Līguma Nr._____
Informācijas centra kontaktu apkalpošanas risinājuma noma

Izpildītāja līguma Nr. LTC-15-000145

Rīga 2015.gada __. _____

SIA „Lattelecom”, turpmāk tekstā saukta – *Lattelecom*, tās pilnvarotā pārstāvja Ivara Dzalbes personā, kurš darbojas uz 2015.gada 2.janvāra pilnvaras Nr.28-3/28 pamata, no vienas puses, un

SIA „Rīgas Austrumu klīniskā universitātes slimnīca”, turpmāk tekstā saukta – Abonents, tās valdes priekšsēdētāja Viestura Bokas, valdes locekles Anitas Slokenbergas, valdes locekļa Imanta Rezeberga personās, kuri rīkojas uz statūtu pamata no otras puses,

Lattelecom un Abonents šī līguma tekstā abi kopā un katrs atsevišķi saukti arī par Pusēm vai attiecīgi par Pusi, izsakot savu gribu brīvi, bez maldības, viltus vai spaidiem, ņemot vērā, ka *Lattelecom* ir atzīts par uzvarētāju Abonenta rīkotajā iepirkumā „Informācijas centra kontaktu apkalpošanas risinājuma noma”, ID Nr.RAKUS 2014/89M noslēdz šādu līgumu, turpmāk tekstā - Līgums:

1. **Termini un definīcijas.**
   1.1. **Informācijas centra kontaktu apkalpošanas risinājuma noma (turpmāk tekstā – Pakalpojums)** – pakalpojums, ko Līgumā noteiktajā kārtībā Abonentam nodrošina *Lattelecom* atbilstoši Pielikuma Nr.1 „Pakalpojuma apraksts”, Pielikuma Nr.2 „Tehniskais piedāvājums” un Pielikuma Nr.3 „Finanšu piedāvājums” noteikumiem.
   1.2. **SLA** – Pakalpojuma apjoma un kvalitātes prasības.
   1.3. **Operators** - Abonenta darbinieks, kura pienākumos ietilpst uz Abonenta tālruni ienākošo zvanu apkalpošana un kas ir Pakalpojuma lietotājs.
   1.4. **Bojājumu novēršana** – labošanas darbības uz vietas vai attālināti, kas veicamas Pakalpojuma atjaunošanai vai traucējumu meklēšanas darbību veikšana.
   1.5. **Reakcijas laiks** – laiks, kas paiet no brīža, kad Abonenta pārstāvis ir pieteicis vai Pakalpojuma darbību uzraugošā sistēma ir paziņojusi par Pakalpojuma neapmierinošu darbību, līdz brīdim, kad uzsākta Bojājumu novēršana.
   1.6. **Dīkstāve** – Pakalpojuma darbības pārtraukums Kritiska bojājuma gadījumā.
   Sekojošas situācijas netiek ietvertas Dīkstāves laika aprēķinā:
   - Pakalpojums nebija pieejams ārpus Pielikumā Nr.1 noteiktā Pakalpojuma servisa laika;
   - tehniskās apkopes (programmnodrošinājumu atjauninājumi) un remontdarbi, kuri nepieciešami risinājuma uzturēšanai, kas ietekmēja Pakalpojumu ārpus plānoto darbu loga;
   - Pakalpojuma darbības traucējumi, kas saistīti ar pārtraukumiem elektroenerģijas padevē Abonenta telpās;
   - Pakalpojuma darbības traucējumi, kas radušies nepārvaramas varas, nolaidības, ļaunprātības vai krāpniecības gadījumos no Abonenta vai tā lietotāja puses;
   - Pakalpojuma darbības traucējumu novēršanas atlikšana, pamatojoties uz Abonenta pieprasījumu;
   - Pakalpojuma darbības traucējumi, kas saistīti ar jaunu papildus pieslēgumu instalāciju vai apstiprinātu izmaiņu veikšanu laikā pirms Pakalpojuma abpusējas pieņemšanas;
   - bojājumi Abonenta valdījumā esošajās datu bāzēs, kuras izmanto Pakalpojuma lietotāji;
   - bojājumi Abonenta īpašumā un/ vai pārraudzībā esošajos maršrutētājos, komutatoros, lietotāju datoros vai citās saistītās Abonenta vietējā datortīkla iekārtās;
   - Abonenta nevērīga attieksme pret Pakalpojuma aparatūras lietošanu;
   - neatbilstošu vai nelicencētu iekārtu vai programmatūras izmantošana no Abonenta puses;
   - no Abonenta puses nesankcionēta un nesaskaņota pieslēguma gala aparatūras izslēgšana, pārslēgšana vai pārvietošana;
   - pie pārbaudes neapstiprināti bojājumi.

