

## **PEE Lisa 1 – Tehniline kirjeldus koos hindamiskriteeriumitega ja põhimõteteliste lepingutingimustega**

### **1. Eesmärk**

- 1.1. Hankemenetluse eesmärk on hankida Sihtasutusele Tallinna Kultuurikatel (edaspidi Kultuurikatel) kaasaegne CRM-tarkvara (Customer Relationship Management), mis toetab igapäevast müügi- ja projektitööd, sündmuste planeerimist ja haldamist kalendervaates, pakkumiste ja arvete haldust ning aruandlust.
- 1.2. Tarkvara peab võimaldama Kultuurikatla kõigi sündmuskeskuste sündmuste haldamist ühes tarkvaras ning hallata kalendreid, müügitegevusi ja kliendiandmeid asutuse allüksuste lõikes, milleks on Tallinna Kultuurikatel, Mere kultuurikeskus ja Salme kultuurikeskus.
- 1.3. Tarkvara peab toetama kõik-ühes integreeritud järgmist terviklahendust:
  - 1.3.1.CRM kliendisuhetus, mis on integreeritud projektide ja finantsidega ehk 360-kraadine ülevaade klientidest, sealhulgas kontaktandmed, suhtlusajalugu, projektid ja ostuarved;
  - 1.3.2.Müügitoru;
  - 1.3.3.Integreeritud kalendrit ja ressursside planeerimist- sisse ehitatud järgmiste ressursside haldamiseks: ruumid, inimesed, ülesanded, arved, pakkumised, renditellimused, projektid, ajaarvestus. Kalendris olevaid sündmusi saab siduda kontaktide pakkumiste, ülesannete, ülesannete, arvete ja projektidega. Saab sünkroonida väliste kalendritega nagu Google Calendar.
  - 1.3.4.Pakkumiste koostamist, mille saab luua ja muuta lepinguks ja arveks;
  - 1.3.5.Arvete haldust ja arveldamine otse süsteemis. Võimalik koostada arveid logitud aja eest või pakkumiselt. Ühildub Finbite'iga.
  - 1.3.6.Ajaarvestust – arvestab projekti ja tegevuse tunde;
  - 1.3.7.Projektijuhtimine – ülesanded, kalendrid, ressursid, tööajaarvestus. Hõlmab kogu projekti elutsükli alates hinnapakumiste tegemisest ja planeerimisest kuni teostuse ja arveldamiseni. Funktsioonide hulka kuuluvad ka Gantti diagrammid, ressursside planeerimine ja reaajas edenemise jälgimine.
- 1.4. Süsteem peab ka võimaldama:
  - 1.4.1.eraldiseisvat töövoogude ja andmete haldust iga allüksuse jaoks;
  - 1.4.2.ühtse ülevaate kõikide sündmuskeskuse sündmuste ja ressursside lõikes;
  - 1.4.3.sama süsteemi kasutamist erinevate kasutajate poolt vastavalt nende õigustele ja allüksustele ;
  - 1.4.4.kalendri vaates sündmuste ja ressursside planeerimist üle kõigi üksuste;
  - 1.4.5.müügi-, projekti- ja arveldusprotsesside jälgimist kõigi üksuste tasandil.

## 2. Hanke objekt ja maht

- 2.1. Hanke raames hangitakse CRM- ja müügitarkvara kasutuslitsentsid 20-35 kasutajale, koos järgmiste teenustega:
  - 2.1.1.süsteemi seadistamine ja kohandamine vastavalt tööprotsessidele;
  - 2.1.2.kasutajate seadistus ja igakülgne koolitus;
  - 2.1.3.olemasolevate andmete import (kogu 10 aastane ajalugu praegusest süsteemist integreeritud kalender, kontaktid, pakkumised, projektid, arved) mitte rohkem kui 10 tööpäeva jooksul peale lepingu sõlmimist (Kultuurikatlal ja Salmel kasutusel Scorio, Mere keskusel CRM-tarkvara puudub);
  - 2.1.4.tarkvarauuendused ja tugi.

