**TIRGUS IZPĒTE**

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

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(Pretendents, Reģ.Nr.)*

**VISPĀRĪGĀ INFORMĀCIJA, MĒRĶIS UN PIELIETOJUMS**

* 1. **Prasības pretendentiem:** 
     1. Pretendents iesniedz:
* Brīvā formā noformētu piedāvāto speciālistu sarakstu un viņu CV (*CURRICULUM VITAE*), kas tiek iesniegts saskaņā ar Pielikumu Nr.5;
* Sarakstu par to, ka tas iepriekšējo 3 (trīs) gadu laikā (2021., 2022., 2023. , kā arī 2024. gadā līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai) ir sniedzis vismaz divu kontaktu centru uzstādīšanas un tehniskās apkalpošanas pakalpojumus, kur apkalpošanas līgums ir vismaz 12 mēneši, sarakstā norādot līguma priekšmetu, izpildes gadus, pasūtītājus, to kontaktpersonu tālruņu numurus, kā arī pozitīvas atsauksmes par sarakstā norādītajiem pakalpojumiem. Ja pakalpojums sniegts SIA “Jūrmalas slimnīca”, tas ir jānorāda piedāvājumā, iesniedzot atsauksmi.
* Pretendentam jānodrošina ne mazāk kā 2(divi) darbinieki, lai sasniegtu pakalpojuma mērķi un rezultātu:
* 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.
* 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.
* Piedāvāto iekārtu un aprīkojuma ražotāja izsniegtu sertifikātu vai cita veida rakstveida dokuments, kas apliecina pretendenta tiesības piegādāt, uzstādīt un apkalpot piedāvātās iekārtas kontaktu centram.
* Tehnisko piedāvājumu (Pielikums Nr.4).
* Finanšu piedāvājumu (Pielikums Nr.3).
  + 1. Iesniedzot piedāvājumu pretendents apliecina, ka tam Latvijā saskaņā ar likumu "*Par nodokļiem un nodevām*" vai valstī, kurā tas reģistrēts vai kurā atrodas tā pastāvīgā dzīvesvieta, saskaņā ar attiecīgās ārvalsts normatīvajiem aktiem nav neizpildītas saistības nodokļu (tai skaitā valsts sociālās apdrošināšanas) jomā.
    2. Pretendents, iesniedzot piedāvājumu, apliecina, ka neiegādājas preces vai nesaņem pakalpojumus no fiziskas vai juridiskas personas (tai skaitā tās valdes vai padomes locekļa, patiesā labuma guvēja, pārstāvēttiesīgās personas vai prokūrista, vai personas, kura ir pilnvarota pārstāvēt juridisko personu darbībās, kas saistītas ar filiāli, vai personālsabiedrības biedru, tās valdes vai padomes locekļa, patiesā labuma guvēja, pārstāvēttiesīgās personas vai prokūrista, ja juridiskā persona ir personālsabiedrība), pret kuru ir noteiktas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts noteiktās sankcijas.
    3. Pretendentam, sniedzot pakalpojumu, nepieciešams nodrošināt, ka tiks ievērota Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula).
  1. **Paredzamie līguma nosacījumi:** 
     1. 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;
     2. 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.
     3. 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.
     4. 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.
     5. Izpildītājs ir atbildīgs par uzstādīto iekārtu un programmatūras darboties spēju visā šī Līguma darbības laikā. Izpildītājam jānodrošina tehniskais personāls, kas spējīgs novērst bojājumus Kontaktu centra darbībā.
     6. 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.
     7. Pasūtītājs apmaksā iesniegtos rēķinus 15 (piecpadsmit) kalendāro dienu laikā no pareizi noformēta rēķina (līguma nr., rekvizīti) izrakstīšanas dienas.
     8. Pakalpojuma nomas cenā ietilpst samaksa par vismaz par piecām darba vietām. Sākotnēji Līguma darbības ietvaros tiek izveidotas piecas darba vietas, kuru skaits šī Līguma ietvaros var tikt palielināts līdz sešām darba vietām.
     9. Pasūtītājs ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no līguma šādos gadījumos, par to iepriekš rakstveidā paziņojot ne vēlāk kā 2 nedēļas pirms:
* ja Piegādātājs kavē kontaktu centra uzstādīšanas un nodošanas nomā pakalpojumus ilgāk par 5 (piecām) darba dienām;
* ja Piegādātājs atkārtoti sniedz nekvalitatīvus pakalpojumus, par ko iepriekš sastādīts akts;
* ja Piegādātājs, iesniedzot dokumentus saskaņā ar iepirkumu, ir sniedzis nepatiesu informāciju
* 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,
  + 1. 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.
    2. Konfidenciālās informācijas izpaušana ir pieļaujama tikai Latvijas Republikas normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos vai saskaņā ar attiecīgiem valsts vai pašvaldības institūciju lēmumiem vai rīkojumiem.
    3. 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.
    4. Līgumu var grozīt vai izbeigt pirms tajā noteikto saistību izpildes, Līdzējiem vienojoties rakstveidā, saskaņā ar Līgumu un Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.
    5. 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. **Piedāvājuma vērtēšanas metode: Saimnieciski izdevīgākais piedāvājums ar zemāko līgumcenu EUR bez PVN, kas pilnībā atbilst pasūtītāja minimālajām tehniskās specifikācijas prasībām.**
  2. **Personas datu apstrāde:**
     1. Personas datu apstrāde tiek veikta saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) prasībām un 6.panta pirmās daļas b) un c) apakšpunktu;
     2. Iepirkuma norises laikā iesniegtajos dokumentos norādīto fizisko personu dati tiks apstrādāti, lai nodrošinātu iepirkuma norisi, Pretendentu iesniegto dokumentu izvērtēšanu, iepirkuma Līguma noslēgšanu un izpildi, atbilstoši publisko iepirkumu jomu reglamentējošajiem un citiem normatīvajiem aktiem;
     3. Iegūto personas datu pārzinis ir Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Jūrmalas slimnīca", reģ. nr. 40003220000, juridiskā adrese: Vienības prospekts 19/21, Jūrmala, LV-2010.
     4. Pasūtītājs nenodos trešajām personām iepirkuma norises laikā iegūtos fizisko personu datus, izņemot gadījumus, kad:
        1. personas datu nodošana nepieciešama iepirkumā iesniegto dokumentu izvērtēšanai;
        2. noslēgtā Iepirkuma Līgumā ir paredzēta datu nodošana trešajām personām;
        3. normatīvie akti paredz šādu datu nodošanu (Publisko iepirkumu likumā noteiktajos gadījumos personas dati var tikt nodoti Iepirkumu uzraudzības birojam un Administratīvajai rajona tiesai atbilstoši Publisko iepirkuma likumā un citos normatīvajos aktos noteiktajām prasībām).
     5. Pretendenti nodrošina visu savos iesniegtajos dokumentos norādīto fizisko personu (tai skaitā no visu personu apvienības biedru neatkarīgi no savstarpējo attiecību tiesiskā rakstura, kā arī visu apakšuzņēmēju, ja tādi tiek piesaistīti, speciālistiem, darbiniekiem, kontaktpersonām u.c.) datu apstrādei, kuru veiks Pasūtītājs gan iepirkuma procedūrā, gan līguma izpildē, ja ar tiem tiks noslēgts iepirkuma līgums, informēšanu par paredzēto personas datu apstrādi.
     6. Iegūtie personas dati tiek glabāti tik ilgi, cik to glabāšana ir nepieciešama atbilstoši attiecīgiem datu apstrādes nolūkiem, kā arī saskaņā ar piemērojamo normatīvo aktu prasībām.
     7. Pasūtītājs iznīcina iepirkuma norises laikā iegūtos fizisko personu datus, ja izbeidzas datu apstrādes mērķis un personas datu apstrāde vairs nav nepieciešama saskaņā ar normatīvajiem aktiem, iepirkuma prasību un iepirkuma rezultātā noslēgto līguma izpildi.

**TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA**

* 1. **Mērķis** ir ieviest un uzturēt kontaktu centra funkcionalitāti, kas nodrošina ienākošo/izejošo telefonkontaktu apkalpošanu SIA ”Jūrmalas slimnīca” (turpmāk – Pasūtītājs) telpās, kas atrodas Vienības prospektā 19/21, Bulduri, Jūrmala, LV-2010 (turpmāk – Objekts).
  2. **Kontaktu centra darbībai jābūt nodrošinātai pilnā apjomā ar tai paredzēto funkcionalitāti 02.09.2024 plkst. 00:00. Pretendentam visi nepieciešamie sagatavošanas darbi jāveic līdz norādītajam termiņam maksimāli nodrošinot Kontaktu centra darbības nepārtrauktību.**
  3. **Situācijas apraksts:** Pasūtītājs līdzās stacionārajiem pakalpojumiem, nodrošina ambulatorās konsultācijas un izmeklējumus, kā arī visu diennakti nodrošina neatliekamo medicīnisko palīdzību.  
     Pasūtītāja telpās ir 2 reģistratūras ar atšķirīgu funkcionalitāti, kuras atrodas Objektā:

*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 4 operatori (nepieciešamas 4 iekārtas);
* darba laiks darba dienās 8:00 – 17:00 (ar iespēju mainīt darba laiku atbilstoši vajadzībām bez papildus maksas saistībā ar pārceltajām darba dienām un pirms svētku dienām).

*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 2 operatori (nepieciešama 1 iekārta);
* darba laiks – visu diennakti 24/7 (bez brīvdienām un svētku dienām).

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.

