

NAROČNIK: Holding Kobilarna Lipica d.o.o., Lipica 5, 6210 Sežana

Evidenčno javno naročilo

»Storitve klicnega centra «

Lipica, oktober, 2021

1. Predmet in podatki o evidenčnem javnem naročilu

Holding Kobilarna Lipica d.o.o., Lipica 5, 6210 Sežana (v nadaljevanju: naročnik), v skladu z Zakonom o javnem naročanju (Ur. l. RS, št. 91/15 in 14/18, v nadaljevanju ZJN-3) in skladno z 90. člen ZIUZEOP (PKP1) in 5. člen ZZUOOP (PKP5) dvigom mejnih vrednosti za uporabo zakona na splošnem področju (od 40.000 eurov za javno naročilo blaga ali storitev ali projektni natečaj in 80.000 eurov za javno naročilo gradenj (brez davka na dodano vrednost)) vabi vse zainteresirane ponudnike, da predložijo svojo pisno ponudbo v skladu s to dokumentacijo, objavljeno spletni strani podjetja: <https://www.lipica.org/sl/javne-objave-in-razpisi/> .

Predmet javnega naročila so storitve klicnega centra.

Vrsta in obseg del je razviden iz popisa del in projektne dokumentacije, ki je sestavni del te razpisne dokumentacije.

Naročnik bo z izbranim ponudnikom podpisal pogodbo za 12 mesecev.

2. Oddaja ponudb, rok za oddajo ponudb in odpiranje ponudb

Ponudbe morajo biti do roka posredovane v elektronski obliki na naslov: nabava@lipica.org

Uporabnik z oddajo 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 na elektronski naslov: nabava@lipica.org do 9.10.2021 do 10.00 ure.

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

3. Pridobitev dokumentacije v zvezi z naročilom in pojasnila, oblika ponudbe

Dokumentacija v zvezi naročilom je na voljo na naročnikovi spletni strani

Za dodatna pojasnila in obrazložitve, lahko ponudnik kontaktira

Kontaktna oseba s strani naročnika: Aaron Uazeua

Elektronska pošta: aaron.uazeua@lipica.org

V kolikor bo naročnik sam ali na predlog gospodarskega subjekta ugotovil, da je potrebno ponudbo dopolniti, bo naročnik postopal skladno s petim odstavkom 89. člena ZJN-3.

Ponudnik nosi vse stroške, povezane s pripravo in predložitvijo ponudbe. V primeru ustavitve postopka, zavrnitve vseh ponudb ali odstopa od izvedbe javnega naročila naročnik ponudnikom ne bo povrnil nobenih stroškov, nastalih s pripravo ponudbe. Ponudniki so s tem seznanjeni in se s tem s samo predložitvijo prijave izrecno strinjajo.

4. Veljavnost ponudbe

Ponudba mora veljati najmanj do 31.12.2021. V primeru krajšega roka veljavnosti ponudbe se ponudba izloči.

Naročnik lahko zahteva, da ponudniki podaljšajo čas veljavnosti ponudb za določeno dodatno obdobje.

5. Sprememba obsega predmeta evidenčnega javnega naročila in sklenitev pogodb

Naročnik si pridržuje pravico, da z izbranim dobaviteljem sklene pogodbo le v primeru zagotovljenih sredstev. Naročnik si prav tako pridržuje pravico, da v primeru, če ne bo imel zagotovljenih vseh finančnih in ostalih sredstev, ne izbere nobenega ponudnika oz. razveljavi evidenčno javno naročilo ali zmanjša obseg predvidenih dobav.

V skladu z 89. členom ZJN-3 si naročnik pridružuje pravico do ustavitve postopka, zavrnitve vseh ponudb, odstopa od izvedbe javnega naročila.

6. Podroben opis predmeta evidenčnega javnega naročila

Predmet razpisa so:

- storitev sprejema/vračila in obdelave dohodnih klicev,
- obdelovanje dohodnih elektronskih sporočil potencialnih strank.

