**APSTIPRINĀTS**

ar SIA „Jūrmalas slimnīca”

iepirkumu komisijas sēdes 2018.gada 2.augusta lēmumu

protokols Nr.32

K.Siņkeviča \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### Nolikums

### iepirkumam pašvaldības kapitālsabiedrības vajadzībām

1. **Iepirkuma identifikācijas numurs:** Nr. SIAJS 2018/19.
2. **Pasūtītājs:** SIA „Jūrmalas slimnīca”, reģ.nr.40003220000, adrese: Vienības prospektā 19/21, Jūrmalā, LV-2010, fakss 67752548.
3. **Pasūtītāja kontaktpersona:** Persona, kura iepirkuma gaitā sniegs informāciju: par dokumentāciju - komisijas locekle Ilva Dreimane, telefona nr. 67512703, 27055221, faksa nr. 67752548, e-pasts: [ilva.dreimane@jurmalasslimnica.lv](mailto:ilva.dreimane@jurmalasslimnica.lv) , par tehniskām specifikācijām – Ieva Dzirne, mob.29530070, e-pasts – ieva.dzirne@jurmalasslimnica.lv.
4. **Iepirkuma priekšmets**:
   1. Kontaktu centra uzstādīšanas un nomas pakalpojuma nodrošināšana SIA ”Jūrmalas slimnīca” vajadzībām 36 mēnešu periodā saskaņā ar tehnisko specifikāciju (1.pielikums);
   2. CPV kodi–51300000-5 (Sakaru iekārtu uzstādīšanas pakalpojumi), 32500000-8 (Telekomunikāciju iekārtas un piederumi),64214000-9 Uzņēmuma izdalītā telefonu tīkla pakalpojumi .
5. **Plānotais** **līguma izpildes laiks**- **36 (trīsdesmit seši ) mēneši no līguma saistību izpildes uzsākšanas dienas.**
6. **Iepirkums tiek veikts:** saskaņā ar Publisko iepirkumu likuma (turpmāk-PIL) 9. pantu.
7. **Piedāvājuma iesniegšanas vieta, laiks un atvēršana:**
   1. Pretendenti piedāvājumus var iesniegt **līdz 2018.gada `14.augusta plkst.11:00** Jūrmalā, Vienības prospektā 19/21, SIA “Jūrmalas slimnīca” 5.stāvā B533 kabinetā darba dienās no pulksten 9:00 līdz 16:00.
   2. Pretendenti piedāvājumus var iesniegt personīgi vai nosūtīt pa pastu. Nosūtot piedāvājumu pa pastu, Pretendents uzņemas atbildību par tā iesniegšanu Pasūtītājam līdz Nolikuma 7.1.punktā norādītajam termiņam un norādītajai vietai;
   3. Piedāvājumi pēc Nolikuma 7.1.punktā norādītā iesniegšanas termiņa netiks pieņemti, bet pa pastu saņemtie piedāvājumi atvērti netiks un tiks nosūtīti atpakaļ iesniedzējam pēc iepirkuma procedūras beigām.
   4. Iepirkumu komisija pretendentu iesniegtos piedāvājumus **atvērs 2018.gada 14.augusta** plkst. 11:00 Vienības prospektā 19/21, Jūrmalā, SIA „Jūrmalas slimnīca” 5.stāvā 508 kabinetā (mācību telpa).
8. **Prasības attiecībā uz piedāvājuma noformēšanu un iesniegšanu:**
   1. Pretendents sagatavo un iesniedz piedāvājumu saskaņā ar Nolikumā izvirzītajām prasībām;
   2. Piedāvājumā jābūt satura rādītājam, kurā atsevišķi norādīta katra piedāvājuma dokumentu sadaļa;
   3. Piedāvājumu sastāda atbilstoši Valsts valodas likuma, Dokumentu juridiskā spēka likuma un Ministru kabineta 2010. gada 28. septembra noteikumu Nr.916 „Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība” prasībām;
   4. Pretendentam jāiesniedz 1 (viens) piedāvājuma oriģināls;
   5. Piedāvājuma dokumenti tiek cauršūti (cauraukloti) tā, lai dokumentu lapas nebūtu iespējams atdalīt, lapām jābūt sanumurētām atbilstoši pievienotajam satura rādītājam;
   6. Cauršūti (caurauklotie) piedāvājuma dokumenti tiek apstiprināti ar Pretendenta paraksta tiesīgās personas parakstu;
   7. Piedāvājumā iekļautajiem dokumentiem jābūt skaidri salasāmiem datorrakstā un bez labojumiem;
   8. Piedāvājums jāsagatavo latviešu valodā. Svešvalodā sagatavotiem piedāvājuma dokumentiem jāpievieno Pretendenta paraksta tiesīgās personas apliecināts tulkojums latviešu valodā;
   9. Piedāvājums jāparaksta Pretendenta pārstāvim, kuram ir paraksta tiesības, vai tā pilnvarotai personai, pievienojot attiecīgu pilnvaru piedāvājuma parakstīšanai;
   10. Ja piedāvājumu iesniedz personu apvienība, tad piedāvājumu (apliecinājumu un finanšu piedāvājumu) paraksta visas personas, kas ietilpst personu apvienībā, vai personu apvienības pilnvarotais pārstāvis, pievienojot pilnvarojumu (oriģinālu) apliecinošu dokumentu;
   11. Ja komisijai rodas šaubas par piedāvājumā iesniegtā dokumenta kopijas autentiskumu, tā pieprasa, lai Pretendents uzrāda dokumenta oriģinālu;
   12. Piedāvājums iesniedzams aizlīmētā iepakojumā, uz kura jānorāda:

8.12.1. Pasūtītāja nosaukumu un juridisko adresi;

8.12.2 Pretendenta nosaukumu un juridisko adresi, e-pasta ;

**8.12.3. atzīmi:**

**„Piedāvājums iepirkumam**

**“Kontaktu centra uzstādīšanas un nomas pakalpojuma nodrošināšana SIA “Jūrmalas slimnīcā”,**

**ID Nr. SIAJS 2018/19”**

**Neatvērt līdz 2018.gada 14.augusta plkst.11:00”**

* 1. Iesniedzot piedāvājumu, Pretendents pilnībā atzīst visus Nolikumā ietvertos noteikumus;
  2. Ja piedāvājums vai atsevišķas tā daļas satur komercnoslēpumu, piedāvājuma lapām, kas satur šāda rakstura informāciju, jābūt marķētām ar atzīmi „Konfidenciāli”, izņemot PIL noteiktajos gadījumos.
  3. Iesniegtie piedāvājumi ir Pasūtītāja īpašums un netiek atgriezti Pretendentam, izņemot Nolikuma 7.3.punktā atrunāto gadījumu;
  4. Pretendents var iesniegt tikai vienu piedāvājumu. Vienā piedāvājumā nedrīkst būt vairāki tehniskie vai finanšu piedāvājumu varianti.

1. **Cita informācija:**
   1. Pretendentam komunikācija ar Pasūtītāju jānodrošina latviešu valodā;
   2. Pretendents sedz visas izmaksas, kas saistītas ar piedāvājuma sagatavošanu un iesniegšanu;
   3. Informācijas apmaiņa starp Pasūtītāju un Pretendentu notiek pēc Pasūtītāja izvēles pa pastu, faksu, elektroniski vai pa tālruni, rakstveidā, lai nodrošinātu adresātam pēc iespējas ātru informācijas saņemšanu.
   4. Izziņas un citus dokumentus, kurus PIL noteiktajos gadījumos izsniedz Latvijas kompetentās institūcijas, Pasūtītājs pieņem un atzīst, ja tie izdoti ne agrāk kā 1 (vienu) mēnesi pirms iesniegšanas dienas, bet ārvalstu kompetento institūciju izsniegtās izziņas un citus dokumentus Pasūtītājs pieņem un atzīst, ja tie izdoti ne agrāk kā sešus mēnešus pirms iesniegšanas dienas, ja vien izziņas vai dokumenta izdevējs nav norādījis īsāku tā derīguma termiņu.
   5. Ieinteresētais piegādātājs jautājumus par iepirkumu uzdod rakstveidā, nosūtot tos pa pastu uz Nolikuma 2.punktā norādīto adresi vai uz Nolikuma 3.punktā norādīto e-pastu. Ja piegādātājs ir laikus pieprasījis papildu informāciju par Nolikumā iekļautajām prasībām, pasūtītājs to sniedz triju darbdienu laikā, bet ne vēlāk kā četras dienas pirms piedāvājumu iesniegšanas termiņa beigām. Uzdotie jautājumi un Pasūtītāja sniegtās atbildes tiek publicētas Pasūtītāja mājas lapā www.jurmalasslimnica.lv.
   6. Pasūtītājs nodrošina brīvu un tiešu elektronisko pieeju iepirkuma dokumentācijai un aktuālākajai informācijai Pasūtītāja mājaslapā internetā: [www.jurmalasslimnica.lv](http://www.jurmalasslimnica.lv) sadaļā – par mums. Visā piedāvājuma iesniegšanas termiņa laikā Pretendentam patstāvīgi jāseko līdzi aktuālajai informācijai.
2. **Nosacījumi Pretendenta dalībai Iepirkumā:**
   1. Pretendents var būt fiziska vai juridiska persona, šādu personu apvienība jebkurā to kombinācijā, kas attiecīgi piedāvā tirgū sniegt pakalpojumus, un kurš ir iesniedzis piedāvājumu.
   2. Pretendents ir reģistrēts atbilstoši Latvijas Republikas vai ārvalstu normatīvo aktu prasībām.
   3. Pretendentam ir tiesības piegādāt un apkalpot piedāvātās iekārtas un aprīkojumu SIA “Jūrmalas slimnīca” kontaktu centra uzturēšanai.
   4. Pretendents iepriekšējo trīs gadu laikā no piedāvājuma iesniegšanas dienas ir nodrošinājis vismaz divu kontaktu centru uzstādīšanas un tehniskās apkalpošanas pakalpojumus, kur katrs apkalpošanas līgums ir vismaz 12 mēneši
   5. Pretendentam jānodrošina pietiekams skaits kvalificēta personāla (ne mazāk kā 2(divi|) darbinieki), lai sasniegtu pakalpojuma mērķi un rezultātu;
3. Vismaz viens elektronisko komunikāciju tīklu inženieris, kurš iepriekšējo trīs gadu laikā no piedāvājuma iesniegšanas dienas ir nodrošinājis elektronisko komunikāciju tīklu uzstādīšanu un darbību vismaz divos kontaktu centros.