**TEHNISKĀS PRASĪBAS**

* 1. Tehniskajā specifikācijā noteiktas **minimālās tehniskās prasības** kontaktu centra ieviešanas un nomas pakalpojuma, (turpmāk – **Kontaktu centrs**), nodrošināšanai Pasūtītāja vajadzībām.
  2. Nomas pakalpojumu nodrošināšanas termiņš – 2 (divi) gadi no līguma noslēgšanas dienas, skaitot no pakalpojuma uzsākšanas brīža.
  3. Piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros pretendentam jānodrošina šādas vispārējās prasības:
     1. Piedāvātajam Kontaktu centra risinājumam (iekārtām, t.sk. sarunu ierakstu sistēmai) jābūt pilnībā rezervētam risinājumam un tā iekārtām jābūt izvietotām Izpildītāju datu centrā vai centros, kas atrodas Latvijas Republikā;
     2. Kontaktu centra risinājuma operatoru 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 (IP telefoni, maršrutētāji, PoE komutatori u.c.) pretendentam uz pakalpojuma līguma darbības laiku jānodrošina bez maksas vai jāiekļauj pakalpojuma cenā;
     4. Operatoru darba vietu aprīkošanai pretendentam uz Pasūtītāja rīcībā esošajiem datoriem ar MS Windows 10 Pro (vai jaunāku) operētājsistēmu jāuzstāda Kontaktu centra lietotāja aplikāciju (kuras darbībai nav nepieciešama operētājsistēmas administratīvā konta tiesības) un katra darba vieta jāaprīko ar IP telefona aparātu;
     5. Pretendentam jānodrošina tehniskais aprīkojums 5 (piecām) Kontaktu centra operatoru darba vietām;
     6. Pretendentam pēc Pasūtītāja pieprasījuma jāspēj nodrošināt Kontaktu centra operatoru darba vietu skaita palielināšana par 1 (vienu) vienību, neietekmējot esošo darba vietu darbību;
     7. Pretendentam jānodrošina Kontaktu centra pieslēgums pie PSTN (*public switched telephone network*) tīkla ar minimālo apjomu ne mazāk kā 6 (sešas) vienlaicīgas sarunas ar iespēju vienlaicīgo sarunu skaitu palielināt vismaz 2 (divas) reizes;
     8. Pretendentam jānodrošina zvanu saņemšana (iespēja piezvanīt) no visiem Latvijā strādājošajiem sakaru tīkliem, kā arī iespēja saņemt zvanus no ārzemju operatoriem;
     9. Pretendentam jānodrošina datu pieslēgums Kontaktu centra risinājumam. Datu pieslēguma garantētais sinhronais ātrums ne mazāks kā 10Mbit/s 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 28 (divdesmit astoņu) interaktīvo paziņojumu ierakstīšana.
  4. 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 (vienu) cilvēkstundas likmi.
  5. 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 un izejošo zvanu apkalpošana tiek organizēta atkarībā no zvana ienākšanas laika, skat. **Pielikumu Nr.1**, un izmantojot balss ierakstus, skat. **Pielikumu Nr.2**;
     6. Operatori var veikt ienākošo zvanu pāradresēšanu citiem Operatoriem. Pirms zvana pāradresēšanas Operators var izmantot konsultāciju zvanu, lai noskaidrotu, vai adresāts ir pieejams pāradresētā zvana apstrādei;
     7. Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām jābūt iespējai saņemt statistiku (*Kontaktu centra aplikācijai jānodrošina iespējas veidot reāllaika un vēsturiskās atskaites par visu līguma periodu*) par Kontaktu centrā ienākušajiem (*t.sk. apkalpotajiem, pazaudētajiem un neatbildētajiem zvaniem*) un izejošajiem zvaniem. Statistika jānodrošina par visām rindām, visiem operatoriem, katru operatoru atsevišķi, katru IVR izvēli, stundu, 15 minūšu, dienu un mēnešu skatījumā. Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām jābūt iespējai eksportēt Kontaktu centra statistikas datus uz vismaz šādiem failu formātiem: .**xls, .pdf, .csv.;**
     8. Pretendentam jānodrošina Pasūtītāja kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām iespēja:
        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;
        2. Saņemt eskalācijas paziņojumu e-pastā gadījumos, kad ir izveidojusies liela zvanītāju rinda;
     9. Kontaktu centra risinājumā jānodrošina interaktīvo balss paziņojumu - Interactive Voice Response (turpmāk tekstā - **IVR** ) funkcionalitāte ar ne mazāk kā 6 vienlaicīgiem kanāliem;
     10. Pretendentam jāspēj pēc Pasūtītāja pieprasījuma piedāvāt iespēju pēc Pasūtītāja apraksta ierakstīt kvalitatīvus IVR paziņojumus, kas pēc tam paliek Pasūtītāja īpašumā;
     11. Pretendentam bez papildus maksas jānodrošina Pasūtītāja sagatavotu informatīvu paziņojumu (paziņojuma audio failu) izvietošanu/nomaiņu IVR;
     12. Pēc Pasūtītāja pieprasījuma vienlaicīgo IVR kanālu skaits jāspēj palielināt vismaz 2 (divas) reizes, neietekmējot Kontaktu centra darbību;
     13. IVR jānodrošina vairāku līmeņu struktūra, tas ir IVR funkcionalitātes ietvaros jābūt iespējai nodefinēt vairāku līmeņu izvēlnes;
     14. Jānodrošina iespēja automātiski atgriezt kontaktu atpakaļ rindā, ja operators noteiktajā laikā nav pieņēmis to, un automātiski nomainīt operatora statusu uz “nav pieejams”;
     15. 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 vai saglabāta kā atzvana pieteikums sistēmā ar iespēju Operatoriem to apstrādāt;
     16. Kontaktu centra risinājumā jāiekļauj *“Skills Based Routing”* funkcionalitāte, kas nodrošina iespēju ienākošos zvanus nodot apkalpošanai noteiktai operatoru grupai vai konkrētam operatoram atkarībā no zvana saņemšanas laika, tālruņa numura, zvanītāja izvēlētās sarunas valodas un tēmas, zvanītāja gaidīšanas ilguma rindā, rindas garuma konkrētai tēmai u.tml., piedāvājot zvana apstrādi operatoriem ar visatbilstošākajām prasmēm vai prasmju līmeņiem;
     17. Kontaktu centra risinājumā ir jānodrošina “*Last Agent Routing*” funkcionalitāte, kuru var aktivizēt vai izslēgt Pasūtītājs un/vai izpildītājs pēc Pasūtītāja pārstāvja pieprasījuma – ienākošais zvans var tikt primāri piedāvāts tam operatoram, ar kuru zvanītājs pēdējo reizi ir runājis;
     18. Kontaktu centra platforma spēj piefiksēt zvanītāja izvēlēto valodu un nākošā zvana laikā vairs nepiedāvā valodas izvēlni, bet atskaņo paziņojumus piefiksētajā valodā;
     19. Kontaktu centra platforma prognozē brīvā operatora gaidīšanas laiku, piefiksē zvanītāja kārtu brīvā operatora gaidīšanas rindā un spēj paziņot šo informāciju zvanītājam;
     20. Iespēja zvanītāju rindas apkalpošanas procesā atskaņot iepriekš sagatavotus informatīvus paziņojumus ar muzikālo fonu;
     21. Kontaktu centra platformai jānodrošina iespēja (šo iespēju bez papildus maksas aktivizēt vai izslēgt Pasūtītāja pārstāvis var pieprasīt līguma izpildes laikā) pāradresēt ienākošos zvanus uz ārējo telefona numuru no IVR, ja tas ir nepieciešams;
