek satelitskih sistemov Inmarsat In Maritime, Thuraya, Global Mobile Satellite System, območno sateliti (Global Networks Antarctic, On Air, idr.) in mednarodne negeografske številke.

3.10 Integracije sistemov in povezljivost z obstoječimi naročnikovimi informacijskimi sistemi

Sistem in storitve po tem javnem naročilu bodo predstavljale del naročnikovega sistema aplikativnega in infrastrukturnega okolja. Ponudnik mora zagotoviti povezavo/integracijo ali prenos podatkov med sistemi po tem javnem naročilu in naročnikovimi sistemi, in sicer:

Posredovanje statističnih podatkov v naročnikov informacijski sistem

Vzpostavitvi bo treba integracijo med klicnim centrom ter informacijskim sistemom SAP. Informacijski sistem SAP je fizično postavljen na Šmartinski cesti 55, Ljubljana. Dostop bo urejen preko API-jev ter bo zapisoval podatke v podatkovno skladišče SAP BW oz. na podatkovni strežnik SAP HANA.

Namen posredovanja podatkov je poročanje in poslovna analitika. Podatke uporabljajo naročnikovi zaposleni. Gre za nabor vseh statističnih podatkov, ki so opredeljeni v točki Funkcionalnosti, nastavitve delovanja in kazalniki delovanja klicnega centra. Podatki se zajemajo dnevno preko avtomatskih procedur (API).

Imenik naročnikovih uslužbencev

Ponudnik mora zagotoviti povezljivost z okoljem AD (Active Directory) za namen povezljivosti z imenikom naročnikovih uslužbencev:

- uporabniki so v lokalnem AD in tam upravljamo vse spremembe atributov
- uporabnike se preko Entra Connect iz lokalnega AD sinhronizira v Entra ID, sinhronizirajo se osnovnimi atributi (tudi tel. št.)
- avtentikacija je zaželjena preko Entra ID (OpenID Connect, OAuth2 ali SAML), izogibamo se LDAP(S)
 - o v tem primeru aplikacija ne avtenticira proti AD, ampak na način: uporabnik – aplikacija – Entra ID – ID žeton – aplikacija
 - o Entra ID preveri identiteto uporabnika in izda ID žeton
 - o del ID žetona je tudi telefonska številka uporabnika (claim), če je ta podatek v lokalnem imeniku
- aplikacijo je treba registrirati v Entra ID (App registration), treba je vnesti povratni naslov aplikacije (redirect URI)
- aplikacija prebere št. telefona iz ID žetona, notacija zapisa tel. št. je (01) XXX XXXX oz. mobilne št. 041 XXX XXX.

3.11 Zahteve v zvezi s pripravo dokumentacije (PZI in PID), aktivnim sodelovanjem z naročnikom in tretjimi osebami ter vključitvijo in izklopom storitev stacionarne telefonije in klicnih centrov

Izbrani ponudnik bo moral za zagotovitev nemotenega prehoda in delovanja, vključitev in izklop storitev stacionarne telefonije in klicnih centrov po tem ali drugih javnih naročilih ter upravljanja s tveganji zagotoviti naslednje:

- (1) V 30 dneh po sklenitvi pogodbe mora izbrani ponudnik pripraviti PZI (projekt za izvedbo) in v 30 dneh po postavitvi in zagonu sistemov pripraviti PID (projekt izvedenih del), iz katerih mora biti razvidna arhitektura in tehnologija sistema telefonije in klicnih centrov ter povezanost z naročnikovimi sistemi in predvidena razpoložljivost storitev (npr. SLA 99.99 %), uporabljeni protokoli in varnost, LAN omrežje in javno telefonijo ter javnim internetom;
- (2) Zagotoviti tehnično podporo in koordinacijo z izbranim ponudnikom oz. izbranimi ponudnikoma v dveh samostojnih javnih naročilih za storitve stacionarne telefonije in nakup in vzpostavitev klicnega centra, zato da bo zagotovljen nemoten prehod in vklop storitev na novoizbranega ponudnika za storitve stacionarne telefonije in novoizbranega ponudnika za nakup in vzpostavitev klicnega centra.
- (3) Zagotavljati sodelovanje naročniku in njegovim izvajalci ali ponudniki informacijskih in telekomunikacijskih sistemov.

4. OBRAZEC »PREDRAČUN – JN 1/2026 - REKAPITULACIJA«

Naziv ponudnika: _____

Naslov: _____

IBAN: SI56 _____ ID št. za DDV: _____

Ponudbo oddajamo kot (označite 1 ali 2):

1. samostojni ponudnik
2. skupina ponudnikov, ki jo sestavljajo ponudniki, razvidni iz izpolnjenih obrazcev ESPD.

Javno naročilo bomo izvedli (označite 1 ali 2):

1. brez podizvajalcev
2. s podizvajalci, ki so razvidni iz izpolnjenih in podpisanih obrazcev ESPD.

Skladno z zahtevami razpisne dokumentacije za javno naročilo št. JN 1/2026 oddajamo ponudbo, ki velja do 30. 6. 2026.

Skupna ponudbena vrednost v EUR z DDV znaša (prepišite skupno ponudbeno vrednost v EUR z DDV, kot je razvidna iz Excelove tabele):	
---	--

Navodila ponudnikom:

Ponudniki naj pri izpolnitvi obrazca »Predračun – JN 1/2026 - REKAPITULACIJA« upoštevajo zahteve iz točke 2.3 razpisne dokumentacije. Izpolnjen obrazec »Predračun – JN 1/2026 - REKAPITULACIJA« predloži ponudnik v IS e-JN v razdelek »Skupna ponudbena vrednost«, del »Predračun«. Izpolnjeno Excelovo tabelo ponudnik naloži v IS e-JN, in sicer v razdelek »Dokumenti«, del »Ostale priloge«.

5. PODATKI O SODELUJOČEM PODIZVAJALCU COOPERATING SUBCONTRACTOR'S DATA

Pri izvedbi javnega naročila z oznako JN 1/2026 bomo sodelovali z naslednjim podizvajalcem
In the public contract performance No. JN 1/2026 we shall cooperate with the following subcontractor:

Naziv podizvajalca Subcontractor's name:		
Sedež podizvajalca (ulica, hišna številka, poštna št. in kraj) Subcontractor's full address (street, house number, postcode, city, state)		
Matična številka podizvajalca Registration number of the subcontractor:		
Davčna številka podizvajalca VAT ID number:		
Transakcijski račun Transaction Account (IBAN)		
Vrsta del, ki jih podizvajalec prevzema The part of the subject-matter that subcontractor shall perform		
Vrednost del, ki jih podizvajalec prevzema v okviru javnega naročila (vrednost se opredeli v EUR brez DDV ali v % od skupne ponudbene vrednosti v EUR brez DDV) Value of this part of the subject-matter that subcontractor shall perform in the public tender (value can be defined in EUR excluding VAT or % of total offer value in EUR excluding VAT):	(vrednost del _____ EUR brez DDV ali _____ % od skupne ponudbene vrednosti v EUR brez DDV)	
Kontaktna oseba podizvajalca (ime in priimek, tel. št., e-naslov) Subcontractor contact person (name and surname, tel. no., e-mail)		
Zakoniti zastopniki podizvajalca (ime in priimek, funkcija v družbi) Legal representatives of the subcontractor (name and surname, function in a company)		
Zahteva za neposredno plačilo od naročnika (označite DA ali NE)* Subcontractor's request for direct payment performed by the contracting authority (mark YES or NO)*	DA / YES	NE / NO

* Če podizvajalec zahteva neposredno plačilo od naročnika in ne od ponudnika, potem mora podizvajalec izpolniti spodnje besedilo. S tem podizvajalec soglaša, da naročnik plača terjatev neposredno podizvajalcu namesto izvajalcu.

** If the subcontractor requests direct payment from the contracting authority, and not by the tenderer, then the subcontractor must fill in the following text below. With the following text the subcontractor agrees that the contracting authority shall directly pay them instead of the tenderer.*

Podpisani _____ (ime in priimek odgovorne osebe podizvajalca), ki zastopam zgoraj imenovanega podizvajalca, soglašam, da Finančna uprava Republike Slovenije plača namesto ponudniku neposredno nam, pri čemer ponudnikova obveznost do nas izhaja iz javnega naročila z oznako JN 1/2026. Vse ostale podrobnosti o obveznosti so opredeljene v tem obrazcu.

Signed _____ (name and surname of subcontractor's representative) represent _____ (name and address of the subcontractor's company) and as such agree that Ministry of finance, Financial Administration of the Republic of Slovenia shall settle the obligation directly with us instead of the tenderer and that the tenderer's obligation to us stems from the public contract No. JN 1/2026. All other details regarding the obligation are defined in this form.

Kraj in datum
Place and date:

Podpis pooblaščenice osebe podizvajalca
Signature of the subcontractor's authorised person

Opomba: Ta obrazec mora biti predložen za vsakega sodelujočega podizvajalca.