b) Vismaz viens balss sakaru komunikāciju tīklu inženieris, kurš iepriekšējo trīs gadu laikā no piedāvājuma iesniegšanas dienas ir nodrošinājis balss sakaru komunikāciju tīklu uzstādīšanu un darbību vismaz divos kontaktu centros.

* 1. Pretendents tiek izslēgts no dalības Iepirkumā, ja tas neatbilst Nolikuma 10.1-10. 5. punktā minētajām prasībām, Nolikumā noteiktajā kārtībā nav iesniedzis šo informāciju apliecinošus dokumentus (-u) un / vai ir sniedzis nepatiesu informāciju un / vai nav sniedzis pieprasīto informāciju.

1. **Iesniedzamie dokumenti:**
   1. Apliecinājums (1.pielikums);
   2. Jāiesniedz piedāvāto iekārtu un aprīkojuma ražotāja izsniegts sertifikāts vai cita veida rakstveida dokuments, kas apliecina Pretendenta tiesības piegādāt, uzstādīt un apkalpot piedāvātās iekārtas kontaktu centram. (***atbilstība 10.3. punktam)***
   3. Pretendenta brīvā formā iesniegts saraksts par to, ka tas iepriekšējo 3 (trīs) gadu laikā (2015., 2016., 2017. , kā arī 2018. gadā līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai) ir sniedzis kontaktu centru uzstādīšanas un tehniskās apkalpošanas pakalpojumus, sarakstā norādot līguma priekšmetu, izpildes gadus, pasūtītājus, to kontaktpersonu tālruņu numurus, kā arī pozitīvas atsauksmes par sarakstā norādītajiem pakalpojumiem. ***(atbilstība 10.4. punktam)***

*Ja pakalpojums sniegts SIA “Jūrmalas slimnīca”, tas ir jānorāda piedāvājumā un jāiesniedz atsauksme*.

* 1. Pretendenta piedāvāto speciālistu saraksts un viņu CV (CURRICULUM VITAE) atbilstoši 5.pielikuma formai ***(atbilstība 10.5. punktam);***
  2. Tehniskais piedāvājums un Finanšu piedāvājums, kas sagatavots saskaņā ar piedāvājuma formu (2.pielikums). Finanšu piedāvājumā cena jānorāda EUR bez PVN ar ne vairāk kā **divām zīmēm aiz komata.** Piedāvājumā cenu norāda eiro (EUR) bez pievienotās vērtības nodokļa. Cenā jāiekļauj visi ar Pasūtījuma veikšanu saistītie izdevumi, ietverot visas izmaksas, kas saistītas ar pasūtījuma izpildi, nodokļiem, nodevām un transporta izdevumiem, kā arī citām izmaksām, kas ir nepieciešamas piegādes veikšanai. Iepirkuma līguma izpildes laikā pretendenta piedāvājumā noteiktā cena paliek nemainīga un nekādas papildus izmaksas, noslēdzot iepirkuma līgumu vai pēc tā noslēgšanas, netiks ņemtas vērā.
  3. Informatīvie materiāli (piemēram, ražotāja katalogi, bukleti), ja tādi ir, var būt svešvalodā, tie nav jāiešuj piedāvājumā un nav jācaurauklo. Nepieciešamības gadījumā komisijai ir tiesības pieprasīt iesniegt to tulkojumus.
  4. Ja Pretendents ir reģistrēts ārvalstīs, tad Pretendents iesniedz līdzvērtīgas komercdarbību reģistrējošas iestādes ārvalstīs izsniegtu komersanta reģistrācijas apliecības kopiju vai citas ārvalstu institūcijas izsniegtu izziņas kopiju.
  5. Ja pretendents pieaicina apakšuzņēmēju, tad pretendents iesniedz dokumentāru apliecinājumu (piemēram, vienošanos vai apakšuzņēmēja izsniegtu apliecinājumu) par apakšuzņēmēja piedalīšanos līguma izpildē, kā arī brīvā formā norāda apakšuzņēmējam nododamo darbu apjomu. Piedāvājumā obligāti jānorāda, ja apakšuzņēmēja darba (piegādes) apjoms ir = vai > par 10% no kopējā darba apjoma.
  6. Ja konkrētā līguma izpildei un/vai kvalifikācijas, atlases prasību atbilstībai Pretendents balstās uz citu uzņēmēju iespējām vai piesaista apakšuzņēmējus, neatkarīgi no savstarpējo attiecību tiesiskā rakstura, Pretendents:
     1. Piedāvājumā norāda visus uzņēmējus, uz kuru iespējām savas kvalifikācijas pierādīšanai tas balstās, un pierāda Pasūtītājam, ka viņa rīcībā būs nepieciešamie resursi, iesniedzot šo uzņēmēju un Pretendenta parakstītu apliecinājumu vai vienošanos par sadarbību un resursu nodošanu Pretendenta rīcībā konkrētā līguma izpildei. Apliecinājumus un vienošanās par sadarbību un resursu nodošanu Pretendents var aizstāt ar jebkuriem cita veida dokumentiem, ar kuriem Pretendents spēj pierādīt, un Pasūtītājs pārliecināties, ka nepieciešamie resursi būs pieejami Pretendentam un tiks izmantoti līguma izpildes laikā, atkarībā no nodoto resursu veida;
     2. Pretendents nodrošina, ka tā iesniegtie dokumenti par sadarbību un resursu nodošanu satur informāciju, kas Pasūtītājam ļauj pārliecināties par Pretendenta spēju izpildīt iepirkuma līgumu, kā arī to, ka visā līguma izpildes laikā Pretendents faktiski izmantos tā uzņēmēja resursus, uz kura iespējām tas balstās savas kvalifikācijas pierādīšanai
  7. Personu apvienības gadījumā papildus jāiesniedz:
* pilnvara par personu apvienības izvirzīto pārstāvi, kas pārstāv personu apvienību iepirkumā un personu apvienības vārdā ir pilnvarota parakstīt visu iepirkuma dokumentāciju;
* informācija par personu apvienībā ietilpstošajiem dalībniekiem: dalībnieka nosaukums, reģistrācijas numurs, adrese, kontaktpersona un tās tālruņa numurs;
* visu personu apvienības dalībnieku parakstīta saistību raksta (protokola, vienošanās, līguma vai cita dokumenta) kopija, kurā norādīts personu apvienības dalībnieku atbildības sadalījums procentos;

1. **Iesniegto piedāvājumu vērtēšana un lēmuma pieņemšana:** 
   1. Piedāvājuma izvēles kritērijs – piedāvājums ar viszemāko cenu, kas atbilst pilnībā visām Nolikumā izvirzītajām prasībām.
   2. piedāvājuma noformējuma pārbaudi, pretendentu atlasi, tehniskā piedāvājuma un finanšu piedāvājuma vērtēšanu Iepirkuma komisija (turpmāk- Komisija) veic slēgtā sēdē.
   3. Piedāvājumu vērtēšana notiks sekojošā kārtībā:
      1. **piedāvājumu noformējuma pārbaude**: tiek pārbaudīta piedāvājumu noformējuma atbilstība nolikuma prasībām. Ja iepirkuma komisija vērtēšanas procesā konstatē piedāvājuma neatbilstību noformējuma prasībām, kas var ietekmēt turpmāko lēmumu attiecībā uz Pretendentu (piemēram, neparakstīts piedāvājums, trūkst dokumenti, dokumenti nav atbilstoši iesieti un/vai to lapas nav iespējams atdalīt u.c.), tā var lemt par Pretendenta noraidīšanu no turpmākās dalības iepirkumā;
      2. **Pretendentu atlase** (kvalifikācija):

iepirkuma komisija vērtē Pretendenta kvalifikāciju apliecinošu dokumentu atbilstību izvirzītajām prasībām. Iepirkuma komisija vērtē, vai Pretendents iesniedzis visus nolikuma 11. punktā pieprasītos dokumentus un tas atbilst nolikuma 10. punktā noteiktajām prasībām. Iepirkuma komisija lemj par Pretendenta noraidīšanu no turpmākās dalības iepirkumā, ja nav iesniegts kāds no Nolikuma 11. punktā noteiktajiem dokumentiem, vai to saturs neatbilst Nolikuma 11. punktā izvirzītajām prasībām, kā rezultātā iepirkuma komisija nevar pārliecināties par Pretendenta atbilstību izvirzītajām kvalifikācijas prasībām;

