**Tehniskā specifikācija**

**Zvanu apstrādes un komunikāciju reģistrācijas platformas ieviešana un uzturēšana**

1. **Vispārējās prasības:**
   1. Līguma priekšmets – universālā Zvanu centra platforma (turpmāk - Sistēma), kas izvietota Pasūtītāja infrastruktūrā. Ar to saprotot, Sistēmas programmatūru un tās atjauninājumus ar pielāgojumiem pēc Pasūtītāja vajadzībām.
   2. Līguma darbības laikā Pretendents nodrošina šādus darbus:
      1. Sistēmas **izstrādi** 3 mēnešu laikā pēc līguma noslēgšanas, t.sk. testēšanu, lietotāju apmācības un piegādi produkcijas vidē;
      2. Sistēmas (programmatūras vai platformas) **garantiju**, tai skaitā 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;
      3. Sistēmu **uzturēšanu** **-** modifikāciju pēc tās piegādes produkcijas vidē, lai labotu kļūdas, uzlabotu veiktspēju vai citas IT sistēmu īpašības. Galvenās sistēmas (programmatūras) uzturēšanas problēmas ir IT sistēmā un tehnisko problēmu risināšana. Uzturēšanas pārvaldības ir sistēmas, tai skaitā tehniskā nodrošinājuma pielāgošana Pasūtītāja prioritātēm, atbilstoši izmaksu aprēķinam un Sistēmas uzturēšanas personālam. Uzturēšanas kārtība ir atrunāta tehniskās specifikācijas 10.punktā. Sistēma uzturēšanas darbus Pretendents nodrošina 24 mēnešus no līguma parakstīšanas brīža;
      4. Izmaiņu pieprasījumi - darba uzdevums, kurā realizējamie uzdevumi un sasniedzamie mērķi definēti darbu izpildes procesā un izpaužas kā izmaiņas vai papildinājumi Sistēmā, izņemot tādas izmaiņas vai papildinājumus, kas ir priekšnoteikums Tehniskajā specifikācijā norādītās funkcionalitātes realizācijai, kaut arī nav tieši aprakstīti Tehniskajā specifikācijā.
   3. Plānotais līguma darbības termiņš 24 mēneši no līguma noslēgšanas brīža un paredzamā līguma summa ir EUR 41 000,00 (četrdesmit viens tūkstotis eiro, 00 centi), neieskaitot PVN.
   4. Iesniedzot piedāvājumu, Pretendents norāda plānoto izmaksu sadalījumu pa pozīcijām – izstrāde, uzturēšana un izmaiņas.
   5. Līguma darbības laikā Sistēmas licenču maksa netiek piemērota.
   6. Pretendents nodrošina neierobežotu Sistēmas lietotāju skaitu, minimālais lietotāju skaits - 20.
   7. Pasūtītāja informatīvā tālruņa nr. 20361862 un nr.8585 zvanu saņemšana no sakaru tīkliem Latvijā un ārzemēs, nodrošinot jaunu numuru pievienošanas vai esošo dzēšanas iespēju.
   8. Saskarsmes valoda – latviešu valoda.
   9. Sistēmas lietotāju atrašanās vieta: Rīga, Kleistu iela 29.
   10. Sistēmas darbība jānodrošina Zvanu centra darba laikā: darba dienās 07.30-20.00, brīvdienās 09.00-17.00.
   11. Jānodrošina iespēja mainīt Zvanu centra darba laiku noteiktās dienās, piemēram, svētku vai publisku pasākumu dienās.
   12. Sistēmai jānodrošina lietotāju autentifikācija un autorizācija, izmantojot aktīvo direktoriju (AD). Lietotāji nedrīkst apiet un nesankcionēti lietot aizsargātu Sistēmas funkcionalitāti vai piekļūt Sistēmas datiem.
   13. Pretendentam jānodrošina fizisko personu datu aizsardzība saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 27. aprīļa regulas (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK un Fizisko personu datu apstrādes likuma prasībām, atļaujot pieeju personas datiem tikai autentificētiem Sistēmas lietotājiem, kam piekļuve datiem nepieciešama darba uzdevumu realizācijai, un katru reizi veicot par to atbilstošu ierakstu audita pierakstu žurnālā.
