

Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

JAVNO NAROČILO

**KONTAKTNI CENTER LEKARNE LJUBLJANA
NADALJEVANJE OBRATOVANJA**

DOKUMENTACIJA

VSEBINA:

1. Povabilo k oddaji ponudbe
2. Navodila ponudnikom za izdelavo ponudbe
3. Obrazci:
 - obrazec ponudbe
 - obrazec ESPD v elektronski obliki (datoteka XML)
 - obrazec predračuna (datoteka excel) in obrazec povzetka predračuna
 - specifikacija naročila
 - tehnične in funkcionalne zahteve naročnika
 - izjava o izpolnjevanju pogojev iz 9. člena Navodil ponudnikom za izdelavo ponudbe
 - obrazec seznam opravljenih poslov s prilogo
 - vzorec pogodbe

Direktor
Sašo Rink



**Lekarna
Ljubljana**

Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

JAVNO NAROČILO**KONTAKTNI CENTER LEKARNE LJUBLJANA
NADALJEVANJE OBRATOVANJA****DOKUMENTACIJA*****POVABILO K ODDAJI PONUDBE***

Lekarna Ljubljana je na Portalu javnih naročil in v Uradnem listu Evropske unije objavila Obvestilo o javnem naročilu za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra Lekarne Ljubljana za obdobje treh let.

Ponudniki morajo svojo ponudbo pripraviti in oddati naročniku v skladu z navodili za izdelavo ponudbe.

Rok za oddajo ponudb je: 30.9.2026 do 10⁰⁰.

Javno odpiranje bo potekalo v informacijskem sistemu e-JN (<https://ejn.gov.si/>) dne 30.9.2026, ob 11⁰⁰ uri.

Kontaktne podatke naročnika: Naziv: Lekarna Ljubljana
Naslov: Komenskega ulica 11
1000 Ljubljana

Kontaktne osebe:
Tjaša Hace, pomočnica direktorja za področje strateškega
marketinga in odnosov z javnostmi
Telefon: 01/230-61-20
E-mail: lekarna.ljubljana@lekarna-lj.si

Direktor
Sašo Rink

 **Lekarna
Ljubljana**
5

Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

NAVODILA PONUDNIKOM ZA IZDELAVO PONUDBE

1. člen

V skladu z Zakonom o javnem naročanju (ZJN-3) (Uradni list RS, št. 91/15, 14/18, 69/19 - skl. US, 121/21, 10/22, 74/22 - odl. US, 28/2023) je Lekarna Ljubljana, kot naročnik, na Portalu javnih naročil in v Uradnem listu Evropske unije objavila Obvestilo o javnem naročilu za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra Lekarne Ljubljana za obdobje treh let.

Javno naročilo se izvaja po odprtem postopku skladno s 40. členom Zakona o javnem naročanju.

2. člen

S tem javnim razpisom naročnik Lekarna Ljubljana izbira najugodnejšega ponudnika za izvajanje storitev za zagotavljanje obratovanja kontaktnega centra Lekarne Ljubljana za obdobje treh let (1.11.2026 do 31.10.2029).

Predmet naročila je delovanje kontaktnega centra Lekarne Ljubljana, ki obsega:

- operativno delovanje kontaktnega centra s sredstvi ponudnika, na lokaciji ponudnika in pod pogoji naročnika,
- najem storitve kontaktnega centra – outsourcing:
 - zagotovitev tehnične infrastrukture za prevzem in predajo klicev, možnost avtomatskih govornih storitev in avtomatske distribucije na 2. nivo (Lekarna Ljubljana),
- redni nadzor nad delom agentov in kakovostjo opravljenih storitev,
- spremljanje interakcij - podpora kanalom,
- posredovanje informacij v vsebinskih sklopih,
- posredovanje sporočila/zadolžitve v reševanje na 2 nivo,
- aktivnosti na področju programa zvestobe naročnika in izobraževanje:
 - upravljanje s podatki o članih v bazi podatkov,
 - komuniciranje in svetovanje (dohodni, odhodni klici, e-pošta),
 - korigiranje bonitet (pripis, odštevanje, prenos),
 - priprava in obdelava baze za izdelavo kartic (tisk in personalizacija kartic),
 - priprava baze in sodelovanje pri izvedbi žreba pri nagradnih igrah,
 - izvedba raziskave o zadovoljstvu med člani.

3. člen

Ponudnik mora ponuditi celovito izvedbo naročila.

Razpisane količine so na triletnem nivoju določene okvirno.

Ponudnik mora ponudbo izdelati v slovenskem jeziku.



4. člen

Za pravilnost ponudbe mora ponudnik:

❖ v informacijskem sistemu e-JN oddati pravilno izpolnjeno, žigosano in s strani pooblaščenih oseb podpisano sledečo dokumentacijo:

1. Podatki o ponudniku in navedba podizvajalcev oz. izvajalcev v skupnem nastopu (*Obrazec 1, priloga k obrazcu 1*)
2. Predračun:
 - obrazec predračuna (*obrazec 2*) v excel datoteki
 - povzetek predračuna (*obrazec 2a*) v datoteki PDF
 - potrjena specifikacija naročila (*obrazec 2b*) in (*Obrazec 2b – priloga*)
3. Obrazec ESPD za vse sodelujoče v ponudbi
4. Izjava o izpolnjevanju pogojev iz 9. točke 9. člena Navodil ponudnikom za izdelavo ponudbe (*obrazec 4 s seznamom zaposlenih*)
5. Dokazila o izpolnjevanju pogojev iz 10. točke 9. člena Navodil ponudnikom za izdelavo ponudbe (*ESPD in certifikat 2x, kot je navedeno v 9. členu teh navodil*)
6. Seznam opravljenih poslov (*obrazec 5*) s potrjenimi referencami (*priloga k obrazcu 5*)
7. Potrjen vzorec pogodbe (*obrazec 6*)

Poleg naštetega še:

- v primeru skupne ponudbe - pooblastilo ponudniku za podpis ponudbe, ki jo predlaga skupina ponudnikov in pravni akt o skupni izvedbi naročila ter listine, kot so opredeljene v 11. členu teh Navodil,
- v primeru nastopa s podizvajalci - zahteva podizvajalca za neposredno plačilo, če le-ta to zahteva in listine, kot so opredeljene v 10. členu teh Navodil.

Gospodarski subjekt, ki nastopa v več kot eni ponudbi, ne glede na to, ali nastopa samostojno ali kot partner v skupni ponudbi ali kot podizvajalec, lahko za isto naročilo nastopa samo v eni ponudbi, sicer se izločijo vse ponudbe, v katerih nastopa.

Vsebine obrazcev ni dovoljeno spreminjati, izpolnjeni morajo biti v celoti, z vsemi zahtevanimi podatki in podpisani ter žigosani s strani odgovorne osebe. Ponudnik izjave, dokazila v obliki PDF datoteke naloži v informacijski sistem e-JN v razdelek »Drugi dokumenti« - glej 7. člen teh Navodil.

Ponudnike prosimo, da za pospešitev postopka oddaje javnega naročila v ponudbi predložijo tudi pooblastila za pridobitev podatkov iz kazenske evidence in iz E-dosje (*obrazec 3a in 3b*), in sicer za vse sodelujoče v ponudbi. Ponudnik obrazce v obliki PDF datoteke naloži v informacijski sistem e-JN v »Dokumenti«, del »Ostale priloge«.

Ponudnik sam nosi vse stroške povezane s pripravo in predložitvijo ponudbe.

NAVODILA ZA PRIPRAVO IN ODDAJO PREDRAČUNA:

Ponudnik v sistem e-JN v razdelek »Skupna ponudbena vrednost« v zato namenjen prostor vpiše skupni ponudbeni znesek brez davka v EUR in znesek davka v EUR. Znesek skupaj z davkom v EUR se izračuna samodejno.

Ponudnik v informacijskem sistemu e-JN v razdelek »Predračun« naloži *Povzetek predračuna (obrazec 2a - žigosan, podpisan in skeniran dokument v PDF datoteki)*.

»Skupna ponudbena vrednost«, ki bo vpisana v istoimenski razdelek in *Povzetek predračuna (obrazec 2a - žigosan, podpisan in skeniran dokument v PDF datoteki)*, ki bo naložen kot predračun v del »Predračun«, bosta razvidna in dostopna na javnem odpiranju ponudb.



V primeru razhajanj med podatki navedenimi v razdelku »Skupna ponudbena vrednost« in dokumentu, ki je predložen v delu »Predračun«, kot veljavni štejejo podatki v dokumentu, ki je predložen v delu »Predračun«.

Ponudnik v obrazcu predračuna (excel) za vse postavke vpiše ceno na enoto mere. Izračun se na podlagi prednastavljenih formul izvede samodejno.

Celoten izpolnjen obrazec predračuna - obrazec 2 v excel datoteki ponudnik v informacijskem sistemu e-JN naloži v razdelek »Drugi dokumenti«.

V primeru razhajanj med podatki navedenimi v razdelku »Skupna ponudbena vrednost«, podatki v *Povzetku predračuna* naloženim v razdelek »Skupna ponudbena cena«, del »Predračun« in celotnim predračunom (obrazec 2 – excel) naloženim v razdelku »Dokumenti«, del »Ostale priloge«, se kot veljavni štejejo podatki v dokumentu, ki je predložen v razdelku »Dokumenti«, del »Ostale priloge«.

ESPD

Ponudnik naročnikov obrazec ESPD (datoteka XML) uvozi na spletni strani Portal za elektronsko javno naročanje e-JN: <https://ejn.gov.si/espd/> in vanj neposredno vnese zahtevane podatke.

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 oziroma izpolnjevanje pogojev za sodelovanje.

Ponudnik v rubriko *Del II: Informacije v povezavi z gospodarskim subjektom / B. Informacije o predstavnikih gospodarskega subjekta* vnese vse osebe, ki so pooblašene, da zastopajo gospodarski subjekt (potrebna je navedba vseh oseb, ki so članice upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa tega gospodarskega subjekta ali ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem) ter za vse vpisane osebe za potrebe preveritve v kazenski evidenci navede podatek EMŠO.

Navedbe v ESPD in/ali dokazila, ki jih predloži gospodarski subjekt, morajo biti veljavni. S predložitvijo obrazca ESPD ponudnik potrdi, da izpolnjuje vse zahteve in pogoje naročnika ter sprejema vsebino vzorca pogodbe in zahteve iz dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila. S predložitvijo obrazca ESPD se šteje, da je ponudnik podal tudi izjavo, da potrjuje, da ni povezan s funkcionarjem in po njegovem vedenju ni povezan z družinskim članom funkcionarja na način, določen v prvem odstavku 35. člena Zakona o integriteti in preprečevanju korupcije (Uradni list RS, št. 69/11 – UPB in 158/20; v nadaljnjem besedilu: ZIntPK).

Navedbe v ESPD morajo biti veljavne.

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

Ponudnik z oddajo ESPD-ja potrjuje, da izpolnjuje vse razpisne pogoje.

5. člen

Komunikacija s ponudniki o vprašanjih glede vsebine naročila in priprave ponudb poteka izključno preko Portala javnih naročil (www.enarocanje.si). Naročnik bo kot pravočasno zahtevo za pojasnilo dokumentacije oz. kakšno drugo vprašanje v zvezi z naročilom štel kot pravočasno, če bo na portalu javnih naročil zastavljeno do roka navedenega v objavi na portalu javnih naročil. Na zahteve za pojasnilo oz. druga vprašanja v zvezi z naročilom zastavljena po tem roku naročnik ne bo odgovarjal.



Sestanka s ponudniki ne bo.

6. člen

Pred potekom roka za oddajo ponudb lahko naročnik dopolni dokumentacijo javnega naročila. Vsaka taka dopolnitev bo sestavni del te dokumentacije in bo objavljena na enak način kot dokumentacija javnega naročila.

Kot del razpisne dokumentacije štejejo tudi vprašanja in odgovori, objavljeni na portalu javnih naročil.

Naročnik bo po potrebi podaljšal rok za oddajo ponudb, da bo ponudnikom omogočil upoštevanje dopolnitev.

7. člen

NAVODILA ZA ODDAJO PONUDBE:

Ponudniki morajo ponudbe predložiti v informacijski sistem 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 informacijski sistem e-JN, se v aplikacijo prijavi na istem naslovu.

Uporabnik ponudnika, ki je v informacijskem sistemu e-JN pooblaščen za oddajanje ponudb, ponudbo odda s klikom na gumb »Oddaj«. Informacijski sistem e-JN ob oddaji ponudb zabeleži identiteto uporabnika in čas oddaje ponudbe. Uporabnik z dejanjem oddaje ponudbe izkaže in izjavi voljo v imenu ponudnika oddati zavezujočo ponudbo (18. člen Obligacijskega zakonika¹). Z oddajo ponudbe je le-ta zavezujoča za čas, naveden v ponudbi, razen če jo uporabnik ponudnika umakne ali spremeni pred potekom roka za oddajo ponudb.