* + 1. **tehniskā piedāvājuma vērtēšana**: Komisija vērtē piedāvājuma atbilstību tehniskajai specifikācijai. Ja piedāvājums neatbilst tehniskās specifikācijas prasībām, komisija to noraida un tālāk neizskata;
    2. **finanšu piedāvājumu vērtēšana**: vērtējot finanšu piedāvājumu, Komisija pārbaudīs, vai piedāvājumā nav aritmētisko kļūdu. Ja Komisija konstatēs aritmētiskās kļūdas, tā veiks pārrēķinu un turpmākajā vērtēšanas procesā izmantos labotās cenas. Par aritmētisko kļūdu labojumiem Komisija informēs Pretendentu;
  1. Komisija pirms lēmuma par līguma slēgšanu pieņemšanas pārliecinās, vai Pretendents, kurš izraudzīts atbilstoši nolikumā noteiktajām prasībām un kritērijiem, nav izslēdzams no dalības iepirkumā saskaņā ar Publisko iepirkumu likuma 9. panta astoto daļu.
  2. Pasūtītājs pārbaudi veic PIL 9. panta devītajā un desmitajā daļā noteiktajā kārtībā.
  3. Par uzvarētāju iepirkuma komisija atzīst Pretendentu, kura piedāvājums atbilst Nolikumā izvirzītajām prasībām un ir ar viszemāko cenu , un attiecībā uz kuru nav iestājies neviens no PIL 9.panta astotajā daļā minētajiem izslēgšanas nosacījumiem.
  4. Gadījumā, ja vairāku piedāvājumu ir vienādas, priekšroka tiks dota tam pretendentam, kurš ir savas valsts nacionāla līmeņa darba devēju organizācijas biedrs un ir noslēdzis koplīgumu ar arodbiedrību, kas ir nacionāla līmeņa arodbiedrības biedre;
  5. Ja piedāvājumi ir līdzvērtīgi ( ir / nav nacionāla līmeņa darba devēju organizācijas biedrs un ir /nav noslēdzis koplīgumu ar arodbiedrību, kas ir nacionāla līmeņa arodbiedrības biedri), tad komisija veic izlozi par līguma slēgšanas tiesību piešķiršanu, izlozē var piedalīties pretendentu pārstāvji. Izloze tiek protokolēta.
  6. Iepirkuma komisija nepieciešamības gadījumā var pārbaudīt informāciju kompetentā institūcijā, publiski pieejamās datu bāzēs vai citos publiski pieejamos avotos, ja tas nepieciešams piedāvājumu atbilstības pārbaudei, pretendentu atlasei, piedāvājumu vērtēšanai un salīdzināšanai, kā arī lūgt, lai Pretendents vai kompetenta institūcija izskaidro pretendenta iesniegto informāciju. Pretendentam ar savu sniegto skaidrojumu nav tiesības izmainīt iesniegto piedāvājumu.
  7. Par iepirkuma komisijas pieņemto lēmumu visi Pretendenti tiks vienlaikus informēti saskaņā ar PIL noteikto kārtību.
  8. Iepirkuma komisija var pieņemt lēmumu par iepirkuma pārtraukšanu, ja tai ir objektīvs pamatojums, vai izbeigšanu bez rezultāta.
  9. Gadījumā, ja komisija konstatē, ka iepirkuma dokumentos veicami grozījumi, komisija pārtrauc iepirkumu.

1. **Līgums:**
   1. Ar Pretendentu, kuram Iepirkuma komisija ir piešķīrusi līguma slēgšanas tiesības, Pasūtītājs slēdz līgumu;
   2. Komisija, ne vēlāk kā 10 (desmit) darbdienas pēc tam, kad noslēgts līgums, publicē informatīvu paziņojumu par noslēgto līgumu Iepirkumu uzraudzības biroja mājaslapā internetā. Desmit darbdienu laikā pēc tam, kad stājas spēkā iepirkuma līgums vai tā grozījumi, komisija Pasūtītāja mājaslapā internetā ievieto attiecīgi iepirkuma līguma vai tā grozījumu tekstu, atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajai kārtībai ievērojot komercnoslēpuma aizsardzības prasības. Iepirkuma līguma un tā grozījumu teksts ir pieejams Pasūtītāja mājaslapā internetā vismaz visā iepirkuma līguma darbības laikā, bet ne mazāk kā 36 mēnešus pēc līguma spēkā stāšanās dienas.
   3. Ja piedāvājumu iesniedz personu apvienība, tad personu apvienībai, ar kuru pieņemts lēmums slēgt līgumu, Pasūtītājs lūgs izveidoties atbilstoši noteiktam juridiskam statusam – juridiski noformēt savu sadarbību saskaņā ar Komerclikumu 10 (desmit) darba dienu laikā pēc Pasūtītāja pieprasījuma saņemšanas, izveidot personālsabiedrību un sniegt informāciju Pasūtītājam par tās reģistrēšanu.
   4. Ja pretendents, attiecībā uz kuru pieņemts lēmums slēgt līgumu, ir personu apvienība, tad pasūtītājs neprasīs pirms līguma slēgšanas, lai tā tiek izveidota par pilnsabiedrību, līguma noteikumu sekmīgai izpildei, ja personu apvienība iesniegs savstarpēji noslēgtu līgumu saistību izpildes nodrošināšanai, paredzot solidāru atbildību pret Pasūtītāju.
   5. ***Galvenie līguma nosacījumi:***
      1. Līgums stājas spēkā no tā abpusējas parakstīšanas dienas un ir noslēgts uz 3 (trīs) gadiem, skaitot no Līguma parakstīšanas dienas.
      2. Puses ir atbildīgas par savu Līgumā atrunāto saistību pilnīgu un pienācīgu izpildi un tiešo zaudējumu nodarīšanas gadījumā tos atlīdzina pilnā apmērā (negūtā peļņa netiek atlīdzināta).
      3. Precīzākas prasības un noteikumi attiecībā uz pakalpojumu sniegšanas tehniskajiem norādījumiem un funkcionalitāti norādīti Pielikumā Nr\_\_(kas atbilst Iepirkumam pievienotajai tehniskajai specifikācijai).
      4. Jebkura no Pusēm atbild par to pilnvarotu personu vai darbinieku ļaunprātības vai rupjas neuzmanības rezultātā otrai Pusei nodarītajiem tiešajiem un netiešajiem zaudējumiem.
      5. Neviena no Pusēm nedod tiesības otrai Pusei izmantot tās tirdzniecības/preču zīmes, tirdzniecības nosaukumus vai citu intelektuālo īpašumu jebkādā reklāmā vai publikācijā bez otras Puses iepriekšējas rakstiskas piekrišanas, ja vien šajā Līgumā nav atrunāts savādāk.
      6. Līgumā paredzēto līgumsodu, soda naudas un kompensāciju samaksa neatbrīvo Puses no šajā Līgumā pielīgto saistību izpildes un zaudējumu atlīdzināšanas.
      7. Līguma ietvaros veicamo fizisko personu datu apstrādes gadījumā Pasūtītājs izpilda datu pārziņa lomu, bet Izpildītājs personas datu apstrādes operatora lomu.
      8. Izpildītājs garantē, ka Izpildītājs visā šī līguma darbības laikā ir iegūtas visas nepieciešamās piekrišanas, atļaujas, licences un pilnvarojumi, lai nodrošinātu, ka Izpildītājs sniedz pakalpojumus saskaņā ar Līgumu atbilstoši visu piemērojamo likumu un noteikumu prasībām. Izpildītājs nodrošina un ir atbildīga par to, lai visi šī līguma ietvaros iegūtie dati tiek apstrādāti tikai saskaņā ar piemērojamajiem datu aizsardzības likumiem un noteikumiem, piemēram, atbilstoši Vispārīgajai datu aizsardzības regulai (ES regulai Nr.2016/679).
      9. Līdzējiem ir tiesības pārskatīt pakalpojuma nomas maksu par mēnesi, ja saskaņā ar Centrālās statistikas datiem inflācija ir vairāk kā 10%, vai deflācija ir vairāk kā 10%, salīdzinot ar dienu, kad ir noteiktas spēkā esošās cenas. Cena nevar tikt mainīta vairāk kā par 10%. Cenu pārskatīšana var notikt ne vairāk kā 2 (divas) reizes šī līguma darbības laikā, un ne agrāk kā 12 (divpadsmit) mēnešus pēc Līguma noslēgšanas. Atkārtota cenas pārskatīšana nevar notikt agrāk, ka 6 (sešus) mēnešus pēc iepriekšējās cenu pārskatīšanas.
      10. Par Pakalpojuma ierīkošanas termiņa kavējumu, ja tas pārsniedz vairāk kā 5 (piecas) darba dienas, Izpildītājs maksā Pasūtītājam vienreizēju līgumsodu EUR 200,00 (divi simti eiro) apmērā.
      11. Par rēķinu samaksas nokavējumu Pasūtītājs maksā Izpildītājam līgumsodu, kas sastāda 0,3% (nulle komats trīs procenti) no savlaicīgi nesamaksātās summas par katru nokavēto dienu, nepārsniedzot 10% (desmit procenti) no attiecīgā mēneša nomas maksas.
      12. Par nekvalitatīvi sniegtiem pakalpojumiem (sastādīts akts) vai pakalpojumu nodrošinošās sistēmas un programmu bojājumu nenovēršanu šajā Līgumā norādītajos termiņos, Izpildītājs maksā Pasūtītājam līgumsodu 10% (desmit procenti) par katru reizi no attiecīgā mēneša nomas maksas. Līgumsods var tikt ieturēts pie apmaksas veikšanas.
      13. Izpildītājs ir atbildīgs par uzstādīto iekārtu un programmatūras darboties spēju visā šī Līguma darbības laikā. Izpildītājam jānodrošina tehniskais personāls, kas spējīgs novērst bojājumus kontaktcentra darbībā.
      14. Pakalpojuma nomas maksa tiek aprēķināta reizi mēnesī par iepriekšējā mēnesī sniegto Pakalpojumu. Pakalpojuma nomas maksas aprēķināšana tiek uzsākta pēc pieņemšanas-nodošanas akta parakstīšanas par Pakalpojuma ieviešanas darbu izpildi. Rēķins par Pakalpojuma ieviešanu tiek sagatavots pēc attiecīgo darbu pabeigšanas.
      15. Pasūtītājs apmaksā iesniegtos rēķinus 15 (piecpadsmit) kalendāro dienu laikā no pareizi noformēta rēķina (līguma nr., rekvizīti) izrakstīšanas dienas.
      16. Pakalpojuma nomas cenā ietilpst samaksa par vismaz par četrām darba vietām. Sākotnēji Līguma darbības ietvaros tiek izveidotas četras darba vietas, kuru skaits šī Līguma ietvaros var tikt palielināts līdz piecām darba vietām.
      17. Ja Pasūtītājs uzdot Izpildītājam izveidot papildus darba vietas Kontaktu centrā, un kopējais darba vietu skaits nepārsniedz Līgumā noteikto maksimālo darba vietu skaitu, nomas maksājumu apjoms paliek nemainīgs.
      18. Ja Pasūtītājs uzdot Izpildītājam izveidot papildus darba vietas šajos Kontaktu centrā, vienas darba vietas izveides izmaksas nepārsniegs…. EUR bez PVN.
      19. Pasūtītājs ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no līguma šādos gadījumos, par to iepriekš rakstveidā paziņojot ne vēlāk kā 2 nedēļas pirms:
          1. ja Piegādātājs kavē kontaktu centra uzstādīšanas un nodošanas nomā pakalpojumus ilgāk par 5 (piecām) darba dienām;
          2. ja Piegādātājs atkārtoti sniedz nekvalitatīvus pakalpojumus, par ko iepriekš sastādīts akts;
          3. ja Piegādātājs, iesniedzot dokumentus saskaņā ar iepirkumu, ir sniedzis nepatiesu informāciju