2. **Sistēmas lietotāji un to pārvaldība:**
   1. Jānodrošina vismaz 20 (divdesmit) sakaru tīklam pieslēgtas **aģentu** darba vietas, kas uzstādītas Pasūtītāja datorizētajās darbvietās (turpmāk – Aģents), ar šādu funkcionalitāti:
      1. Ienākošā zvana saņemšana:
         1. automātiski redzama informācija par zvanītāju: telefona nr., laiks, zvanītāja veiktā rindas izvēle, unikāls zvana kods, kas citā Pasūtītāja sistēmā tiek izmantots kā meklēšanas kritērijs;
         2. automātiski redzama numura zvanu vēsture: iepriekšējo zvanu datums, laiks, piezīmes;
         3. iespēja klasificēt sarunas tēmu vismaz 3 līmeņos, kā arī aizpildīt papildu laukus atkarībā no 3.līmeņa klasifikatora;
         4. iespēja aizpildīt sarunas apraksta lauku (piezīmes);
         5. iespēja noformēt atzvana uzdevumu;
         6. iespēja aizturēt nākamo zvanu uz laiku, kas nepieciešams iepriekšējā zvana pēcapstrādei.
      2. Izejošā zvana veikšana:
         1. iespēja ieplānot atzvana veikšanu uz konkrētu laiku, par to informējot ar uzlecošo logu;
         2. iespēja redzēt numura zvanu vēsturi ar piezīmēm;
         3. iespēja pievienot jaunas piezīmes;
         4. iespēja redzēt savu atzvanu reģistru ar slēgtajiem un aktīvajiem atzvana uzdevumiem.
      3. Saziņas pāradresācija citam Aģentam vai Pasūtītāja darbiniekiem uz iekšējiem un ārējiem numuriem, nepārtraucot saziņu.
      4. Iespēja klausīties savas sarunas bez iespējas tās dzēst.
      5. Iespēja redzēt pēdējos 10 savus kontaktus sesijas laikā.
      6. Iespēja mainīt savu statusu Sistēmā atkarībā no gatavības pieņemt zvanus, izvēloties vismaz šādus statusus:
         1. Gatavs – Aģents ir gatavs pieņemt zvanus,
         2. Pauze - Aģents nav gatavs pieņemt zvanus;
         3. Pēcapstrāde – Aģents nav gatavs pieņemt zvanus;
         4. Sapulce - Aģents nav gatavs pieņemt zvanus;
         5. Aizņemts - Aģents veic sarunu ar klientu;
      7. Iespēja saglabāt biežāk izmantotos tālruņa numurus katalogā, norādot kontaktpersonu, piezīmes.
      8. Reālā laika informācijas attēlošana kontroles panelī par rindā esošiem, apstrādātiem, pazaudētiem, neatbildētiem zvaniem.
   2. Jānodrošina vismaz 4 (četras) aģentu ar paplašinātām tiesībām darba vietas, kas bez 2.1. punktā minētajām prasībām ietver arī tiesības klausīties citu Aģentu sarunas un novērtēt tās (turpmāk – **Aģents ar paplašinātām tiesībām**).
   3. Vismaz 5 (piecas) galveno lietotāju darba vietas, kas uzstādītas Pasūtītāja datorizētajās darbvietās (turpmāk – **Galvenais lietotājs**), ar šādu funkcionalitāti:
      1. lietotāju definēšana un administrēšana;
      2. tēmu rindu administrēšana;
      3. Interaktīvās balss atbildes (IVR) administrēšana, t.sk. pāradresācija;
      4. sarunu klausīšanās un vērtēšana;
      5. piekļuve atskaitēm un to lietošana;
      6. pieejami sekojoši reāllaika rīku paneļi:
         1. Aģentu darba pārskats – pieslēdzies rindai (ar atšifrējumu), saņem ienākošo zvanu, veic izejošo zvanu, statuss, sesijas zvanu statistika:
         2. rindu lietojuma pārskats – rindu nosaukumi, atbildēto, pazaudēto un neatbildēto zvanu statistika, kopējais zvanu skaits rindā un kopā par visām rindām;
         3. operatīvās kontroles pārskats – Sistēmai pieslēgušies Aģenti, rindā gaidošie zvani, aktīvo atzvanu skaits, kopējā zvanu statistika.
      7. Aģentu darba nosacījumu, uzstādījumu regulēšana un definējami kontaktu saņemšanas apstrādes kritēriji ar prioritātēm katrai rindai.