Note: This form must be submitted for each participating subcontractor.

6. IZJAVA REFERENČNEGA NAROČNIKA – POGOJ ŠT. 2.6.1

Naziv in naslov referenčnega naročnika, tj. potrjevalca reference:

Pod kazensko in materialno odgovornostjo izjavljamo, da nam je ponudnik (vpišite naziv ponudnika z naslovom)

v zadnjih 7 letih pred iztekom roka za oddajo ponudb najmanj 1 leto zagotavljal storitve stacionarne telefonije z uporabo internetnega protokola IP (VoIP) in storitev javne telefonije, tj. posredovanje klicev drugim uporabnikom v omrežju ponudnika ali drugim uporabnikom v omrežjih drugih ponudnikov storitev javne telefonije.

Ponudnik je za nas zagotovil _____ (vpišite dejansko število aktivnih internih telefonskih števil oz. priključkov s telefonskimi aparati, pogoj št. 2.6.1 določa najmanj 600 aktivnih internih telefonskih števil oz. priključkov s telefonskimi aparati). Aktivna telefonska številka pomeni, da je referenčni naročnik zanjo plačeval naročnino, ni pa nujno, da je prišlo do dejanske uporabe telefonskih storitev (pogovornina).

Ponudnik je začel zagotavljati storitve, ki so predmet izjave referenčnega naročnika _____ (vpišite datum začetka zagotavljanja storitev, tj. dan, mesec in leto) in jih zaključil _____ (vpišite datum zaključka zagotavljanja storitev, tj. dan, mesec in leto).

Ponudnik je zgoraj navedene storitve zagotavljal na podlagi pogodbe oz. pogodb št. _____ z dne _____ (navedite številko pogodbe oz. pogodb oz. naročilnice oz. naročilnic ali druge pravne podlage oz. drugih pravnih podlag in datum sklenitve pogodbe oz. pogodb oz. naročilnice oz. naročilnic ali druge pravne podlage oz. drugih pravnih podlag).

Kontaktna oseba pri referenčnem naročniku, pri katerem lahko naročnik preveri podatke iz te izjave, je _____ (vpišite ime in priimek kontaktne osebe), tel. št. kontaktne osebe je _____ (vpišite telefonsko številko kontaktne osebe), e-naslov kontaktne osebe je _____ (vpišite elektronski naslov kontaktne osebe).

Potrjujemo, da je ponudnik izpolnil svoje obveznosti pravočasno, strokovno, kakovostno in v skladu z določili pogodbe.

Kraj in datum:

Ime in priimek ter podpis odgovorne osebe
referenčnega naročnika, tj. potrjevalca reference:

7. IZJAVA REFERENČNEGA NAROČNIKA – POGOJ ŠT. 2.6.2

Naziv in naslov referenčnega naročnika, tj. potrjevalca reference:

Pod kazensko in materialno odgovornostjo izjavljamo, da nam je ponudnik (vpišite naziv ponudnika z naslovom)

v zadnjih 7 letih pred iztekom roka za oddajo ponudb vzpostavil klicni center oz. najmanj 1 leto zagotavljal storitve klicnega centra.

Klicni center je uporabljalo _____ (vpišite število dejanskih uporabnikov referenčnega naročnika; ta podatek se navede, ne glede na to, ali gre za vzpostavitev klicnega centra ali za zagotavljanje storitev klicnega centra; pogoj št. 2.6.2 določa vsaj 100 dejanskih uporabnikov referenčnega naročnika).

Ponudnik je vzpostavil klicni center _____ (vpišite dan, mesec in leto, ko je ponudnik vzpostavil klicni center pri referenčnem naročniku) oz. začel z izvajanjem storitev klicnega centra _____ (vpišite dan, mesec in leto začetka zagotavljanja storitev klicnega centra) in zaključil izvajanje storitev klicnega centra _____ (vpišite dan, mesec in leto zaključka zagotavljanja storitev klicnega centra).

Ponudnik je vzpostavil klicni center oz. zagotavljal storitve klicnega centra na podlagi pogodbe oz. pogodb št. _____ z dne _____ (navedite številko pogodbe oz. pogodb oz. naročilnice oz. naročilnic ali druge pravne podlage oz. drugih pravnih podlag in datum sklenitve pogodbe oz. pogodb oz. naročilnice oz. naročilnic ali druge pravne podlage oz. drugih pravnih podlag).

Kontaktna oseba pri referenčnem naročniku, pri katerem lahko naročnik preveri podatke iz te izjave, je _____ (vpišite ime in priimek kontaktne osebe), tel. št. kontaktne osebe je _____ (vpišite telefonsko številko kontaktne osebe), e-naslov kontaktne osebe je _____ (vpišite elektronski naslov kontaktne osebe).

Potrjujemo, da je ponudnik izpolnil svoje obveznosti pravočasno, strokovno, kakovostno in v skladu z določili pogodbe.

Kraj in datum:

Ime in priimek ter podpis odgovorne osebe
referenčnega naročnika, tj. potrjevalca reference:

8. OSNUTEK POGODBE

Republika Slovenija, Ministrstvo za finance, Finančna uprava Republike Slovenije,
Šmartinska cesta 55, 1000 Ljubljana,
ki jo zastopa Peter Grum, generalni direktor
matična številka: 2482711000
ID št. za DDV: SI77695771
IBAN: SI56 0110 0630 0109 972
(v nadaljevanju: naročnik)

in

naziv in naslov izvajalca:
ki ga/jo zastopa:
matična številka:
ID št. za DDV:
IBAN:
(v nadaljevanju: izvajalec)

skleneta

**POGODBO O STORITVAH NAJEMA OPREME IN KLICNIH CENTROV, POSTAVITVE SISTEMA STACIONARNE
TELEFONIJE TER STORITVE GOVORA PREKO POSTAVLJENEGA SISTEMA STACIONARNE TELEFONIJE ŠT.
C1620-26-000xxx**

1. člen

Pogodbeni stranki uvodoma ugotavljata, da:

- je naročnik za sklenitev te pogodbe izvedel postopek javnega naročila, tj. odprti postopek, po 40. členu Zakona o javnem naročanju – ZJN-3 (Uradni list RS, št. 91/15), njegovimi spremembami in dopolnitvami, javno naročilo pa je bilo objavljeno na portalu javnih naročil pod št. JN_____ z dne _____;
- je bil dobavitelj na podlagi odločitve o oddaji javnega naročila, št. _____ z dne _____, izbran kot najugodnejši ponudnik;
- sklepata to pogodbo za ureditev medsebojnih pravic in obveznosti.

2. člen

Izvajalec mora zagotoviti storitve najema opreme in klicnih centrov, postavitve sistema stacionarne telefonije ter storitve govora preko postavljenega sistema stacionarne telefonije na naročnikovih lokacijah, ki so opredeljene v razpisni dokumentaciji za javno naročilo št. JN 1/2026 (v nadaljevanju: razpisna dokumentacija).

Predmet pogodbe je sicer podrobneje opredeljen v razpisni dokumentaciji, ki je skupaj z vsemi njenimi dopolnitvami, spremembami in naročnikovimi pojasnili ter odgovori sestavni del te pogodbe. Sestavni del te pogodbe je tudi izvajalčeva ponudba z dne _____ (v nadaljevanju: ponudba).

Količine potreb po telefonskih in drugih priključkih, klicnih centrih, lovilnih skupinah, raznih aplikacijah, opremi, storitvah in podobno, ki jih je naročnik opredelil v razpisni dokumentaciji, so okvirne in se v času veljavnosti pogodbe lahko spremenijo glede na dejanske naročnikove potrebe, tj. zmanjšajo ali povečajo. Naročnik lahko v času veljavnosti pogodbe naroči tudi drugo

opremo ali storitve v zvezi s stacionarno telefonijo, če bo se to izkazalo za potrebno. Naročnik za nedoseganje v razpisni dokumentaciji navedenih količin potreb ne bo odškodninsko ali kako drugače odgovoren.