Ponudba se šteje za pravočasno oddano, če jo naročnik prejme preko sistema e-JN <https://ejn.gov.si/> najkasneje do 30.9.2026 do 10⁰⁰. Za oddano ponudbo se šteje ponudba, ki je v informacijskem sistemu e-JN označena s statusom »ODDANO«.

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

Dostop do povezave za oddajo elektronske ponudbe v tem postopku javnega naročila je na naslednji povezavi https://ejn.gov.si/ponudba/pages/aktualno/aktualna_javna_narocila.xhtml.

Javno odpiranje ponudb bo potekalo avtomatično v informacijskem sistemu e-JN (<https://ejn.gov.si/>) dne 30.9.2026, s pričetkom ob 11⁰⁰ uri.

Odpiranje poteka tako, da informacijski sistem e-JN samodejno ob uri, ki je določena za javno odpiranje ponudb, prikaže podatke o ponudnikih ter ponudbah.

V primeru, da ponudnik zaradi nedelovanja sistema e-JN v zadnjih 60 minutah pred iztekom roka za oddajo ponudb ni mogel oddati ponudbe, mora naročnika o tem nemudoma obvestiti, vendar najpozneje 30 minut po roku za oddajo ponudbe. Naročnik bo v tem primeru ravnal v skladu z 8. odstavkom 88. člena ZJN-3.

8. člen

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

¹ [Obligacijski zakonik](#) (Uradni list RS, št. 97/07 – uradno prečiščeno besedilo, 64/16 – odl. US in 20/18 – OROZ631)



naročniku v tem sistemu odprta zadnja oddana ponudba.

9. člen

Gospodarski subjekt potrdi izpolnjevanje pogojev s predložitvijo:

- **ESPD za vse sodelujoče v ponudbi,**
- **predračuna,**
- **potrjenih specifikacij naročila**
- **izjav in dokazil, kot je navedeno v 9. členu teh navodil,**
- **seznama opravljenih poslov z referenčnimi potrdili in**
- **potrjenega vzorca pogodbe.**

Ponudnik mora izpolnjevati vse pogoje, ki so navedeni v predmetni dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila.

Naročnik namesto potrdil, ki jih izdajajo javni organi ali tretje osebe, sprejme kot predhodni dokaz Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila – ESPD. Če ponudnik uporablja zmogljivosti drugih subjektov, mora ESPD vsebovati zahtevane informacije tudi v zvezi s subjekti, katerih zmogljivosti uporablja ponudnik.

Naročnik lahko ponudnike kadar koli med postopkom pozove, da predložijo vsa dokazila ali del dokazil v zvezi z navedbami v ESPD.

Naročnik bo pred oddajo javnega naročila od ponudnika, kateremu se je odločil oddati javno naročilo, zahteval, da predloži soglasja naročniku za pridobitev podatkov iz zahtevanih uradnih evidenc in najnovejša dokazila, ki dokazujejo izpolnjevanje vseh pogojev, ki so navedeni v predmetni dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila. Naročnik si pridržuje pravico, da pozove ponudnike, da dopolnijo ali pojasnijo predložena potrdila.

Ponudnik ni dolžan predložiti dokazil ali drugih listinskih dokazov, če lahko naročnik potrdila ali druge potrebne informacije pridobi brezplačno z neposrednim dostopom do javnih baz podatkov. Podatke, ki se vodijo v uradnih evidencah in ponudnik za njih ni predložil dokazila sam, lahko naročnik namesto v uradni evidenci preveri v enotnem informacijskem sistemu, ki predstavlja zbirko podatkov o ponudnikih ter njihovih ponudbah in ga vodi ministrstvo, pristojno za javna naročila, če ponudnik v tem sistemu naročnika izkazljivo potrdi.

Če lahko naročnik dokazila pridobi neposredno v bazi podatkov, mora ESPD vsebovati tudi informacije, ki so potrebne v ta namen, zlasti spletni naslov baze podatkov in podatke za identifikacijo.

Naročnik bo ponudnikom priznal izpolnjevanje pogojev na osnovi, v tem členu navedenih predloženih listin oz. izjav:

OPIS RAZPISNE ZAHTEVE:

RAZLOGI ZA IZKLJUČITEV

A. RAZLOGI ZA IZKLJUČITEV POVEZANI S KAZENSKIMI OBSODBAMI

1. Če pri preverjanju v skladu s 77., 79. in 80. členom ZJN-3 na katerikoli trenutek med postopkom ugotovi ali je drugače seznanjen, da je bila gospodarskemu subjektu ali osebi, ki je članica upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa tega gospodarskega subjekta ali ki ima pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem, izrečena pravnomočna sodba, ki ima elemente kaznivih dejanj iz prvega odstavka 75. člena ZJN-3 in od datuma izreka pravnomocene sodbe do trenutka preverjanja še ni preteklo 5 (pet) let, v primerih, ko je v sodbi določeno drugačno obdobje, pa če še ni preteklo obdobje, ki ga določa sodba.

Ne glede na navedeno lahko gospodarski subjekt v skladu z devetim odstavkom 75. člena ZJN-3 najkasneje do roka za oddajo prijav ali ponudb naročniku predloži dokaze, da je sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju tega izključitvenega razloga.



OPIS RAZPISNE ZAHTEVE:

Naročnik bo ukrepe presojal v skladu z 9. odstavkom 75. člena ZJN-3 in pri tem upošteval določbe 10. odstavka 75. člena ZJN-3.

V primeru skupne ponudbe mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed partnerjev.

V primeru ponudbe s podizvajalci mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed podizvajalcev.

Dokazilo: Obrazec ESPD ter pooblastilo pravne osebe (obrazec 3a) in zakonitega zastopnika (za vsakega zakonitega zastopnika oz. člana upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa ponudnika ali osebe, ki ima pooblastilo za zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem, posebej) (obrazec 3b)

Ponudnik lahko potrdila iz kazenske evidence priloži sam. Tako predložena potrdila ne smejo biti starejša od 4 mesecev od roka za oddajo ponudbe. Tako predložena potrdila morajo odražati zadnje stanje. Ne glede na to pa je ponudnik dolžan predložiti obrazec ESPD.

PONUDBNIK KOT PREDHODNI DOKAZ V PONUDBI PREDLOŽI OBRAZEC ESPD

B. RAZLOGI ZA IZKLJUČITEV POVEZANI S PLAČILOM DAVKOV ALI PRISPEVKOV ZA SOCIALNO VARNOST

2. Če pri preverjanju v skladu s 77., 79. in 80. členom tega zakona ugotovi, da gospodarski subjekt ne izpolnjuje obveznih dajatev in drugih denarnih nedavčnih obveznosti v skladu z zakonom, ki ureja finančno upravo, ki jih pobira davčni organ v skladu s predpisi države, v kateri ima sedež, ali predpisi države naročnika. Šteje se, da gospodarski subjekt ne izpolnjuje obveznosti iz prejšnjega stavka tudi, če nima predloženih vseh obračunov davčnih odtegljajev za dohodke iz delovnega razmerja za obdobje zadnjih 5 (petih) let do roka za oddajo ponudbe ali prijave.

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

V primeru skupne ponudbe mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed partnerjev.

V primeru ponudbe s podizvajalci mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed podizvajalcev.

Dokazilo: Obrazec ESPD

C. RAZLOGI ZA IZKLJUČITEV POVEZANI Z INSOLVENTNOSTJO, NASPROTJEM INTERESOV ALI KRŠITVIJO POKLICNIH PRAVIL

3. Če pri preverjanju v skladu s 77., 79. in 80. členom tega zakona ugotovi, da gospodarski subjekt krši obveznosti iz drugega odstavka 3. člena ZJN-3 (obveznosti na področju okoljskega, socialnega in delovnega prava).

Ne glede na navedeno lahko gospodarski subjekt v skladu z devetim odstavkom 75. člena ZJN-3 najkasneje do roka za oddajo prijav ali ponudb naročniku predloži dokaze, da je sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju tega izključitvenega razloga.

Naročnik bo ukrepe presojal v skladu z 9. odstavkom 75. člena ZJN-3 in pri tem upošteval določbe 10. odstavka 75. člena ZJN-3

V primeru skupne ponudbe mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed partnerjev.

V primeru ponudbe s podizvajalci mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed podizvajalcev.

Dokazilo: Obrazec ESPD

4. Če pri preverjanju v skladu s 77., 79. in 80. členom tega zakona ugotovi, da se je nad gospodarskim subjektom začel postopek zaradi insolventnosti ali prisilnega prenehanja, ali postopek likvidacije po zakonu, ki ureja gospodarske družbe, če njegova sredstva ali poslovanja upravlja upravitelj ali sodišče, ali če so njegove poslovne dejavnosti začasno ustavljene, ali če se je v skladu s predpisi druge države nad gospodarskim subjektom začel postopek ali pa je nastal položaj z enakimi pravnimi posledicami.



OPIS RAZPISNE ZAHTVE:

Ne glede na navedeno lahko gospodarski subjekt v skladu z devetim odstavkom 75. člena ZJN-3 najkasneje do roka za oddajo prijav ali ponudb naročniku predloži dokaze, da je sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju tega izključitvenega razloga.

Naročnik bo ukrepe presojal v skladu z 9. odstavkom 75. člena ZJN-3 in pri tem upošteval določbe 10. odstavka 75. člena ZJN-3.

V primeru skupne ponudbe mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed partnerjev.

V primeru ponudbe s podizvajalci mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed podizvajalcev.

Dokazilo: Obrazec ESPD

5. Če so se pri prejšnjih pogodbah o izvedbi javnih naročil sklenjenih z naročnikom, pokazale precejšnje ali stalne pomanjkljivosti pri izpolnjevanju pogodbenih obveznosti, zaradi česar je naročnik predčasno odstopil od naročila oz. pogodbe ali uveljavljal odškodnino ali bi bile izvedene druge primerljive sankcije.

V primeru skupne ponudbe mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed partnerjev.

V primeru ponudbe s podizvajalci mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed podizvajalcev.

Dokazilo: Obrazec ESPD

D. NACIONALNI RAZLOGI ZA IZKLJUČITEV

6. Če pri preverjanju ugotovi, da je gospodarski subjekt na dan, ko poteče rok za oddajo ponudb, izločen iz postopkov oddaje javnih naročil zaradi uvrstitve v evidenco gospodarskih subjektov z izrečenimi stranskimi sankcijami izločitve iz postopkov javnega naročanja.

V primeru skupne ponudbe mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed partnerjev.

V primeru ponudbe s podizvajalci mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed podizvajalcev.

Dokazilo: Obrazec ESPD

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

Ne glede na navedeno lahko gospodarski subjekt v skladu z devetim odstavkom 75. člena ZJN-3 najkasneje do roka za oddajo prijav ali ponudb naročniku predloži dokaze, da je sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju tega izključitvenega razloga.

Naročnik bo ukrepe presojal v skladu z 9. odstavkom 75. člena ZJN-3 in pri tem upošteval določbe 10. odstavka 75. člena ZJN-3.

V primeru skupne ponudbe mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed partnerjev.

V primeru ponudbe s podizvajalci mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed podizvajalcev.

Dokazilo: Obrazec ESPD

**(v »Del III: Razlogi za izključitev, Oddelek D: Nacionalni razlogi za izključitev«) za vse gospodarske subjekte v ponudbi. V kolikor je vaš odgovor v tem primeru DA, in uveljavljate popravni mehanizem, v polje »Opišite jih« napišete kršitve in ukrepe, s katerimi lahko dokažete svojo zanesljivost kljub obstoju razlogov za izključitev.*



POGOJI ZA SODELOVANJE

A. USTREZNOST ZA OPRAVLJANJE POKLICNE DEJAVNOSTI

B. EKONOMSKI IN FINANČNI POLOŽAJ

8. Ponudnik v zadnjih šestih mesecih pred rokom za oddajo ponudb ni imel blokirane poslovnega računa, in to velja za vse poslovne račune pri vseh poslovnih bankah, pri katerih ima odprte poslovne račune

V primeru skupne ponudbe mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed partnerjev.

V primeru ponudbe s podizvajalci mora pogoj izpolniti tudi vsak izmed podizvajalcev.

Dokazilo: Obrazec ESPD

C. TEHNIČNA IN STROKOVNA SPOSOBNOST

9. Ponudnik razpolaga z zadostnimi tehničnimi in kadrovskimi zmogljivostmi za izvedbo naročila in ima zaposlenih najmanj 10 delavcev, ki imajo najmanj 2 leti delovnih izkušenj z delom v klicnem centru s splošno podporo strankam in s podporo programom zvestobe.

