Tehniskā specifikācija

**“Programmatūras “1C Uzņēmums” un tajā iekļauto apakšsistēmu uzturēšanas un atbalsta pakalpojumi”**

1. Pakalpojumu vispārējs apraksts:
   1. Pasūtītāja rīcībā esošas ražotāja “1C” programmatūras uzturēšana un izmaiņu ieviešana šādām sistēmām un to apakšsistēmām, turpmāk visas kopā – Sistēma, kā:
      1. Grāmatvedības, operatīvās uzskaites un noliktavu vadības sistēma, iekļaujot:
         1. Konfigurācija “Grāmatvedības un operatīvā uzskaite Latvijas uzņēmumam” tehnoloģiskajai platformai 1C:Uzņemums 8;
         2. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Biļešu uzskaite”;
         3. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Sodu uzskaite”;
         4. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Pasūtījumu uzskaite”;
         5. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Riepu uzskaite”;
         6. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Autobāzes izdevumu uzskaite”;
         7. Autortiesību fiksēta apakšsistēma “Doclogix informācijas apmaiņas modulis”;
         8. Bankas sakaru modulis “Citadeles Gateway”;
         9. Autortiesību fiksēta konfigurācija “Autotransporta reģistrs” tehnoloģiskajai platformai 1C:Uzņemums 8;
         10. Autortiesību fiksēta apakšsistēma “webCeļazīme” tehnoloģiskajai platformai 1C:Uzņemums 8;
         11. Autortiesību fiksēta apakšsistēma “Intrastat atskaišu vadība”.
      2. Algas aprēķina un personāla uzskaites sistēma, iekļaujot:
         1. Konfigurācija “Personāla vadība un Algas aprēķins Latvijai” tehnoloģiskajai platformai 1C:Uzņemums 8.3;
         2. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „OVP uzskaite”;
         3. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Atvaļinājumu uzskaite”;
         4. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Algas reģistrs”;
         5. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Obligāto veselības pārbaudes kontrole”;
         6. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „ Arodslimību datu un darba aizsardzības ievadinstruktāžu uzskaite”;
         7. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Pārkāpumu reģistrācija un uzskaite”;
         8. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Atvaļinājumu plānošana”;
         9. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Caurlaižu uzskaite”;
         10. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Darba stāža uzskaite”;
         11. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Arodbiedrības biedru naudas ieturēšana”;
         12. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Izpildrakstu uzskaite”;
         13. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „Vadītāju apliecību uzskaite”;
         14. Autortiesību fiksēta apakšsistēma „1C web vide (uzskaitvežu darba vieta)”;
         15. Konfigurācija “1C:Muzejs” tehnoloģiskajai platformai 1C:Uzņemums 8;
         16. Konfigurācija “1C Bibliotēka” tehnoloģiskajai platformai 1C:Uzņemums 8.
   2. Veic Sistēmas sastāvdaļu uzturēšanu, kas iekļauj tehnisko atbalstu, problēmu pieteikumu novēršanu, konsultāciju sniegšanu un izrietošu izmaiņu pieprasījumu realizēšanu atbilstoši un ievērojot ITIL ITSM (Support level) vadlīnijas ar šādām pieteikumu kategorijām un to prioritātēm:
      1. avārija – problēma, kas izraisa pilnīgu Sistēmas apstāšanos un/vai funkciju nepieejamību (**1.kategorija**);
      2. kļūda, ko nevar apiet – problēma, ko izraisījusi Sistēmas programmatūras kļūda, vai nekorekta darbība un kas rada ievērojamus funkcionalitātes zudumus un nav zināms problēmas apiešanas risinājums, bet ir iespējams darbu turpināt ierobežotā režīmā (**2.kategorija**);
      3. kļūda, ko var apiet – problēma, kas izraisa minimālus iespēju un/vai funkciju zudumus, ietekme uz Sistēmu ir mazsvarīga vai sagādā neērtības (**3.kategorija**);
      4. neprecizitāte – problēma, kas neizraisa iespējamus zudumus un ir uzskatāma par Sistēmas programmatūras kļūdu, neprecizitāti vai nekorektu darbību, kas rada nelielu ietekmi uz darbu Sistēmā (**4.kategorija**);
      5. konsultācija – situācija, kad Pasūtītājam ir nepieciešams saņemt atbalstu noteiktu jautājumu risināšanai, vai papildu informācijas iegūšanai par Sistēmu un tās funkcionālajām iespējām, tajā skaitā apmācību veikšanai darbam ar Sistēmu (**5.kategorija**);
      6. izmaiņas – pieprasījums veikt izmaiņas, vai papildināt Sistēmas funkcionalitāti, dokumentāciju vai veikt citus papildu darbus, kas atšķiras no iepriekš aprakstītajām kategorijām (**6.kategorija**).
   3. Uzturēšanā nodrošina pieteikumu, problēmu un bojājumu centralizētu apstrādi 24 stundas dienā 7 dienas nedēļā šādos kanālos:
      1. zvaniem uz norādītu kontakttālruni (1.un 2. kategorijas gadījumos);
      2. elektronisku vēstuļu sūtījumiem uz norādītu e-pasta adresi;
      3. pieteikuma saņemšanas brīdī reģistrē tā pieteikšanas laiku un sniedz reģistrācijas apstiprinājumu, nosūtot atbildes e-pasta paziņojumu.
