

PEE Lisa 1 – Tehniline kirjeldus koos hindamiskriteeriumitega ja põhimõtteliste 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, pakumiste 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 kliendisuhtlus, 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, pakumised, renditellimus, projektid, ajaarvestus. Kalendris olevaid sündmusi saab siduda kontaktide pakumiste, ülesannete, ülesannete, arvete ja projektidega. Saab sünkroonida välisse 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, resursid, tööajaarvestus. Hõlmab kogu projekti elutsüklit alates hinnapakkumiste tegemisest ja planeerimisest kuni teostuse ja arveldamiseni. Funktsioonide hulka kuuluvad ka Gantti diagrammid, ressursside planeerimine ja reaalajas edenemise jälgimine.
- 1.4. Süsteem peab ka võimaldama:
 - 1.4.1.eraldiiseisvat 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 (Kultuurikatlat ja Salmel kasutusel Scoro, Mere keskuses CRM-tarkvara puudub);
 - 2.1.4.tarkvarauuendused ja tugi.

3. Pakkumise vormi- ja sisunõuded

- 3.1. Pakkumus tuleb esitada riigihanete regisistris (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 pakuja ei esita tähtajaks hankija nõutud selgitusi või pakuja 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 kliendisuhtlus, 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. Müügitoru peab olema kohandatav ja võimaldama jälgida teingute etappe, tegevusi ja prognoose.	Toetab müügijuhtimist ja täpsemaid prognoose.
4.3. Kalendris peavad olema hallatavad ja kalendriga on seotud ruumid, töötajad, ülesanded, pakkumised, renditellimusid 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 tööajaarvestust ja seotust projektidega.	Võimaldab täpset kulude ja kasumlikkuse arvestust.
4.7. Projektijuhtimise moodul peab sisaldama Gantti diagramme, ressursside planeerimist ja projekti protsesside jälgimist reaalajas. 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. Hinnapakkumised koos tootekoodide ja hinnakirjadega;
 - 5.1.4. Müügiarvete ja ettemaksuarvete haldus;
 - 5.1.5. Müügitoru, müügituumi 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 intuitiivsus ja kasutajate olemasolev kogemus

6.2. Hindamismetoodika

6.2.1. Kriteeriumite „rakendamise ja ülemineku kulud“ ja „maksumus“ eest saab madalaima väärtsusega 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 näitavad 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 tavapärase 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. Pakuja 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 tüüpitingimustel 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 ühikhinnale.
- 7.5. Teenusepakkujal on õigus tõsta litsentsitasu üks kord kalendriaastas vastavalt tarbijahinnaindeksi (THI) muutusele, lähtudes Statistikaameti avaldatud viimase 12 kuu Eesti tarbijahinnaindeksi muutuse protsendist vörreldes eelmise aasta sama perioodiga.
- 7.6. Hinnakorrektsooni 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. Teenusepakkija 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 teenusepakkija vastavad kontod ja, kui ei ole kokku lepitud teisiti, kustutab nende sisu andmetöötluslepingus sätestatud tähtaaja jooksul. Teenusepakkija ei kustuta sisu, mille säilitamine on kohaldatava õiguse alusel kohustuslik.
- 7.11.2. Teenusepakkija kohustub tegema tellijale kätesaadavaks 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 teadasamist teenusepakkujat teavitama. Sellisel juhul – eeldusel, et sisu ei ole andmetöötluslepingu kohaselt kustutatud – kohustub teenusepakkija 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 korruptsionivastastest õigusaktidest.
- 7.12.1. Teenusepakkual on keelatud sõlmida lepingu täitmisega seoses tellija nimel tegutsevate isikutega ja nendega korruptsionivastase seaduse § 7 tähenduses seotud isikutega kokkuleppeid, teha neile lepingu täitmisega seoses kingitusi või soodustusi, mida ei saa üheselt mõista tavapärase viisakusavaldisena korruptsionivastase seaduse § 4 tähenduses, või seada neid olukorda, mis võivad kaasa tuua tegeliku või näilise huvide konflikti.
- 7.12.2. Kui teenusepakkija 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 viisakusavaldisse.
- 7.12.3. Teenusepakkija peab rakendama meetmed, et vältida korruptsiooni tema nimel tegutsevate isikute, oma all töövõtjate või muude teenusepakkujaga seotud kolmandate isikute poolt seoses käesoleva lepingu täitmisega.
- 7.12.4. Teenusepakkija ja tellija ning nende nimel tegutsevad isikud kohustuvad tegema üksteisega koostööd korruptsionivastaste meetmete rakendamisel, sh informeerima viivitamata üksteist kõigist lepingu täitmisega seotud korruptsionijuhtumi kahtlustest.
- 7.12.5. Telljal on õigus leping üles öelda, kui teenusepakkija rikub korruptsionivastaseid õigusakte või on rikkunud lepingus ettenähtud korruptsionivastaseid meetmeid.