   Dīkstāves laiks tiek skaitīts no Abonenta pieteikuma par Pakalpojuma darbības traucējumiem saņemšanas brīža.

1.7. **Kritisks bojājums** – bojājums, kas rada Pakalpojuma pārtraukumu un šo pārtraukumu var raksturot kā pilnīgu Pakalpojuma nepieejamību vai būtiski zaudētu veiktspēju.

1.8. **Pakalpojuma pieejamība** - pieejamība tiek aprēķināta procentuāli par katru mēnesi atsevišķi, par pamatu ņemot reģistrēto Dīkstāves laiku. Dīkstāves laiks tiek definēts Kritiskiem bojājumiem. Kopējais periods un Dīkstāves laiks tiek mērīts minūtēs.

$$\text{Pakalpojuma pieejamība (\%)} = \frac{\text{(Kopējais periods – Dīkstāve pakalpojuma stundās) x 100}}{\text{Kopējais periods}}$$

2. Līguma priekšmets.

2.1. *Lattelecom* sniedz Abonentam Pakalpojumu saskaņā ar šo Līgumu un tā pielikumiem.

3. Pakalpojuma apmaksas un uzturēšanas noteikumi.

3.1. Kopējā līguma summa ir EUR 39695,76 (trīsdesmit deviņi tūkstoši seši simti deviņdesmit pieci *euro* un 76 centi) bez pievienotās vērtības nodokļa.

3.2. Abonents maksā *Lattelecom* par Pakalpojuma abonēšanu atbilstoši Pielikumā Nr.3 noteiktajām maksām, ievērojot faktiski nodrošināto Kontaktu cetra operatoru darba vietu skaitu

3.3. Puses vienojas, ka par Abonenta papildus izmaiņu pieprasījumu realizāciju Pakalpojumam, kuru cenas nav atrunātas Pielikumā Nr.3. Abonents maksā *Lattelecom,* atsevišķi par to iepriekš rakstiski vienojoties.

3.4. Pakalpojuma abonēšanas maksa tiek aprēķināta reizi mēnesī par nākošajā mēnesī sniegto Pakalpojumu. Katru mēnesi līdz 5. datumam *Lattelecom* nosūta Abonentam rēķinu par Pakalpojumu.

3.5. Abonents apmaksā *Lattelecom* iesniegtos rēķinus 60 (sešdesmit) kalendāro dienu laikā no rēķina izrakstīšanas dienas. Rēķina izrakstīšanas dienā tas tiek nosūtīts Abonentam uz Abonenta elektroniskā pasta adresi: aslimnica@aslimnica.lv. Puses piekrīt elektroniski sagatavotam rēķinam bez paraksta un akceptē šādi nosūtītus rēķinus par attaisnojamiem. Ja rēķins nav atsūtīts rēķina izrakstīšanas dienā, samaksas termiņš tiek noteikts, skaitot no rēķina saņemšanas dienas.

3.6. Par rēķinu samaksas nokavējumu Abonents maksā *Lattelecom* līgumsodu, kas sastāda 0,3% (nulle komats trīs procenti) no savlaicīgi nesamaksātās summas par katru nokavēto dienu, nepārsniedzot 10% (desmit procenti) no attiecīgā mēneša abonēšanas maksas.

