

POTRDILO o kadrovski sposobnosti

Ponudnik mora zagotoviti strokovno osebje za izvedbo tega javnega naročila, in sicer najmanj naslednje strokovnjake, ki morajo izpolnjevati naslednje pogoje:

Najmanj 10 svetovalcev v klicnem centru, vključno z vodjem in namestnikom klicnega centra

Vpiši in / ali ustrezno označi! Potrdilo je potrebno izpolniti za vsakega posameznika.

☐ Vodja klicnega centra ☐ namestnik vodje klicnega centra ☐ svetovalec klicnega centra

Ime in priimek:	
Izobrazba:	
Stopnja izobrazbe*: (navedite stopnjo izobrazbe)	

Naročnik zahteva najmanj V. stopnjo izobrazbe (po pred-bolonjskih programih).

Znanje slovenskega jezika:	
☐ osnovna raven ☐ višja raven ☐ raven odličnosti	Izdajatelj potrdila*

Naročnik zahteva najmanj višjo raven znanja slovenskega jezika. Za kadre, ki so V. stopnjo izobrazbe dosegli na slovenski šoli šteje, da aktivno znajo slovenski jezik, zaradi česar ponudnik ne potrebuje prilagati posebnih dokazil. Če kader izobrazbe ni dosegel na slovenski šoli, mora ponudnik predložiti potrdilo o aktivnem znanju slovenskega jezika – višja raven.

Znanje angleškega jezika	
☐ pogovorno znanje angleškega jezika	Izjava*

Naročnik za kader zahteva predložitev lastne pisne izjave o pogovornem znanju angleškega jezika kandidata.

Strokovna znanja:**Znanja komunikacijskih veščin***☐ **Da**

Vsi prijavljeni kadri morajo imeti znanja komunikacijskih veščin ali najmanj interno opravljeno izobraževanje komunikacijskih veščin za delo v kontaktnem ali klicnem centru. Priložiti je potrebno dokazilo o opravljenih izobraževanjih s preizkusom znanja iz zahtevanega področja.

Poznavanje IT področja***Imetnik certifikata***
☐ po programih certificiranja Microsoft ☐ po programih certificiranja Oracle ☐ po programih certificiranja Linux

☐ **Drugo ustrezno:** _____ **in eno leto delovnih izkušenj***

Vsaj trije od prijavljenih kadrov mora imeti pridobljeno vsaj en certifikat, npr. po programih certificiranja, vsaj eno leto delovnih izkušenj pri zagotavljanju podpore na IT področju dokazilo: certifikat; življenjepis ali ftk pogodba o zaposlitvi in eno leto delovnih izkušenj.

Pogoj za vodjo klicnega centra:**Upravljanje z IT storitvami***

Upravljanje (ITIL Foundation, ITIL Manager, ITIL Expert ...)

Podpora uporabnikom*

Podpora (Certified Call Center Professional, Help Desk analyst (HDA), Chief Information Officer, Customer Relationship Management, Help Desk Senior Analyst (HDSA), Help Desk Manager (HDMX), Certified Call Center Manager, Certified Help Desk Director ...)

Vodja klicnega centra mora imeti znanja organiziranja in upravljanja prvega nivoja podpore oz. klicnega centra, kar dokazuje z vsaj enim izmed certifikatov iz tabele. Dokazila: vsaj eden izmed zgoraj navedenih certifikatov.

Legenda/pojasnila:***priložiti je potrebno dokazilo**

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

Zakoniti zastopnik:**V/na****, dne****Ime in priimek:**