13.5.20. **Izpildītājs** ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no līguma, ja Pasūtītājs kavē Pakalpojuma apmaksas termiņu vairāk kā 60 (sešdesmit dienas) dienas no Līgumā noteiktā samaksas termiņa, un kavējums nav saistīts ar ieskaita veikšanu,

13.5.21. Puses apņemas visā Līguma darbības laikā, kā arī pēc Līguma darbības termiņa beigām vai tās pirmstermiņa izbeigšanas neizpaust trešajām personām informāciju, kas saistīta ar Līgumu, kā arī jebkuru citu informā­ciju, kuru Puses ieguvušas vai viena otrai nodevušas rakstiskā, elektroniskā, mutiskā, attēlojošā vai jebkurā citā formā sa­karā ar Līguma saistību izpildi. Šī informācija netiek uzskatīta par konfidenciālu, ja tā ir legāli kļuvusi publiski pieejama, iekļauta Pušu administrācijas un grāmatvedības sagatavotos publiska rakstura pārskatos un atskaitēs, kā arī mārketinga struktūrvienību sagatavotajos un izplatīšanai paredzētajos reklāmas materiālos un uzziņu krājumos.

13.5.22. Konfidenciālās informācijas izpaušana ir pieļaujama tikai Latvijas Republikas normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos vai saskaņā ar attiecīgiem valsts vai pašvaldības institūciju lēmumiem vai rīkojumiem.

13.5.23. Izpildītājs apņemas ievērot „Informācijas atklātības likuma” un „Fizisko personu datu aizsardzības likuma” (vai cita spēkā esošā normatīvā akta attiecībā uz fizisko personu datu aizsardzību) prasības.

13.5.24. Līgumu var grozīt vai izbeigt pirms tajā noteikto saistību izpildes, Līdzējiem vienojoties rakstveidā, saskaņā ar Līgumu un Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.

13.5.25. Pēc Līguma darbības termiņa beigām vai, ja Līgums tiek izbeigts pirms termiņa Līgumā noteiktajos gadījumos, Pasūtītājs atgriež lietošanā nodoto kontaktu centra tehnisko aprīkojumu Pasūtītājam divu nedēļu laikā.

1. **Pielikumi:**

1.pielikums: Apliecinājums;

2.pielikums: Tehniskā specifikācija;

3.pielikums - Tehniskais piedāvājums;

4.pielikum Finanšu piedāvājums;

5.pielikums – CV forma;

**1.pielikums**

**APLIECINĀJUMS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pretendenta nosaukums:** |  |
| **Reģ. Nr.:**  **Adrese, pasta indekss:** |  |
| **Kontaktpersonas vārds, uzvārds:** |  |
| **Kontaktpersonas tālrunis, faksa Nr., e-pasta adrese:** |  |

Ar šo apliecinām, ka:

1. (*pretendenta nosaukums*) vēlas piedalīties Iepirkumā;
2. (*pretendenta nosaukums*) nav iebildumu attiecībā uz Iepirkuma Nolikumu un pilnībā atbilstam visām Nolikumā ietvertajām prasībām;
3. (*pretendenta nosaukums*) piedāvājumā iekļautās dokumentu kopijas un dokumentu tulkojumi atbilst oriģināliem;
4. (*pretendenta nosaukums*)rīcībā ir pietiekami finanšu un tehniskie resursi Publiskā iepirkuma izpildei;
5. (*pretendenta nosaukums*) ir pieejams pietiekams skaits kvalificēta personāla, lai nodrošinātu kvalitatīvu Iepirkumā paredzētā pasūtījuma izpildi;
6. (*pretendenta nosaukums*) piedāvātajā līgumcenā ietvertas visas izmaksas, kas var tikt attiecinātas uz pakalpojuma izpildi;
7. (*pretendenta nosaukums*) garantē savā piedāvājumā ietverto ziņu un piedāvāto saistību precīzu izpildīšanu Iepirkuma līguma slēgšanas gadījumā.
8. uz <pretendenta nosaukums> neattiecas PIL 9. panta astotajā daļā minētie nosacījumi, t.sk. tas nav ārzonā reģistrēta juridiskā persona vai personu apvienība;
9. (pretendenta nosaukums) atbilst \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (mazā vai vidējā uzņēmuma[[1]](#footnote-1)) kritērijiem.

Pretendenta pilnvarotā (paraksta tiesīgā) persona:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/vārds, uzvārds/ /amats/ /paraksts/

2018.gada \_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2.pielikums**

**TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA**

**Kontaktu centra uzstādīšanas un nomas pakalpojuma nodrošināšana SIA “Jūrmalas slimnīcā”**

1. **Vispārīgā informācija, mērķis un pielietojums**

Mērķis ir ieviest un uzturēt kontaktu centra funkcionalitāti, kas nodrošina ienākošo telefonkontaktu apkalpošanu.

Pasūtītājs ir Jūrmalas pilsētas lielākā slimnīca, kura līdzās stacionārajiem pakalpojumiem nodrošina ambulatorās konsultācijas un izmeklējumus, kā arī visu diennakti nodrošina neatliekamo medicīnisko palīdzību.

Šobrīd pasūtītāja telpās uzstādīts un darbojas SIA “Lattelecom” apkalpotais kontaktu centrs.

