**PIETEIKUMU UN PIEDĀVĀJUMU TIRGUS IZPĒTĒ**

“Zvanu apstrādes un komunikāciju reģistrācijas platformas ieviešana un uzturēšana”

Datums:

1. **IESNIEDZA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Uzņēmuma pilns nosaukums\*** |  |
| **Uzņēmuma reģistrācijas numurs** |  |

1. **KONTAKTPERSONA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Vārds, uzvārds, amats** |  |
| **Tālr.** |  |
| **e-pasta adrese saziņai** |  |

*\*Turpmāk tekstā – pretendents*

# **3. PIETEIKUMS**

**3.1.** Esam iepazinušies ar tehniskās specifikācijas nosacījumiem un atzīstam to par:

Izpildāmu un tās saturs ir pietiekams, lai iesniegtu piedāvājumu;

Pilnveidojamu:

|  |
| --- |
| *Ja atzīmējāt, ka tehniskā specifikācija ir pilnveidojama, lūdzu norādiet, ko tieši nepieciešams pilnveidot vai kāda informācija ir neskaidra, lai sagatavotu piedāvājumu.*  *Aicinām neskaidros jautājumus uzdot jau pirms pieteikuma iesniegšanas.* |

**3.2.**Apliecinām, ka mūsu rīcībā ir nepieciešamās profesionālās, tehniskās un organizatoriskās spējas, finanšu resursi, personāls, kas nepieciešami līguma izpildei.

**3.3.** **Pretendenta pieredzes prasības**:

**Pretendentam iepriekšējo 3 (trīs) gadu laikā (2020., 2021., 2022. vai 2023. gadā līdz piedāvājuma iesniegšanas termiņa beigām) ir pieredze:**

3.3.1. vismaz 2 (divu) Zvanu centra sistēmu izstrādē, t.sk. testēšanā, lietotāju apmācībā un pakalpojuma piegādē produkcijas vidē;

3.3.2. vismaz 2 (divu) Zvanu centru, kur katram zvanu centram apkalpoto zvanu skaits ir vismaz 100 (simts) tūkstoši gadā, kā arī uzturēšanā un risinājumu pakalpojumu sniegšanā, atbilstoši tehniskās specifikācijas 1.2.3. apakšpunktam.

3.3.3. ir pieredze un zināšanas strādāt ar šādām tehnoloģijām TLS (Transport Security Level), OAuth2.0 vai JWT (JSON Web Token) vai multifaktoru autentifikāciju, trafika limitēšanu (Rate Limiting).

*Pieredzes apliecināšanai var iesniegt pasūtītāju atsauksmes par komersanta sniegtajiem līdzīga rakstura pakalpojumiem, kurās ir sniegta zemāk norādītā informācija, ja nav aktuālas pasūtītāja kontaktpersonas, kas varētu sniegt nepieciešamo informāciju.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.p.k** | **Pasūtītājs un tā kontaktpersona** (vārds, uzvārds, tel.nr.e-pasts, kas var sniegt informāciju par pakalpojuma sniegšanu) | **Pakalpojuma nosaukums, izpildes vieta (adrese)** | **Pakalpojuma apraksts** (t.sk. apkalpoto zvanu skaits, ieviestās un uzturētās tehnoloģijas) | **Līgumcena, euro bez PVN** | **Pakalpojuma sniegšanas periods** (pasūtītājs pakalpojumu ir akceptējis kā izpildītu) |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |

**3.4. Sistēmas garantijas nodrošināšana, t.sk.** tehniskā nodrošinājuma (ja tāds ir) uzturēšanu tādā apmērā, kas nodrošina Sistēmas (programmatūras vai platformas), atbilstoši pasūtītai funkcionalitātei, tehniskajām prasībām (tehniskai specifikācijai) vai darba uzdevumam (tai skaitā izmaiņu pieprasījumam), kas akceptēts ar nodošanas pieņemšanas akta parakstīšanu, un tā darbība tiek nodrošināta atbilstošā apjomā:

12 mēnešus;

24 mēnešus;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ cits laika periods, ko pretendents var piedāvāt.

**3.5. Pretendents var nodrošināt vismaz šādus speciālistus :**

3.5.1***.*** IT projektu vadītājs, kuram pēdējo 2 (divu) gadu laikā ir bijusi pieredze Zvanu centra sistēmas izstrādes un/vai uzturēšanas projektā.

3.5.2. Testētājs, kuram pēdējo 2 (divu) gadu laikā ir bijusi pieredze Zvanu centra izstrādātās vai pielāgotās programmatūras testēšanā.

3.5.3. vismaz 1 (viens) programmētājs, kurš pēdējo 2 (divu) gadu laikā ir veicis izstrādi vai pielāgošanu programmatūrai un pārzina šādas programmēšanas valodās: Python, Java, C#.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.p.k.** | **Vārds, uzvārds** | **Pienākumi pakalpojuma sniegšanā** | **Īss pieredzes apraksts** *(projekts/līguma nosaukums, saite uz veiktajiem darbiem utt.)* | **Pretendenta darbinieks/ Apakšuzņēmēja darbinieks** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

***Viens pretendenta speciālists pakalpojuma sniegšanā var pildīt ne vairāk kā divas lomas!!!***

**3.6.** Apakšuzņēmēju piesaiste:

Apliecinām, ka pakalpojumu sniegsim patstāvīgi, nepiesaistot apakšuzņēmējus;