     22. Kontaktu centra platformai jānodrošina piekļuve tikai autorizētiem lietotājiem un nepieciešamības gadījumā jāsniedz Pasūtītājam autorizācijas datu audita rezultāti;
     23. Kontaktu centra platformai jānodrošina automātiska visu sarunu (gan ienākošo, gan izejošo) ierakstīšana Kontaktu centra sistēmā ar iespēju katram operatoram (vai operatoru grupai) norādīt piekļuves tiesības (atļaut/aizliegt) zvanu ierakstiem un bez iespējas operatoram veikt zvanu ierakstu dzēšanu vai rediģēšanu. Sarunu ierakstiem jānodrošina uzglabāšana šifrētā veidā 90 kalendāro dienu garumā veicot automātisku ierakstu dzēšanu pēc šī termiņa. Pretendentam jāparedz iespēja iepriekš minēto termiņu samazināt vai palielināt (līdz ne vairāk kā 180 kalendārajām dienām) bez papildus maksas, ja tiek saņemts šāds pieprasījums no Pasūtītāja. Pēc līguma darbības beigām Pretendentam jānodrošina piekļuve sarunu ierakstiem noteiktajā termiņā un pēc tā beigām jāveic šo datu pilnīga dzēšana.
     24. Sistēmā jānodrošina sarunu ierakstu meklēšanu pēc šādiem kritērijiem: zvanītāja tel. numura, operatora, sarunas uzsākšanas laika, sarunas ilguma. Sistēmai jānodrošina iespēja sarunu ierakstu(-us) autorizētiem lietotājiem noklausīties un lejupielādēt, izmantojot tīmekļa pārlūkprogrammu. Izpildītājam jānodrošina sarunu ierakstu un darbību ar sarunu ierakstiem auditācijas failu pieejamību un nodošanu Pasūtītājam;
     25. Izpildītājam jānodrošina iespēja pēc Pasūtītāja pārstāvja pieprasījuma un bez papildus maksas veikt izejošo zvanu ierobežošanu/bloķēšanu, piemēram, bet ne tikai, uz mobilo sakaru tīkliem, paaugstinātas maksas numuriem, noteiktiem vai visiem ārzemju operatoru tīkliem, konkrētiem tālruņa numuriem;
     26. Izpildītājam jānodrošina elektronisko pakalpojumu konfigurēšanas un izmaiņu vēstures arhīvu visā līguma darbības laikā;
     27. Par plānotajiem remontdarbiem, kas var ietekmēt Kontaktu centra darbību vai pieejamību, izpildītājam Pasūtītājs jāinformē ne mazāk kā 3 (trīs) darba dienas iepriekš, sūtot e-pastu uz līgumā norādīto Pasūtītāja pārstāvju e-pasta adresēm;
     28. Pakalpojumu nepieciešams sniegt, ņemot vērā, ka ir jānodrošina bezmaksas zvani neierobežotā apjomā no Kontaktu centra uz visiem Pasūtītāja fiksētā telefona tīkla numuriem un bezmaksas zvani neierobežotā apjomā starp Kontaktu centra numuriem. **Pretendentam savā piedāvājumā jānorāda kādas ir izmaksas izejošiem zvaniem uz citiem tīkliem.**
  6. Piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros Pretendentam jānodrošina šāds katras **operatora darba vietas aprīkojums**:
     1. Darba vieta aprīkota ar Kontaktu centra lietotāja aplikāciju, kurā operators var veikt ienākošo zvanu apstrādi, veikt izejošos zvanus, apstrādāt atzvana pieteikumus, veikt konsultāciju zvanus un pāradresēt zvanus citam darbiniekam, nepārtraucot esošo sarunu;
     2. Kontaktu centra lietotāja aplikācijai jānodrošina ziņojumu saņemšana no Kontaktu centra lietotāja ar vadītāja tiesībām tiešsaistes režīmā, neietekmējot zvanu apkalpošanu;
     3. Katra darba vieta aprīkota ar IP telefona aparātu ar displeju – kopā 5 (pieci) stacionārie telefona aparāti, kuru displejos iespējams uzrādīt šādu informāciju: ienākošā zvana numurs, zvanītāja izvēlētā sarunas valoda, rindā gaidošo zvanītāju skaits, ilgākais rindā gaidošo zvanītāju gaidīšanas laiks;
     4. Telefona aparātam jāatbilst šādām minimālajām prasībām: atgāžams, izgaismots LCD displejs ar vismaz 4 rindām; optisks zvana signāls; vismaz 4 brīvi programmējami funkcionālie taustiņi; skaļuma kontroles taustiņi (+/-); taustiņš ar mikrofona izslēgšanas funkciju;
     5. Darba vieta aprīkota ar publisko astoņzīmju numuru (visiem operatoriem veicot zvanu uz ārējiem numuriem vienmēr ir jāuzrādās vienam izejošajam numuram – 67752254);
     6. Katrai darba vietai tiek nodrošināts garantēts balss kanāls ar PSTN.
  7. **Pretendentam jānodrošina:**
     1. Palīdzības dienestu, kas pieejams 24 (divdesmit četras) stundas diennaktī;
     2. Palīdzības dienesta bezmaksas tālruņa numuru, tajā skaitā zvaniem no mobilo operatoru tīkliem kā LMT, Tele2, Bite, fiksētajiem tīkliem kā TET u.c. tīkliem, kā arī atbalsta dienesta e-pastu (Pretendentam piedāvājumā jānorāda palīdzības dienesta telefona numurs un e-pasta adrese);
     3. Pasūtītāja darbinieku apkalpošanu palīdzības dienestā;
     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;
     5. Pakalpojuma pieejamība servisa laikā nav mazāka par 97.5% mēnesī;
     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 24 (divdesmit četras) stundas diennaktī bez pārtraukuma visu līguma darbības laiku;
     9. Kontaktu centra datu pieslēguma avārijas gadījumā pretendentam jānodrošina ienākošo zvanu pāradresēšana uz Pasūtītāja norādīto tālruņa numuru vai numuriem 1 (vienas) stundas laikā pēc Pasūtītāja pieprasījuma saņemšanas;
     10. Pretendentam jānodrošina Pasūtītāja darbinieku apmācība darbam ar Kontaktu centra risinājumu, Kontaktu centra aplikāciju un uzstādītajiem IP telefonu aparātiem;
     11. Pretendents veic Kontaktu centra tehnisko apkalpošanu par saviem līdzekļiem visā Līguma darbības laikā, nodrošinot tā nepārtrauktu strādāt spēju.
  8. 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.
  9. Izpildītājs nodrošina visā Līguma darbības laikā kontaktu centra atbilstību tam izvirzītajām tehniskajām prasībām, kā arī veic Kontaktu centra tehnisko apkopi, ja tas ir nepieciešams, nodrošina visas nepieciešamās aparatūras (Kontaktu centra risinājuma darbības nodrošināšanai) nepārtrauktu funkcionalitāti un veic operatīvu aparatūras nomaiņu tās bojājumu gadījumā. Kontaktu centram ir jāpiesaista Pasūtītāja rīcībā jau esošais nr. 67752254.
  10. Pasūtītāja numurs 67752254 darbojas *SIA „TET”* tīklā. Pasūtītāja organizētās tirgus izpētes uzvarētājam nepieciešamības gadījumā jānodrošina numuru saglabāšana (jāveic to migrācija) bez papildus samaksas.
  11. Pretendentam savā piedāvājumā **jānorāda programmatūras nosaukums**, kura tiks uzstādīta (ja tas ir nepieciešams) Pasūtītāja datoros, un Kontaktu centra platformas nosaukums.
  12. 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.
  13. Pielikumā:
      1. Pielikums Nr.1“IENĀKOŠO ZVANU APKALPOŠANA, IZEJOŠO ZVANU APKALPOŠANA”;
      2. Pielikums Nr.2 “BALSS PAZIŅOJUMI (IVR)”;
      3. Pielikums Nr.3 “FINANŠU PIEDĀVĀJUMS”;
      4. Pielikums Nr.4 “TEHNISKAIS PIEDĀVĀJUMS”;
      5. Pielikums Nr.5 “CV (CURRICULUM VITAE) PIEDĀVĀTAJAM PERSONĀLAM”.