3.7. Līgumā paredzētajām maksām par Pakalpojumu tiek piemērots pievienotās vērtības nodoklis atbilstoši Pakalpojuma sniegšanas brīdī spēkā esošajos Latvijas Republikas likumdošanas aktos noteiktajai kārtībai un apmēram.

3.8. *Lattelecom* veic savā valdījumā esošo Pakalpojuma daļu uzturēšanu saskaņā ar Līgumu un tā pielikumiem.

3.9. Abonents veic savā valdījumā esošo Pakalpojuma daļu, kā arī *Lattelecom* valdījumā un Abonenta telpās esošo Pakalpojuma daļu uzturēšanu saskaņā ar Līgumu un tā pielikumiem.

3.10. Abonentam ir tiesības pastāvīgi uzraudzīt Pakalpojuma sniegšanas kvalitāti.

3.11. *Lattelecom* ir pienākums nodrošināt Abonentam iespēju veikt Pakalpojuma sniegšanas kvalitātes pastāvīgu uzraudzību.

4. Līguma termiņš.

4.1. Līgums stājas spēkā no tā abpusējas parakstīšanas brīža un ir noslēgts uz 24 (divdesmit četriem) mēnešiem.

4.2. Pusēm ir tiesības jebkurā brīdī, neievērojot Līguma termiņu, nekavējoties izbeigt Līguma darbību, ja:

4.2.1. tiek konstatēts, ka otra Puse nepilda Līgumā noteiktās saistības un 20 (divdesmit) darba dienu laikā no pretējās Puses rakstiska brīdinājuma saņemšanas dienas otra Puse nav likvidējusi brīdinājumā noteiktos trūkumus;

4.2.2. uzsākta otras Puses likvidācija vai tā atzīta par maksātnespējīgu.

4.3. Iestājoties 4.2.punktā norādītajiem apstākļiem, attiecīgajai Pusei ir pienākums nekavējoties pēc otras Puses rakstveida pieprasījuma par Līguma izbeigšanu pirms termiņa saņemšanas, izbeigt Līgumu.

4.4. Līguma darbības izbeigšanās neatbrīvo Puses no pielīgto norēķinu, informācijas sniegšanas, konfidencialitātes un citu ar Pušu sadarbības pienācīgu izbeigšanu saistītu saistību attiecīgas izpildes.
4.5. Abonentam ir tiesības, vienpusēji izbeigt Līgumu pirms Līguma termiņa, rakstiski brīdinot par to *Lattelecom* vismaz 6 (sešus) mēnešus iepriekš.

5. Pušu atbildība.

5.1. 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).
5.2. Jebkura no Pusēm atbild par to pilnvarotu personu vai darbinieku ļaunprātības vai rupjas neuzmanības rezultātā otrai Pusei nodarītajiem tiešajiem zaudējumiem.
5.3. Neviena no Pusēm nedod otrai Pusei tiesības 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.
5.4. Gadījumā, ja *Lattelecom* nenodrošina Līguma Pielikumā Nr. 1 un Pielikumā Nr.2 noteikto Pakalpojuma servisa līmeni, *Lattelecom* veic Pakalpojuma ikmēneša maksas pārrēķinu saskaņā ar Līguma Pielikumā Nr. 1 noteikto kārtību.
5.5. Līgumā paredzēto līgumsodu, soda naudas un kompensāciju samaksa neatbrīvo Puses no šajā Līgumā pielīgto saistību izpildes un zaudējumu atlīdzināšanas.

6. Paziņojumi.

Puses vienojas, ka jebkuri paziņojumi, t.sk. trešajām personām adresēti paziņojumi attiecībā uz Pušu starpā noslēgtiem darījumiem vai pastāvošām vienošanām, kā arī attiecībā uz šādu darījumu vai vienošanos saturu un būtību, tiks izdarīti tikai pēc šādu paziņojumu rakstiskas saskaņošanas ar otru Pusi.