Dokazilo: Obrazec ESPD, obrazec 4 s seznamom zaposlenih z navedbo izobrazbe in delovnih izkušenj zaposlenih ter navedbo vodje projekta.

10. Ponudnik ima:

- Certifikat ISO 27001 – sistem vodenja varovanja informacij ali podoben certifikat, ki izkazuje, da ima ponudnik vzpostavljen ustrezen sistem vodenja varovanja informacij in
- Certifikat ISO 10002 – sistem za upravljanje pritožb s strankami

Dokazilo: Obrazec ESPD, listina – certifikat 2x

11. Da je ponudnik v obdobju od 1.8.2023 do 31.7.2026 izvajal storitve klicnega centra skupaj s programom zvestobe za najmanj tri naročnike v obsegu najmanj 10 ur na delavnik s povprečno 2.000 dohodnimi in odhodnimi klici na mesec za posameznega naročnika, pri čemer se upoštevajo samo storitve, ki so v okviru navedenega obdobja trajale najmanj dve leti neprekinjeno.

Dokazilo: Izjava o izvedenih storitvah v obdobju od 1.8.2023 do 31.7.2026 (Obrazec 5) s potrjenimi referencami za vsak v seznamu naveden posel (obrazec reference – priloga k obrazcu 5)

12. Ponudnik sprejema in izpolnjuje vse razpisne pogoje in zahteve naročnika za izvedbo javnega naročila.

Dokazilo: Obrazec ESPD

Ponudniki, ki nimajo sedeža v Republiki Sloveniji, morajo izpolnjevati enake pogoje kot ponudniki s sedežem v Republiki Sloveniji. Če država, v kateri ima ponudnik svoj sedež ne izdaja dokumentov iz 1.-8. točke tega člena, ali če ti ne zajemajo vseh primerov iz teh točk, lahko ponudnik predloži zapriseženo izjavo. Če ta v državi, kjer ima ponudnik svoj sedež, ni predvidena, pa lahko ponudnik poda 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 ponudnik sedež.

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

Naročnik bo izločil ponudbe, ki ne bodo pripravljene v skladu s to razpisno dokumentacijo oz. ne bodo izpolnjevale pogojev za udeležbo in če ponudnik ne bo ponudil vseh storitev v celoti. Variantne ponudbe niso dopustne.

Odprava nepopolnosti, dopolnitev oz. sprememb ponudbe ter odprava računskih napak v ponudbi so dopustni le v okviru meja, določenih z ZJN-3.



10. člen

V kolikor namerava ponudnik del naročila izvesti s sodelovanjem podizvajalcev in/ali kooperantov (v nadaljnjem besedilu: podizvajalec), mora v zvezi s sodelovanjem s podizvajalcem upoštevati vsa določila ZJN-3, jih navesti v obrazcu 1 in za vsakega podizvajalca v ponudbi priložiti izpolnjeno prilogo k obrazcu 1 in v njem navesti vrsto in obseg del, ki jih bo le-ta opravljal ter obrazec ESPD.

Ponudnik v ponudbi za podizvajalca predloži tudi obrazec 3a in za vse zakonite zastopnike podizvajalca obrazec 3b.

Vsi podizvajalci morajo izpolnjevati pogoje iz 1. – 8. točke 9. člena teh navodil, kar izkazujejo s predložitvijo ESPD obrazca.

V kolikor podizvajalec zahteva neposredno plačilo, mora ponudnik zahtevo podizvajalca za neposredno plačilo predložiti v ponudbi.

V kolikor bo naročnik tekom preveritve ponudbe ugotovil, da pri nominiranem podizvajalcu obstajajo razlogi za izključitev bo ponudnika pozval, da podizvajalca zamenja z drugim, ki izpolnjuje pogoje za sodelovanje in pri katerem ne obstajajo razlogi za izključitev. V kolikor se ponudnik pozivu ne bo odzval in podizvajalca zamenjal z drugim, bo naročnik ponudbo ponudnika izločil.

Ponudnik mora med izvajanjem javnega naročila naročnika obvestiti o morebitnih spremembah podizvajalcev oz. o novih podizvajalcih, ki jih namerava naknadno vključiti v izvajanje javnega naročila, in sicer najkasneje v petih dneh po spremembi. V primeru vključitve novega podizvajalca, mora ponudnik zanj skupaj z obvestilom posredovati tudi ESPD obrazec in zahtevo za neposredno plačilo podizvajalcu, v kolikor le-ta to zahteva. Naročnik lahko zavrne predlog za zamenjavo podizvajalca oz. za vključitev novega podizvajalca tudi, če bi to lahko vplivalo na nemoteno izvajanje ali dokončanje del in če novi podizvajalec ne izpolnjuje pogojev, ki jih je postavil naročnik v dokumentaciji v zvezi z oddajo naročila. Naročnik o morebitni zavrnitvi novega podizvajalca obvesti ponudnika najpozneje v desetih dneh od prejema predloga.

Izbrani ponudnik v razmerju do naročnika v celoti odgovarja za izvedbo naročila.

11. člen

V kolikor ponudbo podaja skupina izvajalcev s skupno ponudbo, morajo vsi izvajalci (vsak posebej) na enak način dokumentirati izpolnjevanje pogojev za sodelovanje v postopku oddaje javnega naročila, torej predložiti dokazila iz 1. – 8. točke 9. člena teh navodil.

Vsak sodelujoči v skupni ponudbi mora izpolnjevati pogoje iz 1. – 8. točke 9. člena teh navodil, kar izkazuje s predložitvijo ESPD obrazca.

Ponudnik v ponudbi za vse partnerje v skupni ponudbi predloži tudi obrazec 3a in za vse njihove zakonite zastopnike obrazec 3b.

V primeru nastopa v skupni ponudbi mora ponudnik v ponudbi predložiti pooblastilo partnerjev v skupni ponudbi za podpis ponudbe, ki jo predlaga skupina ponudnikov in pravni akt o skupni izvedbi naročila, iz katerega mora biti razvidno naslednje:

- imenovanje poslovodečega izvajalca pri izvedbi javnega naročila,
- pooblastilo poslovodečemu in odgovorni osebi za podpis ponudbe,
- vrsta del, ki jih bo izvajal posamezni izvajalec in njihove odgovornosti,
- izjava, da so seznanjeni z navodili ponudnikom in razpisnimi pogoji ter merili za dodelitev javnega naročila in da z njimi v celoti soglašajo,
- izjava, da so seznanjeni s plačilnimi pogoji iz dokumentacije,
- navedba, da odgovarjajo naročniku neomejeno solidarno.

V kolikor bo naročnik tekom preveritve ponudbe ugotovil, da pri katerem koli izmed sodelujočih subjektov v skupni ponudbi obstajajo razlogi za izključitev, bo naročnik skupno ponudbo iz postopka naročila izločil.



12. člen

Izbrani ponudnik bo moral v skladu s 6. odstavkom 14. člena Zakona o integriteti in preprečevanju korupcije (Uradni list RS, št. 69/11 - uradno prečiščeno besedilo, 158/20, 3/22 - ZDeb) pred podpisom pogodbe naročniku posredovati podatke o udeležbi fizičnih in pravnih oseb v lastništvu ponudnika, vključno z udeležbo tihih družbenikov, ter o gospodarskih subjektih, za katere se glede na določbe zakona, ki ureja gospodarske družbe, šteje, da so povezane družbe s ponudnikom.

Če ponudnik predloži lažno izjavo ali da neresnične podatke o navedenih dejstvih, ima to za posledico ničnost pogodbe.

V primeru spremembe lastniške strukture izvajalca med trajanjem pogodbe, mora ta nemudoma predložiti novo izjavo o udeležbi fizičnih in pravnih oseb v lastništvu ter o povezanih družbah, skladno z določbami šestega odstavka 14. člena Zakona o integriteti in preprečevanju korupcije.

13. člen

Ponudbene cene morajo biti izražene v evrih (brez DDV) in zajemati vse stroške, ki jih bo ponudnik imel z realizacijo naročila, popuste in rabate.

Ponudnik je dolžan ponuditi izvajanje vseh postavk ponudbenega predračuna, sicer bo naročnik ponudbo izločil.

Ponudnik mora v obrazcu predračuna (excel) za vse postavke vpisati ceno na enoto mere v EUR brez vključenega DDV. V kolikor ponudnik ne vpiše cene za posamezno postavko, se šteje, da je cena za to postavko 0 (nič) EUR.

Izračun vrednosti posameznih postavk ponudbenega predračuna se na podlagi prednastavljenih izvede samodejno.

Končna vrednost ponudbe se samodejno izračuna na podlagi vpisanih cen in prednastavljenih formul.

Ponudnik vsebine predračuna in formul v datoteki excel, kot jih je predvidel naročnik, ne sme spreminjati.

V primeru, da bo naročnik pri pregledu in ocenjevanju ponudb odkril očitne računske napake, bo ravnal po 7. odstavku 89. člena ZJN-3.

Če so v ponudbi ponujene neobičajno nizke cene glede na predmet naročila, bo naročnik ravnal v skladu z 86. členom ZJN-3.

V kolikor so na trgu nižje cene predmetnih storitev, jih je ponudnik dolžan naročniku ponuditi po teh cenah.

Cene bodo ves čas trajanja pogodbe fiksne in se ne bodo spreminjale.

Ponudba mora veljati do 31.12.2026.

14. člen

Merilo za izbiro je **ekonomsko najugodnejša ponudba**, ki se določi na podlagi cene.

Pri razvrščanju ponudb se upošteva skupna ponudbena vrednost ponudbenega predračuna v EUR brez DDV.

Ponudnik z najnižjo skupno ponudbeno vrednostjo prejme 100 točk, ponudniki z višjimi skupnimi ponudbenimi vrednostmi pa prejmejo sorazmerno manjše število točk.

$$\text{Točke}_{(\text{M cena})} = \frac{\text{NPV}}{\text{PV}} \times 100$$

NPV – najnižja skupna ponudbena vrednost v EUR brez DDV izmed vseh dopustnih ponudb

PV – skupna ponudbena vrednost v EUR brez DDV vrednotene dopustne ponudbe

Pri ocenjevanju ponudb bo naročnik upošteval samo dopustne ponudbe.



V primeru, da po ocenjevanju dopustnih ponudb dve ali več dopustnih ponudb doseže enako število točk, bo naročnik izbiral med njimi opravi z žrebom. O izvedbi žreba bo naročnik predhodno obvestil ponudnike, ki so dosegli enako število točk.

15. člen

Finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti

Izbrani ponudnik bo moral ob podpisu pogodbe naročniku za dobro in pravočasno izvedbo posla predložiti finančno zavarovanje v višini 5% pogodbene vrednosti.

Finančno zavarovanje bo moralo veljati še 30 dni po izteku veljavnosti pogodbe.

Predložitev finančnega zavarovanja za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti je pogoj, da pogodba postane veljavna.

16. člen

Ponudnik mora priloženi vzorec pogodbe potrditi ter ga naložiti v informacijski sistem e-JN v razdelek »Dokumenti«, del »Ostale priloge«.

Pogodbo mora izbrani ponudnik podpisati najkasneje v roku 8 dni po pravnomočnosti obvestila o izbiri.

Če se izbrani ponudnik ne odzove na poziv naročnika v osmih dneh od prevzema poziva, se bo štelo, da je odstopil od ponudbe.

17. člen

Pri pregledu ponudb se presoja dokumenti, listine in navedbe, ki so zahtevane v dokumentaciji javnega naročila in zanje predložena dokumentacija. Naročnik lahko od ponudnika zahteva pojasnila ali dodatna (stvarna) dokazila o izpolnjevanju posameznih zahtev in pogojev iz dokumentacije javnega naročila.

Odprava nepopolnosti, dopolnitev oz. sprememb ponudbe ter odprava računskih napak v ponudbi so dopustni le v okviru meja, določenih z ZJN-3. V skladu s 5. odstavkom 89. člena ZJN-3 lahko naročnik očitne ali nebitne napake spregleda.

Naročnik bo v postopku oddaje tega naročila po opravljenem pregledu in morebitni dopolnitvi, popravku oziroma pojasnilu ponudb izločil vse ponudbe, ki ne bodo dopustne v smislu določb ZJN-3.

Naročnik ima pred potekom roka za oddajo ponudb pravico kadarkoli ustaviti postopek naročila. Če bo naročnik ustavil postopek, bo navedeno odločitev objavil na Portalu javnih naročil.

Naročnik lahko v vseh fazah postopka po preteku roka za odpiranje ponudb zavrne vse ponudbe. Če bo naročnik zavrnil vse ponudbe, bo o razlogih, zaradi katerih ni izbral nobene ponudbe, objavil na Portalu javnih naročil.