   4. Uzturēšanu sniedz šādā darba režīmā:
      1. visu kategoriju pieteikumiem, izņemot 1.un 2. kategorijas gadījumos, darba dienās pamata darba laikā no pkst.8:00 līdz 17:00;
      2. lēmumu pieņemšanu par pieteikumu kategorijas maiņu no zemākas uz 1.vai 2.kategoriju un tā izpildes uzsākšanu ārpus pamata darba veic tikai Pasūtītājs.
   5. Uzturēšanā pieteikto problēmu novēršanu un/vai uzdevumu apstrādi veic saskaņā ar Tehniskās specifikācijas 1.2.punktā noteikto darba režīmu un ievērojot šādus minimālos reakcijas, pagaidu risinājuma un pilnas novēršanas laikus:
      1. reakcijas laiks ir – laika periods no pieteikuma saņemšanas, kad ir sniegta vai reģistrēta pilna apjoma pieteikuma informācija, brīža līdz brīdim, kad tiek iesniegta reakcijas laika atbilde, kurā iekļauj vismaz šādu informāciju: izskaidrots problēmas cēlonis (ja tas ir zināms), izskaidrots veids, kā tiks novērsta un atrisināta problēma, vai sniegta informācija, pagaidu risinājuma ieviešanas un/vai novēršanas laiks un/vai plāns, nepieciešamās un/vai veicamās darbības, kas palīdzētu problēmu lokalizēt vai minimizēt tās ietekmi;
      2. pastāvīgā risinājuma piegādes mērķa termiņš vai atrisināšanas laiks un pagaidu risinājuma piegādes mērķa termiņš – ir laika periods no reakcijas laika atbildes saņemšanas un apstiprināšanas brīža, līdz brīdim, kad pakalpojumu sniedzējs ir nodrošinājis risinājumu, pēc kura vairs nav iespējams atkārtot pieteikto problēmu, vai arī ir veicis darbības, kas samazina attiecīgā pieteikuma kategoriju uz zemāku;
      3. reakcijas laiks **1. kategorijas** pieteikumam ir 2 stundas ar pagaidu risināšanas darba izpildi 4 stundu laikā un pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 24 stundu laikā;
      4. reakcijas laiks **2. kategorijas** pieteikumam ir 4 stundas ar pagaidu risināšanas darba izpildi 8 stundu laikā un pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 24 stundu laikā;
      5. reakcijas laiks **3. kategorijas** pieteikumam ir 8 stundas ar pagaidu risināšanas darba izpildi 24 stundu laikā un pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 48 stundu laikā;
      6. reakcijas laiks **4. kategorijas** pieteikumam ir 2 darbdienas ar pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 3 darbdienas;
      7. reakcijas laiks **5. kategorijas** pieteikumam ir 2 darbdienas ar pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 5 darbdienas;
      8. reakcijas laiks **6. kategorijas** pieteikumam ir 5 darbdienas, kura ietvarā sagatavo piedāvājumu, kas satur risinājuma aprakstu un darbietilpības novērtējumu. Pasūtītājam ir tiesības nerealizēt attiecīgo pieprasījumu.
2. Pakalpojumu fiksētajās izmaksās iekļauj visas ar problēmu pieteikumu apstrādi saistītās komponentes, darba samaksu darbaspēkam, transportēšanu, nepieciešamās atļaujas no trešajām personām, tajā skaitā:
   1. līdz 300 unikālu lietotāju tiešsaistes slēguma darbvietu uzraudzību, nodrošinot Tehniskās specifikācijas prasības attiecībā uz 1.,2., 3. un 4.kategorijas pieteikumu uzturēšanu un atrisināšanu;
   2. izmaiņu pieprasījumu iestrādi un konsultācijas par Sistēmu atbilstoši pieprasījumiem;
   3. speciālistu pieejamību, lai garantētu Līgumā noteikto pienākumu izpildi;
   4. izmaiņu ieviešanas projektu pārvaldību, tajā skaitā atskaites perioda pārskatu sagatavošanu;
   5. garantijas saistību ietvara bezmaksas izsaukumi un kļūdu novēršana;
   6. nepārtrauktu Sistēmas darbspējas tehnisku uzraudzību un profilaktiskas apkopes;
   7. realizācijas piedāvājumu sagatavošanu 6.kategorijas pieteikumiem;
   8. pārskatu par iepriekšējā mēnesī pieteiktajiem un risinātajiem pieteikumiem sagatavošana;
   9. identiskas Sistēmai testa vides, gan savā (pretendenta), gan Pasūtītāja tehniskajos resursos uzturēšanu ar automatizēti veiktu nepārtrauktu personas datu aizstāšanu;
   10. ar Sistēmu saistīto aplikāciju un datu bāzu serveru uzturēšanu.
3. Pakalpojumu mainīgajās izmaksās iekļauj vidējo speciālista darba stundu apjomu, kas pieteikts, ievērojot Tehniskās specifikācijas prasības attiecībā uz 5. un 6.kategorijas pieteikumiem, – kopā līguma darbības laikā saskaņā ar atsevišķiem pasūtījumiem līdz **2000 (divi tūkstoši) speciālista darba stundas**. Pasūtītājam ir tiesības nerealizēt pieprasījumus attiecīgā apjomā.