7. Strīdu izskatīšanas kārtība.

Jebkurus strīdus, nesaskaņas vai prasības, kas Pušu starpā var rasties no Līguma vai kas skar to vai tās pārkāpšanu, izbeigšanu vai spēkā esamību, Puses centīsies atrisināt savstarpēju pārrunu ceļā. Ja vienošanās netiks panākta pārrunu ceļā, tad tie tiks izšķirti Latvijas Republikas tiesu institūcijās saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.

8. Konfidencialitāte.

8.1. 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.
8.2. Konfidenciālās informācijas izpaušana ir pieļaujama tikai Latvijas Republikas normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos vai saskaņā ar attiecīgiem valsts vai pašvaldības institūciju lēmumiem vai rīkojumiem.

9. Nepārvarama vara.

9.1. Ja Līguma izpildi padara neiespējamu tādi nepārvaramas varas apstākļi, kā (bet ne tikai) ugunsgrēks, zibens, plūdi, zemestrīce un citi līdzīgi apstākļi, Līgumā noteiktais saistību izpildes termiņš tiek pagarināts par tādu laiku, par kādu attiecīgie nepārvaramas varas apstākļi aizkavē attiecīgo ar šo Līgumu uzņemto saistību izpildi.
9.2. Puse, kuras saistību izpilde kavē nepārvarama vara, ar rakstisku paziņojumu nekavējoties informē otru Pusi par šādu apstākļu iestāšanās sākuma un aptuvenu beigu laiku. Ja iespējams, jāpievieno attiecīga valsts institūciju izziņa, kas apliecina nepārvaramas varas apstākļu esamību.
9.3. Nesavlaicīga paziņojuma iesniegšana, t.i., tā iesniegšana vēlāk kā 5 (piecas) darba dienas pēc nepārvaramas varas apstākļu iestāšanās, atņem Pusei, kura šādu novēlotu paziņojumu iesniedz, tiesības tikt atbrīvotai no ar šo Līgumu uzņemto saistību pildīšanas nepārvaramas varas apstākļu dēļ.
9.4. Ja Līgums tiek izbeigts nepārvaramas varas apstākļu dēļ, nevienai no Pusēm nav tiesību prasīt no otras Puses nekādu zaudējumu atlīdzību, kuri tai varētu rasties sakarā ar šādiem apstākļiem, kompensāciju vai Līguma noteikumos paredzēto sodu.

10. Grozījumi Līgumā un tā pielikumos.

10.1. Visi Līguma grozījumi ir noformējami rakstveidā un iegūst spēku, kā arī kļūst par Līguma neatņemamu sastāvdaļu ar brīdi, kad tos parakstījušas abas Puses.

10.2. Par Līguma izpildei būtisko Pušu rekvizītu maiņu Puses informē viena otru 10 (desmit) dienu laikā no izmaiņu spēkā stāšanās brīža. Ja kāda no Pusēm neinformē otru Pusi par savu rekvizītu maiņu šajā Līgumā noteiktajā termiņā, tā uzņemas atbildību par visiem zaudējumiem, kas šajā sakarā varētu rasties otrai Pusei.

11. Citi noteikumi.

11.1. Ja kāds no Līguma punktiem neparedzētu apstākļu dēļ tiek atzīts par spēkā neesošu vai Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem neatbilstošu, tas neietekmē citu Līgumā pielīgto saistību izpildi, kuras netiek skartas sakarā ar šīm izmaiņām.

11.2. Nevienai no Pusēm nav tiesību nodot Līgumā noteiktās saistības trešajai personai bez otras Puses rakstiskas piekrišanas.

11.3. Līguma noteikumi ir saistoši Pusēm un pilnā apmērā pāriet uz Pušu saistību pārņēmējiem.

11.4. Puses garantē, ka viņiem ir pienācīgas tiesības parakstīt šo Līgumu un uzņemties tajā atrunāto saistību izpildi.

11.5. *Lattelecom* ir tiesības, rakstiski saskaņojot ar Abonentu, Pakalpojuma sniegšanā izmantot trešo pušu pakalpojumus, par kuriem tad arī *Lattelecom* uzņemas pilnu atbildību. *Lattelecom* patstāvīgi jāorganizē savu nolīgto trešo personu pakalpojumu sniegšana un jādod nepieciešamie norādījumi un uzdevumi atbilstoši Pakalpojuma dokumentācijai, kā arī jāveic izpildītā pakalpojuma kontrole un pieņemšana. Norēķinus ar trešajām personām *Lattelecom* kārto patstāvīgi.

