**TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA**

*datorizēto darbvietu un serveru aprīkojuma operatīvās uzturēšanas  
un atbalsta pakalpojumu sniegšana*

1. Pretendents nodrošina Pasūtītājam datorizēto darbvietu un serveru aprīkojuma operatīvās uzturēšanas un atbalsta pakalpojumus (turpmāk – Pakalpojumi) iekārtu atrašanās vietās tādā apjomā, kas sedz līdz 750 datorizēto darbvietu un 70 serveru iekārtu ar atbilstošo aprīkojumu darbību, ievērojot pakalpojumu saņemšanas vietu Izpildītāja telpās proporcionālo apjoma sadalījumu (procentos) darbvietām un serveriem:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Adrese, sadalījums** |  | **Nr.** | **Adrese, sadalījums** |
| 1 | Brīvības 191, 21.0/18.6 |  | 14 | Tipogrāfijas 1, 0.4/0.0 |
| 2 | Ganību dambis 32, 8.0/2.86 |  | 15 | Biķernieku 52, 0.4/0.0 |
| 3 | Jelgavas 37, 11.0/2.88 |  | 16 | Pilsoņu 15, 0.4/0.0 |
| 4 | Fridriķa 2, 4.2/1.53 |  | 17 | Ropažu 32, 0.4/0.0 |
| 5 | Kleistu 28/29, 26.0/6.0 |  | 18 | Rūsiņa 3, 3.0/0.0 |
| 6 | Atgāzenes 24a, 6.0/5.7 |  | 19 | Brīvības gatve 409a, 0.4/0.0 |
| 7 | Vestienas 35, 14/61.43 |  | 20 | Murjāņu 58, 0.4/0.0 |
| 8 | Krišjāņa Valdemāra 5a, 0.4/0.0 |  | 21 | Parādes 36a, 0.2/0.0 |
| 9 | Prāgas 1, 0.2/0.0 |  | 22 | Meža prospekts 1a, 0.4/0.0 |
| 10 | Spīķeru 1, 1/0.0 |  | 23 | Kurzemes prospekts 110a, 0.2/0.0 |
| 11 | Brīvības 384b, 0.6/0.0 |  | 24 | Sedas 3a, 0.2/0.0 |
| 12 | Brīvības 49/53, 0.4/0.0 |  | 25 | Katlakalna 10, 0.2/0.0 |
| 13 | Kurzemes prospekts 137, 0.2/0.0 |  | 26 | Ezermalas 32, 0.4/0.0 |

1. Pakalpojumu ietvarā nodrošina Tehniskās specifikācijas 1.punktā noteiktajām iekārtām uzturēšanu, atbalstu, remontu un konsultācijas, tajā skaitā:
   1. problēmu pieteikumu pieņemšanu 24 stundas 7 dienas nedēļā pa tālruni vai e-pastu;
   2. darbības traucējumu un/vai funkcionālu ierobežojumu novēršanu;
   3. izsniegtas komponentes pieslēgšanu, instalāciju vai atslēgšanu;
   4. aprīkojuma darbības pārbaudi un/vai problēmu diagnostiku, uzstādīšanu, pieslēgšanu elektriskajai strāvai un datortīklam, pārvietošanu vai noņemšanu;
   5. rekomendāciju par aprīkojuma ekspluatāciju un informācijas par modernizācijas iespējām sniegšanu;
   6. aprīkojuma reģistrētās informācijas nezūdamību, ja nav kādi būtiski tehniski ierobežojumi, un/vai neizplatīšanu;
   7. aprīkojuma un statņu profilaktiskos tīrīšanas darbus uz vietas reizi ceturksnī;
   8. Pasūtītāja marķējuma izmantošanu iekārtu viennozīmīgai identifikācijai;
   9. speciālistu ierašanos iekārtu atrašanās vietās Pakalpojumu izpildes laikā bez papildu maksas.
2. Pakalpojumos ievēro maksimāli pieļaujamo reakcijas laiku, kas ir laika periods no pieteikuma saņemšanas par darbības traucējumu vai darbību veikšanu brīža līdz Pretendenta speciālista ierašanās vai konsultācijas sniegšanas pa tālruni brīdim:
   1. darbvietu darbības traucējumu gadījumos darba dienās no 7:30 līdz 17:00, tajā skaitā iekļauta ierašanās darbvietu atrašanās vietā (objektā) fiziski bez skaita ierobežojuma – līdz 3 (trim) stundām;
   2. darbvietu darbības traucējumu gadījumos darba dienās no 17:00 līdz 7:30 un/vai brīvdienās un svētku dienās – līdz 12 (divpadsmit) stundām;
   3. serveru darbības traucējumu gadījumos darba dienās no 7:30 līdz 17:00, tajā skaitā iekļauta ierašanās serveru atrašanās vietā (objektā) fiziski bez skaita ierobežojuma – līdz 1 (vienai) stundai;
   4. serveru darbības traucējumu gadījumos darba dienās no 17:00 līdz 24:00 un/vai brīvdienās un svētku dienās, tajā skaitā iekļauta ierašanās serveru atrašanās vietā (objektā) fiziski bez skaita ierobežojuma – līdz 4 (četrām) stundām.
3. Pakalpojumos ievēro maksimāli pieļaujamo traucējumu novēršanas laiku 48 stundas darbvietu darbības traucējumu gadījumos.
4. Pakalpojumu izpildē piesaistīts kompetents, apmācīts un informēts personāls.
5. Ievēro šādu problēmu (Iekārtu darbības traucējuma) un darbu pieteikšanas kārtību:

Pasūtītāja pilnvarotā persona piesaka Pakalpojumus, sniedzot šādu minimālu informāciju:

* 1. Pieteicēja organizācijas nosaukums;
  2. Pieteicēja vārds, uzvārds, tālruņa numurs, e-pasta adrese;
  3. Atsauce uz Līguma numuru;
  4. Iekārtas unikālais identifikators un atrašanās vieta;
  5. Traucējuma/vajadzības/darbības izsmeļošs apraksts, nosacījumi, manipulācijas un citi apstākļi vai cita nepieciešamā aprakstošā informācija;
  6. Atbildes uz Izpildītāja speciālista precizējošiem jautājumiem sakarā ar pieteikumu un iekārtu.