   4. Pretendentam ir jānodrošina lietotāju apmācības par Sistēmas lietošanu atbilstoši lomu funkcionalitātei.
   5. Pretendentam ir jānodrošina Sistēmas lietošanas instrukcijas latviešu valodā.
3. **Prasības ienākošo un izejošo zvanu apstrādes funkcionalitātei:**
   1. IP datortelefonijas lietojums, kas ļauj atbildēt uz ienākošajiem zvaniem un veikt izejošos zvanus.
   2. Jānodrošina iespēja uzturēt katrā rindā vismaz 20 zvanītājus.
   3. Iespēja definēt izvēlnes (rindas) atkarībā no klienta izvēlētās sarunas tēmas.
   4. „Skills Based Routing” (SBR) funkcionalitāte, kas nodrošina iespēju ienākošos zvanus nodot apkalpošanai noteiktai aģentu grupai atkarībā no zvana saņemšanas laika, tālruņa numura, uz kuru saņemts zvans, zvanītāja izvēlētās sarunas valodas vai tēmas vai zvanītāju rindas garuma, piedāvājot kontakta apstrādi aģentiem ar visatbilstošākajām prasmēm un prasmju līmeni.
   5. “Last agent routing” funkcionalitāte, kas nodrošina iespēju ienākošo zvanu primāri piedāvāt tam Aģentam, ar kuru klients ir runājis, zvanot iepriekš.
   6. Iepriekš definētas sarunu klasifikatoru tēmas vai apakštēmas pievienošana, pieejama tēmas klasifikatora izvēle vismaz 3 līmeņos, ko Pasūtītājs pats var rediģēt, papildināt un dzēst informāciju definētos klasifikatoros.
   7. Sistēmai ir jāpiedāvā sarunu scenāriji, ja tādi ir iepriekš definēti/izveidoti atkarībā no izvēlētā 3.līmeņa klasifikatora.
   8. Saņemot zvanu, Sistēma automātiski piedāvā zvana kartīti, kurā redzami: datums, laiks, klasifikatora tēma, zvanītāja numurs, numura zvanu vēsture ar piezīmēm, lauks piezīmju fiksēšanai, atzvana vai pēcapstrādes uzdevuma izveidošana.
   9. Jānodrošina atzvana iespēja.
   10. Visu ienākošo un izejošo zvanu sarunu ierakstīšana bez dzēšanas iespējām.
4. **Zvanu pāradresācija *Force majeure* apstākļos vai ārpus Zvanu centra darba laika:**
   1. Situācijās, kad Zvanu centrā nav elektrības, interneta savienojuma utml. situācijās, nodrošināt automātisku zvanu pāradresāciju uz Pasūtītāja norādītajiem mobilajiem tālruņiem.
   2. Jānodrošina automātiska zvanu pāradresācija ārpus Zvanu centra darba laika atbilstoši izvēlētai tēmai uz Pasūtītāja norādītajiem mobilajiem tālruņiem.
   3. Jānodrošina ārpus Sistēmas pieņemto zvanu uzskaite.
5. **IVR (Interactive Voice Response) funkcionalitāte:**
   1. Interaktīvās balss atbildes (IVR) funkcionalitāte ar vismaz 40 (četrdesmit) vienlaicīgajiem kanāliem.
   2. Funkcionalitātei jādarbojas arī ārpus Zvanu centra darba laika.
   3. Iespēja veidot IVR tā, lai atkarībā no dienas laika un/ vai zvanītāju skaita rindā Sistēma pati var mainīt zvanu maršrutēšanas principus pēc Pasūtītāja norādījumiem. Pasūtītājs nepieciešamības gadījumā var veikt izmaiņas.
   4. Pasūtītājam ir iespēja pastāvīgi veikt IVR konfigurāciju un izmaiņas – ievietot, izņemt paziņojumus, noteikt paziņojumu darbības laikus.
   5. Pretendents nodrošina pēc Pasūtīja pieprasījuma IVR konfigurāciju un izmaiņas.
   6. Ārkārtas situācijas režīms – risinājumam jānodrošina iespēja manuāli vai automātiski ieslēgt ārkārtas situācijas režīmu (piemēram, gadījumos, ja pārstāj strādāt Pasūtītāja atbildībā esošs serviss).
   7. Jānodrošina vismaz 40 IVR izvēļņu audioieraksti.
   8. Pretendents nepieciešamības gadījumā nodrošina IVR ierakstu sagatavošanu.
   9. Pēc notikušas sarunas jānodrošina klientam iespēja veikt zvana (Aģenta sniegtās informācijas) novērtēšanu 5 ballu sistēmā, nosakot konkrētus vērtēšanas periodus un kritērijus, atsevišķi vienojoties ar Pasūtītāju.