11.6. Abonents piekrīt, ka *Lattelecom* Pakalpojuma sniegšanā izmanto SIA „Meditec" (vienotais reģistrācijas Nr.40003428044), turpmāk tekstā - Apakšuzņēmējs. *Lattelecom* uzņemas pilnu atbildību par Apakšuzņēmēja saistību izpildi.

12. Līguma pielikumi.

Līgumam tiek pievienoti šādi pielikumi:

12.1. Pielikums Nr.1 „Pakalpojuma apraksts";

12.2. Pielikums Nr. 2 „Tehniskais piedāvājums";

12.3. Pielikums Nr. 3 „Finanšu piedvājums".

13. Līguma noslēgšana.

Līgums sastādīts un parakstīts divos identiskos eksemplāros latviešu valodā uz 16 (sešpadsmit) lapām, ieskaitot 12. punktā minētos pielikumus, un nodots katrai no Pusēm.

14. Pušu rekvizīti un paraksti.

***Lattelecom*:**
SIA "LATTELECOM"
Rīgā, Dzirnavu ielā 105, LV-1011,
Vienotais reģ. Nr.40003052786,
PVN reģ Nr. LV 40003052786,
Bankas kods: HABALV22
Konta Nr.: LV05HABA000140X040000
Banka: "Swedbank" AS

Paraksts: _____
Ivars Dzalbe
Pilnvarotais pārstāvis

Abonents:
SIA „Rīgas Austrumu klīniskā universitātes slimnīca"
Rīgā, Hipokrāta ielā 2, LV-1038
Vienotais reģ. nr. 40003951628
PVN reģ. Nr. LV40003951628
Bankas kods: HABALV22
Konta Nr.: LV24HABA0001407045805
Banka: „Swedbank" AS

Paraksts: _____
Valdes priekšsēdētājs Viesturs Boka

Paraksts: _____
Valdes locekle Anita Slokenberga

Paraksts: _____
Valdes loceklis Imants Rezebergs

Pielikums Nr. 1

„Informācijas centra kontaktu apkalpošanas risinājuma noma"

Pakalpojuma apraksts

1. Pakalpojums.

1.1. Pakalpojuma nodrošināšanai izmantotās iekārtas un to funkcionalitāte:

1.1.1. Puses vienojas, ka Abonents sava informācijas centra kontaktu apkalpošanas risinājuma darbības nodrošināšanai (Hipokrāta iela 2, Rīga) izmanto:

1.1.1.1. *Lattelecom* IP centrāli Cisco Hosted Unified Communication System;

1.1.1.2. Cisco Unified Contact Center Hosted kontaktu centra platformu;

1.1.1.3. NICE Recording sarunu ierakstu sistēmu.

1.1.2. Piedāvātā tehnika un programmatūra atrodas *Lattelecom* datu centrā, ir nodrošināta ar ražotāja atbalstu un ir *Lattelecom* īpašums.

1.1.3. *Lattelecom* kontaktu centra risinājums nodrošina:

1.1.3.1. IP telefonijas funkcionalitāti, t.sk. īso numerāciju starp Operatoriem, zvana pārņemšanu, zvanītāja numura identifikāciju, zvana pāradresāciju, grupu zvanu – vienlaicīgi zvana grupai lietotāju, meklē pirmo brīvo (*hunt group*) Operatoru, zvanītāju kārtošanu rindā (paralēlās līnijas, ja izvēlētais telefona modelis šādu funkcionalitāti atbalsta), uzgaidīšanu, konsultācijas zvanu, zvana noraidīšanu, audio konferences, ātro zvanu (*speed dial list*), klusumu (*mute*), mūziku gaidot (*music on hold*), zvanu žurnālu, valodas izvēli;