3. člen

Izvajalec zagotavlja, da bo:

- dobavil, namestil, zmontiral, testiral in integriral najeto opremo na naročnikovih lokacijah ter naročniku zagotavljal tehnično podporo pri uporabi opreme in vzdrževanje le-te ter priložil navodila za uporabo opreme, če le-ta obstajajo,
- oprema za postavitve sistema telefonije bo popolnoma ustrezala vsem tehničnim opisom, lastnostim in specifikacijam, ki so bili opredeljeni v razpisni dokumentaciji,
- oprema za postavitve sistema telefonije bo delovala brezhibno,
- oprema redno vzdrževana in servisirana tako, da bo zagotovljena njena običajna oz. dogovorjena raba,
- izpolnil svoje pogodbene obveznosti skladno z njenimi določili, strokovno in kakovostno po pravilih stroke, predpisi, tehničnimi navodili, priporočili in normativi,
- storil vse, kar je treba za zagotovitev varnosti sistema za celoten čas uporabe sistema telefonije,
- naročniku nudil arhiv podatkov, tako da lahko naročnik na pisni poziv prejme za željeno obdobje v elektronski ali pisni obliki podatke o številu naročniških razmerij, količini klicev v različna domača in tuja omrežja in zneske za opravljene storitve v EUR brez DDV,
- po podpisu pogodbe naročniku posredoval elektronski naslov in druge naslove, na katere bodo skrbnik pogodbe in druge naročnikove kontaktne osebe prijavljale napake pri delovanju opreme in sistema telefonije,
- v roku, dogovorjenem z naročnikom, zagotovil uporabniška navodila za dobavljeno opremo in na naročnikovi lokaciji ali po naročnikovi želji preko spleta izvedel ustrezno usposabljanje uporabnikov v zvezi z uporabo aplikacij, orodji za določitev oz. spreminjanje uporabniških nastavitvev ter prenos govora in vso programsko opremo in moduli, dobavljenimi v okviru te pogodbe oz. javnega naročila, pri čemer je vse vključeno v skupno pogodbeno vrednost.

Naročnik zagotavlja, da bo:

- izpolnil svoje pogodbene obveznosti skladno z njenimi določili,
- najeto opremo uporabljal s skrbnostjo dobrega gospodarja,
- izvajalca brez nepotrebnega odlašanja obvestil o vsaki napaki, ki se pokaže na najeti opremi oz. nevarnosti, ki bi ogrožala opremo,
- morebitne rekonstrukcije, adaptacije, vgraditve, menjave delov za izboljšanje ali nadgradnjo predmeta najema opravil le z izvajalčevim soglasjem,
- sodeloval z izvajalcem in mu omogočil postavitve sistema telefonije na vseh naročnikovih lokacijah,
- izvajalcu posredoval po podpisu pogodbe seznam kontaktnih oseb, ki bodo izvajale prijavo napak pri delovanju opreme in sistema telefonije in kasnejše spremembe seznama,
- izvajalcu po podpisu pogodbe posredoval v elektronski obliki seznam števil, ki jih bo izvajalec moral prenesti.

Izvajalec zagotavlja, da pogodbene cene ostajajo enake v času veljavnosti pogodbe ne glede na to, ali je količina dejansko realiziranih potreb manjša ali večja od predvidenih količin potreb, kot so bile opredeljene v razpisni dokumentaciji. Naročnik lahko v okviru pogodbene vrednosti naroči dodatne storitve v zvezi s stacionarno telefonijo, če bi se le-to izkazalo za potrebno.

Prevzem ali vračilo opreme se izvede tako, da naročnikova in izvajalčeva kontaktna oseba podpišeta prevzemni zapisnik ali to pisno zabeleži na drug način (npr. elektronska pošta). Od dneva prevzema opreme lahko izvajalec zaračuna najemnino oz. jo preneha zaračunavati od dneva vračila dalje, če se količina opreme zmanjša.

Vsako spremembo števila uporabnikov oz. naročnin ter količine opreme mora naročnik sporočiti izvajalcu pisno ali po elektronski pošti na izvajalčev elektronski naslov, ki ga izvajalec določi po sklenitvi pogodbe. Izvajalec mora naročniku dobaviti opremo oz. zagotoviti njeno uporabo v roku 1 delovnega dne oz. v roku, ki ga uskladiata naročnikova in izvajalčeva kontaktna oseba.

Rok za dobavo, namestitve, testiranje in integriranje opreme za postavitve sistema telefonije ter telefonske aparate na naročnikovih lokacijah vključno v vzpostavijo v delujoče stanje je do roka, opredeljenega v drugem odstavku 20. člena te pogodbe. Naročnik bo z izvajalcem uskladił časovni načrt izvedbe navedenih storitev, tako da pri naročniku ne bo prišlo do prekinitve storitev stacionarne telefonije in klicnih centrov.

Sistem telefonije se prevzame, ko naročnik in izvajalec ugotovita delujoče stanje in podpišeta prevzemni zapisnik. Z dnem, ki je opredeljen v drugem odstavku 20. člena te pogodbe, začne izvajalec zagotavljati storitve, ki so predmet te pogodbe, razen če je v pogodbi za kakšno storitev drugače opredeljeno. Ob podpisu prevzemnega zapisnika izroči izvajalec naročniku pregleden popis vse opreme, aplikacij in storitev, ki so zagotovljene na vsaki posamezni naročnikovi lokaciji. Iz podatkov mora biti razvidna vrsta in količina vse dobavljene opreme, aplikacij in storitev. Ti podatki so podlaga za izstavitev računov.

Spremembe popisa iz prejšnjega odstavka se lahko izvedejo le na podlagi naročil, ki jih bo naročnikov skrbnik pogodbe po elektronski pošti posredoval izvajalčevemu skrbniku pogodbe. To spremembo izvajalec prikaže na samem računu, ko obračuna opremo, aplikacije, storitve in datumsko opredeli spremembo. Za te spremembe ni treba sklepati aneksov k pogodbi.

Izvajalec mora kadarkoli v času veljavnosti pogodbe na naročnikovo zahtevo posredovati ažurno stanje vse opreme, aplikacij in storitev.

Naročnik izvajalcu ne odgovarja za stroške ali škodo, ki bo izvajalcu nastala zaradi zamika pri začetku izvajanja storitev govora preko sistema telefonije, zaradi zamude pri dobavi, montaži, namestitvi in vzpostavitvi sistema telefonije na naročnikovih lokacijah.

4. člen

Pogodbene cene so razvidne iz Excelove tabele, ki je priloga pogodbe in njen sestavni del.

Pogodbene cene v EUR brez DDV so nespremenljive ves čas veljavnosti pogodbe in to ne glede na to, ali je količina dejansko realiziranih potreb manjša ali večja od predvidenih količin potreb. Pogodbene cene v EUR z DDV zajemajo vse, kar je v skladu z razpisno dokumentacijo potrebno za izvedbo tega javnega naročila oz. pogodbe, vključno z vsemi popusti, stroški in dajatvami, izvemši DDV. Naročnik namreč v zvezi z izvedbo tega javnega naročila oz. pogodbe ne bo priznal nobenih drugih ali dodatnih stroškov. Nespremenljivost cen pomeni, da izvajalec ni upravičen zahtevati spremembe (valorizacije) cene, če se po sklenitvi te pogodbe zvišajo cene elementov, na podlagi katerih je določena. DDV se obračuna v skladu z veljavno zakonodajo, morebitno povečanje stopnje DDV gre v celoti v breme naročnika.

Cene za drugo opremo in storitve v zvezi s stacionarno telefonijo, ki jih bo naročnik po potrebi naročil pri izvajalcu, in niso bile zahtevane z razpisno dokumentacijo oz. v Excelovi tabeli, ki je

del izvajalčeve ponudbe, se obračunajo po izvajalčevem veljavnem ceniku za poslovne uporabnike v času naročila. Če je teh več, velja cena iz najugodnejšega cenika. Če cenika za poslovne uporabnike ni, se upoštevajo cene iz izvajalčevega splošnega cenika.

Uradno veljavni izvajalčev cenik je cenik, po katerem izvajalec zaračunava storitve in blago na trgu in je objavljen na izvajalčevi spletni strani ali ga je izvajalec poslal naročniku. V primeru spremembe cen mora izvajalec naročnika o tem obvestiti, v nasprotnem primeru se storitve oz. blago obračuna po cenah tistega cenika, ki ga je naročnik od izvajalca prejel nazadnje.

Skupna pogodbeni vrednost znaša _____ EUR brez DDV oz. _____ EUR z DDV.

Naročnik si v času veljavnosti te pogodbe pridržuje pravico do sklenitve aneksa, če predvidene količine, kot so opredeljene v tej pogodbi, ne bi zadostovale. V tem primeru se lahko sklene aneks k pogodbi za največ 50 % v tej pogodbi predvidenih količin, te pa se zagotovijo pod enakimi pogoji in obračunajo po enakih cenah, kot je določeno v pogodbi. Aneks k pogodbi se v tem primeru sklene na podlagi 1. točke prvega odstavka 95. člena ZJN-3.

5. člen

V ceno mesečne najemnine (naročnine) so vključeni vsi izvajalčevi stroški, ki nastanejo z najemom, in sicer dobava, montaža, integracija, test in vzdrževanje opreme, ki jo je prevzel naročnik v uporabo, skupaj s tehnično podporo. Izvajalec za najeto opremo ločeno vsak mesec izstavlja račune, in sicer za opremo, ki jo je naročnik uporabljal v preteklem mesecu. Izvajalec je upravičen obračunati najemnino (naročnino) za vse storitve in blago po tej pogodbi od dneva, ki je opredeljen v drugem odstavku 20. člena te pogodbe, razen če je v pogodbi drugače določeno. Izvajalec obračuna najemnino (naročnino) le za aktivne naročnikove uporabnike. Za opremo, ki ni v najemu cel mesec, je izvajalec upravičen obračunati najemnino (naročnino) v sorazmerju s časom dejanskega trajanja najema.