Pielikums Nr.1

**IENĀKOŠO ZVANU APKALPOŠANA**

1. Ienākošo zvanu apkalpošana tiek organizēta atkarībā no zvana ienākšanas laika.
2. **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\_0\_lv);
  2. Tiek piedāvāts izvēlēties sarunas valodu (paz\_1\_lv, paz\_1\_en un paz\_1\_ru);
  3. Tiek atskaņots informatīvs paziņojums par to, ka saruna tiks ierakstīta izvēlētajā valodā (paz\_2\_lv vai paz\_2\_en, vai paz\_2\_ru);
  4. Zvanītāja izvēlētajā valodā tiek piedāvāts izvēlēties sarunas tematu (paz\_3\_lv vai paz\_3\_en, vai paz\_3\_ru); sarunas tematu zvanītājs var izvēlēties, uz sava tālruņa nospiežot taustiņu [1] – „Pieteikties izmeklējumiem un konsultācijām”, [2] – „Neatliekamās palīdzības nodaļas reģistratūru” vai [3] – „Ģimenes ārsti”;
  5. Ja zvanītājs izvēlas sarunas tematu [1], pirms savienošanas ar Operatoru tiek atskaņots paziņojums par nepieciešamās informācijas sagatavošanu (paz\_9\_lv vai paz\_9\_en, vai paz\_9\_ru);
  6. Ja zvanītājs 20 sekunžu laikā pēc paziņojuma paz\_1\_lv, paz\_1\_en un paz\_1\_ru atskaņošanas nav apstiprinājis valodas izvēli, sistēma zvanītāju novirza latviešu valodas plūsmā;
  7. Ja zvanītājs 20 sekunžu laikā pēc paziņojuma paz\_3\_lv vai paz\_3\_en, vai paz\_3\_ru atskaņošanas nav apstiprinājis sarunas temata izvēli, sistēma zvanītāju novirza Operatoriem, kam sistēmā definētas „Izmeklējumi, konsultācijas” apkalpošanas kompetences;
  8. Ja zvanītājs izvēlējies sarunas tematu „Ģimenes ārsti” (nospiests taustiņš [3]), zvanītāja izvēlētajā valodā 3 reizes tiek atskaņots paziņojums par ģimenes ārstu tālruņiem (paz\_6\_lv vai paz\_6\_en, vai paz\_6\_ru), pēc tam zvans tiek pārtraukts;
  9. 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\_4\_lv vai paz\_4\_en, vai paz\_4\_ru) zvanītāja izvēlētajā valodā. Gaidot rindā, zvanītājam tiek atskaņota fona mūzika.
  10. Ja pēc fona mūzikas motīva atskaņošanas (40 sek.) joprojām neviens Operators nav pieejams, zvanītājam tiek atkārtots aizņemtības paziņojums (paz\_4\_lv un paz\_9\_lv) vai (paz\_4\_en un paz\_9\_en), vai (paz\_4\_ru un paz\_9\_ru). Pēc aizņemtības paziņojuma atkārtotas atskaņošanas atkal tiek atskaņota fona mūzika (40 sek.);
  11. Ja pēc fona mūzikas atkārtotas atskaņošanas joprojām neviens Operators nav pieejams, zvanītāju rindas apkalpošanas process tiek turpināts atkarībā no zvanītāja apstiprinātās sarunas tēmas.
  12. Zvanītājiem, kuru izvēlētā sarunas tēma ir [1] – „Pieteikties izmeklējumiem un konsultācijām”, tiek atskaņots aizņemtības paziņojums paz\_7\_lv vai paz\_7\_en, vai paz\_7\_ru, 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\_8\_lv vai paz\_8\_en, vai paz\_8\_ru) un zvanītājs tiek atvienots;
* informācija par reģistrētajiem zvanītāju atzvana pieprasījumiem tiek nosūtīta uz Pasūtītāja 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, vai arī saglabāta kā atzvana pieteikums Kontaktu centra sistēmā ar iespēju Operatoriem to apstrādāt;
* ja pēc paz\_7\_lv vai paz\_7\_en, vai paz\_7\_ru 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.
  2. Ja zvanītājs rindā gaida ilgāk kā 3 minūtes, sistēma nosūta informatīvu e-pastu uz Pasūtītāja 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