Po sprejemu odločitve o oddaji naročila lahko naročnik ob smiselni uporabi osmega odstavka 90. člena ZJN-3 odstopi od izvedbe naročila iz razlogov, da predmetnega naročila ne potrebuje več ali da zanj nima zagotovljenih sredstev. V primeru, da bi naročnik odstopil od izvedbe naročila, bo svojo odločitev o razlogih, zaradi katerih odstopa od izvedbe naročila, objavil na Portalu javnih naročil.

Naročnik v nobenem od zgoraj navedenih primerov ne prevzema nikakršnih finančnih ali drugih obveznosti do ponudnika.

18. člen

OZNAČITEV PODATKOV, KI POMENIJO POSLOVNO SKRIVNOST

Če ponudba vsebuje podatke, ki za ponudnika pomenijo poslovno skrivnost, mora ponudnik v ponudbi priložiti ustrezen sklep o določitvi podatkov, ki pomenijo poslovno skrivnost po 39. členu Zakona o gospodarskih družbah (Ur. l. RS, št. 65/09 - UPB, 33/11, 91/11, 100/11 - skl. US, 32/12, 57/12, 44/13 - odl. US, 82/13, 55/15, 15/17, 22/19 - ZPosS, 158/20 - ZIntPK-C, 175/20 - ZIUOPDVE, 18/21, 18/23 - ZDU-10, 75/23) in Zakonu o poslovni skrivnosti (Uradni list RS, št. 22/19), iz katerega bo jasno izhajalo, kateri podatki v ponudbi pomenijo poslovno skrivnost. Podatki, navedeni v tem sklepu, morajo biti označeni tudi v posameznih segmentih ponudbe. Pri tem mora upoštevati tudi določbe 35. člena ZJN-3.



Če ponudbo odda skupina ponudnikov, velja zahteva po predložitvi sklepa iz prejšnjega odstavka za vsakega posameznega sponudnika, v kolikor poslovno skrivnost predstavljajo podatki v ponudbi, ki se nanašajo na sponudnika.

Če na posamezni strani pomeni poslovno skrivnost le določen podatek, mora biti to eksplicitno označeno.

Za osebni podatek, tajni podatek ali poslovno skrivnost se ne morejo določiti specifikacije ponujenega blaga, storitve ali gradnje, količina iz te specifikacije, cena na enoto, vrednost posamezne postavke in skupna vrednost iz ponudbe ter vsi tisti podatki, ki so vplivali na razvrstitev ponudbe v okviru drugih meril. Kot poslovna skrivnost pa tudi ne morejo biti označeni podatki, ki so javno dostopni oziroma so vezani na izvajanje pogodb, sklenjenih s subjekti javnega sektorja.

19. člen

Naročnik ne bo zahteval posebnih postopkov po tem, ko bo ponudba sprejeta in bo ponudnik pozvan k podpisu pogodbe.

20. člen

V času razpisa naročnik in ponudnik ne smeta pričenjati izvajati dejanj, ki bi vnaprej določila izbiro določene ponudbe.

21. člen

V času od izbire ponudbe do začetka veljavnosti pogodbe, naročnik in ponudnik ne smeta pričenjati dejanj, ki bi lahko povzročila, da pogodba ne bi pričela veljati ali da ne bi bila izpolnjena.

22. člen

V primeru ustavitve postopka ne sme nobena stran pričenjati in izvajati postopkov, ki bi oteževali razveljavitev ali spremembo odločitve o izbiri ponudnika ali ki bi vplivali na nepristranskost revizijske komisije.

23. člen

Ponudnik vsebine dokumentacije ne sme spreminjati.

24. člen

Pravno varstvo ponudnikov v postopku javnega naročila je zagotovljeno v skladu z Zakonom o pravnem varstvu v postopkih javnega naročanja (Uradni list RS, št. 43/11, 60/11 - ZTP-D, 63/13, 90/14 - ZDU-1I, 95/14 - ZIPRS1415-C, 96/15 - ZIPRS1617, 80/16 - ZIPRS1718, 60/17, 72/19, 95/23 - ZIUOPZP, 131/23 - ZORZFS, 83/25 - ZOUL); v nadaljevanju: ZPVPJN)².

Vsak ponudnik, ki bo sodeloval v postopku oddaje javnega naročila, ima v skladu z ZPVPJN pravico vložiti zahtevek za revizijski postopek, če meni, da postopek ni bil izveden skladno z ZJN-3.

Vlagatelj mora ob vložitvi revizijskega zahtevka vplačati z zakonom določeno takso na podračun Ministrstva za finance, tj. TRR št. SI56 0110 0100 0358 802, odprt pri Banka Slovenije, Slovenska 35, 1505 Ljubljana, št. reference oz. sklica, ki se pri tem navede, je 16110-7111290-xxxxxx26 (pri čemer xxxxxx predstavlja številko objave obvestila o javnem naročilu) ter zahtevku priložiti potrdilo o njenem plačilu.

Zahtevek za revizijo, ki se nanaša na vsebino objave, povabilo k oddaji ponudb ali razpisno dokumentacijo, se vloži v 10 delovnih dneh od dneva objave obvestila o javnem naročilu ali obvestila o dodatnih informacijah, informacijah o nedokončanem postopku ali popravku, če se s tem obvestilom spreminjajo ali dopolnjujejo zahteve ali merila za izbor najugodnejšega ponudnika iz razpisne dokumentacije ali predhodno objavljenega obvestila o naročilu, ali prejema povabila k oddaji ponudb. Taksa, ki jo je potrebno ob tem vplačati znaša v skladu z 71. členom ZPVPJN, če se javno naročilo oddaja

² <https://ejn.gov.si/sistem/pravno-varstvo.html>



po odprtem postopku, 4.000,00 EUR.

Zahtevek za revizijski postopek se vloži preko portala eRevizija (<https://www.portalerevizija.si/>), v primeru nedelovanja oz. tehničnih težav pri delovanju portala eRevizija, se postopa skladno s šestim odstavkom 13. a člena ZPVPJN.

Direktor
Sašo Rink



2



Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

Obrazec 1

PONUDBA

PODATKI O PONUDNIKU IN PODIZVAJALCIH OZ. IZVAJALCIH V SKUPNEM NASTOPU

Na podlagi obvestila o javnem naročilu za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra, ki ga je naročnik Lekarna Ljubljana objavil na Portalu javnih naročil in v Uradnem listu Evropske unije oddajamo svojo ponudbo in prilagamo dokumentacijo v skladu z Navodili ponudnikom za izdelavo ponudbe:

Podatki o ponudniku:

Firma oziroma ime: _____

Naslov: _____

Identifikacijska številka: _____

Pristojni davčni urad: _____

Matična številka: _____

Transakcijski račun /banka: _____

Številka telefona: _____

E-pošta: _____

Kontaktna oseba: _____

Odgovorna oseba za podpis pogodbe: _____

Ponudnik je MSP (mikro, majhno ali srednje veliko podjetje): DA NE (ustrezno obkroži)

Zakoniti zastopniki ponudnika (potrebno je navesti vse zastopnike z navedbo morebitnih omejitev):

1. _____

2. _____

3. _____

V primeru, da ima ponudnik sedež v drugi državi, izpolni tudi:

Naš pooblaščenec za vročitve po ZUP v Republiki Sloveniji je (ime in priimek): _____

_____,stanujoč (ulica, hišna številka, kraj v RS): _____



Pri izvedbi javnega naročila (USTREZNO OBKROŽI!):

1. bomo delo opravili samostojno brez podizvajalcev in brez drugih izvajalcev v skupni izvedbi naročila oz.
2. bomo sodelovali z naslednjimi podizvajalci:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

(ponudnik mora predložiti list »Priloga k obrazcu 1 – podizvajalec« za vsakega od podizvajalcev)
oz.
3. bomo sodelovali z izvajalci v skupni izvedbi naročila, in sicer:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

(ponudnik mora predložiti list »Priloga k obrazcu 1 - partner v skupni ponudbi« za vsakega od partnerjev v skupni ponudbi)

Z oddajo svoje ponudbe potrjujemo, da smo pri pripravi ponudbe upoštevali vse zahteve naročnika navedene v objavi in v dokumentaciji za predmetno naročilo in da sprejemamo vse razpisne pogoje in zahteve naročnika navedene v tej dokumentaciji.

Pod kazensko in materialno odgovornostjo jamčimo, da so vsi podatki in dokumenti, podani v ponudbi, resnični, in da priložena dokumentacija ustreza originalu. V nasprotnem primeru naročniku odgovarjamo za vso nastalo škodo.

Ta izjava je sestavni del in priloga ponudbe, s katero se prijavljamo na javno naročilo za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra za naročnika Lekarna Ljubljana.

Žig in podpis odgovorne osebe ponudnika:

_____, dne _____

Priloga:

- priloga k obrazcu 1: podizvajalec
- priloga k obrazcu 1: partner v skupni ponudbi



Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

Priloga k obrazcu 1: PARTNER V SKUPNI PONUDBI

Podatki o partnerju v skupni ponudbi:

POSLOVNI PODATKI PARTNERJA:	
Popoln naziv in naslov:	
Matična št.:	
Identifikacijska št. za DDV:	
Pristojni davčni urad:	
Številka TRR:	
E-pošta:	
VSI ZAKONITI ZASTOPNIKI PARTNERJA (Z NAVEDBAMI MOREBITNIH OMEJITEV):	
1.	
2.	
3.	
4.	
Področje oz. vrsta ter obseg del, za katera bo zadolžen partner v skupni ponudbi:	

Ponudnik v ponudbi predloži *PRILOGA K OBRAZCU 1: PARTNER V SKUPNI PONUDBI* za vsakega od partnerjev v skupni ponudbi.



Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

Priloga k obrazcu 1: PODIZVAJALEC

Podatki o podizvajalcu:

POSLOVNI PODATKI PODIZVAJALCA:	
Popoln naziv in naslov:	
Matična št.:	
Identifikacijska št. za DDV:	
Pristojni davčni urad:	
Številka TRR:	
E-pošta:	
VSI ZAKONITI ZASTOPNIKI PODIZVAJALCA (Z NAVEDBAMI MOREBITNIH OMEJITEV):	
1.	
2.	
3.	
4.	
DEL IZVEDBE NAROČILA, KI GA BO IZVEDEL PODIZVAJALEC:	
Opis dela izvedbe naročila, ki ga bo izvedel podizvajalec:	
Obseg v %:	
Vrednost:	
Kraj izvedbe:	
Rok izvedbe:	

V primeru, da ima podizvajalec sedež v drugi državi, izpolni tudi:

Naš pooblaščenec za vročitve po ZUP v Republiki Sloveniji je: _____ (ime in priimek), stanujoč _____ (ulica, hišna številka, kraj v RS)

Ponudnik v ponudbi predloži **PRILOGA K OBRAZCU 1: PODIZVAJALEC** za vsakega od podizvajalcev.



Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

Obrazec 2a

Ponudnik: _____

POVZETEK PREDRAČUNA

Skupna ponudbena vrednost v EUR brez DDV (SEŠTEVEK SKUPNIH VREDNOSTI A, B, C, D IN E IZ OBRAZCA PREDRAČUNA – OBRAZEC 2)	_____ EUR brez DDV
---	--------------------

Povzetek predračuna je sestavni del in priloga ponudbe, s katero se prijavljamo na javno naročilo za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra za naročnika Lekarna Ljubljana.

Žig in podpis odgovorne osebe ponudnika:

V _____, dne _____



Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

Ponudnik:

SPECIFIKACIJA NAROČILA

A. Izhodiščne zahteve naročnika

Kontaktni center mora delovati in vse aktivnosti izvajati v slovenskem jeziku.

Najem storitve kontaktnega centra – outsourcing:

- sprejem dohodnih klicev 7 dni v tednu, med 6:00 in 24:00,
- 24:00 do 6:00 zagotovitev avtomatskega govornega odzivnika in avtomatskega preusmerjanja klicev na dežurno lekarno,
- zadostno število človeških resursov za obdelavo povprečno 300 dohodnih klicev dnevno, povprečna dolžina klica 2 min,
- izvajanje povratnih klicev,
- možnost izvajanja izhodnih klicev,
- fleksibilnost prilagajanja govornih kanalov potrebam naročnika, minimalno 10 sočasnih govornih kanalov kapacitete, z možnostjo razširitve (npr. v času izrednih razmer) na vsaj 25 govornih kanalov v roku 24 ur od posredovane zahteve po razširitvi,
- redni nadzor nad delom agentov in kakovostjo opravljenih storitev,
- spremljanje interakcij - podpora kanalom:
 - telefonski stik/klic: določena številka naročnika (avtomatska distribucija klicev med agente kontaktnega centra)

Posredovanje informacij v naslednjih vsebinskih sklopih:

- telefonske številke + kontakti, odpiralni časi in naslovi lekarn,
- dežurstvo + dežurne lekarne,
- kartica zvestobe + ugodnosti za imetnike – prevezava na kontaktno številko kartice zvestobe,
- informacije o spletni lekarni,
- meritve in svetovanja v lekarnah,
- informacije o aktivnostih v lekarnah,
- zaloge in cene (agenti dobijo dostop do aplikacije lekarne, v kateri lahko preverijo zaloge in cene artiklov, v določenih primerih možna prevezava ali posredovanje kontakta dalje v lekarno),
- strokovna vprašanja – posredovanje na določen kontakt,
- reklamacije in pritožbe/pohvale – operater pridobi osnovne informacije o reklamaciji/pritožbi in jih posreduje na določen kontakt.