Izvajalec zaračuna naročniku dejansko porabo storitev govora. Cene vključujejo vse stroške, ki jih ima izvajalec v zvezi z opravljanjem storitev govora preko sistema telefonije, in sicer strošek pogodbene storitve, morebitne trošarine, takse, naročnine, priključnino, davke in morebitne popuste in podobno.

Izvajalec zaračuna izdelavo dokumentacije PZI in PID (1. in 2. alineja četrtega odstavka 20. člena pogodbe) šele, ko naročnik pregleda dokumentacijo in izvajalcu pošlje pisno potrditev o opravljeni storitvi. Naročnino za SIP trunk zaračuna izvajalec šele na podlagi naročnikovega pisnega zahtevka za vklop SIP trunca in to z dnem, ko izvajalec naročnika obvesti o vklopu SIP trunca.

Izvajalec bo za storitve govora preko sistema telefonije izstavljal naročniku račune za v preteklem mesecu opravljene storitve. Podlaga za izstavitve računov je specifikacija opravljenih storitev oz. najete opreme.

6. člen

Izvajalec skladno z veljavnim zakonom, ki ureja plačilne storitve za proračunske uporabnike, izda naročniku e-račun vsak mesec, in sicer za v preteklem mesecu izpolnjene pogodbene obveznosti. E-računi se bodo izstavili vsakemu finančnemu uradu posebej, in sicer:

- Generalni finančni urad, Šmartinska cesta 55, 1000 Ljubljana,
- Finančni urad Brežice, Cesta prvih borcev 39 A, 8250 Brežice,

- Finančni urad Celje, Aškerčeva ulica 12, 3102 Celje,
- Finančni urad Dravograd, Mariborska cesta 3 A, 2370 Dravograd,
- Finančni urad Hrastnik, Log 9, 1430 Hrastnik,
- Finančni urad Kočevje, Ljubljanska cesta 10, 1330 Kočevje,
- Finančni urad Koper, Piranska ulica 2, 6000 Koper,
- Finančni urad Kranj, Koroška cesta 21, 4000 Kranj,
- Finančni urad Ljubljana, Davčna ulica 1, 1000 Ljubljana,
- Finančni urad Maribor, Titova cesta 10, 2502 Maribor,
- Finančni urad Murska Sobota, Slomškova ulica 1, 9000 Murska Sobota,
- Finančni urad Nova Gorica, Ulica Gradnikove brigade 2, 5000 Nova Gorica,
- Finančni urad Novo mesto, Kandijska cesta 21, 8000 Novo mesto,
- Finančni urad Postojna, Tržaška cesta 1, 6230 Postojna,
- Finančni urad Ptuj, Trstenjakova ulica 2 A, 2250 Ptuj,
- Finančni urad Velenje, Kopališka cesta 2 A, 3320 Velenje,
- Posebni finančni urad, Gospodinjska ulica 8, 1000 Ljubljana.

Izvajalec predvidoma izstavi e-račun za vse lokacije, ki sodijo pod posamezni finančni urad. E-račune bodo potrjevale naročnikove kontaktne osebe na posamezen finančnem uradu.

Naročnik lahko nepravilno izstavljen e-račun zavrne v 15 dneh od dneva njegovega prejema. Naročnik je dolžan plačati e-račun v tridesetih dneh po prejemu pravilno izstavljenega e-računa oz. skladno z veljavnimi predpisi, in sicer na transakcijski račun izvajalca, ki je naveden na e-računu. E-račun se mora sklicevati na številko pogodbe, na podlagi katere se izstavlja.

7. člen

Izvajalec odgovarja za stvarne in pravne napake na najeti opremi. Če ima v najem vzeta oprema kakšno napako, jo je izvajalec dolžan nemudoma odpraviti oz. izročiti stvar brez napak enakih ali boljših tehničnih lastnosti.

Pri programski opremi, ki jo izvajalec izroči naročniku, pridobi naročnik le pravico do uporabe za čas veljavnosti pogodbe.

Če izvajalec zagotovi programsko opremo, na kateri sam nima avtorske pravice, mora izvajalec sam urediti vsa razmerja z nosilcem avtorske pravice, med drugim tudi v zvezi s prilagoditvijo ali dopolnitvijo programske opreme, če bi le-te bile potrebne, zato da bi programska oprema ustrezala tehničnim zahtevam iz razpisne dokumentacije, in sicer tako da bo naročniku omogočena nemotena uporaba ter zagotovljeno vzdrževanje programske opreme v navedenem obdobju. Izvajalec zagotavlja, da bo programska oprema ustrezno delovala in da nosilec avtorske pravice ne bo imel nobenih pravnih zahtevkov do naročnika iz naslova uporabe te programske opreme. Plačila za dovolitev uporabe programske opreme z lastnostmi, kot so opredeljene v razpisni dokumentaciji, ter vzdrževanje programske opreme za čas veljavnosti pogodbe so že vključene v pogodbeno vrednost in naročnik s tem ne prevzema nobenih dodatnih stroškov. V morebitnih postopkih zoper naročnika izvajalec zagotavlja, da se bo na svoje stroške udeleževal teh postopkov in storil vse, kar je treba, da naročnika obrani zahtevkov tretjih oseb, ki bi nastali v zvezi z dobavljeno programsko opremo. Če to ne bo možno, bo izvajalec sam namesto naročnika, plačal kateri koli znesek, ki bi bil pravnomočno dosojen, da ga mora tretjim osebam plačati naročnik.

Izvajalec mora v najem dano opremo in sistem telefonije na lastne stroške redno vzdrževati in po potrebi popravljati oz. jo zamenjati z novo, tako da je primerna za njeno običajno in

dogovorjeno rabo. Stroški vzdrževanja in popravil ter zamenjave so vključeni v ceno mesečnega najema opreme.

Izvajalec naročniku zagotavlja tehnično podporo pri uporabi opreme in sprejemati prijavo napak vse dni v letu 24/7.

Izvajalec zagotavlja naslednje odzivne čase in čase za opravo napak (čas razrešitve):

Učinek na uporabnika	Zastoj poslovanja	Omejeno delovanje, izpad posebej pomembnih funkcij	Omejeno delovanje, vendar ni kritično	Prerazporeditev delovnih opravil, dodatne storitve
Prioriteta - stopnja resnosti	1	2	3	4
Odzivni časi (prvi stik)	Takoj	15 minut	1 ura	Po dogovoru
Odzivni časi (na lokaciji)	4 ure	4 ure	4 ure	Po dogovoru
Čas razrešitve (delna funkcionalnost)	nenehno poskušanje	2 uri	1 dan	Po dogovoru
Čas razrešitve (polna funkcionalnost)	2 uri	4 ure	3 dni	Po dogovoru

Odzivni časi in časi razrešitve so zgornje meje porabe časa v postopku razreševanja dogodka.

Odzivni čas in čas razrešitve začne teči od trenutka prejema sporočila o dogodku in je odvisen od prioritete, tj. stopnje resnosti problema, kot ga v prijavi navede naročnik in po potrebi uskladi z izvajalcem.

Roki za odpravo napake od prijave napake glede na vrsto opreme so naslednji:

- pri uporabnikih s standardnim telefonom (ST), nadstandardnim telefonom (NT) in brezžičnim telefonskim aparatom (BTA) in drugo opremo – 1 delovni dan,
- na analognem ali digitalnem prehodu za faks ali alarmni priključek (AP) – 3 ure,
- na telefonski centrali (TC) – 1 ura.

V primeru nasprotja med rokom za odpravo napake, ki je opredeljen v devetem odstavku tega člena, in časom razrešitve iz šestega odstavka tega člena, veljajo tisti roki za odpravo napake, ki so daljši.

Tehnična podpora zajema tudi pomoč pri nastavitvah in odkrivanju napak ter komunikacijo s proizvajalcem opreme v primeru reševanju napak. Tehnična podpora je vključena v ceno mesečnega najema opreme.

Manjše napake in spremembe v nastavitvah opreme lahko izvajajo naročnikovi strokovni delavci po predhodnem telefonskem dogovoru z izvajalcem in na podlagi njegovega tehničnega svetovanja.

Prijavo napak pri delovanju opreme stacionarne telefonije bo izvajal naročnikov skrbnik pogodbe in/ali naročnikove kontaktne osebe.

Prijavo napak povezanih z delovanjem klicnega centra bodo izvajale naročnikove kontaktne osebe, ki jih bo naročnik sporočil po podpisu pogodbe.

Napake bo naročnik izvajalcu sporočal preko aplikacije ali spletnega obrazca, če je ta na voljo, ali po elektronski pošti ali po telefonu na naslov oz. številko, ki jo bo izvajalec posredoval naročniku. Naročnik bo izvajalca redno obveščal o podatkih o kontaktnih osebah in kasnejših spremembah.