* 1. Ja zvans ienācis darba dienā no plkst. 17:00-7:59, brīvdienā vai svētku dienā, zvanītājam:
* tiek atskaņots sasveicināšanās paziņojums latviešu valodā (paz\_0\_lv);
* tiek piedāvāts izvēlēties sarunas valodu (paz\_1\_lv, paz\_1\_en un paz\_1\_ru);
* zvanītāja izvēlētajā valodā tiek piedāvāts izvēlēties sarunas tematu (paz\_3\_lv vai paz\_3\_en, vai paz\_3\_ru).
  1. Ja zvanītājs izvēlējies sarunas tematu „Pieteikties izmeklējumiem un konsultācijām”, zvanītājam tā izvēlētajā sarunas valodā tiek atskaņots paziņojums par reģistratūras darba laiku (paz\_5\_lv vai paz\_5\_en, vai paz\_5\_ru);
  2. Ja zvanītājs izvēlējies sarunas tematu „Ģimenes ārsti”, zvanītāja izvēlētajā valodā tiek atskaņots paziņojums par ģimenes ārstu tālruņiem (paz\_6\_lv vai paz\_6\_en, vai paz\_6\_ru);
  3. Ja zvanītājs 15 sekunžu laikā pēc paziņojuma paz\_1\_lv, paz\_1\_en un paz\_1\_ru atskaņošanas nav apstiprinājis valodas izvēli, sistēma zvanītāju novirza latviešu valodas plūsmā;
  4. Ja zvanītājs 15 sekunžu laikā pēc paziņojuma paz\_3\_lv vai paz\_3\_en, vai paz\_3\_ru atskaņošanas nav apstiprinājis sarunas temata izvēli, sistēma zvanītāju novirza Operatoram, kam sistēmā definētas „ Savienot ar Neatliekamās palīdzības nodaļas reģistratūru” apkalpošanas kompetences;
  5. Zvanītājiem, kas izvēlējušies sarunas tematu „Pieteikties uz izmeklējumiem vai konsultācijām” paziņojums par reģistratūras darba laiku (paz\_5\_lv vai paz\_5\_en, vai paz\_5\_ru) tiek atskaņots 3 reizes, pēc tam zvans tiek atvienots;
  6. Zvanītājiem, kas izvēlējušies sarunas tematu „Ģimenes ārsti” paziņojums par ģimenes ārstu tālruņiem attiecīgajā valodā (paz\_6\_lv vai paz\_6\_en, vai paz\_6\_ru) tiek atskaņots 3 reizes, pēc tam zvans tiek atvienots;
  7. 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;
  8. Ja Operators nav pieejams, zvanītājs tiek norīkots gaidīšanai rindā, attiecīgi atskaņojot paziņojumu par nepieciešamību uzgaidīt (paz\_4\_lv vai paz\_4\_en, vai paz\_4\_ru) zvanītāja izvēlētajā valodā. Tiklīdz Operators ir pieejams, zvanītājs, kas atrodas pirmais rindā, nekavējoties tiek savienots;
  9. Ja zvanītājs rindā gaida ilgāk kā 3 minūtes, sistēma nosūta informatīvu e-pastu uz Pasūtītāja 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 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).

Ja visi Ambulatorās reģistratūras vai (visi) Uzņemšanas Operatori ir atteikušies sistēmā, tad zvani tiek automātiski pāradresēti uz Pasūtītāja norādītajiem mobilo telefonu numuriem (katrai reģistratūrai savs numurs).

## 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.

**IZEJOŠO ZVANU APKALPOŠANA**

Operatoram veicot zvanu, tiek atskaņots gaidīšanas signāls līdz brīdim, kad Zvana saņēmējs atbild vai iestājas noilgums un zvans tiek pārtraukts.

Zvana saņēmējam atbildot, tiek atskaņots IVR paziņojums, ka saruna tiek ierakstīta (ja Zvana saņēmējs ir iepriekš zvanījis, tajā pašā valodā, kurā tika apstiprināta izvēlne – attiecīgi paz\_10\_lv vai paz\_10\_en, vai paz\_10\_ru, ja nē, tad paziņojums latviešu valodā - paz\_10\_lv).

Paziņojuma atskaņošanas laikā Operatora iekārtas audio izvades kanāls nav dzirdams Zvana saņēmējam (mikrofons ir virtuāli atslēgts), bet paziņojums ir dzirdams arī Operatoram.

Pēc paziņojuma atskaņošanas beigām Operatora iekārtas audio izvades kanāls tiek aktivizēts.