6. **Sarunu audioierakstu pārvaldības funkcionalitāte:** 
   1. Ierakstu meklēšana pēc vairākiem kritērijiem, kā ienākošā tālruņa numurs, Aģents, laiks, sarunas ilgums, sarunas tēma.
   2. Sarunu ierakstu noklausīšanās funkcija gan ar Aģenta (tikai savu sarunu), gan ar Aģenta ar paplašinātām tiesībām (visu sarunu), gan Galvenais lietotājs (visu sarunu) lomu tiesībām.
   3. Ierakstu uzglabāšana periodā ne mazāk kā 3 mēneši atbilstoši datu aizsardzības un privātuma noteikumiem un jānodrošina visu sarunu ierakstu automātiska iznīcināšana pēc 3 mēnešu uzglabāšanas.
   4. Iespēja noklausīties sarunu ierakstu gan Sistēmā, gan spēt to lejupielādēt kā atsevišķu datni.
7. **Atskaišu funkcionalitāte:**
   1. Iespēja veidot reālā laika un norādīta perioda atskaites par ienākušajiem, apkalpotajiem, neatbildētajiem, izejošajiem zvaniem.
   2. Statistikas atskaites pieejamas par visiem Aģentiem, katru Aģentu atsevišķi, norādītu stundu, 30 minūšu, dienu un mēnešu griezumā.
   3. Pilna atskaite par Aģentu aktivitāti un iespēju salīdzināt šos datus starp Aģentiem, lai veiktu noslodzes mērījumus.
   4. Informācija par veiktajiem un saņemtajiem zvaniem katram Aģentam, laika periods: mēnesi, diena, stunda, tēma.
   5. Atskaite par klientu un Aģenta ar paplašinātām tiesībām vai Galvenā lietotāja novērtētajām sarunām par katru Aģentu, par katru sarunu ar redzamām piezīmēm un kopsavilkums par visiem Aģentiem izvēlētajā periodā.
   6. Individuālas atskaišu formas – nodrošināt iespēju pielāgot atskaites saskaņā ar Pasūtītāja specifiskajām vajadzībām un izvēlēm.
   7. Nodrošināt iespēju eksportēt atskaites datus uz formātiem: excel, csv, pdf un izgūt datus, izmantojot 9.1. punktā norādītās API metodes.
   8. Jānodrošina informāciju par zvanu, piezīmju un vērtējumu komentāru ievietošanu un uzglabāšanu atskaišu sistēmā.
8. **Vērtēšanas anketu funkcionalitāte:**
   1. Jānodrošina iespēja aizpildīt kvalitātes vērtēšanas anketu pie jebkuras Aģenta veiktās ienākošās vai izejošās sarunas, kam jāietver:
      1. vērtēšanas kritērijs, nosakot, ka tos definē, papildina, rediģē Pasūtītājs;
      2. vērtēšanas kritērija apraksts;
      3. vērtēšanas skala 10 ballu sistēmā;
      4. piezīmju lauks.
   2. Aģentam jānodrošina iespēja redzēt savu novērtēto sarunu anketas ar piezīmēm savā profilā.
9. **Integrācija ar Pasūtītāja informācijas sistēmām (IS):**
   1. Jānodrošina datu apmaiņa ar Pasūtītāja rīcībā esošām IS, izmantojot API, kas atbilst šādām prasībām:
      1. API jāizvieto un jāizmanto ar API pārvaldības rīku;
      2. API arhitektūras stilam jābūt RESTful;
      3. API dokumentācija jāveido kā rokasgrāmatu (Reference Manual), izmantojot Swagger rīkkopu, un tajā jāietver:
         1. ātrās darba uzsākšanas ceļvedi (Quick Start Guide);
         2. autentifikācijas procesa aprakstu;
         3. katra API izsaukuma aprakstu, t.sk., izsaukuma un visu iespējamo atbilžu piemērus ar lauku formātiem un skaidrojumiem;
         4. API izsaukuma pirmkoda paraugus vismaz šādās programmēšanas valodās: Python, Java, C#;
         5. izstrādātāja rīkkopas (Software Development Kit) piemērus, ja tāda ir pieejama, kas apraksta, kā piekļūt resursam;
      4. API jābūt aizsargātiem ar: TLS (Transport Security Level), OAuth2.0 vai JWT (JSON Web Token) vai multifaktoru autentifikācija, trafika limitēšana (Rate Limiting).