Posredovanje določenih sporočil/zadolžitve v reševanje na 2 nivo: v obliki e-mail sporočila naročniku ali skladno z medsebojnim dogovorom.

Seznam najmanj 5 lekarn, ki v enem mesecu odgovarjajo na klice z vprašanji strokovne vsebine, se opredeli praviloma 1x letno.

Snemanje telefonskih razgovorov – v kolikor se bi izkazala potreba, mora biti omogočeno in skladno z veljavnimi zakoni.

Aktivnosti na področju programa zvestobe naročnika:



- vnos novih članov v bazo podatkov naročnika (skeniranje fizične ali spletne pristopne izjave, obdelava in dopolnjevanje pristopne izjave in vnos novega člana skupaj s skenirano pristopno izjavo v bazo naročnika, izločanje nepopolnih pristopnih izjav in priprava za vračilo v dopolnitev stranki, fizično arhiviranje pristopnih izjav do obdobjnega uničenja pristopnih izjav, priprava datoteke za tisk personaliziranih kartic (datoteka se pripravi v excelu 1x tedensko, naročnik ponudniku posreduje format),
- upravljanje s podatki o članih v bazi podatkov naročnika (ažuriranje podatkov, upravljanje z bonitetami - dodajanje, odzemanje, prenos jabolk zvestobe ipd.),
- sprejemanje klicev na brezplačni telefonski številki (vsak delovnik med 8. in 16. uro),
- izvajanje izhodnih klicev (povratni klici),
- komuniciranje s člani preko elektronske pošte. Komuniciranje poteka preko e-naslava kartica.zvestobe@lekarna-lj.si,
- distribucija materialov preko pošte. Stroške pošiljanja krije naročnik,
- izvedbo raziskave o zadovoljstvu med člani,
- pomoč pri izvedbi nagradnih iger v okviru programa zvestobe (priprava baze za žrebanje, žrebanje s komisijo, obveščanje).

TERMINSKI ROKI: zagon kontaktnega centra v roku 20 delovnih dni od podpisa pogodbe:

- Funkcionalne zahteve in tehnični detajli (prevezave) morajo biti skupaj z naročnikom definirani in potrjeni min. 20 delovnih dni pred pričetkom.
- Šolanje agentov opravljeno min. 5 delovnih dni pred pričetkom.

Za šolanje agentov je potreben 1 dan vsebinskega šolanja (8h), vezanega na splošne vsebine in uporabo sistema za spremljanje zalog.

Za šolanje agentov na področju programa zvestobe je potrebnih 20 ur vsebinskega in praktičnega šolanja, vezanega na splošne in specifične vsebine in uporabo CRM portala.

B. Projekt zajema:

- Vzpostavitev klicnega centra na lokaciji ponudnika.
- Operativno delovanje klicnega centra s sredstvi ponudnika, na lokaciji ponudnika in pod pogoji naročnika.

C. Naročnik mora zagotoviti:

- ustrezno urejene telefonske povezave,
- telefonsko številko za avtomatsko distribucijo klicev med agente kontaktnega centra,
- strukturo odzivnika: Pripraviti skripte za odzivnik - IVR, vključno z besedili, ki jih ponudnik implementira v IVR Lekarne Ljubljana (besedila za posnetke za odzivnik pripravi naročnik, izvajalec zagotovi snemanje preko profesionalnega studia, pripravi se 10 posnetkov za najavna sporočila),
- splošne podatke: spisek telefonskih števil, kontakti in naslovi lekarn, dežurstva,
- informacije o kartici zvestobe, spletni lekarni in akcijskih katalogih/letakih,
- informacije o dogodkih in aktivnostih v lekarnah (meritve, svetovanja, večje akcije ...),
- zbirni e-naslov za strokovna vprašanja,
- obrazec za popis reklamacij in pritožb/pohval ter zbirni e-naslov,
- izvede šolanje agentov – specifično za naročnika (vsebina, predstavitev spletne strani in spletne lekarn, program zvestobe, navodila za komunikacijo ...),
- redno informira izvajalca o morebitnih spremembah in novostih itd.,
- zagotoviti kontaktno osebo za ažurno komunikacijo in informiranje kontaktnega centra,
- na lokaciji kontaktnega centra ponudnika se nahaja vstopna tel. številka za vse dohodne klice Lekarne Ljubljana. Linijo in infrastrukturo zagotovi v celoti ponudnik. Naročnik mora zagotoviti ustrezne preusmeritve klicev iz lekarn.



Zbiranje in vodenje baz v okviru izvajanja aktivnosti po tej ponudbi - ponudnik z njimi upravlja po navodilih naročnika.

Zaradi pričakovane specifične narave dela posreduje naročnik vsebinske elemente, s katerimi uvede operaterje ponudnika v delo, kar bo zagotavljalo ustrezno usposobljenost operaterjev na predmet aktivnosti (posredovanje splošnih informacij).

Ponudnik pri teh aktivnostih sodeluje z naročnikom.

D. Outsourcing storitve ponudnika obsegajo:

- ustrezna kapaciteta kontaktnega centra za sprejemanje splošnih klicev v režimu 24/7/365 – 6:00 – 24:00 obvezno s podporo živega agenta, v preostalem času mora delovati avtomatska obdelava klica s preusmeritvijo na dežurno lekarno,
- ustrezna kapaciteta kontaktnega centra za področje programa zvestobe vsak delovnik od 8.00 do 16.00, obvezno s podporo živega agenta, v preostalem času mora delovati avtomatski odzivnik z obvestilom o klicu izven delovnega časa.
- ponudnik v okviru najema zagotavlja potrebno infrastrukturo (prostori, strojna in programska oprema, telefonija, ...) ter ustrezne človeške vire za izvajanje podpore strankam v obsegu in intenzivnosti (število operaterjev, urnik klicanja, ...) kot določeno.

Ponudnik zagotavlja

- enovit nivo storitev za naročnika in visoko stopnjo dostopnosti storitev za stranke,
- fleksibilnost in prilagodljivost razmeram na trgu in odzivu naročnika,
- profesionalni kontaktni center ponudnika mora imeti visoko usposobljene kadre, šolane za kvalitetno komuniciranje ter hitro in uspešno prilagajanje odzivom trga, s ciljem zagotavljanja optimalne uporabniške izkušnje.

Ponudnik nudi osebni pristop.

Zagotavljanje dodatnih kapacitet, kadar je to potrebno, brez investicije v dodatno infrastrukturo, opremo, človeške vire.

Ponudnik podpira različne komunikacijske kanale: voice, e-mail, SMS, itd.

Poleg tega lahko naročnik od ponudnika naroči še naslednje storitve:

- podporo trženjskim aktivnostim,
- izvajanje izhodnih klicev (klici dobrodošlice, aktivacijski klici ipd.),
- sodelovanje pri organizaciji in izvedbi dogodkov, ki jih organizira naročnik (predavanja, sejmi ipd.),
- ostale storitve po dogovoru.

E. Potek izvajanja aktivnosti:

Na lokaciji kontaktnega centra ponudnika se nahajata vstopni tel. številki:

- 01 23 06 100 za vse dohodne klice Lekarne Ljubljana. Telefonsko številko-linijo zagotovi naročnik, vso drugo infrastrukturo (telefonija) pa v celoti zagotovi ponudnik v okviru storitve.
- 080 71 17 je brezplačna tel. številka za dohodne klice, namenjene za program zvestobe. Telefonsko številko – linijo in infrastrukturo (telefonija) v celoti zagotovi ponudnik v okviru storitve.

Dohodni klic stranke je možen direktno na številko naročnika, katere ponorna številka se nahaja pri ponudniku ali pa gre za preusmerjen klic iz Lekarne Ljubljana, ki je preusmerjena na ponorno točko kontaktnega centra ponudnika. Administracija lokalne TK infrastrukture (izvedbe preusmeritev) je v domeni naročnika. Pri predmetni prevezavi gre za prevezavo preko javnega TK omrežja.

IVR (pozdravna sporočila) Lekarne Ljubljana ponudnik obdela in pravilno razporedi med proste agente v kontaktnem centru ali izvede ustrezne avtomatske preusmeritve / obdelave. Agenti se sicer predstavljajo



po navodilih naročnika. (Strukturo odzivnika in besedila pripravi naročnik, ponudnik pa le-ta da posneti v studio in pripravi odzivnik.)

Ob sprejemu dohodnega klica se agentu v kontaktnem centru prikaže zaslonsko okno/aplikacija, v kateri se zabeležijo osnovni podatki narave klica.

Klici se glede na naravo klica delijo na:

- splošne informacije,
- informacije o kartici zvestobe,
- informacije o spletni lekarni,
- zaloge in cene zdravil,
- prevezave (vse kar ni mogoče rešiti na prvem nivoju, se po dogovorjenih protokolih preveže v ustrezno lekarno ali službo).

V primeru neodgovorjenega klica se izvede povratni klic stranke, če je izvorna številka kličočega poznana.

S podpisom teh specifikacij potrjujemo, da smo z njimi seznanjeni in da smo jih dosledno upoštevali pri pripravi ponudbe, s katero se prijavljamo na javno naročilo za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra Lekarne Ljubljana za naročnika Lekarna Ljubljana.

Žig in podpis odgovorne osebe ponudnika:

V _____, dne _____

Priloga:

- vsebina mesečnih/končnih poročil



Obrazec 2b - priloga

Ljubljana, 27.8.2026

Številka: 3499-3/2026

Priloga: Vsebina mesečnih/končnih poročil

Mesečna / končna poročila vsebujejo:

- podatke o delu kontaktnega centra,
- o aktivnostih na področju programa zvestobe naročnika.

Delo kontaktnega centra je opisano s tabelaričnimi, grafičnimi in vsebinskimi prikazi.

Poročilo vsebuje:

1. Klicne statistike (ločeno se prikaže klicne statistike za številki 01 23 06 100 in 080 71 17):
 - splošne klicne statistike:
 - o število vseh dohodnih klicev,
 - o število vseh dohodnih klicev, kjer je zahteva prišla do operaterja KC,
 - o število odgovorjenih klicev,
 - o število neodgovorjenih klicev s strani operaterja – dejansko izgubljeni klici,
 - o število uspešno izvedenih povratnih klicev
 - o uspešnost klicnega centra v % (uspešnost KC = število odgovorjenih klicev/(število dohodnih klicev – število klicev, ki so prekinili na odzivniku prej kot v 10 s),
 - o povprečni čakalni čas stranke v sekundah,
 - o število klicev izven delovnega časa (velja samo za 080),
 - o grafični prikaz dohodnih klicev po dnevih,
 - o grafični prikaz odgovorjenih klicev po dnevih,
 - o grafični prikaz porazdelitve klicev po dnevih,
 - o grafični prikaz porazdelitve klicev po urah za ves mesec,
 - o grafični prikaz porazdelitve klicev po urah po dnevih;

Opomba: grafi prikazujejo primerjavo vseh prejetih klicev v sistem, število klicev, kjer je zahteva dejansko prišla do agenta in število odgovorjenih klicev.

- čas obdelave kontaktov odhodnih / dohodnih klicev v minutah:
 - o skupni čas pogovora,
 - o skupni čas vnosa podatkov,
 - o skupni čas obdelave kontakta;
- povprečni čas obdelave kontaktov odhodnih / dohodnih klicev v sekundah:
 - o povprečni čas pogovora,
 - o povprečni čas vnosa podatkov,
 - o skupni povprečni čas obdelave kontakta;

Opomba: Za skupni čas kontakta šteje čas pogovora in vnosa podatkov (v primeru vezav gre za prevezavo na drugo telefonsko številko ter označitev razloga klica).