## 3. Pakkumise vormi- ja sisunõuded

- 3.1. Pakkumus tuleb esitada riigihangete registris (RHR). Pakkumuse sisu- ja vorminõudeid vaata RHRis vastavustingimuste lehel.
- 3.2. Hankija tunnistab vastavaks pakkumuse, mis vastab käesolevas tehnilises kirjelduses ja muudes riigihanke alusdokumentides toodud tingimustele. Hankija lükkab pakkumuse tagasi, kui see ei vasta riigihanke alusdokumentides esitatud tingimustele, kui pakkuja ei esita tähtajaks hankija nõutud selgitusi või pakkuja selgituste põhjal ei ole võimalik üheselt hinnata pakkumuse vastavust riigihanke alusdokumentides esitatud tingimustele. Hankija võib tunnistada pakkumuse vastavaks, kui selles ei esine sisulisi kõrvalekaldeid riigihanke alusdokumentides nimetatud tingimustest. Tagasilükatud pakkumus hindamisele ei kuulu.

## 4. Tehnilised ja funktsionaalsed nõuded

Funktsionaalne nõue	Selgitus / eesmärk
4.1. CRM kliendisuhetus, mis on integreeritud projektide ja finantsidega ehk 360-kraadine ülevaade klientidest, sealhulgas kontaktandmed, suhtlusajalugu, projektid ja ostuarved;	Tagab täieliku ülevaate kliendi ja projektide andmetest ning vähendab käsitööd.
4.2. Müügituru peab olema kohandatav ja võimaldama jälgida tehingute etappe, tegevusi ja prognoose.	Toetab müügijuhtimist ja täpsemaid prognoose.
4.3. Kalendris peavad olema hallatavad ja kalendriga on seotud ruumid, töötajad, ülesanded, pakkumised, renditellimused ja projektid ning kalender peab olema sünkroonitav Google Calendar'i ja Outlookiga.	Tagab ühtse planeerimisvaate.
4.4. Süsteem peab võimaldama pakkumiste koostamist, nende muutmist lepinguteks ja arvete genereerimist pakkumise või logitud aja alusel.	Sidus müügi, lepingu ja arvelduse töövoog ühes süsteemis.

4.5. Tarkvara peab olema integreeritav Finbite'i ja teiste e-arveldusteenustega.	Võimaldab e-arvete automaatset edastamist ja vastuvõttu.
4.6. Süsteem peab toetama tööjaarvestust ja seotust projektidega.	Võimaldab täpset kulude ja kasumlikkuse arvestust.
4.7. Projektijuhtimise moodul peab sisaldama Gantti diagramme, ressursside planeerimist ja projekti protsesside jälgimist reaajas. Võimaldab projekti terviklikku juhtimist ja jälgimist kogu elutsükli vältel.	Võimaldab projekti terviklikku juhtimist kogu elutsükli vältel.
4.8. Süsteem peab võimaldama andmete ja töövoogude eristamist allüksuste kaupa, sh SA Tallinna Kultuurikatel, Mere Kultuurikeskus ja Salme kultuurikeskus.	Tagab operatiivse autonoomia üksustele ja ühtse andmeplatvormi.
4.9. Kasutajate ligipääsud ja õigused peavad olema hallatavad rollipõhiselt ja allüksuste lõikes.	Tagab turvalisuse ja andmekaitse.
4.10. Kalendrit peab olema võimalik kuvada ja hallata kõigi allüksuste sündmuste ja ressursside lõikes.	Tagab kogu organisatsiooni koondvaate planeerimiseks.
4.11. Süsteem peab võimaldama aruandlust müügi-, projekti- ja arveldusprotsesside kohta nii allüksuse kui kogu asutuse tasandil.	Toetab juhtimisotsuseid KPI-de põhjal ühes koondvaates.

## 5. Täiendavad funktsionaalsed nõuded

- 5.1. Lisaks eelpool toodud üldistele nõuetele peab süsteem toetama järgmisi sündmuskeskuse spetsiifilisi tööprotsesse:
  - 5.1.1. Ressursside põhine kalender ja aja planeerimine (teha / to-do);
  - 5.1.2. Rendiladu ja renditellimuste koostamine;
  - 5.1.3. Hinnapakumised koos tootekoodide ja hinnakirjadega;
  - 5.1.4. Müügiarvete ja ettemaksuarvete haldus;
  - 5.1.5. Müügitoru, müügitiimi ja müügitegevuse aruanded;
  - 5.1.6. Tööde kokkuvõtte ja detailne aruanne (koos aja ja projektipõhise analüüsiga)
  - 5.1.7. Mobiiltelefonis kasutamiseks eraldi rakendus (iOS ja Android)
- 5.2. Muud nõuded
  - 5.2.1. Eesti keelne kasutajatugi
  - 5.2.2. Eestikeelne kasutajaliides