Če izvajalec napake ne odpravi v roku, jo lahko na njegove stroške odpravi naročnik. Naročnik v tem primeru ravna tako, kot določa tretji odstavek 8. člena te pogodbe.

Izvajalec mora zagotoviti, da bo pri izvedbi pogodbenih obveznosti komunikacija potekala v slovenskem jeziku. Če izvajalčevi delavci ali delavci po izvajalcu pooblaščen družbe niso sposobni tekoče pisno in ustno komunicirati v slovenskem jeziku, mora izvajalec na svoje stroške zagotoviti strokovno usposobljenega tolmača, preko katerega bo zagotovljena tekoča pisna in ustna komunikacija v slovenskem jeziku.

Izvajalčevi delavci ali delavci po izvajalcu pooblaščen družbe v vsakem primeru niso sposobni tekočega ustnega in pisnega razumevanja in izražanja v slovenskem jeziku, če nimajo nivoja znanja slovenskega jezika vsaj na stopnji B2 enotnega evropskega referenčnega okvira za znanje jezikov. Stroške in breme dokazovanja znanja jezika v primeru spora nosi izvajalec. Presoja pa se dejansko tekoče ustno in pisno razumevanje in izražanje kadra v slovenskem jeziku.

Če naročnik ugotovi, da so izvajalčevi delavci ali delavci po izvajalcu pooblaščen družbe tehnično nestrokovni ali nekakovostni, poslovno-operativno neučinkoviti, nezmožni komuniciranja in koordiniranja z naročnikovimi uslužbenci, lahko naročnik zahteva zamenjavo takih delavcev z ustreznimi. Izvajalec mora take delavce zamenjati najpozneje v enem mesecu od datuma zahteve naročnika.

8. člen

V primeru zamude roka za dobavo opreme na naročnikove lokacije, njeno montažo, namestitvijo, testiranjem in integracijo opreme (postavitev sistema stacionarne telefonije in klicnih centrov v delujoče stanje), ki nastane iz razlogov na strani izvajalca, je dolžan ta plačati pogodbeno kazen za vsak zamujeni dan v višini 200,00 EUR na dan, vendar ne več kot 3 % skupne pogodbene vrednosti v EUR z DDV. Pogodbena kazen v primeru zamude odzivnih rokov ali rokov za odpravo napak za vsak zamujen dan znaša 50,00 EUR, vendar ne več kot 0,2 % skupne pogodbene vrednosti v EUR z DDV za vsako nastalo zamudo.

Izvajalec je dolžan plačati odškodnino tudi za tisti del škode, ki presega obračunano pogodbeno kazen.

Naročnik izstavi izvajalcu bremepis za obračunano pogodbeno kazen. Če izvajalec pogodbene kazni ne plača v roku, ki ga naročnik določi v bremepisu, si naročnik pridržuje pravico, da ob plačilu izvajalčevega računa ne plača zneska, ki je naveden na izvajalčevem računu, ampak zmanjšane za znesek obračunane pogodbene kazni. Naročnik lahko to opravi večkrat do dokončnega poplačila obračunane pogodbene kazni. Enako velja tudi v primeru neplačila odškodnine po drugem odstavku tega člena.

Naročnik si pridržuje pravico, da v primeru izvajalčevega neplačila pogodbene kazni oz. odškodnine, unovči finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti, če naročnik

ne bi mogel zagotoviti poplačila pogodbene kazni oz. odškodnine na način iz prejšnjega odstavka tega člena.

Naročnik obračuna izvajalcu pogodbeno kazen, ne glede na odposlani pisni opomin, od trenutka nastopa zamude roka, tj. ko bi izvajalec v skladu s pogodbenimi določili moral pogodbeno obveznosti izpolniti, pa do prenehanja zamude, tj. dokler izvajalec pravilno ne izpolni pogodbene obveznosti.

9. člen

Izvajalec mora v 10 dneh od podpisa pogodbe izročiti naročniku finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti, tj. bančna garancija ali kavcijsko zavarovanje zavarovalnice, v vrednosti 3 % od skupne pogodbene vrednosti v EUR z DDV in veljavnostjo najmanj 9 mesecev, šteto od dneva iz drugega odstavka 20. člena te pogodbe.

Finančno zavarovanje se unovči, če izvajalec ne izpolni svojih pogodbenih obveznosti, jih izpolni napačno oz. pomanjkljivo oz. jih ne izpolni pravočasno. Če naročnik zaradi izvajalčevih pogodbenih kršitev odstopi od pogodbe, lahko naročnik zahteva povračilo škode, kar vključuje tudi višje stroške izvedbe storitev, ki bi jih moral naročnik naročiti pri tretji osebi, in za ta namen unovči finančno zavarovanje.

10. člen

(člen se izloči iz besedila pogodbe, če gre za ponudbo samostojnega ponudnika)

Izvajalci, ki skupaj izpolnjujejo pogodbene obveznosti, odgovarjajo solidarno za pravilno izpolnitev pogodbenih obveznosti.

11. člen

(člen se izloči iz besedila pogodbe, če gre za ponudbo samostojnega ponudnika brez podizvajalcev)

Izvajalec, ki skupaj s podizvajalcem izpolnjuje pogodbene obveznosti, v razmerju do naročnika v celoti odgovarja za njihovo pravilno izvedbo.

Izvajalec mora v času veljavnosti pogodbe obvestiti naročnika o spremembah informacij iz drugega odstavka 94. člena ZJN-3 in mu poslati informacije o novih podizvajalcih najkasneje v 5 dneh po spremembi. V primeru vključitve novih podizvajalcev mora izvajalec v skladu s tretjim odstavkom 94. člena ZJN-3 skupaj z obvestilom naročniku med drugim predložiti podatke in dokumente o kontaktnih osebah in zakonitih zastopnikih novih podizvajalcev, izpolnjene obrazce ESPD novih podizvajalcev v skladu z 79. členom ZJN-3 in pisno zahtevo novega podizvajalca za neposredno plačilo, če novi podizvajalec to zahteva.

Kakršne koli spremembe podizvajalcev v času veljavnosti te pogodbe bodo možne le na podlagi naročnikovega soglasja. Predlagani novi podizvajalec bo moral predložiti ustrezne listine in izkazati izpolnjevanje pogojev, ki jih mora izpolnjevati vsak podizvajalec, hkrati pa tudi tistih pogojev, ki jih je v ponudbi z dokazili izkazal podizvajalec, ki ga izvajalec namerava nadomestiti z drugim podizvajalcem.

Če naročnik ugotovi, da pogodbene obveznosti opravlja podizvajalec, ki ni bil naveden v ponudbi oz. ni vključen v izvedbo pogodbenih obveznosti na način, kot ga določa ta člen, ima naročnik pravico odpovedati to pogodbo.

Naročnik si pridržuje pravico, da lahko kadarkoli preveri kogarkoli od podizvajalcev, ki opravljajo pogodbene obveznosti.

12. člen

(člen se izloči iz besedila pogodbe, če gre za ponudbo samostojnega ponudnika brez podizvajalcev)

Izvajalec s sklenitvijo te pogodbe pooblašča naročnika, da na podlagi s strani izvajalca potrjenega podizvajalčevega računa oz. situacije plača neposredno podizvajalcu. To velja v primeru, ko izvajalec pri izpolnitvi pogodbenih obveznosti sodeluje s podizvajalcem, podizvajalec pa je podal zahtevo za neposredno plačilo. Podizvajalec mora v tem primeru podati pisno soglasje, na podlagi katerega naročnik namesto izvajalca poravnava podizvajalčevo terjatev do dobavitelja. Izvajalec mora k svojemu računu oz. situaciji priložiti podizvajalčev račun oz. situacijo, ki jo mora predhodno potrditi.

Če podizvajalec ni zahteval neposrednega plačila, mora izvajalec naročniku najpozneje v 60 dneh od plačila končnega računa oz. situacije poslati svojo pisno izjavo in pisno izjavo podizvajalca, da je podizvajalec prejel plačilo za izvedene gradnje ali storitve oz. dobavljeno blago, neposredno povezano s predmetom javnega naročila oz. te pogodbe. Opustitev predložitve pisnih izjav predstavlja prekršek.

13. člen

Izvajalec je kot skupni upravljavec dolžan ohraniti kot zaupne in varovati podatke, ki so osebni podatki, davčna tajnost, podatke, ki so poslovna skrivnost, podatke, varovane na podlagi zakona, ki ureja tajne podatke in vse ostale podatke (v nadaljevanju: varovani podatki), ki jih pridobi oz. za katere izve med izpolnjevanjem pogodbenih obveznosti, in sicer toliko dolgo, kolikor je treba v skladu z roki hrambe, ki jih določa predpis oz. če rok hrambe ni posebej določen, toliko dolgo, dokler naročnik ne sporoči, da se ti lahko uničijo. Izvajalec varovanih podatkov ne sme uporabiti v lastno korist ali v komercialne namene in jih ne sme brez vednosti in naročnikovega soglasja posredovati tretjim osebam.