2. Razlogi klica na telefonsko številko 01 23 06 100:

- število kontaktov: Vsak klic oz. kontakt se zabeleži s svojim razlogom klica: splošne informacije, informacije o kartici zvestobe, informacije o spletni lekarni, informacije o zalogah in cenah, informacije o številu prevezav iz KC do naročnika;
- informacije:
 - o splošne informacije (število kontaktov, delež v %):
 - info o telefonskih številkah, naslovih, mailih,
 - info o dežurnih lekarnah,
 - meritve in svetovanja,
 - info o aktivnostih v lekarnah,
 - skupaj število kontaktov zaradi splošnih informacij;



- informacije o kartici zvestobe (število kontaktov, delež v %):
 - info o kartici zvestobe - kontakt (tel.št.ali e-mail),
 - osnovne informacije o kartici zvestobe,
 - informacije o stanju jabolk zvestobe,
 - maili,
 - skupaj število kontaktov zaradi informacij o kartici zvestobe;
 - informacije o spletni lekarni (število kontaktov, delež v %):
 - info o spletni lekarni - kontakt (tel.št. ali e-mail),
 - osnovne informacije o spletni lekarni,
 - info o »Farmacevt svetuje«,
 - prevezava klica na spletno lekarno,
 - maili,
 - skupaj število kontaktov zaradi informacij o spletni lekarni;
 - prevezave iz 01 23 06 100 (številčno in v % od skupnega števila prevezav):
 - število in delež v % prevezav na lekarne;
 - število in delež v % prevezav na dežurne lekarne za strokovna vprašanja skupaj in po posamezni lekarni, prevezava je sočasna (spisek najmanj 5 lekarn, ki v enem mesecu odgovarjajo na klice z vprašanji strokovne vsebine se opredeli praviloma 1x letno);
 - število in delež v % prevezav na dežurno lekarno;
 - število in delež v % prevezav na cene in zaloge;
 - število in delež v % prevezav na upravo;
 - število in delež v % prevezav na spletno lekarno;
 - skupaj število in delež v % prevezav;
 - število neuspešnih prevezav;
 - navedba razlogov za prevezavo na lekarne (število in delež v %);
 - posredovana e-sporočila na posamezno lekarno (število).
3. Reklamacije, pritožbe in pohvale:
- število prejetih reklamacij, pritožb in pohval z opisom.
4. Razlogi klica na telefonsko številko 080 71 17 (opisno, številčno in v % od skupnega deleža klicev):
- naknadno nalaganje/prenos/odštevanje jabolk zvestobe,
 - izgubljena kartica zvestobe,
 - ugodnosti kartice zvestobe,
 - strokovna vprašanja,
 - info o zalogi/ceni,
 - spremembe podatkov,
 - ostalo,
 - skupaj.
5. Število prevezav iz 080 71 17 na 01 23 06 100.
6. Statistike:
- statistika nalaganja in prenosa jabolk zvestobe,
 - statistika vnosov v CRM portal za pretekli mesec in primerjava s preteklim obdobjem. Povprečen čas vnosa v portal,
 - statistika e-prijav za pretekli mesec in primerjava s preteklim obdobjem,
 - graf mailov (število po dnevih),
 - follow up: nepopolne pristopne izjave – pošiljanje v dopolnitev, koliko je tega na mesec, koliko jih pride popolno izpolnjenih nazaj; koliko je onemogočenih začasnih kartic,
 - statistika preklica kartice zvestobe za pretekli mesec in primerjava s preteklim obdobjem,
 - statistika direktne pošte: koliko je vrnjene direktne pošte, statistika o ažurirani bazi na podlagi vrnjene direktne pošte,
 - statistika vseh odjav od obveščanja za pretekli mesec in primerjava s preteklim obdobjem: direktna pošta, e-obveščanje.



7. Poročilo o oddani pošti za pretekli mesec: natančno število, koliko pošilk po teži.

8. Poročilo o personalizaciji kartic, število in delež novoizdelanih in ponatisnjenih.

S podpisom tega obrazca potrjujemo, da smo seznanjeni z zahtevano vsebino mesečnih/končnih poročil in da smo jih dosledno upoštevali pri pripravi ponudbe, s katero se prijavljamo na javno naročilo za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra Lekarne Ljubljana za naročnika Lekarna Ljubljana.

Žig in podpis odgovorne osebe ponudnika:

V _____, dne _____



Obrazec 3a

Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

Ponudnik: _____

**Pooblastilo
za pridobitev potrdila iz kazenske evidence pravnih oseb**

Pooblaščamo Lekarno Ljubljana, da za potrebe preverjanja izpolnjevanja pogojev v postopku oddaje javnega naročila za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra:

- pridobi potrdilo iz kazenske evidence, ki se vodi pri pristojnem organu, da nismo bili pravnomočno obsojeni zaradi kaznivih dejanj opredeljenih v prvem odstavku 75. člena Zakona o javnem naročanju (ZJN-3).

Podatki o pravni osebi:

- Polno ime podjetja: _____

- Sedež podjetja: _____
- Občina sedeža podjetja: _____
- Matična številka podjetja: _____
- Identifikacijska št. za DDV: SI _____

Pooblastilo je sestavni del in priloga ponudbe, s katero se prijavljamo na javno naročilo za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra za naročnika Lekarna Ljubljana.

Žig in podpis odgovorne osebe ponudnika:

V _____, dne _____

(V PONUDBI PREDLOŽITI IZJAVO PONUDNIKA/PARTNERJA V SKUPNI PONUDBI/PODIZVAJALCA)



Obrazec 3b

Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

Ponudnik: _____

**Pooblastilo
za pridobitev potrdila iz kazenske evidence fizičnih oseb**

Spodaj podpisani/a _____ (ime in priimek) pooblašcam Lekarno Ljubljana, da za potrebe preverjanja izpolnjevanja pogojev v postopku javnega naročila za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra, v kazenski evidenci, ki se vodi pri pristojnem organu, pridobi potrdilo, da kot zakoniti zastopnik ponudnika nisem bil/a pravnomočno obsojen/a zaradi kaznivih dejanj, ki so opredeljena v prvem odstavku 75. člena Zakona o javnem naročanju (ZJN-3).

Moji osebni podatki so naslednji:

- EMŠO /oz. ID številko, če oseba ni pridobila EMŠO in ni državljan RS/: _____
- datum rojstva: _____
- kraj rojstva: _____
- občina rojstva: _____
- država rojstva: _____
- naslov stalnega bivališča (ulica, hišna št., poštna številka, kraj):

- naslov začasnega bivališča (ulica, hišna št., poštna številka, kraj):

- državljanstvo: _____
- moj prejšnji priimek se je glasil: _____

Pooblastilo je sestavni del in priloga ponudbe, s katero se prijavljamo na javno naročilo za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra za naročnika Lekarna Ljubljana.

Ime in priimek zakonitega zastopnika: _____

Podpis zakonitega zastopnika: _____

V _____, dne _____

(V PONUDBI PREDLOŽITI IZJAVO ZA VSE ZAKONITE ZASTOPNIKE PONUDNIKA/PARTNERJA V SKUPNI PONUDBI/PODIZVAJALCA)
(ZA VSAKEGA ČLANA UPRAVNEGA, VODSTVENEGA ALI NADZORNEGA ORGANA POSEBEJ)



Obrazec 4

Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

Ponudnik: _____

IZJAVA PONUDNIKA
o izpolnjevanju pogojev iz 9. točke 9. člena
Navodil ponudnikom za izdelavo ponudbe št. 3499-3/2026, z dne 27.8.2026

Izjavljamo, da razpolagamo z zadostnimi tehničnimi in kadrovskimi zmogljivostmi za izvedbo naročila in imamo najmanj 10 zaposlenih delavcev, ki imajo najmanj 2 leti delovnih izkušenj z delom v klicnem centru s splošno podporo strankam in s podporo programom zvestobe.

Vodja projekta: _____

Seznam zaposlenih:

Ime in priimek	Stopnja in vrsta izobrazbe	Zaposlen od	Št. let delovnih izkušenj z delom v klicnem centru s spl. podporo strankam in podp. progr. zvestobe
1)			
2)			
3)			
4)			
5)			
6)			
7)			
8)			
9)			
10)			

Naročnik si pridržuje pravico, da tekom preveritve ponudb od ponudnika zahteva predložitev dokazil.

Ta izjava je sestavni del in priloga ponudbe, s katero se prijavljamo na javno naročilo za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra za naročnika Lekarna Ljubljana.

Žig in podpis odgovorne osebe ponudnika:

V _____, dne _____



Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

Obrazec 5

Ponudnik: _____

SEZNAM OPRAVLJENIH POSLOV

s katerim izkazujemo izpolnjevanje pogoja iz 11. točke 9. člena Navodil ponudnikom za izdelavo ponudbe št. 3499-3/2026 z dne 27.8.2026

S predložitvijo te izjave in referenčnimi potrdili potrjujemo, da smo v obdobju od 1.8.2023 do 31.7.2026 izvajali storitve klicnega centra skupaj s programom zvestobe za najmanj tri naročnike v obsegu najmanj 10 ur na delavnik s povprečno 2.000 dohodnimi in odhodnimi klici na mesec za posameznega naročnika.

Naročnik bo kot ustrezne upošteval samo posle, ki so v okviru navedenega obdobja trajali najmanj dve leti neprekinjeno.

Seznam izvedenih poslov:

Naročnik	Opis storitev	Obdobje opravljanja storitev od (dd/mm/yy) do (dd/mm/yy)	Št. ur/ delavnik	Povprečno mesečno št. dohodnih in odhodnih klicev na mesec	Program zvestobe DA/NE
		od _____. do _____. _____			
		od _____. do _____. _____			
		od _____. do _____. _____			
		od _____. do _____. _____			



Izpolnjevanje referenčnega pogoja mora ponudnik izkazati sam, z ostalimi sodelujočimi pa le, če bodo slednji tudi dejansko izvajali predmet tega naročila.

Ponudnik mora za vsak v seznamu obrazca št. 5 naveden posel v ponudbi predložiti s strani naročnika posla potrjeno referenco, sicer referenca ne bo upoštevana pri presoji izpolnjevanja referenčnega pogoja.

Naročnik, ki potrdi referenčno potrdilo o izvedbi del je tretja (pravna) oseba, kar pomeni, da navedenega potrdila ne more potrditi ponudnik sam sebi oz. drugemu sodelujočemu v njegovi ponudbi.

Naročnik si pridržuje pravico, da od ponudnika zahteva predložitev dokazil (npr. pogodbe, računi, potrdila bank o plačanih računih, specifikacije opravljenih storitev). Če iz dokazil ne bo mogoče ugotoviti, da so bila referenčni posli dejansko izvedeni, bo ponudbo izločil kot nedopustno.

Naročnik bo kot ustrezne upošteval samo tiste reference, ki bodo izkazovale, da je ponudnik posel opravil v skladu s pogodbenimi določili.

Naročnik si pridržuje pravico, da pri naročnikih storitev preveri reference ponudnika.

Ponudnik mora na obrazcu *Priloga k obrazcu 5* vpisati veljavne in dosegljive kontaktne podatke naročnika storitve, pri kateri lahko naročnik Lekarna Ljubljana preveri referenco. V primeru, da reference ne bo mogoče preveriti oz. da se potrjevalec reference ne odzove na preverjanje reference, le-ta ne bo upoštevana.

Ta seznam je sestavni del in priloga ponudbe, s katero se prijavljamo na javno naročilo za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra za naročnika Lekarna Ljubljana.

Žig in podpis odgovorne osebe ponudnika:

V _____, dne _____



Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

Priloga k obrazcu 5

Izdajatelj potrtila:

POTRDILO

Potrjujemo, da je izvajalec

za nas kot naročnika izvedlo storitve klicnega centra skupaj s programom zvestobe v obsegu najmanj 10 ur na delavnik s povprečno 2.000 dohodnimi in odhodnimi klici na mesec, za kar nam je izstavljal oz. nam izstavlja račune:

Obdobje opravljanja storitev od (dd/mm/yy) do (dd/mm/yy)	Opis storitev	Št. ur/ delavnik	Povprečno mesečno št. dohodnih in odhodnih klicev na mesec	Program zvestobe DA/NE
od _____. do _____. _____				

Storitve so bile izvedene kvalitetno in v skladu z določili sklenjene pogodbe:

DA NE
(ustrezno obkroži)

Odgovorna oseba izdajatelja potrdila, pri kateri se lahko dobijo dodatne informacije:

- ime in priimek: _____
- telefon: _____
- e-mail: _____

Potrdilo izdajamo na zahtevo izvajalca:

Potrdilo izdajamo za potrebe dokazovanja izpolnjevanja pogojev v postopku javnega naročila naročnika Lekarna Ljubljana za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra.

Potrdilo se sme uporabiti izključno za navedeni namen.

