**TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA**

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

**Pasūtītājs:** Rīgas pašvaldības sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Rīgas satiksme”, reģistrācijas Nr. 40003619950 (turpmāk tekstā – Pasūtītājs).

**Vispārējais iepirkuma priekšmeta apraksts:** Izpildītājs nodrošina Pasūtītājam datorizēto darbvietu un serveru aprīkojuma operatīvās uzturēšanas un atbalsta pakalpojumus (turpmāk  
tekstā – 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.

**Līguma termiņš:** divi (2) gadi.

**Datorizēto darbvietu un serveru aprīkojuma atrašanās vietas:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Adrese, sadalījums** |  | **Nr.** | **Adrese, sadalījums** |
| 1 | Brīvības 191, 21.0/18.6 |  | 13 | Kurzemes prospekts 137, 0.2/0.0 |
| 2 | Ganību dambis 32, 8.0/2.86 |  | 14 | Tipogrāfijas 1, 0.4/0.0 |
| 3 | Jelgavas 37, 11.0/3.88 |  | 15 | Biķernieku 52, 0.4/0.0 |
| 4 | Fridriķa 2, 4.0/1.53 |  | 16 | Rūsiņa 3, 3.0/0.0 |
| 5 | Kleistu 28/29, 26.0/6.0 |  | 17 | Brīvības gatve 409a, 0.4/0.0 |
| 6 | Atgāzenes 24a, 6.0/5.7 |  | 18 | Murjāņu 58, 0.4/0.0 |
| 7 | Vestienas 35, 14/61.43 |  | 19 | Parādes 36a, 0.2/0.0 |
| 8 | Krišjāņa Valdemāra 5a, 0.4/0.0 |  | 20 | Meža prospekts 1a, 0.4/0.0 |
| 9 | Prāgas 1, 0.2/0.0 |  | 21 | Kurzemes prospekts 110a, 0.2/0.0 |
| 10 | Spīķeru 1, 1/0.0 |  | 22 | Sedas 3a, 0.2/0.0 |
| 11 | Brīvības 384b, 0.6/0.0 |  | 23 | Katlakalna 10, 0.2/0.0 |
| 12 | Brīvības 49/53, 0.8/0.0 |  | 24 | Ezermalas 32, 1.0/0.0 |

**Pakalpojuma apraksts un prasības:**

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. izsniegtās 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 plkst. 7:30 līdz plkst. 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 plkst. 17:00 līdz plkst. 7:30 un/vai brīvdienās un svētku dienās – līdz 12 (divpadsmit) stundām;
   3. serveru darbības traucējumu gadījumos darba dienās no plkst. 7:30 līdz plkst. 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 plkst. 17:00 līdz plkst. 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.

1. Pretendentam ir jāatbilst šādām tehnisko un profesionālo spēju prasībām:

Pretendentam iepriekšējo 3 (trīs) gadu laikā (no 2019. gada līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai) ir pieredze vismaz 2 (divu) iepirkuma priekšmetam līdzīgu uzturēšanas un atbalsta pakalpojumu sniegšanā (ne mazākā iekārtu apjomā, kā noteiktas Tehniskās specifikācijas 1. punktā), kur katra līguma ietvarā:

* 1. pakalpojumi nodrošināti nepārtraukti vismaz 12 (divpadsmit) mēnešu periodā;
  2. pakalpojumu ietvaros apkalpotas vismaz 150 (viens simts piecdesmit) datorizētas darbvietas un vismaz 15 (piecpadsmit) serveri;
  3. nodrošināta pieteikumu pieņemšana ar intensitāti 24 stundas 7 dienas nedēļā;
  4. nodrošināta pieteikumu reģistrācija, aktivitāšu un darbu uzskaite.