1.1.3.2. kontaktu centra darba vadības un Operatoru darba organizēšanas funkcionalitāti atbilstoši Pielikumam Nr. 2;

1.1.3.3. Cisco aģentu aplikācijas (*Agent Desktop*) instalēšanu uz Abonenta Operatoru datoriem;

1.1.3.4. interaktīvo balss paziņojumu ierakstīšanu;

1.1.3.5. Operatoru darba vietu aprīkošanu ar IP telefona aparātiem un austiņām;

1.1.3.6. sarunu ierakstu sistēmu, t.sk.:

1.1.3.6.1. sarunu ierakstu saglabāšanu 3 (trīs) gadus;

1.1.3.6.2. aplikāciju priekš sarunu ierakstu klausīšanās, kas nodrošināta operatoriem un Pakalpojuma lietotājam ar kontaktu centra vadītāja tiesībām;

1.1.3.6.3. iespēju Pakalpojuma lietotājam ar kontaktu centra vadītāja tiesībām eksportēt konkrētus sarunu ierakstus uz lokālu informācijas nesēju (.wav formātā).

1.2. Datu risinājums:

1.2.1. *Lattelecom* izveido rezervētu datu pieslēgumu, kas nodrošina savienojumu no *Lattelecom* IP centrāles Cisco Hosted Unified Communication System un Cisco Unified Contact Center Hosted balss platformas (atrodas *Lattelecom* datu centrā) uz Abonenta telpām:

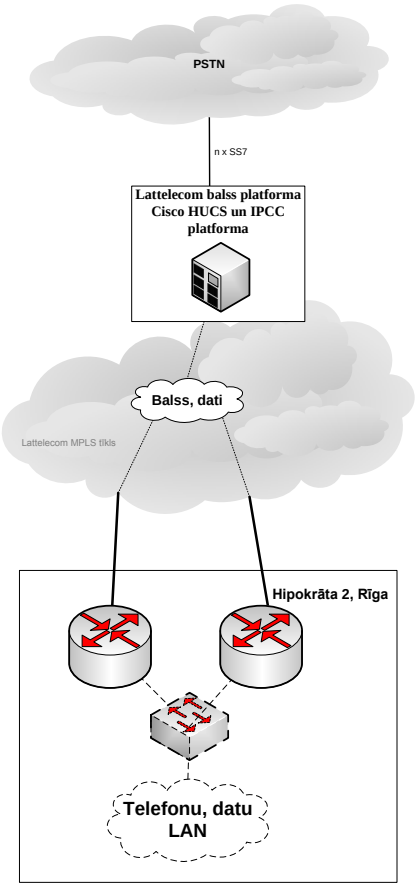
Adrese	Pilsēta	Datu pieslēguma ātrums
Hipokrāta iela 2	Rīga	4 Mbps

1.2.2. Pieslēgumu gala iekārtas nodrošina *Lattelecom*.

2. Pakalpojuma resursu izvietojums un valdījums.

2.1. Puses vienojas par Attēlā Nr.1 atspoguļoto Pakalpojuma resursu izvietojumu.

Attēls Nr.1
„Pakalpojuma resursu izvietojuma" shēma



2.2. Puses vienojas par šādām *Lattelecom* valdījumā esošām sistēmām:
  2.2.1. IP telefonijas un kontaktu centra risinājuma nomas pakalpojuma platforma (IP centrāle Cisco Hosted Unified Communication System un Cisco Unified Contact Center Hosted);
  2.2.2. NICE Recording sarunu ierakstu sistēma.

2.3. Puses vienojas par šādām *Lattelecom* valdījumā un Abonenta telpās esošām sistēmām:
  2.3.1. Cisco aģenta aplikācija Operatoru datoros;
  2.3.2. Nice Call Recording Player aplikācija Operatoru datoros;
  2.3.3. telefona aparāti;
  2.3.4. telefona aparātu aksesuāri;
  2.3.5. maršrutētājs.

2.4. Puses vienojas par šādām Abonenta valdījumā un Abonenta telpās esošām sistēmām:
  2.4.1. komutatori;
  2.4.2. Operatoru datori un standarta programmatūra.