Pogodbenima strankama ni dovoljena uporaba varovanih podatkov, za katere izvesta pri izpolnjevanju pogodbenih obveznosti v drug namen, ki ni izrecno določen s pogodbo oz. neposredno povezan z namenom izpolnitve pogodbenih obveznosti.

Pogodbeni stranki sta dolžni zagotoviti zavarovanje varovanih podatkov v skladu s Splošno uredbo o varstvu podatkov (v nadaljevanju: uredba) oz. skladno z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, zakonom o davčnem postopku in drugimi predpisi, ki urejajo področje varnosti varovanih podatkov. Izvajalec je dolžan zagotoviti ustrezne ukrepe za varovanje navedenih podatkov s svojim notranjimi pravili.

Če obstaja možnost, da se izvajalčevi delavci, ki bodo neposredno izvajali storitve po tej pogodbi, seznanijo z osebnimi in drugimi varovanimi podatki, bodo morali pred začetkom storitev podpisati izjavo o varovanju podatkov.

14. člen

Naročnikov skrbnik/ca pogodbe je _____, tel. _____, e-naslov: _____, izvajalčev skrbnik/ica je _____, tel. št. _____, e-naslov: _____.

15. člen

Če se ugotovi, da je pri izvedbi javnega naročila, na podlagi katerega je podpisana ta pogodba, ali pri izvajanju te pogodbe kdo v imenu ali na račun druge pogodbene stranke obljubil, ponudil ali dal kakšno nedovoljeno korist za pridobitev tega posla ali za sklenitev tega posla pod ugodnejšimi pogoji predstavniku ali posredniku naročnika ali drugega organa ali organizacije iz javnega sektorja, ali za opustitev obveznega nadzora nad izvajanjem pogodbenih obveznosti, ali za drugo ravnanje ali opustitev, s katerim je organu ali organizaciji iz javnega sektorja povzročena škoda, ali je omogočena pridobitev nedovoljene koristi predstavniku organa, posredniku organa ali organizacije iz javnega sektorja, drugi pogodbeni stranki ali njenemu predstavniku, zastopniku ali posredniku, je ta pogodba nična.

Naročnik ob ugotovitvi domnevnega obstoja dejanskega stanja iz prvega odstavka tega člena ali ob obvestilu komisije za preprečevanje korupcije ali drugih organov glede njegovega domnevnega nastanka začne z ugotavljanjem pogojev ničnosti pogodbe iz prejšnjega odstavka tega člena in z drugimi ukrepi v skladu s predpisi Republike Slovenije.

16. člen

Določila te pogodbe se pri presoji izpolnitvenih obveznosti razlagajo skupaj z razpisno dokumentacijo in njenimi dopolnitvami in spremembami ter izvajalčevo ponudbo. Če bi naštetih dokumenti isto vprašanje urejali drugače in se pogodbeni stranki ne bi mogli dogovoriti o vsebini izpolnitvene obveznosti, ima pri razlagi pogodba skupaj z razpisno dokumentacijo prednost pred izvajalčevo ponudbo, razen če bi bilo upoštevanje ponudbe za naročnika ugodneje.

Pogodbeni stranki morata upoštevati tudi pravice in obveznosti, ki v pogodbi niso zapisane, so pa zapisane v 3. poglavju razpisne dokumentacije, tj. vsebinsko-tehničnem opisu predmeta javnega naročila. Razpisna dokumentacija je tudi sestavni del pogodbe.

Vse zadeve, ki jih pogodbeni stranki v pogodbi nista dogovorili drugače, bosta obravnavali v skladu z določbami Obligacijskega zakonika, njegovimi spremembami in dopolnitvami, ter ostalimi veljavnimi predpisi.

Če je katerakoli od pogodbenih določb neveljavna ali taka postane, to ne vpliva na ostale pogodbene določbe. Neveljavna določba se nadomesti z veljavno, ki mora čim bolj ustrezati namenu, ki ga je želela doseči neveljavna določba.

Z izrazom »pisno« se po tej pogodbi razume tudi sporočilo, ki ga katera koli pogodbeni stranka pošlje po elektronski pošti na e-naslov skrbnika pogodbe in uradni e-naslov pogodbene stranke, kot je naveden na spletni strani pogodbene stranke.

17. člen

Pogodbeni stranki soglašata, da bosta sporazumno reševali morebitne spore, ki nastanejo v zvezi s pogodbo. Pogodbeni stranki soglašata, da o sporu odloči stvarno pristojno sodišče v Ljubljani, če spora ni mogoče rešiti sporazumno.

18. člen

Vse spremembe in dopolnitve te pogodbe se izvršijo v obliki pisnih aneksov, ki jih podpišeta obe pogodbeni stranki, razen v primerih, ko sta pogodbeni stranki s to pogodbo določili drugače. Pogodbeni stranki soglašata, da se lahko vse spremembe, ki se nanašajo na naziv, naslov oz.

sedež pogodbenih strank, nazive in naslove finančnih uradov, številke transakcijskih računov, elektronskih naslovov, telefonskih števil in imen zakonitih zastopnikov, skrbnikov pogodb in kontaktnih oseb naročnika in izvajalca, izvedejo s pisnim obvestilom, pri čemer za takšne spremembe pogodbe ni treba skleniti aneksa k pogodbi.

19. člen

Vsaka pogodbeni stranka ima pravico do odstopa od pogodbe, če pride do neizpolnitve oz. neustreznega izpolnjevanja pogodbenih obveznosti. Odstop od pogodbe je mogoč, če stranka s priporočenim pismom opozori nasprotno stranko na kršitev pogodbe in nasprotna stranka v roku 30 dni po prejemu pisnega obvestila, oz. v roku, za katerega se stranki dogovorita, očitane kršitve ne odpravi oz. očitka utemeljeno ne ovrže. Če pogodbeni stranka kršitve ne odpravi oz. očitka utemeljeno ne ovrže, pošlje pogodbeni stranka, ki odstopa, priporočeno pismo, s katerim odstopi od pogodbe. Zaradi nemotene zagotovitve storitev po tej pogodbi učinkuje odstop od te pogodbe z dnem začetka veljavnosti nove pogodbe, ki jo naročnik sklene na podlagi novega javnega naročila, vendar ne dlje od štirih mesecev in tudi ne dlje od datuma izteka veljavnosti te pogodbe, če bi ta pogodba bila v trenutku odstopa veljavna manj kot štiri mesece. Naročnik se v primeru odstopa od pogodbe, ki jo poda katera koli pogodbeni stranka, zaveže brez odlašanja izvesti javno naročilo, na podlagi katerega bo sklenjena nova pogodba o izvedbi javnega naročila.

Ta pogodba preneha veljati tudi v primeru, če se uresniči razvezni pogoj. Razvezni pogoj se uresniči, če je naročnik seznanjen, da je sodišče s pravnomočno odločitvijo ugotovilo kršitev obveznosti, katere vsebino opredeljuje drugi odstavek 3. člena ZJN-3 s strani izvajalca ali njegovega podizvajalca, ali če je naročnik seznanjen, da je pristojni državni organ pri izvajalcu ali njegovem podizvajalcu v času izvajanja pogodbe ugotovil najmanj dve kršitvi v zvezi s plačilom za delo, delovnim časom, počitki, opravljanjem dela na podlagi pogodb civilnega prava kljub obstoju elementov delovnega razmerja ali v zvezi z zaposlovanjem na črno in za kateri mu je bila s pravnomočno odločitvijo ali več pravnomočnimi odločitvami izrečena globa za prekršek. V primeru seznanitve naročnika s kršitvijo mora ta o tem obvestiti izvajalca v desetih dneh. Izvajalec lahko v roku, ki ga določi naročnik, ki pa ne sme biti daljši kot 15 dni, predloži dokaze, da je sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju kršitev. Če obstaja kršitev pri podizvajalcu, lahko izvajalec v istem roku predloži dokaze, da je podizvajalec sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju kršitev. Če izvajalec ni predložil dokazov za podizvajalca ali če jih je, pa naročnik oceni, da ti ukrepi ne zadoščajo, lahko izvajalec zamenja podizvajalca v roku, ki ga določi naročnik in ne sme biti daljši od 15 dni v skladu s 94. členom ZJN-3, ali sam prevzame del, ki ga je oddal v podizvajanje temu podizvajalcu, če ta zamenjava ali prevzem ne pomeni bistvene spremembe pogodbe. Če izvajalec ni predložil dokazov zase ali za podizvajalca ali če jih je, pa naročnik oceni, da ti ukrepi ne zadoščajo, ali če izvajalec ne prevzame del sam ali predlaga novega podizvajalca ali če naročnik v skladu s 94. členom ZJN-3 pravočasno predlaganega novega podizvajalca zavrne, se razvezni pogoj uresniči pod pogojem, da je od seznanitve naročnika s kršitvijo in do izteka veljavnosti pogodbe še najmanj šest mesecev. V primeru izpolnitve razveznega pogoja se šteje, da je pogodba razvezana z dnem sklenitve nove pogodbe o izvedbi javnega naročila, naročnik pa mora nov postopek oddaje javnega naročila začeti nemudoma, vendar najkasneje v 60 dneh od seznanitve s kršitvijo. Če naročnik v tem roku ne začne novega postopka javnega naročila, se šteje, da je pogodba razvezana šestdeseti dan od seznanitve s kršitvijo. Če se v času veljavnosti pogodbe spremeni vsebina razveznega pogoja, kot ga določa veljavni zakon, ki ureja javno naročanje, pogodbeni stranki soglašata, da se vsebina razveznega pogoja, kot je opredeljena v tem odstavku tega člena, nadomesti z vsebino razveznega pogoja, kot ga določa veljavni zakon, ki ureja javno naročanje. V tem primeru ni treba skleniti aneksa k pogodbi, razen če to zahteva veljavni zakon, ki ureja javno naročanje.