Pakalpojuma sniegšanā ir plānots piesaistīt apakšuzņēmējus (t.sk., pašnodarbinātas personas):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nosaukums reģistrācijas numurs/ vārds, uzvārds** | **Nododamie uzdevumi** | **Veicamo uzdevumu apjoms no kopējā summas EUR** | **Nododamā līguma summas daļa naudas izteiksmē** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**3.7.** Saimnieciskās un finanšu spējas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pretendenta kopējais apgrozījums** | **Gads** | |
|  | 2022. | |
|  | 2021. | |
|  | 2020. | |
| **Pozitīvs pašu kapitāls 2022. gadā** | | Atbilst  Neatbilst |
| **Likviditātes koeficients** (“Apgrozāmie līdzekļi kopā” dalījums ar bilances rindu “Īstermiņa kreditori kopā”**) 2022. gadā ir vismaz 1** | | Atbilst  Neatbilst |

**3.8. Vai uzņēmuma rīcībā ir pierādījumi (ISO sertifikāts LVS EN ISO 9001:2015 vai cita veida dokumenti vai pierādījumi), kas pierāda, ka uzņēmumā ir ieviesta KVALITĀTES VADĪBAS sistēma[[1]](#footnote-1) :**

ir sertifikāts, kas apliecina uzņēmuma atbilstību noteiktiem kvalitātes nodrošināšanas standartiem;

nav iepriekš minētā sertifikāta, bet ir cita veida pierādījumi (dokumenti), kas apliecina uzņēmuma atbilstību noteiktiem kvalitātes nodrošināšanas standartiem;

|  |
| --- |
| *Norādiet minētos dokumentus (pierādījumus)* |
| *Sertifikāta (vai cita veida dokumenta) kopija būs jāiesniedz pēc RP SIA “Rīgas satiksme” pieprasījuma, ja uzņēmumam tiks piešķirtas līguma slēgšanas tiesības* |

**4. FINANŠU PIEDĀVĀJUMS**

**4.1. Finanšu piedāvājums:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.p.k.** | **Nosaukums** | **Piedāvātā**  **līgumcena EUR bez PVN** |
| 1. | Zvanu centra sistēmas izstrāde atbilstoši Tehniskajai specifikācijai |  |
| 2. | Zvanu centra izmaiņu ieviešana |  |
| 3. | Zvanu centra uzturēšanas izmaksas par 24 mēnešiem |  |
| 4. | Vienas izstrādes stundas izmaksas |  |

**4.2.Pretendenta piedāvājums pakalpojuma izstrādes stundām:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.**  ***(atbilstoši TS)*** | **Sistēmas funkcionālās prasības** | **Izstrādes stundu skaits kopā** |
| 2. | Sistēmas lietotāji un to pārvaldība |  |
| 3. | Prasības ienākošo un izejošo zvanu apstrādes funkcionalitātei |  |
| 4. | Zvanu pāradresācija Force majeure apstākļos vai ārpus Zvanu centra darba laika |  |
| 5. | IVR (Interactive Voice Response) funkcionalitāte |  |
| 6. | Sarunu audioierakstu pārvaldības funkcionalitāte |  |
| 7. | Atskaišu funkcionalitāte |  |
| 8. | Vērtēšanas anketu funkcionalitāte |  |
| 9. | Integrācija ar Pasūtītāja informācijas sistēmām (IS) |  |
| 11. | Tehniskās prasības |  |
| **Darba stundas kopā atbilstoši TS:** | |  |

**4.3.** Cits izmaksu vai pakalpojuma izmaksu piedāvājums no Pretendenta puses:

|  |
| --- |
| *Lūdzu norādīt savu pakalpojuma izmaksu sadalījumu, kas precīzāk atspoguļotu sniegtā pakalpojuma izmaksu struktūru, ja tas atšķiras no piedāvātā.* |

**5. LĪGUMA NOSACĪJUMI**

**5.1. Līguma darbības laiks:**

Līguma izpildes termiņš: 24 mēnešus no līguma noslēgšanas dienas:

* Zvana centra sistēmas izstrādei –  ne vairāk par 3 (trīs) mēnešiem, atbilstoši tehniskās specifikācijas 1.2.1. apakšpunktam;
* Zvanu centra sistēmas garantijas nodrošināšana – 12 (divpadsmit) mēneši, atbilstoši tehniskās specifikācijas 1.2.2. apakšpunktam;
* Zvanu centra uzturēšanas un papildināšanas pakalpojumi – 24 (divdesmit četri) mēneši, atbilstoši tehniskās specifikācijas 1.2.3. apakšpunktam.

**5.2.**Citi nosacījumi, kas nodrošina piedāvājuma spēkā esamību:

|  |
| --- |
| *Lūdzu norādiet, ja tādi ir, citus piedāvājuma nosacījumus, kas pasūtītājam jāņem vērā, lai piedāvājums pie norādītās cenas būtu spēkā.* |

**5.3. Piedāvājuma cenu pārskatīšana politika un vai ir nepieciešamība pēc cenu pārskatīšana:**

*Lūdzu norādiet, ja tādi ir, citus piedāvājuma nosacījumus, kas pasūtītājam jāņem vērā, lai piedāvājums pie norādītās cenas būtu spēkā.*

**6. PRETENDENTU UN PIEDĀVĀJUMU IZVĒLE**

Piedāvājumā iekļautā informācija tiek vērtēta, ņemot vērā pretendenta sniegto informāciju par izmaksām, un līguma slēgšanas tiesības tiks piešķirtas pretendentam, kurš piedāvāja zemāko cenu.

1. **KONTAKTINFORMĀCIJA**

Pēc pieprasījuma tiks nodrošināta papildus tehniskā informācija, jautājumus nosūtot Sandrai Čakšai, Iepirkumu un materiālo resursu pārvaldības daļas, iepirkumu speciālistei uz e-pastu : [sandra.caksa@rigassatiksme.lv](mailto:sandra.caksa@rigassatiksme.lv) .

Pielikumā: Tehniskā specifikācija

1. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likuma 53.pants [↑](#footnote-ref-1)