Vsebina klicev in elektronskih sporočil je vezana na podajanje informacij in rezervacij (tako za posameznike, kot za skupine) glede produktov Holdinga Kobilarna Lipica, d.o.o..

Storitev sprejema/vračila in obdelave dohodnih klicev in obdelovanje dohodnih elektronskih sporočil mora biti opravljena v vsaj petih (5) jezikih: slovenskem, hrvaškem, angleškem, nemškem in italijanskem jeziku.

Ocenjen mesečni obseg storitev je:

- 3000 minut dohodnih klicev,
- 500 prejetih posameznih elektronskih sporočil.

Ponudnik mora mesečno pripraviti poročilo o dejanskem opravljenem obsegu dohodnih klicev in prejetju elektronskih sporočil.

Naročnik predvideva, da bo v določenih obdobjih koledarskega leta (turistična sezona), obseg storitev višji od predvidenega. Za obseg storitev od 3.001 minut dohodnih klicev in od 501 prejetih posameznih elektronskih sporočil, mora ponudnik pripravljati ločeno mesečno poročilo, ki je podlaga za obračun dodatnih storitev.

7. Pogoji za sodelovanje

7.1.Registracija dejavnosti

Ponudnik mora imeti registrirano dejavnost, ki je predmet naročila.

7.2. Tehnične zahteve naročnika

Ponudnik mora zagotoviti izvajanje storitev tako klicnih kot pisnih v slovenskem, hrvaškem, angleškem, nemškem in italijanskem jeziku.

Izvajalec mora zagotoviti izvedbo storitev obdelave dohodnih klicev in obdelavo dohodnih sporočil 6 dni v tednu;

Od 1.4. do 31.10. od ponedeljka do sobote od 8.00 do 19.00

Od 1.11. do 31.3. od ponedeljka do četrтка od 8:00 – 17:00 ter od petka do sobote od 8:00 do 18:00

Ponudnik mora zagotoviti ustrezno tehnično podporo z ustreznim ICT orodjem za klicni center, ki omogoča ustrezno analitiko klicev: CRO ponudnika Verticall booking/Zucchetti group.

Ponudnik mora pripraviti posnetek avtomatske tajnice za prejete klice izven določenega delavnega časa (uvodnik, odzivnik) v slovenskem, hrvaške, angleškem, nemškem in italijanskem jeziku.

Ponudnik mora pripraviti avtomatski odgovor na dohodna sporočila, za prejeta sporočila izven določenega delavnega časa v slovenskem, hrvaškem, angleškem, nemškem in italijanskem jeziku.

Ponudnik mora biti vedno pripravljen za dajanje informacij o razpoložljivih kapacitetah v hotelu, o gostinski ponudbi, o posameznih prireditvah in dogodkih, o urnikih dela gostinstva, hotela in golf igrišča, o predstavah v Kobilarni Lipica in o urniku dela v kobilarni.

Ponudnik mora sprejemati rezervacije, jih vnašati v informacijski sistem naročnika in sprotno obveščati naročnika.

Mesečno, najkasneje do 5. v mesecu za predhodni mesec, ponudnik pripravi poročilo o dohodnih klicih, ki mora vsebovati :

- število prejetih klicev in elektronskih sporočil,
- kolikšen je bil odzivni čas na klic » Service level«,
- kolikšna je bila stopnja učinkovitosti » Efficiency level« in
- časovni vidik trajanja klicev » AVG Call Duration«

Pri pripravi naročila, ponudnik mora uporabiti sledeče formule za izračun:

- *Service Level* (izraženo v %) = število prejetih klicev v naprej določenem časovnem intervalu / število vseh prejetih klicev
- *Efficiency Level* (izraženo v %) = število odgovorjenih klicev / število vseh prejetih klicev
- *AVG Call Duration* (povprečna dolžina klica) = skupno število minut / število vseh prejetih klicev

DOKAZILA:

- Ponudnik/partner/podizvajalec izpolni obrazec Izjava o tehnični sposobnosti

7.3. Kadrovska usposobljenost

Ponudnik mora zagotoviti vsaj tri (3) osebe/agente usposobljene za nemoten proces dela z znanjem tujih jezikov in usposobljenih za delo z zahtevano programsko opremo.