V _____, dne _____

Žig in podpis odgovorne osebe izdajatelja potrdila



Ljubljana, 27.8.2026
Številka: 3499-3/2026

Obrazec 6

VZOREC POGODBE

LEKARNA LJUBLJANA, Komenskega ulica 11, 1000 Ljubljana, identifikacijska številka: SI49894595,
ki jo zastopa direktor Sašo Rink, kot naročnik

in

ponudnik:

naziv: _____

naslov: _____

identifikacijska št.: _____

matična št.: _____

ki ga zastopa _____

kot izvajalec:

sklepata

Pogodbo za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra Lekarne Ljubljana

1. člen

Pogodbeni stranki ugotavljata, da je bil izvajalec izbran z odločitvijo o oddaji naročila št. _____ z dne _____, ki jo je naročnik sprejel v postopku javnega naročila za nadaljevanje obratovanja kontaktnega centra za obdobje treh let, objavljenega na spletni strani uradnega lista RS – Portal javnih naročil in na spletni strani Uradnega lista EU.

2. člen

S to pogodbo se pogodbeni stranki dogovorita o splošnih in posebnih pogojih izvajanja javnega naročila. Glede vprašanj, ki jih ta pogodba ne ureja, se neposredno uporabljajo razpisna dokumentacija št. 3499-3/2026 z dne 27.8.2026 ter ponudba izvajalca z dne _____, ki ju je razumeti kot sestavni del te pogodbe.

3. člen

Pogodba je sklenjena za obdobje treh let od 1.11.2026 do 31.10.2029.

4. člen

Predmet pogodbe je izvajanje storitev nadaljevanja obratovanja kontaktnega centra Lekarne Ljubljana za naročnika Lekarna Ljubljana.

5. člen

Okvirna vrednost te pogodbe za obdobje treh let, znaša:

_____ EUR brez DDV
(z besedo: _____)

oz.

_____ EUR z DDV
(z besedo: _____)

6. člen

Predmet te pogodbe so storitve izvajanja podpore strankam, kjer naročnik naroča, izvajalec pa izvaja



storitve, pri čemer sta pogodbeni stranki soglasni. V okviru izvajanja storitev izvajalec na podlagi potreb naročnika zagotavlja kapacitete kontaktnega centra, in sicer infrastrukturo in človeške vire kontaktnega centra, vse pod pogoji, kot jih določata razpisna dokumentacija in ta pogodba.

Storitve, ki se bodo izvajale preko kontaktnega centra:

- Posredovanje informacij v naslednjih vsebinskih sklopih:
 - telefonske številke + kontakti, odpiralni časi in naslovi lekarn,
 - dežurstvo + dežurne lekarne,
 - kartica zvestobe + ugodnosti za imetnike – prevezava na kontaktno številko kartice zvestobe,
 - informacije o spletni lekarni,
 - meritve in svetovanja v lekarnah,
 - informacije o aktivnostih v lekarnah,
 - zaloge in cene (agenti dobijo dostop do aplikacije lekarne, v kateri lahko preverijo zaloge in cene artiklov, v določenih primerih možna prevezava ali posredovanje kontakta dalje v lekarno),
 - strokovna vprašanja – posredovanje na določen kontakt,
 - reklamacije in pritožbe/pohvale – operater pridobi osnovne informacije o reklamaciji/pritožbi in jih posreduje na določen kontakt.
- Aktivnosti na področju programa zvestobe naročnika:
 - vnos novih članov v bazo podatkov naročnika (skeniranje fizične ali spletne pristopne izjave, obdelava in dopolnjevanje pristopne izjave in vnos novega člana skupaj s skenirano pristopno izjavo v bazo naročnika, izločanje nepopolnih pristopnih izjav in priprava za vračilo v dopolnitev stranki, fizično arhiviranje pristopnih izjav do obdobjnega uničevanja pristopnih izjav, priprava datoteke za tisk personaliziranih kartic (datoteka se pripravi v excelu 1x tedensko, naročnik ponudniku posreduje format),
 - upravljanje s podatki o članih v bazi podatkov naročnika (ažuriranje podatkov, upravljanje z bonitetami - dodajanje, odvzemanje, prenos jabolk zvestobe ipd.),
 - sprejemanje klicev na brezplačni telefonski številki (vsak delovnik med 8. in 16. uro),
 - izvajanje izhodnih klicev (povratni klici),
 - komuniciranje s člani preko elektronske pošte. Komuniciranje poteka preko e-naslova kartica.zvestobe@lekarna-lj.si,
 - distribucija materialov preko pošte. Stroške pošiljanja krije naročnik,
 - izvedbo raziskave o zadovoljstvu med člani,
 - pomoč pri izvedbi nagradnih iger v okviru programa zvestobe (priprava baze za žrebanje, žrebanje s komisijo, obveščanje).
- Posredovanje sporočila/zadolžitve v reševanje na 2 nivo:
 - v obliki e-mail sporočila naročniku
- Izobraževanje

Poleg tega lahko naročnik od ponudnika naroči še naslednje storitve:

- podpora trženjskim aktivnostim,
 - izvajanje izhodnih klicev (klici dobrodošlice, aktivacijski klici ipd.),
 - sodelovanje pri organizaciji in izvedbi dogodkov, ki jih organizira naročnik (predavanja, sejmi ipd.),
- in vse ostale storitve, ki jih izvajalec in naročnik posebej dogovorita.

Druge storitve, katere bo izvajalec izvedel v okviru te pogodbe:

- zagon, priprava tehnične infrastrukture in priprava POP-up zaslonских mask za uspešno izvajanje klicne akcije;
- zagotovitev človeških virov za izvajanje storitev podpore na podlagi zahtev;
- snemanje pozdravnih sporočil za odzivnik v profesionalnem tonskem studiu (v enem jeziku + 1 posnetek) – za dohodne klicne akcije;
- mesečno poročanje naročniku o opravljenih aktivnostih oziroma dodatno na zahtevo naročnika.

7. člen

Izvajalec se v sklopu izvajanja te pogodbe obveže:



- zagotavljati dosegljivost kontaktnega centra za namene Lekarne Ljubljana v časovnem obsegu kot je to opredeljeno z razpisom. O vseh spremembi časa mora naročnik obvestiti izvajalca najkasneje 7 dni pred uveljavitvijo spremembe;
- zagotavljati ustrezen in izšolan kader za izvajanje del po tej pogodbi;
- zagotoviti ustrezno strojno in programsko opremo za izvajanje aktivnosti na lokaciji Ljubljana;
- izvajati storitve kot dober strokovnjak in v skladu s pravili stroke;
- pripraviti končna mesečna poročila o opravljenih storitvah (število prejetih klicev po akcijah na dan natančno, skupni in povprečni časi pogovorov in vnosa podatkov) do petega v mesecu za pretekli mesec;
- svoje zaposlene ali pogodbene zaposlene opozoriti na varovanje podatkov in informacij, pridobljenih pri njihovem delu, ter ukrepati v primeru kršitev;
- zagotoviti ponorno točko za prenos telefonske številke naročnika na lokacijo izvajalca.

Izvajalec ne odgovarja za motnje v delovanju v primeru, da je ta posledica motenj na infrastrukturni in drugi opremi, ki ni v domeni izvajalca (TK operaterji, internet).

8. člen

Naročnik se v sklopu izvajanja te pogodbe obveže:

- zagotoviti prenos ali prevezavo telefonske številke na lokacijo _____ in v okviru zmožnosti svoje opreme zagotoviti prenos (izvirne) številke klicatelja pri prevezavi;
- uvajati - šolati operaterje za področja, ki so specifična za naročnika (npr. storitve) in posredovati dodatne napotke za uspešno izvajanje klicnih akcij in kvalitetno opravljanje storitev nudenja podpore strankam;
- poskrbeti za tekoče informiranje izvajalca o vseh novostih, spremembah, itd., pomembnih za delo agentov kontaktnega centra;
- ne izvajati aktivnosti glede prehajanja kadrov izvajalca k naročniku.

Vse posredovane in v teku akcije generirane baze podatkov so last naročnika.

Naročnik kot lastnik baz podatkov za čas trajanja tega poslovnega razmerja in za namen opravljanja storitev po tej pogodbi izvajalcu podeli pravico do uporabe posredovanih in generiranih baz podatkov, ter zagotavlja pravico upravljanja z le-temi skladno z zakoni.

9. člen

Količine storitev so okvirne. Naročnik se ne obvezuje, da bo naročil vse vrste storitev, ki so na predračunu, temveč samo tiste, ki jih bo dejansko potreboval.

10. člen

Rok za izvedbo naročila je v skladu z medsebojnim dogovorom, vendar ne kasneje kot en mesec od podpisa pogodbe.

11. člen

Cene so za čas trajanja pogodbe fiksne.

Naročnik želi, da se cene storitev nižajo, ko/če tržne razmere izkazujejo, da se cene določenih storitev iz takšnih ali drugačnih razlogov nižajo. Primer: Če se npr. cene ponudnikov telefonije (mobilne in/ali stacionarne) na trgu znižajo, naročnik pričakuje, da bodo cene klicev temu sledile.

12. člen

Pogodbene stranki se dogovorita, da se bodo storitve po tej pogodbi obračunavale na podlagi mesečnega obračuna o opravljenih storitvah, katerega izstavi izvajalec in ki bo zajemal podrobno specifikacijo storitev, število in količino enot (število in čas trajanja posameznih kontaktov,....) ter dodatne stroške, ki so nastali kot posledica aktivnosti (morebitna tehnična podpora, spremembe nastavitev sistema, telefonski impulzi – pri odhodnih klicih,...).



Pri obračunu bo izvajalec upošteval cene iz ponudbe, ki je del razpisne dokumentacije.

Izvajalec bo storitve zaračunaval kot sledi:

- stroške zagona in postavitve ob podpisnem primopredajnem zapisniku,
- mesečne storitve na zadnji dan v mesecu, za katerega je račun izstavljen.

Naročnik bo storitve plačeval z rokom plačila 30 dni po prejemu računa. Plačilo se izvede na transakcijski račun izvajalca št.: _____, pri banki _____.

V primeru zamude pri plačilu lahko izvajalec zaračuna zakonite zamudne obresti.

V primeru neplačevanja s strani naročnika, lahko izvajalec po prehodnem pisnem opozorilu naročniku in po poteku dodatnega roka za izpolnitev obveznosti omeji ali prekine aktivnosti do poplacha zapadlih obveznosti.

13. člen

VAROVANJE POSLOVNE SKRIVNOSTI IN OSEBNIH PODATKOV

Izvajalec se zavezuje, da bo vse podatke o naročniku oziroma njegovih komitentih, pridobljene na podlagi te pogodbe ali v zvezi s to pogodbo, trajno varoval kot poslovno skrivnost po najvišjih standardih varovanja zaupnih podatkov, da jih ne bo posredoval tretjim osebam in da bo z njimi ravnal in posloval na tak način, da se prepreči njihovo nepooblaščenno razkrivanje.

Izvajalec brez izrecnega predhodnega pisnega soglasja naročnika posredovanih zaupnih podatkov ne bo uporabil na noben drug način oziroma za noben drug namen, ki ne bi bil v skladu z uresničevanjem skupnega poslovnega cilja, v svoji lasti ali pod svojim nadzorom pa ne bo zadržal nobenih zaupnih podatkov ali kopij le-teh.

Dolžnost varovanja podatkov zavezuje vse osebe, ki so v delovnem razmerju pri izvajalcu ter pogodbene in zunanje sodelavce izvajalca, ki imajo zaradi izvajanja te pogodbe pri svojem delu dostop do podatkov naročnikov. Izvajalec je dolžan navedene osebe na dolžnost varovanja podatkov pisno ali ustno opozoriti.

Izvajalec kazensko in odškodninsko odgovarja za vsako nepooblaščenno razkrivanje zaupnih podatkov, na kakršenkoli način pridobljenih na podlagi ali v zvezi s to pogodbo, tretjim osebam.

Izvajalec se zaveže v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2) (Uradni list RS, št. 163/22) zavarovati osebne podatke tako, da zajema pravne, organizacijske in ustrezne logistično - tehnične postopke in ukrepe, s katerimi se:

- varujejo prostori, strojna in sistemska programska oprema;
- varuje aplikativna programska oprema, s katero se obdelujejo osebni podatki,
- zagotavlja varnost posredovanja in prenosa osebnih podatkov;
- onemogoča nepooblaščenim osebam dostop do naprav, na katerih se obdelujejo osebni podatki in do njihovih zbirk;
- omogoča naknadno ugotavljanje, kdaj so bili posamezni podatki uporabljeni in vneseni v zbirko podatkov in kdo je to storil, in sicer za obdobje, za katero se posamezni podatki shranjujejo.