3. Pakalpojuma uzturēšanas un Bojājumu novēršanas nosacījumi.

3.1. Par bojājumu tiek uzskatīts jebkurš Abonenta pilnvarotas personas pieteikums *Lattelecom* par Pakalpojuma neapmierinošu darbību. Bojājuma pieteikums tiek reģistrēts *Lattelecom* bojājumu vadības sistēmā.

3.2. Pakalpojuma servisa laiks:
  3.2.1. Darba dienās no plkst. 8:00 līdz 18:00;
  3.2.2. Puses var vienoties par savādāku darbības laiku, rakstiski par to vienojoties 3 (trīs) darba dienas iepriekš.

3.3. *Lattelecom* nodrošina 24 (divdesmit četru) stundu palīdzības dienestu. Korporatīvo klientu palīdzības dienesta koordinātes:
  3.3.1. bezmaksas tālrunis 80009101;
  3.3.2. e-pasta adrese: tad.dati@lattelecom.lv.

  Piesakot bojājumu, Abonenta pilnvarotajai personai jāsniedz pilnīgs bojājuma raksturojums, jānosauc pieteicēja vārds, uzvārds, ieņemamais amats un kontakttelefona numurs. E-pasta kopija jāadresē arī *Lattelecom* noteiktajam Abonenta Klientu attiecību vadītājam.

3.4. Pakalpojumam tiks nodrošināts šāds servisa līmenis:

Nr. p.k.	Pakalpojums	Servisa līmenis
1.	Cisco UCCH kontaktu centra risinājums	Pakalpojuma pieejamība ceturksnī (kumulatīvajā Pakalpojuma servisa laikā) nav mazāka par 98.5%. Reakcijas laiks Pakalpojuma kritisku darbības traucējumu novēršanai Pakalpojuma servisa laikā – ne vairāk kā 1 (viena) stunda no pieteikuma par Pakalpojuma darbības traucējumu saņemšanas brīža. Vidējais Pakalpojuma kritisku darbības traucējumu novēršanas laiks Pakalpojuma servisa laikā – ne vairāk kā 12 (divpadsmit) stundas no pieteikuma reģistrēšanas brīža. Gala iekārtu nomaiņa 4 (četru) stundu laikā no bojājuma pieteikuma reģistrēšanas brīža.

4. Kompensācijas nosacījumi.

4.1. *Lattelecom*, pēc Abonenta rakstiska pieteikuma saņemšanas, maksā Abonentam kompensāciju, ja *Lattelecom* nav nodrošinājis Pakalpojuma pieejamības līmeni atbilstoši šī pielikuma 3.4. punktam. Atkarībā no faktiski nodrošinātā Pakalpojuma pieejamības līmeņa kompensācijas apjoms tiek aprēķināts šādā kārtībā:

Pakalpojuma faktiskā pieejamība ceturksnī (kumulatīvajā Pakalpojuma servisa laikā)	Kompensācijas apjoms
< 98.50 %	15% no Pielikumā Nr. 3 minētās attiecīgā Pakalpojuma komponentes abonēšanas maksas mēnesī
< 97.00 %	25% no Pielikumā Nr. 3 minētās attiecīgā Pakalpojuma komponentes abonēšanas maksas mēnesī
< 95.50 %	50% no Pielikumā Nr. 3 minētās attiecīgā Pakalpojuma komponentes abonēšanas maksas mēnesī

4.2. *Lattelecom* nemaksā Abonentam 4.1. punktā minēto kompensāciju, ja minēto nosacījumu pārkāpuma cēloņi ir Līguma 1.6. punktā norādītie Dīkstāves izņēmuma apstākļi.