**Situācijas apraksts**

Pasūtītāja telpās ir 2 reģistratūras ar atšķirīgu funkcionalitāti:

* *Ambulatoro pakalpojumu reģistratūra*
* veic pierakstu uz izmeklējumiem un konsultācijām (izņemot pierakstu pie ģimenes ārstiem), kā arī sniedz vispārīgas uzziņas par slimnīcas pakalpojumiem;
* atrodas Pasūtītāja telpās 1.stāvā B korpusā
* apkalpo 3 Operatori;
* darba laiks darba dienās 8.00 – 17.00 (ar iespēju pagarināt līdz 18.00)
* *Uzņemšanas nodaļas reģistratūra*
* apkalpo zvanus, kas galvenokārt saistīti ar neatliekamās medicīniskās palīdzības sniegšanu, tostarp, zvanus, kas ienāk no NMP dienesta operatīvā transporta vienībām, kas dežurē Jūrmalas pilsētā;
* atrodas Pasūtītāja telpās 1.stāvā A korpusā
* apkalpo 1 Operators;
* darba laiks – visu diennakti bez brīvdienām un svētku dienām.

Abas reģistratūras atrodas Pasūtītāja telpās Vienības prospektā 19/21, Bulduri, Jūrmala, LV-2010.

Reģistratūras tālruņa numurs, uz kuru zvana Pasūtītāja klienti ir +371 67752254.

Zvani Pasūtītāja reģistratūrās var ienākt gan no fiksētā, gan no mobilā tīkla Latvijā vai ārzemēs.

Pasūtītājam ir arī iekšējais telefonijas tīkls, kas satur 3 zīmju numerāciju.

**II. Tehniskās prasības**

1. Tehniskajā specifikācijā noteiktas **minimālās tehniskās prasības** kontaktu centra ieviešanas un nomas pakalpojuma, turpmāk – Kontaktu centrs, nodrošināšanai SIA „Jūrmalas slimnīca”, turpmāk – Pasūtītājs, vajadzībām.
2. Nomas pakalpojumu nodrošināšanas termiņš - 3 gadi no līguma noslēgšanas dienas.
3. Piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros Pretendentam jānodrošina šādas vispārējās prasības:
   1. Piedāvātajam Kontaktu centra risinājumam (iekārtām) jābūt pilnībā rezervētam risinājumam;
   2. Kontaktu centra risinājuma iekārtas jāizvieto SIA „Jūrmalas slimnīca”, Vienības prospektā 19/21, Jūrmalā, 1.stāvā (Uzņemšanas nodaļas reģistratūrā un Ambulatoro pakalpojumu reģistratūrā);
   3. Visas pakalpojuma saņemšanai nepieciešamās iekārtas (modēmi, maršrutētāji u.c.) Pretendentam uz pakalpojuma līguma darbības laiku jānodrošina bez maksas vai jāiekļauj pakalpojuma cenā;
   4. Kontaktu centra risinājumā Pretendentam jāizmanto Pasūtītāja rīcībā esošie datori ar esošo Windows 7 programmnodrošinājumu, **turklāt risinājumam jādarbojas arī uz jaunākiem programmnodrošinājumiem (piemēram, Windows 10),** ja Pasūtītājs tādus uzstādīs;
   5. Pretendentam jānodrošina tehniskais aprīkojums 4 (četrām) Kontaktu centra operatoru darba vietām;
   6. Pēc Pasūtītāja pieprasījuma Pretendentam jāspēj nodrošināt Kontaktu centra operatoru darba vietu skaita par vienu vietu palielināšana, neietekmējot esošo darba vietu darbību;
   7. Pretendentam jānodrošina Kontaktu centra pieslēgums pie PSTN (public switched telephone network) tīkla ar minimālo apjomu vismaz 6 (sešas) vienlaicīgas sarunas ar iespēju vienlaicīgo sarunu skaitu palielināt vismaz 2 reizes;
   8. Pretendentam jānodrošina zvanu saņemšana (iespēja piezvanīt) no visiem Latvijā strādājošajiem sakaru tīkliem, kā arī iespēja saņemt zvanus no ārzemēm;
   9. Pretendentam jānodrošina datu pieslēgums Kontaktu centra risinājumam. Datu pieslēguma ---apjoms 2Mb ar garantētu QoS balss sarunu pārraidei;
   10. Pretendentam jānodrošina Pasūtītāja definēto Kontaktu centra funkcionālo prasību dokumentēšana, uzsākot pakalpojuma sniegšanu, kā arī jānodrošina šī dokumenta uzturēšana atbilstoši aktuālajam risinājumam visā pakalpojuma līguma darbības laikā;
   11. Pretendentam jānodrošina 20 (divdesmit) interaktīvo paziņojumu ierakstīšana.
   12. Pasūtītājs nepieciešamības gadījumā visa Līguma izpildes laikā var pieprasīt Izpildītājam izmaiņu ieviešanu saistībā ar iekārtu darbības un funkcionalitātes uzlabošanu vai jaunu interaktīvo paziņojumu ierakstīšanu, saskaņā ar Pretendenta piedāvāto 1 cilvēkstundas likmi.
4. Piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros Pretendentam jānodrošina šādas **funkcionālās prasības**:
   1. Risinājuma lietotājiem risinājuma ietvaros iespējams nodefinēt lomas (piemēram, operators/ vadītājs);
   2. Visiem Kontaktu centra risinājuma lietotājiem, uzsākot darbu ar risinājuma lietojumiem, ir jāautorizējas, un nepieciešamības gadījumā Pretendents Pasūtītājam nodrošina iespēju saņemt lietotāju autorizācijas audita informāciju;
   3. Kontaktu centrā ienākošos zvanus Operatori apkalpo atkarībā no katram Operatoram sistēmā definētajām kompetencēm;
   4. Ienākošo zvanu apkalpošanas secība katrā rindā tiek organizēta atbilstoši to ienākšanas secībai;
   5. Ienākošo zvanu apkalpošana tiek organizēta atkarībā no zvana ienākšanas laika, skat. **Pielikumu Nr1**, un izmantojot balss ierakstus, skat. **Pielikumu Nr 2**;
   6. Operatori var veikt ienākošo zvanu pāradresēšanu citiem Operatoriem vai citiem Pasūtītāja darbiniekiem. Pirms zvana pāradresēšanas Operators var izmantot konsultāciju zvanu, lai noskaidrotu, vai adresāts ir pieejams pāradresētā zvana apstrādei;
   7. Zvana pāradresēšana citiem Pasūtītāja darbiniekiem tiek veikta, izmantojot Pasūtītāja iekšējā tīkla īso numerāciju;
   8. Ienākošā zvana apkalpošanas laikā Operatori var izveidot konferences zvanu, vienā sarunā apvienojot vairākus runātājus;
   9. Katram Operatoram ir savs īsais numurs, kas tiek izmantots telefoniskajai komunikācijai Pasūtītāja iekšējā tīklā.
   10. Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām jābūt iespējai **veidot statistiku** par Kontaktu centrā apkalpotajām sarunām:

4.10.1. statistika jānodrošina tiešsaistes režīmā;

4.10.2. statistika jānodrošina par ienākušajiem, t.sk. apkalpotajiem un neatbildētajiem zvaniem, izejošajiem zvaniem visu Pasūtītāja operatoru, katra operatora, stundu, minūšu, dienu, mēnešu skatījumā.

4.11. Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām jānodrošina iespēja:

4.11.1. tiešsaistes režīmā saņemt informāciju par zvanītājiem, kas gaida rindā uz zvanu apkalpošanu par katru servisa (zvanu rindas) veidu un saņemt informāciju par operatoru aktuālajiem statusiem;

4.11.2. saņemt eskalācijas paziņojumu e-pastā gadījumos, kad ir izveidojusies liela zvanītāju rinda;

4.12. Kontaktu centra risinājumā jānodrošina IVR (*Interactive Voice Response*) funkcionalitāte ar vismaz 6 vienlaicīgiem kanāliem;

4.12.1. Pretendentam jāspēj pēc Pasūtītāja pieprasījuma piedāvāt iespēju pēc Pasūtītāja apraksta ierakstīt kvalitatīvus IVR paziņojumus, kas pēc tam paliek Pasūtītāja īpašumā;

4.12.2. Pretendentam bez papildus maksas jānodrošina Pasūtītāja sagatavotu informatīvu paziņojumu (paziņojuma failu) izvietošanu IVR;

4.12.3. Pēc Pasūtītāja pieprasījuma vienlaicīgo IVR kanālu skaits jāspēj palielināt vismaz 2 (divas) reizes, neietekmējot Kontaktu centra darbību;

4.12.4. IVR jānodrošina vairāku līmeņu struktūra, tas ir IVR funkcionalitātes ietvaros jābūt iespējai nodefinēt vairāku līmeņu izvēlnes;

3.13. Atskaņojot attiecīgu paziņojumu, zvanītājam, kas noteiktu laiku gaida savienojumu ar operatoru, var tikt piedāvāta atzvana iespēja, un informācija par zvanītāju apstiprinātajiem atzvanu piedāvājumiem, norādot zvanītāja tālruņa numuru un laiku, kad saņemts zvans, tiek nosūtīta uz Pasūtītāja definētu e-pasta adresi;

3.14. Kontaktu centra risinājumā jāiekļauj *Skills Group Based Routing*  funkcionalitāte;

5. Piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros Pretendentam jānodrošina šāds katras **operatora darba vietas aprīkojums**:

5.1. Darba vieta aprīkota ar Kontaktu centra lietotāja aplikāciju, kurā operators var veikt ienākošo zvanu apstrādi, veikt izejošos zvanus, veikt konsultāciju zvanus, pāradresēt zvanus citam darbiniekam, nepārtraucot esošo sarunu;

5.2. Kontaktu centra lietotāja aplikācijai jānodrošina ziņojumu saņemšana no Kontaktu centra lietotāja ar vadītāja tiesībām tiešsaistes režīmā, neietekmējot zvanu apkalpošanu;

5.3. Katra darba vieta aprīkota ar telefonu aparātu ar displeju – kopā 4 (četri) stacionārie telefona aparāti, kuru displejos iespējams uzrādīt šādu informāciju:

5.3.1. no kuras IVR rindas saņemts zvans;

5.3.2. rindā gaidošo zvanītāju skaits;

5.3.3. ilgākais rindā gaidošo zvanītāju gaidīšanas laiks;

5.3.4. telefonam jānodrošina iespēja izveidot telefonu grāmatu (personīgo un korporatīvo);

5.3.5. telefona aparātam jābūt iebūvētam komutatoram, kas nodrošina vismaz 10/100 Mbit/s;

5.3.6. telefona aparātam jānodrošina gaismas signalizācija par ienākošo zvanu;

5.3.7. jānodrošina redzama informācija par zvanītāja izvēlēto sarunas valodu

5.4. Operatora darba vietas telefona aparātam gadījumos, kad nedarbojas operatora dators, t.sk. Kontaktu centra lietotāja aplikācija, jānodrošina 4.3. punktā minētās prasības par informācijas uzrādīšanu operatora telefona aprāta displejā.

5.5. Viena stacionārā telefona darba vieta aprīkota ar profesionālām operatoru austiņām, kas nodrošina apkārtējo trokšņu slāpēšanu;

5.6. Darba vieta aprīkota ar publisko astoņzīmju numuru;

5.7. Katrai darba vietai tiek nodrošināts garantēts balss kanāls ar PSTN;

5.8. Risinājumam jāspēj nodrošināt visu operatoru datora darba virsmas ieraksta funkcionalitāte.

6. Kontaktcentra risinājumam jābūt integrējamam ar Pasūtītāja pacientu pierakstu pārvaldības sistēmu Ārsta Birojs.

**6. Pretendentam jānodrošina:**

6.1. Palīdzības dienestu, kas pieejams 24 stundas diennaktī;

6.2. Palīdzības dienesta bezmaksas tālruņa numuru, tajā skaitā zvaniem no LMT, Tele2, Bite, Lattelecom u.c. tīkliem (Pretendentam piedāvājumā jānorāda palīdzības dienesta numurs);

6.3. Pasūtītāja darbinieku apkalpošanu palīdzības dienestā;

6.4. Bojājumu novēršanas laiks līdz 1 (vienai) stundai no bojājuma pieteikšanas brīža vai līdz 12 (divpadsmit) stundām, ja tas ir saistīts ar iekārtu maiņu vai tīkla bojājumu;

6.6. Pasūtītāja veikto pieprasījumu par izmaiņu veikšanu izpilde līdz 4 (četrām) stundām.

7. Pakalpojums jāsniedz nepārtraukti, ja vien to neliedz no Pretendenta neatkarīgi apstākļi.

8. Pretendentam jānodrošina publisko elektronisko sakaru tīkla uzraudzību (divdesmit četras) stundas diennaktī bez pārtraukuma visu līguma darbības laiku.

9. Pretendentam jāgarantē ierīkotās sistēmas testēšanu ne retāk kā reizi pusgadā, testēšanas rezultāti **bez iepriekšēja pieprasījuma** iesniedzami Pasūtītājam uz norādīto e-pastu: pieraksts@jurmalasslimnica.lv;

11. Kontaktu centra datu pieslēguma avārijas gadījumā Pretendentam jānodrošina ienākošo zvanu pāradresēšana uz Pasūtītāja norādīto tālruņa numuru vai numuriem.

12. Pakalpojumu sniegšanas laikā komunikāciju Pretendents nodrošina latviešu valodā.

13. Pretendentam jānodrošina Pasūtītāja darbinieku apmācība darbam ar Kontaktu centra sistēmu.

**14. Pretendents veic Kontaktu centra ierīkošanu un uzsāk Kontaktu centra pakalpojuma sniegšanu - 1 (viena) mēneša laikā, skaitot no Līguma noslēgšanas dienas.**

15. Pretendents veic kontaktu centra tehnisko apkalpošanu par saviem līdzekļiem visā Līguma darbības laikā, nodrošinot to nepārtrauktu strādātspēju;

1. Par kontaktu centra piegādes, uzstādīšanas un nodošanas ekspluatācijā dienu tiek uzskatīta diena, kad Piegādātāja un Izpildītāja pilnvarotie pārstāvji paraksta pieņemšanas – nodošanas aktu par kontaktu centra piegādi, uzstādīšanu, nodošanu nomā darba kārtībā.
2. Izpildītājs nodrošina visā Līguma darbības laikā kontaktu centra atbilstību tam izvirzītajām tehniskajām prasībām, kā arī veic kontaktu centra tehnisko apkopi, ja tas ir paredzēts un nodrošina remontdarbu veikšanu pa Izpildītāja līdzekļiem, izņemot - ja vien kontaktu centra tehniska nav bojāta Pasūtītāja darbinieku vainojamas rīcības rezultātā.
3. Ja tehniskajā specifikācijā norādīts konkrēts iekārtas vai standarta nosaukums vai kāda cita norāde uz specifisku izcelsmi, īpašu procesu, zīmolu vai veidu, pretendents var piedāvāt ekvivalentas preces vai atbilstību ekvivalentiem standartiem, kas atbilst tehniskās specifikācijas prasībām un parametriem un nodrošina tehniskajā specifikācijā norādīto funkcionalitāti.

**III.IENĀKOŠO ZVANU APKALPOŠANA**

Ienākošo zvanu apkalpošana tiek organizēta atkarībā no zvana ienākšanas laika.

## Ienākošo zvanu apkalpošana darba dienās no plkst. 8:00 līdz 16:59 (vai 17:59, ja darba laika izmaiņas)

Ja zvans ienācis darba dienā no plkst. 8:00 līdz 16:59, zvanītājam:

1. tiek atskaņots sasveicināšanās paziņojums latviešu valodā (Paz#1);
2. tiek piedāvāts izvēlēties sarunas valodu (Paz#2 un Paz#3);
3. zvanītāja izvēlētajā valodā tiek piedāvāts izvēlēties sarunas tematu (Paz#4 vai Paz#5); sarunas tematu zvanītājs var izvēlēties, uz sava tālruņa nospiežot taustiņu [1] – „Pieteikties izmeklējumiem un konsultācijām”, [2] – „ Neatliekamās palīdzības nodaļas reģistratūru” vai [3] – „Ģimenes ārsti”;

Ja zvanītājs 20 sekunžu laikā pēc paziņojuma Paz#2 vai Paz#3 atskaņošanas nav apstiprinājis valodas izvēli, sistēma zvanītāju novirza latviešu valodas plūsmā.

Ja zvanītājs 20 sekunžu laikā pēc paziņojuma Paz#4 vai Paz#5 atskaņošanas nav apstiprinājis sarunas temata izvēli, sistēma zvanītāju novirza Operatoriem, kam sistēmā definētas „Izmeklējumi, konsultācijas” apkalpošanas kompetences.

Ja zvanītājs izvēlējies sarunas tematu „Ģimenes ārsti” (nospiests taustiņš [3]), zvanītāja izvēlētajā valodā 3 reizes tiek atskaņots paziņojums par ģimenes ārstu tālruņiem (Paz#12 vai Paz#13) , pēc tam zvans tiek pārtraukts.

Zvanu pirmais saņem tas brīvais Operators, kurš visilgāk ir bijis pieejams un kam ir atbilstošas kompetences. Ja neviens Operators nav pieejams, zvanītājs tiek norīkots gaidīšanai rindā, attiecīgi atskaņojot paziņojumu par nepieciešamību uzgaidīt (Paz#6 vai Paz#7) zvanītāja izvēlētajā valodā. Gaidot rindā, zvanītājam tiek atskaņota fona mūzika.

Ja pēc fona mūzikas motīva atskaņošanas (40 sek.) joprojām neviens Operators nav pieejams, zvanītājam tiek atkārtots aizņemtības paziņojums Paz#6 vai Paz#7. Pēc aizņemtības paziņojuma atkārtotas atskaņošanas atkal tiek atskaņota fona mūzika (40 sek.).