   2. API un komandu funkciju paraugs jāpievieno Pretendenta piedāvājuma tehniskajai dokumentācijai.
   3. Jānodrošina Pasūtītāja Zināšanu datu bāzes integrēšana Sistēmā ar iespēju ērti piekļūt informācijai par produktiem, pakalpojumiem un procesiem, kā arī iespēju papildināt un rediģēt to, lai uzturētu aktuālu un precīzu informāciju.
10. **Sistēmas garantija un uzturēšana**
    1. Sistēmas garantijas un uzturēšanas laikā Pretendentam jānodrošina palīdzības dienesta atbalsts pa tālruni Zvanu centra darba laikā un reaģēšana uz pieteikumiem e-pastā atbilstoši to kategorijām un prioritātēm.
    2. Pretendentam jānodrošina kontaktpersonas, ar kurām sazinoties, Pasūtītājs var operatīvi risināt tehniskos, kvalitātes un citus jautājumus.
    3. Pretendents veic Sistēmas sastāvdaļu uzturēšanu, kas iekļauj tehnisko atbalstu, problēmu pieteikumu novēršanu, konsultāciju sniegšanu, 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);
    4. 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;
    5. Pieteikuma saņemšanas brīdī reģistrē Pretendenta Pieteikumu sistēmā tā pieteikšanas laiku un sniedz reģistrācijas apstiprinājumu, nosūtot atbildes e-pasta paziņojumu.
    6. Nodrošina Pasūtītājam piekļuvi Pretendenta Pieteikumu sistēmā reģistrētajiem Pasūtītāja pieteikumiem.
    7. Uzturēšanu sniedz šādā darba režīmā:
       1. 1.un 2.kategoriju pieteikumus pieņem Zvanu centra darba laikā, bet pārējo kategoriju pieteikumus, darba dienās pamata darba laikā no plkst.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.
    8. Uzturēšanā pieteikto problēmu novēršanu un/vai uzdevumu apstrādi veic, 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 ne ilgāk kā 30 minūtes ar pagaidu risināšanas darba izpildi 2 stundu laikā un pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 24 stundu laikā;
       4. reakcijas laiks 2. kategorijas pieteikumam ir ne ilgāk kā 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 ne ilgāk kā 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 ne ilgāk kā 2 darbdienas ar pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 3 darbdienas;
       7. reakcijas laiks 5. kategorijas pieteikumam ir ne ilgāk kā 3 darbdienas.
11. **Tehniskās prasības:** 
    1. Zvana skaņas kvalitātei un zvana skaņas ieraksta kvalitātei arhīvā jānodrošina skaidri dzirdama un saprotama runātāja balss signāla pārraide, bez pārrāvumiem, fona trokšņiem un citiem traucējumiem. Taču pārraidītā skaņa nedrīkst pārsniegt 128 kbps, arhīvā uzglabātā – 64 kbps.
    2. Pretendentam jāiesniedz vēlamās tehniskās prasības Aģentu lietojamajām austiņām.
    3. Jānodrošina Sistēmas pieejamības līmeni ne mazāk kā 99,9% gadā, izņemot plānotās un ar Pasūtītāju saskaņotās dīkstāves.
    4. Datu apmaiņa starp servera un klienta vidēm realizēta ar HTTPS protokolu.
    5. Atbalstītas interneta pārlūku Internet Explorer un Chrome aktuālās versijas lietotāju un administrēšanas saskarnēs Microsoft Windows 10 operētājsistēmas datoriem, un Android operētājsistēmas viedierīcēm (planšetēm un tālruņiem).
    6. Pretendents nodrošina ienākošos un izejošos balss sakarus VoIP PBX, izmantojot SIP pieslēguma virtuālos kanālus. Pakalpojums nodrošina iespēju izvēlēties neierobežotu skaitu ar SIP kanāliem un publiskajiem telefonu numuriem.
    7. Pakalpojumā iekļauj visas izmaksas un resursus, kas saistīti ar tā nodrošināšanu un lietošanu, tajā skaitā nepieciešamās licences pilnai IP telefonijas funkcionalitātei, t.sk. IT infrastruktūrai nepieciešamos resursu, darbaspēku, transportu, u.c.
    8. Aģentu un Galvenais lietotājs darba vietas realizētas Pasūtītāja nodrošinātā datortehnikā, neparedzot datortehnikas uzlabošanu, vai kādu citu papildu izdevumu nepieciešamību.