Naročnik lahko ne glede na določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja, odstopi od pogodbe tudi v naslednjih primerih:

- javno naročilo je bilo bistveno spremenjeno, kar terja nov postopek javnega naročanja,
- v času oddaje javnega naročila je bil izvajalec v enem od položajev, zaradi katerega bi ga naročnik moral izločiti iz postopka javnega naročanja, pa s tem dejstvom naročnik ni bil seznanjen v postopku javnega naročanja,
- zaradi hudih kršitev obveznosti iz PEU, PDEU in ZJN-3, ki jih je po postopku v skladu z 258. členom PDEU ugotovilo Sodišče Evropske unije, javno naročilo ne bi smelo biti oddano izvajalcu.

20. člen

Ta pogodba je sklenjena, ko jo podpiše zadnja pogodbeni stranka.

Storitve po tej pogodbi se začnejo izvajati od 12. 11. 2026 dalje, in sicer za 8 mesecev, razen če je za določeno storitev ali dobavo blaga v tej pogodbi opredeljeno drugače.

Ta pogodba lahko preneha veljati, če skupni nabavni organ na podlagi skupnega javnega naročila storitev stacionarne telefonije, h kateremu je naročnik zavezan pristopiti v skladu z veljavnimi predpisi, sklene pogodbo z izbranim ponudnikom. Naročnik v tem primeru pošlje izvajalcu pisno obvestilo o sklenitvi pogodbe z izbranim ponudnikom in v pisnem obvestilu določi rok, v katerem pogodba preneha veljati. Ta rok, ki ne sme biti krajši od 2 tednov, je sicer odvisen od izpolnitve pogojev, na podlagi katerih lahko izbrani ponudnik naročniku zagotovi storitve stacionarne telefonije po novi pogodbi, ne da bi ta sprememba povzročila naročniku tehnične težave v delovanju stacionarne telefonije.

Izvajalec se zaveže, da bo zaradi zagotovitve nemotenega prehoda in delovanja, vključitve in izklopa storitev stacionarne telefonije in klicnih centrov po tem ali drugih javnih naročilih ter upravljanja s tveganji:

- v 30 dneh po sklenitvi pogodbe pripravil PZI (projekt za izvedbo) in v 30 dneh po postavitvi in zagonu sistemov pripravil PID (projekt izvedenih del), iz katerih mora biti razvidna arhitektura in tehnologija sistema telefonije in klicnih centrov ter povezanost z naročnikovimi sistemi in predvidena razpoložljivost storitev (npr. SLA 99,99 %), uporabljeni protokoli in varnost, LAN omrežje in javno telefonijo ter javnih internetom;
- zagotovil tehnično podporo in koordinacijo z izbranim ponudnikom oz. izbranimi ponudnikoma v dveh samostojnih javnih naročilih za storitve stacionarne telefonije in nakup in vzpostavitev klicnega centra, zato da se bo zagotovil nemoten prehod in vklop storitev na novoizbranega ponudnika za storitve stacionarne telefonije in novoizbranega ponudnika za nakup in vzpostavitev klicnega centra;
- zagotovil sodelovanje naročniku in njegovim izvajalcem ali ponudnikom informacijskih in telekomunikacijskih sistemov.

Aktivno sodelovanje pomeni udeležbo in aktivno sodelovanje na sestankih in predajo informacij, ki so potrebne za zagotovitev neprekinjenega in nemotenega delovanja klicnih centrov in storitev stacionarne telefonije po prenehanju te pogodbe in podobno. Stroški storitev so opredeljeni v Excelovi tabeli in so ne glede na količino dela vključeni v skupno pogodbeno vrednost, tako da jih naročnik razen tega, kar je opredeljeno v tem in prejšnjem odstavku ter Excelovi tabeli, ne bo dodatno plačal. Rok za izvedbo obveznosti iz druge in tretje alineje prejšnjega in tega odstavka se dogovori pisno med izvajalcem, naročnikom in po potrebi ostalimi izbranimi ponudniki, ki sodelujejo pri izvedbi nakupa in vzpostavitve klicnih centrov in najema storitev stacionarne telefonije.

Veljavnost oz. uporaba pogodbe je vezana na finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti, ki ga mora izvajalec predložiti naročniku v skladu z 9. členom te pogodbe.

21. člen

S to pogodbo se prevzema obveznost plačil v obdobju veljavnega proračuna, nato pa velja pogodba pod pogojem, da bodo naročniku v proračunu zagotovljena proračunska sredstva. Če naročniku proračunska sredstva ne bodo zagotovljena, preneha pogodba z dnem prejema naročnikovega pisnega obvestila.

22. člen

Pogodba je sestavljena v 3 izvodih, od katerih prejme naročnik 2 izvoda, izvajalec pa 1 izvod./Pogodba je podpisana elektronsko. (Način podpisa pogodbe dogovorita naročnik in izbrani ponudnik po nastopu pravnomočnosti odločitve o oddaji javnega naročila).

Naročnik:

Izvajalec:

9. FINANČNO ZAVAROVANJE ZA RESNOST PONUDBE

Glava s podatki o garantu (zavarovalnici/banki)

Za: Republika Slovenija, Ministrstvo za finance, Finančna uprava Republike Slovenije, Šmartinska cesta 55, 1000 Ljubljana

Datum: _____ (vpiše se datum izdaje)

VRSTA: (kavcijsko zavarovanje/garancija za resnost ponudbe)

ŠTEVILKA: _____ (vpiše se številka zavarovanja)

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

NAROČNIK: _____ (vpiše se ime in naslov naročnika zavarovanja/garancije, tj. kandidata oz. ponudnika v postopku javnega naročanja)

UPRAVIČENEC: Republika Slovenija, Ministrstvo za finance, Finančna uprava Republike Slovenije, Šmartinska cesta 55, 1000 Ljubljana

OSNOVNI POSEL: Obveznost naročnika zavarovanja/garancije iz njegove ponudbe, predložene v postopku javnega naročanja št. JN 1/2026 (interna oznaka JN 1/2026), z dne _____, katere predmet so storitve najema opreme in klicnih centrov, postavitve sistema stacionarne telefonije ter storitve govora preko postavljenega sistema stacionarne telefonije za 8-mesečno obdobje.

ZNESEK IN VALUTA: _____ EUR (v skladu s točko 1.5 razpisne dokumentacije)

LISTINE, KI JIH JE POLEG IZJAVE TREBA PRILOŽITI ZAHTEVI ZA PLAČILO IN SE IZREČNO ZAHTEVAJO V SPODNJEM BESEDILU: Nobena.

JEZIK V ZAHTEVANIH LISTINAH: slovenski

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

KRAJ PREDLOŽITVE: _____ (garant vpiše naslov podružnice, kjer se opravi predložitev papirnih listin, ali elektronski naslov za predložitev v elektronski obliki, kot na primer garantov SWIFT naslov. Če kraj predložitve v tej rubriki ni naveden, se predložitev opravi v kraju, kjer je garant izdal zavarovanje.)

DATUM VELJAVNOSTI: 30. 6. 2026

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

Kot garant se s to zavarovanjem/garancijo nepreklicno zavezujemo, da bomo upravičencu izplačali katerikoli znesek do višine zneska zavarovanja/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 ni izpolnil svojih obveznosti iz osnovnega posla.