Ja pēc fona mūzikas atkārtotas atskaņošanas joprojām neviens Operators nav pieejams, zvanītāju rindas apkalpošanas process tiek turpināts atkarībā no zvanītāja apstiprinātās sarunas tēmas:

1. zvanītājiem, kuru izvēlētā sarunas tēma ir [1] – „Pieteikties izmeklējumiem un konsultācijām”, tiek atskaņots aizņemtības paziņojums Paz#12 vai Paz#13, ar kuru zvanītājam tiek piedāvāta atzvana iespēja:

* atzvana iespējas izvēli zvanītājs var apstiprināt, uz sava tālruņa aparāta nospiežot taustiņu [1];
* ja zvanītājs ir apstiprinājis atzvana iespējas izvēli, zvanītājam tiek atskaņots apstiprinājums par atzvana pieprasījuma saņemšanu (Paz#14 vai Paz#15) un zvanītājs tiek atvienots;
* informācija par reģistrētajiem zvanītāju atzvana pieprasījumiem tiek nosūtīta uz Abonenta e-pasta adresi [pieraksts@jurmalasslimnica.lv](mailto:pieraksts@jurmalasslimnica.lv) , e-pastā norādot rindas pazīmi („Pieteikties uz izmeklējumiem vai konsultācijām”), zvana datumu un laiku, zvanītāja tālruņa numuru;
* Ja pēc Paz#12 vai Paz#13 atskaņošanas zvanītājs nav apstiprinājis atzvana iespējas izvēli un joprojām neviens Operators nav pieejams, zvanītāju rindas apkalpošana tiek turpināta, atskaņojot mūziku līdz brīdim, kad zvanītājs ir savienots ar Operatoru vai kad zvanītājs ir pārtraucis zvanu;

1. zvanītājiem, kuru izvēlētā sarunas tēma ir [2] – „Savienot ar Neatliekamās palīdzības nodaļas reģistratūru”, turpina skanēt mūzika līdz brīdim, kad zvanītājs ir savienots ar Operatoru vai kad zvanītājs pats ir pārtraucis zvanu.

Ja zvanītājs rindā gaida ilgāk kā 3 minūtes, sistēma nosūta informatīvu e-pastu uz Abonenta e-pastu [slimnica@jurmalasslimnica.lv](mailto:slimnica@jurmalasslimnica.lv) un [pieraksts@jurmalasslimnica.lv](mailto:pieraksts@jurmalasslimnica.lv), norādot zvanītāja numuru, rindas pazīmi („Pieteikties uz izmeklējumiem vai konsultācijām” vai „ Savienot ar Neatliekamās palīdzības nodaļas reģistratūru”), zvana datumu un laiku. Šāds e-pasts par katru zvanu tiek sūtīts 1 reizi.

## Ienākošo zvanu apkalpošana darba dienās no plkst. 17:00-7:59 (vai no 18.00 atkarībā no darba laika), brīvdienās un svētku dienās

Ja zvans ienācis darba dienā no plkst. 17:00-7:59, brīvdienā vai svētku dienā, zvanītājam:

1. tiek atskaņots sasveicināšanās paziņojums latviešu valodā (Paz#1);
2. tiek piedāvāts izvēlēties sarunas valodu (Paz#2 un Paz#3);
3. zvanītāja izvēlētajā valodā tiek piedāvāts izvēlēties sarunas tematu (Paz#4 vai Paz#5);

Ja zvanītājs izvēlējies sarunas tematu „Pieteikties izmeklējumiem un konsultācijām”, zvanītājam tā izvēlētajā sarunas valodā tiek atskaņots paziņojums par reģistratūras darba laiku (Paz#8 vai Paz#9);

Ja zvanītājs izvēlējies sarunas tematu „Ģimenes ārsti”, zvanītāja izvēlētajā valodā tiek atskaņots paziņojums par ģimenes ārstu tālruņiem (Paz#10 vai Paz#11).

Ja zvanītājs 15 sekunžu laikā pēc paziņojuma Paz#2 vai Paz#3 atskaņošanas nav apstiprinājis valodas izvēli, sistēma zvanītāju novirza latviešu valodas plūsmā.

Ja zvanītājs 15 sekunžu laikā pēc paziņojuma Paz#4 vai Paz#5 atskaņošanas nav apstiprinājis sarunas temata izvēli, sistēma zvanītāju novirza Operatoram, kam sistēmā definētas „ Savienot ar Neatliekamās palīdzības nodaļas reģistratūru” apkalpošanas kompetences.

Zvanītājiem, kas izvēlējušies sarunas tematu „Pieteikties uz izmeklējumiem vai konsultācijām” paziņojums par reģistratūras darba laiku (Paz#8 vai Paz#9) tiek atskaņots 3 reizes, pēc tam zvans tiek atvienots.

Zvanītājiem, kas izvēlējušies sarunas tematu „Ģimenes ārsti” paziņojums par ģimenes ārstu tālruņiem attiecīgajā valodā (Paz#10 vai Paz#11) tiek atskaņots 3 reizes, pēc tam zvans tiek atvienots.

Zvanītājiem, kuru sistēma ir savienojusi ar Uzņemšanas reģistratūru, turpina skanēt mūzika līdz brīdim, kad zvanītājs ir savienots ar Operatoru vai kad zvanītājs ir pārtraucis zvanu.

Ja Operators nav pieejams, zvanītājs tiek norīkots gaidīšanai rindā, attiecīgi atskaņojot paziņojumu par nepieciešamību uzgaidīt (Paz#6 vai Paz#7) zvanītāja izvēlētajā valodā. Tiklīdz Operators ir pieejams, zvanītājs, kas atrodas pirmais rindā, nekavējoties tiek savienots

Ja zvanītājs rindā gaida ilgāk kā 3 minūtes, sistēma nosūta informatīvu e-pastu uz Abonenta e-pastu [slimnica@jurmalasslimnica.lv](mailto:slimnica@jurmalasslimnica.lv), norādot zvanītāja numuru, rindas pazīmi („Pieteikties uz izmeklējumiem vai konsultācijām” vai „ Savienot ar Neatliekamās palīdzības nodaļas reģistratūru”), zvana datumu un laiku. Šāds e-pasts par katru zvanu tiek sūtīts 1 reizi.

## Savienojums ar Operatoru

Kad zvanītājs ir savienots ar Operatoru, kontaktu centra aplikācijā (*Agent Desktop*) ir redzama šāda informācija par ienākošo Kontaktu – zvanītāja telefona numurs, laiks, cik ilgi zvanītājs ir gaidījis rindā, zvanītāja izvēlētā sarunas valoda un temats, Abonenta tālruņa numurs, uz kuru zvanītājs veicis zvanu.

Ambulatorās reģistratūras Operatoram uz apkalpošanai padoto zvanu atbild operatīvi – minimālais laiks 40 - 50 sekundes. Ja šajā laikā tas netiek izdarīts, sistēmai turpina meklēt citu pieejamo Ambulatorās reģistratūras Operatoru.

Uzņemšanas reģistratūras Operatoram minimālais laika ierobežojums nevar tikt noteikts, ņemot vērā darba specifiku un to, ka Uzņemšanas nodaļā ir tikai viens Operators (sistēma nemeklē citu pieejamo Operatoru).

Uzņemšanas nodaļā ienākošie zvani vakara un nakts stundās tiek pāradresēti uz radiotelefonu .

## Zvana noslēgums

Pēc savienošanas ar Operatoru zvanu var pārtraukt Operators vai zvanītājs.

Ja zvanītājs atrodas gaidīšanas rindā, zvanu var pārtraukt tikai zvanītājs.

Pēc ienākošās sarunas pabeigšanas Operators var saņemt nākošo ienākošo zvanu.