Pielikums Nr.2

**BALSS PAZIŅOJUMI (IVR)**

| **Paziņojuma ID** | **Paziņojuma saturs** | **Paziņojuma teksts** |
| --- | --- | --- |
| paz\_0\_lv | Sasveicināšanās paziņojums latviešu valodā | Sveicināti! Jūs esat piezvanījis uz Jūrmalas slimnīcas informatīvo tālruni. |
| paz\_1\_lv | Piedāvājums latviešu valodā izvēlēties sarunas valodu | Sarunai latviešu valodā nospiediet [1] |
| paz\_1\_en | Piedāvājums angļu valodā izvēlēties sarunas valodu | Press [2] for conversation in English |
| paz\_1\_ru | Piedāvājums krievu valodā izvēlēties sarunas valodu | Для выбора русского языка – нажмите [3]. |
| paz\_2\_lv | Informatīvs paziņojums par sarunas ieraksta veikšanu ienākošajam zvanam latviešu valodā | Informējam, ka klientu apkalpošanas kvalitātes uzlabošanas nolūkos saruna tiks ierakstīta. Ierakstu veic SIA Jūrmalas slimnīca, Jūrmalā, Vienības prospektā 19/21. |
| paz\_2\_en | Informatīvs paziņojums par sarunas ieraksta veikšanu ienākošajam zvanam angļu valodā | This call is being recorded for quality assurance. Recording will be made by SIA Jūrmalas slimnīca, Jurmala, Vienibas prospect 19/21 |
| paz\_2\_ru | Informatīvs paziņojums par sarunas ieraksta veikšanu ienākošajam zvanam krievu valodā | Информируем, что в целях повышения качества обслуживания разговор будет записан. Запись осуществляет SIA Jūrmalas slimnīca, проспект Виенибас 19/21, Юрмала. |
| paz\_3\_lv | 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\_3\_en | Paziņojums angļu valodā par iespēju  zvanītajam izvēlēties sarunas tematu | To apply for a visit, press [1] to connect you to the reception of the Emergency Care Department, press [2] to find out the phone numbers of General practitioners, press [3]. |
| paz\_3\_ru | 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\_4\_lv | 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\_4\_en | Paziņojums angļu valodā par to, ka konkrētajā brīdī visi Abonenta Operatori ir aizņemti un piedāvājums zvanītājam uzgaidīt | All operators are busy now. Please wait!  Prepare the information about the service you want to receive. Prepare the patient's referral, personal code and contact number as well as prepare paper and pen to write down the day and time of the planned visit.  Thank you! |
| paz\_4\_ru | 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 телефона пациента. Пожалуйста приготовьте бумагу и ручку чтобы записать день и время запланированного визита.  Спасибо! |
| paz\_5\_lv | 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 rakstiet uz e-pasta adresi pieraksts@jurmalasslimnica.lv vai veiciet pierakstu Jūrmalas slimnīcas mājas lapā jurmalasslimnica.lv |
| paz\_5\_en | Paziņojums angļu valodā par Abonenta reģistratūras darba laiku. | You have called outside the reception's working hours, please call on weekdays from 8 am till 5 pm or e-mail to address pieraksts@jurmalasslimnica.lv or register on the Jūrmala hospital website jurmalasslimnica.lv |
| paz\_5\_ru | 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, пишите на адрес электронной почты pieraksts@jurmalasslimnica.lv или записывайтесь на домашней странице Юрмальской больницы jurmalasslimnica.lv |
| paz\_6\_lv | Paziņojums latviešu valodā par ģimenes ārstu tālruņa numuriem. | Lai sazvanītu Zani Torbejevu, lūdzam zvanīt uz tālruņa numuru 67753069; Ināru Elksni – 67755298; Gitu Grīgu – 67512717; Daci Pakalniņu – 67512720; Intu Simsoni -67512718 vai 26558251; Svetlanu Mastjaņicu vai Viktoriju Maizeli vai Annu Beikuli – 67512719. |
| paz\_6\_en | Paziņojums angļu valodā par ģimenes ārstu tālruņa numuriem. | To contact Zane Torbeyeva, please call the phone number 67753069; Ināra Elksne – 67755298; Gita Griga – 67512717; Dace Pakalniņa – 67512720; Inta Simsone -67512718 or 26558251; Svetlana Mastjanitsa or Victoria Maizele or Anna Beikule - 67512719; |
| paz\_6\_ru | Paziņojums krievu valodā par ģimenes ārstu tālruņa numuriem. | Если Вы желаете позвонить семейному врачу Зане Торбеевa, наберите номер 67753069, Инаре Элксне - 67755298,Гитa Григa – 67512717, Даце Пакалниня – 67512720; Интa Симсонэ - 67512718 или 26558251, Светлана Мастьяница или Виктория Майзелe или Анна Бейкулe - 67512719. |
| paz\_7\_lv | Aizņemtības paziņojums latviešu valodā ar atzvana iespējas piedāvājumu | Joprojām visi reģistratūras darbinieki ir aizņemti. Ja vēlaties, lai Jums atzvana, lūdzu, nospiediet taustiņu [1]. |
| paz\_7\_en | Aizņemtības paziņojums angļu valodā ar atzvana iespējas piedāvājumu | All the operators are still busy. If you want to be called back, please press [1]. |
| paz\_7\_ru | Aizņemtības paziņojums krievu valodā ar atzvana iespējas piedāvājumu | Все работники регистратуры заняты. Если желаете, чтобы вам перезвонили, пожалуйста нажмите кнопку [1]. |
| paz\_8\_lv | Apstiprinājums par atzvana pieprasījuma saņemšanu latviešu valodā | Jūsu zvans ir reģistrēts un tuvākajā laikā Jums atzvanīs. |
| paz\_8\_en | Apstiprinājums par atzvana pieprasījuma saņemšanu angļu valodā | Your call has been registered and you will be called back shortly. |
| paz\_8\_ru | Apstiprinājums par atzvana pieprasījuma saņemšanu krievu valodā | Ваш звонок зарегистрирован и вам перезвонят в ближайшее время. |
| paz\_9\_lv | Informatīvs paziņojums par nepieciešamo priekšmetu sagatavošanu latviešu valodā | 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\_9\_en | Informatīvs paziņojums par nepieciešamo priekšmetu sagatavošanu angļu valodā | Please prepare the information about the service you want to receive. Prepare the patient's referral, information about the patient's personal code and contact number as well as prepare paper and pen to write down the day and time of the planned visit. Thank you! |
| paz\_9\_ru | Informatīvs paziņojums par nepieciešamo priekšmetu sagatavošanu krievu valodā | Просьба подготовить информацию, какие услуги желайте получить! Подготовьте направление, персональный код и номер телефона пациента. Пожалуйста приготовьте бумагу и ручку чтобы записать день и время запланированного визита. Спасибо! |
| paz\_10\_lv | Informatīvs paziņojums par sarunas ieraksta veikšanu izejošajam zvanam latviešu valodā | Sveicināti! Jums zvana no Jūrmalas slimnīcas reģistratūras. Informējam, ka klientu apkalpošanas kvalitātes uzlabošanas nolūkos saruna tiks ierakstīta. Ierakstu veic SIA Jūrmalas slimnīca, Jūrmalā, Vienības prospektā 19/21. |
| paz\_10\_en | Informatīvs paziņojums par sarunas ieraksta veikšanu izejošajam zvanam angļu valodā | Hello! You are having a call from the reception of Jurmala Hospital. This call is being recorded for quality assurance. Recording will be made by SIA Jūrmalas slimnīca, Jurmala, Vienibas prospect 19/21. |
| paz\_10\_ru | Informatīvs paziņojums par sarunas ieraksta veikšanu izejošajam zvanam krievu valodā | Здравствуйте! Вам звонят из регистратуры Юрмальской больницы. В целях повышения качества обслуживания клиентов разговор будет записан. Запись разговора осуществляет SIA Jūrmalas slimnīca, Юрмала, проспект Виенибас 19/21. |