Zavarovanje/garancija se lahko unovči iz naslednjih razlogov, ki morajo biti navedeni v izjavi upravičenca oz. zahtevi za plačilo:

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

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

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

Za to garancijo veljajo Enotna Pravila za Garancije na Poziv (EPGP) revizija iz leta 2010, izdana pri MTZ pod št. 758 oz. za kavcijsko zavarovanje zavarovalnice velja, da mora biti to nepogojno in plačljivo na prvi poziv, pri unovčitvi kavcijskega zavarovanja pa upravičencu ni treba predložiti originala kavcijskega zavarovanja, ampak zadostuje le navedba številke kavcijskega zavarovanja, navedena na pozivu k njegovi unovčitvi.

garant
(žig in podpis)

10. FINANČNO ZAVAROVANJE ZA DOBRO IZVEDBO POGODBENIH OBVEZNOSTI

Glava s podatki o garantu (banki) ali SWIFT ključ

Za: Republika Slovenija, Ministrstvo za finance, Finančna uprava Republike Slovenije, Šmartinska cesta 55, 1000 Ljubljana

Datum: _____ (vpiše se datum izdaje)

VRSTA GARANCIJE: (kavcijsko zavarovanje/garancija za dobro izvedbo posla)

ŠTEVILKA GARANCIJE: _____ (vpiše se številka garancije)

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

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

UPRAVIČENEC: Republika Slovenija, Ministrstvo za finance, Finančna uprava Republike Slovenije, Šmartinska cesta 55, 1000 Ljubljana

OSNOVNI POSEL: Pogodba o zagotavljanju storitev najema opreme in klicnih centrov, postavitve sistema stacionarne telefonije ter storitve govora preko postavljenega sistema stacionarne telefonije št. C1620-26-000xxx, katere predmet je zagotavljanje storitev najema opreme in klicnih centrov, postavitve sistema stacionarne telefonije ter storitve govora preko postavljenega sistema stacionarne telefonije za 8-mesečno obdobje. Pogodba je sklenjena na podlagi javnega naročila št. JN 1/2026 in ponudbe naročnika garancije.

ZNESEK IN VALUTA GARANCIJE: _____ EUR (v skladu s točko 1.5 razpisne dokumentacije)

LISTINE, KI JIH JE POLEG IZJAVE TREBA PRILOŽITI ZAHTEVI ZA PLAČILO IN SE IZREČNO ZAHTEVAJO V SPODNJEM BESEDILU: Nobena.

JEZIK V ZAHTEVANIH LISTINAH: slovenski

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

KRAJ PREDLOŽITVE: _____ (Garant vpiše naslov podružnice, kjer se opravi predložitev papirnih listin, ali elektronski naslov za predložitev v elektronski obliki, kot na primer garantov SWIFT naslov. Če kraj predložitve v tej rubriki ni naveden, se predložitev opravi v kraju, kjer je garant izdal garancijo.)

DATUM VELJAVNOSTI: do _____ (v skladu s točko 1.5 razpisne dokumentacije)

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 zavezuje, 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.

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 v Ljubljani po slovenskem pravu.

Za to garancijo veljajo Enotna Pravila za Garancije na Poziv (EPGP) revizija iz leta 2010, izdana pri MTZ pod št. 758 oz. za kavcijsko zavarovanje zavarovalnice velja, da mora biti to nepogojno in plačljivo na prvi poziv, pri unovčitvi kavcijskega zavarovanja pa upravičencu ni treba predložiti originala kavcijskega zavarovanja, ampak zadostuje le navedba številke kavcijskega zavarovanja, navedena na pozivu k njegovi unovčitvi.

garant
(žig in podpis)

11. IZJAVA O VAROVANJU PODATKOV

Pogodbenik/uporabnik: _____
Ime in priimek delavca: _____
Naslov delavca: _____
Poštna številka in kraj: _____

Podpisani/-a _____, letnica rojstva _____ (neobvezno)

IZJAVLJAM:

1.

Zavedam se, da bom za potrebe izvajanja pogodbe, sklenjene med v uvodu te izjave navedenim pogodbenikom in Finančno upravo Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: FURS) ter pogodbenikom in njegovim morebitnim podizvajalcem, ali na drugi pravni podlagi kot uporabnik imel/-a dostop do različnih vrst varovanih podatkov (podatki, ki so davčna tajnost, osebni podatki, podatki, ki so poslovna skrivnost, tajni podatki in kateri koli drugi na podlagi zakona ali drugega predpisa varovani podatki), katerih obdelava in varovanje sta predpisana, zloraba ali malomarno ravnanje z njimi pa lahko predstavlja prekršek ali kaznivo dejanje ter lahko povzroči materialno oziroma nematerialno škodo.

2.

Potrujem, da sem bil/-a posebej **opozorjen/-a na predpise**, ki urejajo varstvo v predhodnem odstavku navedenih podatkov:

- Zakon o finančni upravi (ZFU, Uradni list RS, št. 25/14 in spremembe), in sicer predvsem na 11., 14., 46., 47., 48., 60., 61., 77. in 89. člen;
- Zakon o davčnem postopku (ZDavP-2, Uradni list RS, št. 13/11 - UPB in spremembe), predvsem na 8. člen, V. poglavje, 2. točko 395. člena in 18. točko 1. odstavka 397. člena;
- Pravilnik o izvajanju zakona o davčnem postopku (Uradni list RS, št. 141/06 in spremembe), predvsem na Tretji del (Fizični, organizacijski in tehnični ukrepi in postopki za varovanje podatkov, ki so davčna tajnost);
- **Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (GDPR), predvsem členi 5 do 11, 12 do 22, 24 do 25, 28 do 30, 32, 35 do 36, 44 do 49 ter 77 in 79;**
- Zakon o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 163/22);
- Zakon o tajnih podatkih (ZTP, Uradni list RS, št. 50/06 - UPB in spremembe);
- Uredbo o varovanju tajnih podatkov (Uradni list RS, št. 74/05 in spremembe);
- Kazenski zakonik (KZ-1, Uradni list RS, št. 50/12 - UPB in spremembe), predvsem na 143., 236. in 260. člen;
- Zakon o poslovni skrivnosti (ZPosS, Uradni list RS, št. 22/19);
- Krovno politiko informacijske varnosti Finančne uprave Republike Slovenije in področne politike informacijske varnosti, glede katerih je FURS omogočil seznanitev pred podpisom izjave;
- Akt o varstvu osebnih podatkov v Finančni upravi Republike Slovenije, glede katerega je FURS omogočil seznanitev pred podpisom izjave;
- Navodilo o varovanju tajnih podatkov v Finančni upravi Republike Slovenije,
- Akt o postopkih in ukrepih za varovanje tajnih podatkov, podatkov, ki so davčna tajnost in poslovnih skrivnosti v Finančni upravi Republike Slovenije, glede katerega je FURS omogočil seznanitev pred podpisom izjave;

- druge dokumente s področja varovanja podatkov v FURS, glede katerih je FURS omogočil seznanitev pred podpisom izjave.

Upošteval/-a in izvajal/-a bom vse ukrepe, ki jih ti predpisi določajo za zavarovanje in s tem varstvo podatkov iz tega člena.

3.

Obvezujem se, da:

- bom vse podatke iz 1. člena te izjave, s katerimi sem prišel/-a v stik oz. imam do njih dostop, uporabljal/-a izključno v obsegu in za namen izvajanja pogodbe med pogodbenikom in FURS ter pogodbenikom in podizvajalcem oziroma v obsegu in za namene za katere mi je bil dostop odobren;
- podatkov iz prejšnje alineje ne bom na kakršen koli način dajal/-a na razpolago osebi, ki dela za FURS, za pogodbenika oz. podizvajalca, če jih ne potrebuje za opravo nalog, ki izhaja iz pogodbe, oz. jih potrebuje, pa ni podpisala takšne izjave, oz. katerim koli osebam izven FURS;
- bom izvajal/-a vse potrebne ukrepe, s katerimi se preprečuje nenamerna ali nezakonita obdelava, uničenje, izguba, sprememba, nepooblaščen razkritje ali dostop do podatkov iz 1. alineje tega člena, kot so ti določeni v pogodbi, sklenjeni med pogodbenikom in FURS.

Dolžnosti iz prejšnjega odstavka trajajo tudi po prenehanju pogodbenega oz. drugega razmerja med FURS in pogodbenikom ter pogodbenikom in podizvajalcem.

4.

Seznanjen/-a sem, da bo FURS v okviru svojih pooblastil in zakonitih nalog za namen izvajanja nadzora nad spoštovanjem te izjave preverjal moje osebne podatke v informacijskih sistemih, opravljal ustrezne poizvedbe pri drugih organih, institucijah oz. gospodarskih družbah ali podjetnikih oz. na drug način ugotavljal, ali sem spoštoval/-a obveznosti, ki iz nje izhajajo.

5.

Zavezujem se, da bom v primeru suma ali obstoja kršitve varstva osebnih podatkov čimprej obvestil/-a DPO na dpo.furs@gov.si in v primerih hujših groženj za informacijske sisteme tudi vodjo informacijske varnosti v FURS na infosec.furs@gov.si.

6.

Ta izjava je podpisana v dveh enakih izvodih, od katerih en izvod prejme FURS in ga hrani v zadevi, drugi izvod prejme delavec/uporabnik.

V _____, dne _____

(podpis)