## 6. Hindamiskriteeriumid

6.1. Hankija hindab vastavaks tunnistatud pakkumusi alljärgnevate kriteeriumi alusel:

Kriteerium	Kirjeldus
1. Maksumus - 60%	Litsentside maksumus km-ta 12 kuuks (hindamisel arvestatakse 35 kasutajaga)
2. Rakendamise ja ülemineku kulud – 20%	Seadistuse, koolituse ja andmete ülekande kulud km-ta
3. Kasutajamugavus ja tööprotsessi sobivus – 20%	Kasutajaliidese loogilisus, süsteemi intuiitsus ja kasutajate olemasolev kogemus

6.2. Hindamismetoodika

6.2.1. Kriteeriumite „rakendamise ja ülemineku kulud“ ja „maksumus“ eest saab madalaima väärtusega pakkumus maksimaalse arvu punkte. Teised pakkumused saavad punkte arvutades valemiga, mis on märgitud RHR-i vastaval vahelehel.

6.2.2. Kriteeriumi „Kasutajamugavus ja tööprotsessi sobivus“ hindamismetoodika on alljärgnev:

Alakriteerium / punktid	10	5	0
Kasutajamugavus	Demona esitletud kasutajakeskkond on kasutajale mugav. Kasutajakeskkonnas on olemas kõik tehnilises kirjelduses nõutud funktsionaalsused. Keskkonna kirjeldus on detailne ja üheselt mõistetav. Demo keskkond ja kirjeldus annavad kogumis hankijale veendumuse, et osutatav teenus vastab hankija seatud ootustele. Kasutajamugavuse tagamiseks on arvestatud valdkonnas tavapäraste põhimõtetega ning hankija põhikirjalise tegevusega.	Demona esitletud kasutajakeskkond on kasutajale üldiselt sobilik, kuid esineb mõningaid ebamugavusi. Kasutajamugavuse kirjeldus on osaliselt ebaselge ja/või mitmeti mõistetav. Demo keskkond ja kirjeldus kogumis ei veena hankijat, et teenus vastab hankes seatud nõuetele täielikult. Kasutajamugavuse tagamiseks ei ole rakendatud valdkonnas tavapäraseid	Ei ole täidetud 5 hindepunkti saamise eeldused.

		põhimõtteid. Pakkuja ei ole arvestanud hankija eripäradega kasutajamugavuse loomisel.	
Tööprotsessi sobivus	Demo keskkonnas on tööprotsess vastav tehnilisele kirjeldusele ja hanke eesmärkidele. Tööprotsess on ka detailselt selgitatud ja üheselt mõistetav, sh millal ja kuidas on tegevused planeeritud ja kas tulemuseni on võimalik jõuda õigeaegselt. Demo keskkonna loomisel ja tööprotsesside kirjeldamisel on arvestatud hankija eripäradega.	Demo keskkonnas ei ole tööprotsess mugav. Tööprotsess ise ja/või selle kirjeldus on osaline ja/või mitmeti mõistetav. Demo keskkonna ja tööprotsesside loomisel ei ole arvestatud hankija eripäradega.	Ei ole täidetud 5 hindepunkti saamise eeldused.