14. člen

Pogodbene stranke se dogovorita, da bosta v skladu z GDPR in ZVOP-2 sklenili pogodbo, s katero bosta uredili področje varovanja osebnih podatkov.

15. člen

Kontaktna oseba na strani izvajalca je _____, na strani naročnika pa Tjaša Hace kot predstavnik naročnika, ki bo sodelovala pri organizaciji izvedbe naročila.



16. člen

Izvajalec se obvezuje, da bo delo v skladu s to pogodbo opravljal vestno, odgovorno in strokovno, ter v skladu z zakonskimi predpisi in pravili stroke.

Izvajalec odgovarja za vso škodo, ki jo utrpi naročnik zaradi nepravočasno ali pomanjkljivo opravljenih storitev, ki so predmet te pogodbe.

17. člen

Izvajalec mora najkasneje do pričetka veljavnosti te pogodbe naročniku za dobro izvedbo posla izročiti finančno zavarovanje v višini 5% pogodbene vrednosti. Finančno zavarovanje mora veljati še 30 dni po poteku časa za katerega je sklenjena ta pogodba.

Predložitev finančnega zavarovanja za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti je pogoj, da pogodba postane veljavna.

Naročnik ima pravico unovčiti finančno zavarovanje v primeru, da izvajalec krši pogodbeni določila in sprejete razpisne pogoje.

18. člen

Izvajalec bo izpolnil naročilo v skladu s pogoji ponudbene dokumentacije v količini, kvaliteti in rokih.

Naročnik bo vse pripombe v zvezi z izvrševanjem te pogodbe sporočal izvajalcu v pisni obliki. Če izvajalec ne upošteva upravičenih pripomb naročnika, lahko naročnik v roku enega meseca odstopi od pogodbe. O odstopu od pogodbe naročnik pisno obvesti izvajalca. V primeru odstopa od pogodbe bo naročnik unovčil finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti.

Ne glede na zgornje določbe, lahko naročnik brez odškodninske odgovornosti odstopi od pogodbe v roku 30 dni po pisni odpovedi.

Pogodbeni stranki soglašata, da v primeru odpovedi pogodbe pred iztekom njene veljavnosti obdržita vse pravice in obveznosti, ki so nastale v času trajanja pogodbe.

DOLOČILA V PRIMERU, DA PONUDNIK PRI IZVEDBI NAROČILA SODELUJE S PODIZVAJALCI

19. člen

Poleg izvajalca lahko sodelujejo pri izvedbi naročila tudi naslednji podizvajalci (naziv, naslov, kraj):

.....
.....

Ponudnik poleg podatkov o vrsti del....., ki jih bo izvedel podizvajalec, navede tudi podatke o podizvajalcu (naziv, polni naslov, matična številka, davčna številka in transakcijski račun) in predmetu, količini, vrednosti oz. %, kraju in roku izvedbe teh del.

.....
.....

Izvajalec mora med izvajanjem te pogodbe naročnika pisno obvestiti o morebitnih spremembah informacij o podizvajalcih, ki jih je navedel v ponudbi, in sicer v petih dneh po spremembi. Če namerava izvajalec med izvajanjem te pogodbe vključiti nove podizvajalce ali zamenjati podizvajalca/e, mora naročnika o tej nameri pisno obvestiti in zanj skupaj z obvestilom posredovati vse v 10. členu Navodil ponudnikom za izdelavo ponudbe, ki so sestavni del dokumentacije št. 3499-3/2026, z dne 27.8.2026, zahtevane obrazce in listine.

V kolikor obstajajo razlogi po ZJN-3 za izključitev predlaganega podizvajalca, bo naročnik predlog zavrnil.



Za zamenjavo podizvajalcev ali vključitev novega je potrebno skleniti aneks k tej pogodbi.

V razmerju do naročnika izvajalec v celoti odgovarja za izvedbo del oz. dobavo blaga, ki je predmet te pogodbe.

Če naročnik ugotovi, da dela izvaja podizvajalec, ki ga izvajalec ni navedel v svoji ponudbi oz. ni dogovorjen s to pogodbo, ima pravico odpovedati to pogodbo.

Izvajalec mora za vse podizvajalce, ki niso zahtevali neposrednega plačila in za katere neposredno plačilo ni obvezno, najpozneje v 60 dneh od plačila računa naročniku poslati svojo pisno izjavo in pisno izjavo podizvajalca, da je podizvajalec prejel plačilo za opravljeno delo oz. dobavljeno blago po tej pogodbi.

Za podizvajalce, ki so zahtevali neposredno plačilo, izvajalec pooblašča naročnika, da na podlagi potrjenega podizvajalčevega računa s strani izvajalca izvrši plačilo neposredno podizvajalcu. Izvajalec mora svojemu računu obvezno priložiti račune podizvajalca/ev, ki jih je predhodno potrdil.

20. člen (informacijska varnost)

S to pogodbo se pogodbeni stranki dogovorita za način zadostitve zahtevam informacijske varnosti, ki jih mora izvajalec izpolniti.

Sistem upravljanja varovanja informacij (v nadaljevanju: SUVI) pomeni nabor vseh postopkov in aktivnosti, ki jih mora izvajati izvajalec, z namenom, da se vzpostavi nadzorovano okolje glede varovanja zaupnosti, verodostojnosti in dostopnosti informacij naročnika.

Pogodbeni stranki sta sporazumni, da bosta v času veljavnosti pogodbe:

- izvajali ustrezne ukrepe in sisteme kibernetske varnosti ter si drugače razumno prizadevali za vzdrževanje visoke ravni kibernetske varnosti v okviru svoje organizacije/podjetja/družbe, skladno z vso relevantno zakonodajo ter dobrimi poslovnimi praksami iz industrije;
- imeli vzpostavljene ustrezne načrte in postopke, ki omogočajo učinkovito in uspešno odzivanje na kibernetske incidente;
- poskrbeli za visok nivo izobraženosti in usposobljenosti svojih zaposlenih na področju kibernetske varnosti;
- redno pregledovali svojo kibernetsko odpornost in hranili evidence, ki dokazujejo redno pregledovanje kibernetske varnosti.

Izvajalec je seznanjen z varnostno politiko naročnika in v času veljavnosti te pogodbe upošteva varnostne politike naročnika.

21. člen (pravila in postopki varovanja informacij)

Izvajalec se mora seznaniti in upoštevati pravilnike, standarde in druga pravila (v nadaljevanju: Pravilniki) o SUVI naročnika. Naročnik mora omogočiti izvajalcu seznanitev s predmetnimi Pravilniki. Vsa dokumentacija naročnika je za izvajalca dostopna na povezavi [Središče za skrbnike - Navodila - Vsi dokumenti](#). Izvajalec se je dolžan naročiti na obveščanje o morebitnih spremembah objavljene dokumentacije. Naročnik izvajalcu omogoči dostop do potrebnih dokumentov.

22. člen (ravnanje z informacijami)

Komunikacija med naročnikom in izvajalcem (vključno z elektronsko pošto, prenosom datotek, oddaljeno povezavo ipd.) mora biti zaščitena z ukrepi, ki nepooblaščenim osebam preprečujejo prilaščanje ali uničenje informacij ter neupravičeno seznanjanje z njihovo vsebino.

Izvajalec mora imeti v svojih pravilnikih vzpostavljena ustrezna pravila in orodja za preprečevanje,



odkrivanje in odziv v primeru izgube informacij.

23. člen
(obdobje hrambe in uničenje)

Izvajalec mora naročnikove informacije hraniti le tako dolgo, kot je zahtevano v veljavnih predpisih.

Ob prenehanju hranjenja informacij, mora izvajalec vrniti, izbrisati ali varno uničiti informacije skladno z navodili naročnika. Med trajanjem pogodbe lahko naročnik od izvajalca kadarkoli zahteva varno uničenje informacij, v skladu z navodili naročnika.

Na zahtevo naročnika mora izvajalec potrditi in predložiti dokaz, da so bile informacije uničene skladno z navodili naročnika.

24. člen
(odziv na varnostne incidente, upravljanje in poročanje)

Izvajalec mora v 24 urah od zaznave obvestiti naročnika o sumu ali ugotovljenem varnostnem incidentu, ki ima lahko potencialni vpliv na informacije naročnika. Poleg tega mora imeti izvajalec v svojih pravilnikih dokumentirane postopke z določenimi kontaktnimi osebami pri naročniku in izvajalcu, za zagotavljanje skladnosti z zahtevami glede obveščanja.

Izvajalec mora polno sodelovati z naročnikom zaradi razumevanja okoliščin, ugotovitve vzroka in določitve potrebnih ukrepov glede dejanskega varnostnega incidenta ali suma varnostnega incidenta.

25. člen
(ostali sodelujoči v ponudbi – partner v skupni ponudbi oz. podizvajalec)

Izvajalec zagotavlja, da partner v skupni ponudbi oz. podizvajalec _____ (matična številka: _____, ident. št. za DDV: _____) s katerim sodeluje in ki pride v stik z naročnikovimi informacijami, izpolnjuje vse obveznosti, ki jih mora izpolnjevati sam izvajalec po tej pogodbi.

26. člen
(določbe po Zakonu o informacijski varnosti)

Izvajalec je seznanjen s tem, da je naročnik zavezanec po vsakokratno veljavnem Zakonu o informacijski varnosti (v nadaljevanju: ZInfV), zato mora biti naročniku omogočeno izvajanje nadzora pri izvajalcu glede izvajanja določb te pogodbe in glede izpolnjevanja drugih zahtev ZInfV.

27. člen
(kontaktna oseba)

Kontaktni osebi s področja informacijske varnosti sta:

- na strani naročnika: _____, tel. št.: _____, e-naslov: _____
- na strani izvajalca: _____, tel. št.: _____, e-naslov: _____

Za morebitno spremembo kontaktne osebe zadostuje, da se spremembo sporoči na elektronski naslov nasprotne stranke, pri čemer za spremembo zadostuje samo obvestilo in se ne zahteva spremembe pogodbe. Kontaktni osebi lahko samostojno zastopata svojo stranko samo glede izvajanja določil informacijske varnosti.

Elektronska pošta se šteje za vročeno, ko jo prejemnik prejme, če prejemnikov sistem ne omogoča prejema elektronske pošte ali potrdila prejema elektronske pošte, pa se elektronska pošta šteje za vročeno, ko jo pošiljatelj pošlje.

28. člen
(odgovornosti)

Stranki soglašata, da sta druga drugi odgovorni za vso morebitno povzročeno materialno ali nematerialno



škodo zaradi neizpolnjevanja medsebojnih obveznosti glede kibernetске varnosti.

29. člen

RAZVEZNI POGOJ

Ta pogodba je sklenjena pod razveznim pogojem, ki se uresniči v primeru izpolnitve ene od naslednjih okoliščin:

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

V primeru seznaitve s kršitvijo, naročnik obvesti izvajalca v zakonsko določenem roku in ravna skladno s tretjo alinejo četrtega odstavka 67. člena ZJN-3.

Razvezni pogoj se uresniči pod pogojem, da je od seznaitve 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.

Če naročnik v zakonsko določenem roku ne začne novega postopka javnega naročila, se šteje, da je pogodba razvezana šestdeseti dan od seznaitve s kršitvijo.

30. člen

PROTIKORUPCIJSKA KLAUZULA

V primeru, da se ugotovi, da je pri podpisu te pogodbe kdo v imenu ali na račun druge pogodbene stranke, predstavniku naročnika obljubil, ponudil ali dal kakšno nedovoljeno korist za:

- pridobitev posla ali
- za sklenitev posla pod ugodnejšimi pogoji ali
- za opustitev dolžnega nadzora nad izvajanjem pogodbenih obveznosti ali
- za drugo ravnanje ali opustitev, s katerim je naročniku povzročena škoda ali je omogočena pridobitev nedovoljene koristi predstavniku naročnika, drugi pogodbeni stranki ali njenemu predstavniku, zastopniku, posredniku;

je ta pogodba nična.

31. člen

Ta pogodba stopi v veljavo z dnem, ko jo podpišeta obe pogodbeni stranki in izvajalec predloži finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti.

32. člen

Vse morebitne medsebojne spore bosta pogodbeni stranki reševali sporazumno, če pa to ne bo mogoče, je za reševanje sporov pristojno sodišče v Ljubljani.

33. člen

Pogodbeni stranki se obvezujeta, da bosta vse podatke poslovnega značaja, do katerih imata dostop pri izvrševanju te pogodbe, vzajemno varovali kot poslovno tajnost.



34. člen

Pogodba je sestavljena in podpisana v 4 izvodih, od katerih vsaka pogodbeni stranka prejme po 2 izvoda.

Številka: _____
Ljubljana: _____

Ponudnik:

Naročnik:
Lekarna Ljubljana

Direktor:
Sašo Rink