Pielikums Nr.3

**FINANŠU PIEDĀVĀJUMS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | gab. |  | 24 |  |
| Jaunas kontaktu centra darba vietas aprīkošana (pēc nepieciešamības) | gab. |  | 2 |  |
| Maksa par papildus darbiem (izmaiņu pieprasījumi, papildu telefoniekārtas uzstādīšana un konfigurēšana, u.c.)[[1]](#footnote-1), kas nav iekļauti tehniskajās specifikācijās | cilvēkstunda |  | 15[[2]](#footnote-2) |  |
| Maksa par vienu papildus interaktīvā balss paziņojuma ierakstīšanu, kas nav iekļauti tehniskajās specifikācijās | gab. |  | 6 |  |
|  |  |  |  |  |
| **Pavisam kopā EUR (bez PVN):** | | | |  |
| **PVN \_\_%** | | | |  |
| **PAVISAM KOPĀ** | | | |  |

*\*Finanšu piedāvājumā cena summējošās pozīcijas ar ne vairāk kā 2 (divām) decimālzīmēm aiz komata. Piedāvājumā cenu norāda euro (EUR) bez pievienotās vērtības nodokļa (PVN). Cenā jāiekļauj visi ar Pakalpojuma (sniegt kontaktu centra uzstādīšanas un nomas pakalpojuma nodrošināšanu) nodrošināšanu saistītie izdevumi, ietverot visas izmaksas, kas saistītas ar pakalpojuma izpildi, nodokļiem, nodevām un transporta izdevumiem, kā arī citām izmaksām, kas ir nepieciešamas pakalpojuma nodrošināšanai. Papildus izmaksas līguma izpildes laikā netiks pieļautas.*

Pielikums Nr.4

**TEHNISKAIS PIEDĀVĀJUMS**

1. Kontaktu centra informācijas sistēmas ierīkošana līdz 02.09.2024 plkst. 00:00.
2. Piedāvājam uzstādīt un iznomāt iekārtas Kontaktu centra pakalpojumu nodrošināšanai SIA “Jūrmalas slimnīca”:

Kontaktu centra risinājums tiks nodrošināts izmantojot \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1. SIA “Jūrmalas slimnīca” telpās tiks uzstādīts \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. Piedāvājam izmantot \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Kontaktu centra risinājumu, kas atbilst visām Tehniskās specifikācijas izvirzītajām prasībām. Papildus programmatūra uz Pasūtītāja datoriem tiks/netiks uzstādīta (ja tiks uzstādīta papildus programmatūra, nepieciešams norādīt tās nosaukumu).
3. Iesniedzot piedāvājumu, apliecinām, ka spēsim pilnībā izpildīt visus Tehniskajās prasībās izvirzītos nosacījumus.
4. Pakalpojuma ietvaros tiks nodrošināti bezmaksas zvani neierobežotā apjomā no Kontaktu centra uz visiem Pasūtītāja fiksētā telefona tīkla numuriem (kopā 43 numuri) un bezmaksas zvani neierobežotā apjomā starp Kontaktu centra numuriem. Sarunas Tet tīklā, Sarunas ar citu fiksēto telefonu tīklu abonentiem, Sarunas ar mobilo telefonu tīklu abonentiem tiks nodrošinātas, ievērojot noteiktos sarunu tarifus un savienojuma tarifus:
5. Maksa par savienojumu:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tarifs EUR bez PVN** | **Tarifs EUR ar PVN** |
|  |  |

Sarunām Tet tīklā tarifi, EUR:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tarifs EUR bez PVN** | **Tarifs EUR ar PVN** |
|  |  |

Sarunu ar mobilo telefonu tīklu abonentiem tarifi, EUR:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sarunas ar LMT, TELE2, Telekom Baltija, Bite Latvija abonentiem** | | **Sarunas ar citiem mobilo tīklu abonentiem** | |
| **EUR bez PVN** | **EUR ar PVN** | **EUR bez PVN** | **EUR ar PVN** |
|  |  |  |  |

Sarunu ar citiem fiksēto tīklu abonentiem tarifi, EUR:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tarifs EUR bez PVN** | **Tarifs EUR ar PVN** |
|  |  |

Pielikums Nr.5

CV (*CURRICULUM VITAE*)

**PIEDĀVĀTAJAM PERSONĀLAM**

Vārds, uzvārds: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Specialitāte: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-pasts: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tālr.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. GALVENĀ KVALIFIKĀCIJA**

Sertificēts speciālists ar \_\_ gadu pieredzi *\_\_\_\_\_* produktu uzstādīšanā, risinājumu ieviešanā, apkalpošanā un darbības nodrošināšanā.

**2. DARBA PIEREDZE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Laika posms (norādot termiņu *gads, mēnesi diena*)** | **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 tirgus izpētes “KONTAKTU CENTRA UZSTĀDĪŠANAS UN NOMAS PAKALPOJUMA NODROŠINĀŠANA”, izvērtēšanai;

- apliecinu, ka apņemos piedalīties līguma izpildē, gadījumā, ja pretendentam SIA “\_\_\_\_\_\_\_\_” tirgus izpētes rezultātā tiks piešķirtas tiesības slēgt līgumu.

1. Par katrām Izpildītāja pieprasītām izmaiņām tiek savstarpēji saskaņota darbu veikšanas tāme (uzrādīts stundu skaits un paredzamie darbi izmaiņu veikšanai). [↑](#footnote-ref-1)
2. Orientējošais cilvēkstundu skaits, ko pasūtītājs var izmantot dažādu iepriekš neparedzētu izmaiņu veikšanai. [↑](#footnote-ref-2)