6.3. Hankija tunnistab edukaks pakkumuse, mis saab enim hindepunkte.

## 7. Lepingu tingimused (põhimõttelised)

- 7.1. Hankija sõlmib eduka pakkujaga lepingu ja andmetöötluslepingu pakkuja tüüptingimustel osas, mis ei ole vastuolus käesolevas peatükis tooduga.
- 7.2. Lepingu kestus: 48 kuud alates süsteemi kasutuselevõtust, iga-aastase pikendamise võimalusega. Tellija kohustub pikendamise soovist teada andma vähemalt 30 päeva enne arveldusperioodi lõppu.
- 7.3. Tellija kohustub tellima vähemalt 20 kasutajalitsentsi (miinimumkogus).
- 7.4. Tellija tasub ühe kasutajalitsentsi eest vastavalt Teenusepakkuja poolt pakkumuses esitatud ühikhindadele.
- 7.5. Teenusepakkujal on õigus tõsta litsentsitasu üks kord kalendriaastas vastavalt tarbijahinnaindeksi (THI) muutusele, lähtudes Statistikaameti avaldatud viimase 12 kuu Eesti tarbijahinnaindeksi muutuse protsendist võrreldes eelmise aasta sama perioodiga.
- 7.6. Hinnakorrektsiooni aluseks on viimane enne hinnamuudatuse jõustumist avaldatud THI näitaja.
- 7.7. Teenusepakkuja teavitab Klienti hinnatõusust vähemalt 60 (kuuskümmend) kalendripäeva enne uue arveldusperioodi algust, mil korrigeeritud hind rakendub.
- 7.8. Kui THI muutus on negatiivne, ei vähendata litsentsitasu automaatselt, välja arvatud juhul, kui pooled lepivad selles kirjalikult kokku.

- 7.9. Teenusepakkuja tagab süsteemi töökindluse ja tehnilise toe kogu lepingu kehtivuse jooksul.
- 7.10. Tellija võib lepingu üles öelda, kui süsteem ei vasta esitatud nõuetele või teenus ei ole toimiv kokkulepitud mahus.
- 7.11. Andmete kuuluvus ja üleandmine
- 7.11.1. Tellija poolt tarkvarasse sisestatud andmed kuuluvad tellijale. Lepingu lõppemisel või kehtivuse lõppemisel sulgeb teenusepakkuja vastavad kontod ja, kui ei ole kokku lepitud teisiti, kustutab nende sisu andmetöötluslepingus sätestatud tähtaja jooksul. Teenusepakkuja ei kustuta sisu, mille säilitamine on kohaldatava õiguse alusel kohustuslik.
- 7.11.2. Teenusepakkuja kohustub tegema tellijale kättesaadavaks lepingu lõppemisele või kehtivuse lõppemisele järgneva 30 päeva jooksul sisu koopia ning tellija kohustub selle alla laadima. Kui tellija ei saa sisu koopiat käesolevas punktis sätestatud korras alla laadida, kohustub ta sellest 10 päeva jooksul pärast takistuse teadasaamist teenusepakkujat teavitama. Sellisel juhul – eeldusel, et sisu ei ole andmetöötluslepingu kohaselt kustutatud – kohustub teenusepakkuja edastama sisu poolte kokkuleppel üldtunnustatud vormingus tellijale. Sisu edastamise eest täiendavat tasu nõuda ei või.
- 7.12. Pooled ja nende nimel tegutsevad isikud on kohustatud kinni pidama Eesti Vabariigis kehtivatest korruptsioonivastastest õigusaktidest.
- 7.12.1. Teenusepakkujal on keelatud sõlmida lepingu täitmisega seoses tellija nimel tegutsevate isikutega ja nendega korruptsioonivastase seaduse § 7 tähenduses seotud isikutega kokkuleppeid, teha neile lepingu täitmisega seoses kingitusi või soodustusi, mida ei saa üheselt mõista tavapärase viisakusavaldusena korruptsioonivastase seaduse § 4 tähenduses, või seada neid olukorda, mis võivad kaasa tuua tegeliku või näilise huvide konflikti.
- 7.12.2. Kui teenusepakkuja korraldab oma äritegevuse raames üritusi kuhu kutsub lepingu täitmisega seoses tellija nimel tegutseva(id) isiku(id), siis ei tohi nende ürituste eesmärk olla tellijaga seotud isikute mõjutamine ja nendel üritustel võõrustamisel peab jääma tavapärase viisakusavalduse raamesse.
- 7.12.3. Teenusepakkuja peab rakendama meetmed, et vältida korruptsiooni tema nimel tegutsevate isikute, oma alltöövõtjate või muude teenusepakkujaga seotud kolmandate isikute poolt seoses käesoleva lepingu täitmisega.
- 7.12.4. Teenusepakkuja ja tellija ning nende nimel tegutsevad isikud kohustuvad tegema üksteisega koostööd korruptsioonivastaste meetmete rakendamisel, sh informeerima viivitamata üksteist kõigist lepingu täitmisega seotud korruptsioonijuhtumi kahtlustest.
- 7.12.5. Tellijal on õigus leping üles öelda, kui teenusepakkuja rikub korruptsioonivastaseid õigusakte või on rikkunud lepingus ettenähtud korruptsioonivastaseid meetmeid.