**IV.BALSS PAZIŅOJUMI (IVR)**

| **Paziņojuma ID** | **Paziņojuma saturs** | **Paziņojuma teksts** |
| --- | --- | --- |
| Paz#1 | Sasveicināšanās paziņojums latviešu valodā | Sveicināti! Jūs esat piezvanījis uz Jūrmalas slimnīcas informatīvo tālruni. |
| Paz#2 | Piedāvājums latviešu valodā izvēlēties sarunas valodu | Sarunai latviešu valodā nospiediet (1). |
| Paz#3 | Piedāvājums krievu valodā izvēlēties sarunas valodu | Для выбора русского языка – нажмите (2). |
| Paz#4 | Paziņojums latviešu valodā par iespēju  zvanītajam izvēlēties sarunas tematu | Lai pieteiktos uz izmeklējumiem un konsultācijām, nospiediet (1), lai Jūs savienotu ar slimnīcas Neatliekamās palīdzības nodaļas reģistratūru, nospiediet (2), lai uzzinātu ģimenes ārstu tālruņa numurus, nospiediet (3). |
| Paz#5 | Paziņojums krievu valodā par iespēju zvanītajam izvēlēties sarunas tematu | Что бы записаться на обследования и консультации, нажмите (1), чтобы Вас соединили с регистратурой в отделении неотложной помощи больницы, нажмите (2), чтобы узнать номера телефонов семейных врачей, нажмите (3). |
| Paz#6 | Paziņojums latviešu valodā par to, ka konkrētajā brīdī visi Abonenta Operatori ir aizņemti un piedāvājums zvanītājam uzgaidīt | Šobrīd reģistratūras darbinieki ir aizņemti. Lūdzam uzgaidīt!  Lūdzam sagatavot informāciju, kādu pakalpojumu vēlaties saņemt. Sagatavojiet pacienta nosūtījumu, informāciju par pacienta personas kodu un kontakttālruni. Lūdzam sagatavot papīru un pildspalvu, lai pierakstītu plānotās vizītes dienu un laiku.  Paldies! |
| Paz#7 | Paziņojums krievu valodā par to, ka konkrētajā brīdī visi Abonenta Operatori ir aizņemti un piedāvājums zvanītājam uzgaidīt | В данный момент работники регистратуры заняты. Пожалуйста, подождите!  Просьба подготовить информацию, какие услуги желайте получить! Подготовьте направление, персональный код и номер телефонa пациента. Пожалуйста приготовьте бумагу и ручку чтобы записать день и время запланированного визита.  Спасибо! |
| Paz#8 | Paziņojums latviešu valodā par Abonenta reģistratūras darba laiku. | Jūs esat piezvanījis ārpus reģistratūras darba laika, lūdzam zvanīt darba dienās no 08:00-17:00 vai veiciet pierakstu Jūrmalas slimnīcas mājas lapā [www.jurmalasslimnica.lv](http://www.jurmalasslimnica.lv) |
| Paz#9 | Paziņojums krievu valodā par Abonenta reģistratūras darba laiku. | Вы позвонили в нерабочее время регистратуры пожалуйста перезвоните в рабочие дни с восьми утра до пяти вечера, или записывайтесь на домашней странице Юрмальской больницы www.jurmalasslimnica.lv |
| Paz#10 | Paziņojums latviešu valodā par ģimenes ārstu tālruņa numuriem. | Lai sazvanītu Zani Torbejevu vai Andu Opuļu,  lūdzam zvanīt uz tālruņa numuru 67753069; Ināru Elksni – 67755298 ;  Gitu Grīgu – 67512717; Intu Simsoni -67512718 vai 26558251; Svetlanu Mastjaņicu vai Jūliju Zamotkinu – 67512719; Daci Pakalniņu – 67512720. |
| Paz #11 | Paziņojums krievu valodā par ģimenes ārstu tālruņa numuriem. | Если Вы желаете позвонить семейному врачу Зане Торбеевой или Анде Опуля, наберите номер 67753069, Инаре Элксне - 67755298,  Гите Григе – 67512717, Инте Симсонэ - 67512718 или 26558251, Светлане Мастянице или Юлии Замоткиной – 67512719, Даце Пакалнине - 67512720. |
| Paz#12 | Aizņemtības paziņojums latviešu valodā ar atzvana iespējas piedāvājumu | Joprojām visi reģistratūras darbinieki ir aizņemti. Ja vēlaties, lai Jums atzvana, lūdzu, nospiediet taustiņu “1”. |
| Paz#13 | Aizņemtības paziņojums krievu valodā ar atzvana iespējas piedāvājumu | Все работники регистратуры заняти. Если желаете чтобы вам перезвонили, пожалуйста нажмите кнопку "1". |
| Paz#14 | Apstiprinājums par atzvana pieprasījuma saņemšanu latviešu valodā | Jūsu zvans ir reģistrēts un tuvāko 4 stundu laikā Jums atzvanīs. |
| Paz#15 | Apstiprinājums par atzvana pieprasījuma saņemšanu krievu valodā | Ваш звонок зарегистрирован и вам перезвонят в течение 4 часов. |

# Pielikums Nr.3.

**TEHNISKAIS PIEDĀVĀJUMS**

**Kontaktu centra uzstādīšanas un nomas pakalpojuma nodrošināšana**

1. Kontaktu centra informācijas sistēmas ierīkošanas laiks\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. Piedāvājam uzstādīt un iznomāt iekārtas kontaktu centra pakalpojumu nodrošināšanai SIA “Jūrmalas slimnīca”:

*(Pretendents norāda iznomājamās iekārtas (nosaukums, ražotājs, skaits, uc.c informācija pēc pretendenta ieskatiem) kontaktcentra darbības nodrošināšanai, kuras tiks pieņemtas un nodotas ar pieņemšanas nodošanas aktu pie pakalpojuma izpildes uzsākšanas).*

3. Mēs apliecinām, ka spēsim pilnībā izpildīt visus Tehniskajās prasībās izvirzītos nosacījumus.

Pretendenta pilnvarotā (paraksta tiesīgā) persona:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/vārds, uzvārds/ /amats/ /paraksts/

2018.gada \_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Pielikums Nr.4.

FINANŠU PIEDĀVĀJUMS

**KONTAKTU CENTRA UZSTĀDĪŠANAS UN NOMAS PAKALPOJUMA NODROŠINĀŠANA**

adrese

reģistrācijas apliecības Nr.

**Piedāvājam veikt kontaktu centra uzstādīšanas un nomas pakalpojuma nodrošināšanu iepirkumam ar ID Nr. – SIAJS2018/19 noteiktajām prasībām par šādām līgumcenām, neieskaitot PVN:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pakalpojuma komponentes** | **Mērv.** | **Cena, EUR bez PVN** | **Skaits** | **Summa, EUR bez PVN** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5(3x4) |
| Kontaktu centra informācijas sistēmas ierīkošana | Gab. |  | 1 |  |
| Pakalpojuma abonēšanas maksa mēnesī [[2]](#footnote-2) | Gab. |  | 36 |  |
| Jaunas kontaktu centra darba vietas aprīkošana | Gab. |  | 1 |  |
| Maksa par papildus darbiem (izmaiņu pieprasījumi, papildu telefoniekārtas uzstādīšana un konfigurēšana, u.c.)[[3]](#footnote-3), kas nav iekļauti tehniskajās specifikācijās | Cilvēkstunda |  | 30[[4]](#footnote-4) |  |
| Maksa par vienu papildus interaktīvā balss paziņojuma ierakstīšanu, kas nav iekļauti tehniskajās specifikācijās | Gab. |  | 5 |  |
|  |  |  |  |  |
| **KOPĀ:** | | | |  |

Cenā bez PVN iekļauti visi normatīvajos aktos paredzētie nodokļi un maksājumi, lai **sniegtu kontaktu centra uzstādīšanas un nomas pakalpojuma nodrošināšanu.** Pievienotās vērtības nodokli PASŪTĪTĀJS apmaksā Latvijas Republikas normatīvo aktu noteiktajā kārtībā.

**Apliecinām, ka mūsu piedāvājumā ir iekļautas visas nepieciešamās izmaksas, kas nodrošina iepirkumā paredzamo pakalpojumu izpildi saskaņā ar iepirkuma tehniskajām specifikācijām.**

Pretendenta pilnvarotā (paraksta tiesīgā) persona:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/vārds, uzvārds/ /amats/ /paraksts/

2018.gada \_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Pielikums nr. 5**

**CURRICULUM VITAE (CV) FORMA**

**PIEDĀVĀTAJAM PERSONĀLAM**

|  |  |
| --- | --- |
| Darbinieka vārds, uzvārds |  |
| tālrunis |  |

**1. GALVENĀ KVALIFIKĀCIJA**

*Norādīt informāciju par profesionālo kvalifikāciju atbilstoši nolikuma 10.5 punktam;*

**2. DARBA PIEREDZE**

*Detalizēts praktiskās darba pieredzes  apraksts, kas raksturo nolikuma 10.5. punktā minēto prasību izpildi attiecībā uz konkrēto speciālistu, vienlaikus norādot to pasūtītājus un kontaktinformāciju*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Laika posms** | **Pieredzes apraksts** | **Pasūtītāja nosaukums, kontaktinformācija atsauksmēm**  (vārds, uzvārds, ieņemamais amats, tālrunis) |
|  |  |  |
|  |  |  |

**3. APLIECINĀJUMS**

Es, apakšā parakstījies (-usies):

- apliecinu, ka šī informācija pareizi raksturo mani, manu kvalifikāciju un pieredzi;

- piekrītu manu personas datu izmantošanai iepirkuma “KONTAKTU CENTRA UZSTĀDĪŠANAS UN NOMAS PAKALPOJUMA NODROŠINĀŠANA”, ID Nr. – SIAJS2018/18 izvērtēšanai;

- apliecinu, ka apņemos piedalīties līguma izpildē, gadījumā, ja pretendentam

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_[nosaukums] iepirkuma rezultātā tiks piešķirtas tiesības slēgt iepirkuma līgumu.

Paraksts \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Datums \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. <https://www.iub.gov.lv/sites/default/files/upload/skaidrojums_mazajie_videjie_uzn.pdf> [↑](#footnote-ref-1)
2. ka līguma darbības laikā šīs nomas maksas ietvaros var tikt palielināts darba vietu skaits par vienu darba vietu [↑](#footnote-ref-2)
3. Par katrām Izpildītāja pieprasītām izmaiņām tiek savstarpēji saskaņota darbu veikšanas tāme (uzrādīts stundu skaits un paredzamie darbi izmaiņu veikšanai). [↑](#footnote-ref-3)
4. Orientējošais cilvēkstundu skaits, ko pasūtītājs var izmantot dažādu iepriekš neparedzētu izmaiņu veikšanai. [↑](#footnote-ref-4)