Ponudnik mora zagotoviti vsaj dve (2) osebi/agenta usposobljene za delo z ustreznim ICT orodjem za klicni center, ki omogoča ustrezno analitiko klicev: CRO ponudnik Verticall booking/Zucchetti group.

7.4. Reference

Gospodarski subjekt je v zadnjih treh letih pred rokom za oddajo ponudb izvedel vsaj eno (1) storitev klicnega centra na področju turistične dejavnosti namestitev in/ali destinacija v vrednosti oddane ponudbe.

dokazila:

- Ponudnik izpolni obrazec Seznam referenčnih poslov

8. Merilo za izbor

Naročnik bo ekonomsko najugodnejšo ponudbo izbral na podlagi **ekonomsko najugodnejše ponudbe**, pri čemer bo kot merilo upošteval najnižjo ceno brez DDV podano v ponudbi.

Ponudbena vrednost brez DDV mora vključevati vse elemente, iz katerih je sestavljena in mora vključevati vse stroške, davke in morebitne popuste tako, da naročnika ne bremenijo kakršnikoli stroški, povezani s predmetom naročila. Pri izračunu ponudbene vrednosti morajo ponudniki upoštevati vse elemente, ki vplivajo na izračun cene: kot so stroški dela, potni stroški, stroški materiala, prevoza, stroški dostave, režijski stroški, amortizacijo opreme, stroški energentov in vsi morebitni drugi stroški, ki vplivajo na izračun cene. Ponudnik ni upravičen do nobenega dodatnega plačila v zvezi s predmetom naročila.

Cene iz ponudbenega predračuna so za čas trajanja pogodbe fiksne.

Merilo »cena« ponudniku prinese do največ 75 točk. Referenca ponudniku prinese 5 točk. Usposobljenost vsaj treh (3) oseb/agentov za uporabo programa CRO prinese ponudniku 10 točk. Usposobljenost vsaj dveh (2) oseb/agentov za delo tujem jeziku (hrvaškem, italijanskem, nemškem, angleškem) prinese ponudniku 10 točk.

9. Ostala določila

Pri pregledu in ocenjevanju ponudb lahko naročnik od ponudnika zahteva pojasnila ali dodatna dokazila o izpolnjevanju posameznih zahtev in pogojev iz dokumentacije.

10. Podpis pogodbe

Naročnik bo z najugodnejšim ponudnikom podpisal pogodbo in z njo določil vse pravno formalne obveznosti pogodbenih strank.

Pogodbeni plačilni rok je 45 dni od pravilno prejetega računa.

Plačilni pogoji

Pri opravljenih od 1 do 25% storitev, naročnik plača 25% mesečnega pavšala. Pri opravljenih od 26 do 50% storitev, naročnik plača 50% mesečnega pavšala. Pri opravljenih 51 ali več odstotkih naročnik plača celotni znesek mesečnega pavšala. Storitve nad 100% s to pogodbo dogovorjenih storitev, se dodatne storitve obračunajo glede na ponudbo.

13. Pravna podlaga

V postopku oddaje evidenčnega javnega naročila in tekom izvedbe naročila je potrebno upoštevati:

- Zakon o javnem naročanju (Ur. l. RS, št. 91/2015, s spremembo, v nadaljevanju: ZJN-3);
- Zakon o pravnem varstvu v postopkih javnega naročanja (Ur. l. RS, št. 43/2011, s spremembami, v nadaljevanju: ZPVPJN);

- Obligacijski zakonik (Ur. l. RS, št. 97/07, s spremembami, v nadaljevanju: OZ);
- vsa veljavna zakonodaja, ki ureja področje predmeta naročila.

Matej Oset
direktor