4.3. Gadījumos, kad *Lattelecom* nav nodrošinājis Pakalpojuma pieejamības līmeni atbilstoši šī pielikuma 3.4. punktam, Puses vienojas par kompensācijas apjomu, pamatojoties uz abpusēji saskaņotu Pakalpojuma pieejamības atskaiti, ko sagatavo *Lattelecom* noteiktais Abonenta Klientu attiecību vadītājs. Atskaiti par Pakalpojuma pieejamību iepriekšējā mēnesī *Lattelecom* noteiktais Abonenta Klientu attiecību vadītājs sagatavo un Abonentam iesniedz ne vēlāk kā līdz tekošā mēneša 20. datumam.

4.4. Abonents ir tiesīgs rakstiski pieteikt *Lattelecom* kompensāciju par nenodrošināto Pakalpojuma kvalitāti attiecīgajā kalendārajā mēnesī ne vēlāk kā līdz nākošā kalendārā mēneša beigām. *Lattelecom* maksā Abonentam kompensāciju, veicot Abonenta nākamā perioda abonēšanas maksas pārrēķinu atbilstoši šī pielikuma punktam 4.1. un 4.3.

4.5. Abonenta pilnvarotās personas:

4.5.1.	vārds, uzvārds:	Larisa Ķirsone	IT jautājumos Uldis Jaspers
4.5.2.	e-pasts:	Larisa.kirsone@aslimnica.lv	Uldis.jaspers@aslimnica.lv
4.5.3.	tālrunis:	67041054; 29164783	29403787

4.6. *Lattelecom* pilnvarotās personas:

4.6.1. vārds, uzvārds: Kristīne Usīte

4.6.2. e-pasts: kristine.usite@lattelecom.lv

4.6.3. tālrunis: 26516520, 67056530

Pielikums Nr. 2

„Informācijas centra kontaktu apkalpošanas risinājuma noma"

Tehniskais piedāvājums

Nr.	Prasības	Piedāvājums
1.	**Pretendentam piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros jānodrošina šāds katras operatora darbavietas aprīkojums:**	**SIA *Lattelecom* (turpmāk – *Lattelecom*) piedāvātais kontaktu centra risinājums balstīts uz Cisco UCCH platformas, kas nodrošina sekojošu operatoru darba vietas aprīkojumu:**
1.1.	Darba vieta aprīkota ar Kontaktu centra aplikāciju, kurā:	Katra darba vieta aprīkota ar Kontaktu centra aplikāciju, kurā:
1.1.1.	operators var veikt ienākošo zvanu apstrādi, veikt izejošos zvanus, veikt konsultāciju zvanus, pāradresēt zvanus citam darbiniekam, nepārtraucot esošo sarunu;	operators var veikt ienākošo zvanu apstrādi, veikt izejošos zvanus, veikt konsultāciju zvanus, pāradresēt zvanus citam darbiniekam, nepārtraucot esošo sarunu;
1.1.2.	ir nodrošināta iespēja tās funkcijas darbināt no Pasūtītāja IS (iespējamo darbības procedūru apraksts - pielikumā);	nodrošina zvana saņemšanas un izejošos zvanu funkcijas darbināt no Pasūtītāja IS-Ārsta Birojs (saskaņā darbības procedūru aprakstu - pielikumā);
1.1.3.	nodrošināta iespēja saņemt ziņojumus no Kontaktu centra vadītāja on-line režīmā, neietekmējot zvanu apkalpošanu;	nodrošina iespēju saņemt ziņojumus no Kontaktu centra vadītāja on-line režīmā, neietekmējot zvanu apkalpošanu;
1.2.	Darba vieta aprīkota ar telefona aparātu ar displeju, t.sk.:	Darba vieta aprīkota ar Cisco IP 7962G telefona aparātu ar displeju, t.sk.:
1.2.1.	displejā iespējams uzrādīt šādu informāciju:	displejā iespējams uzrādīt šādu informāciju:
1.2.1.1.	no kuras IVR (*Interactive Voice Response*) rindas saņemts zvans;	no kuras IVR (*Interactive Voice Response*) rindas saņemts zvans;
1.2.1.2.	rindā gaidošo zvanītāju skaits;	rindā gaidošo zvanītāju skaits;
1.2.1.3.	ilgākais rindā gaidošo zvanītāju gaidīšanas laiks;	ilgākais rindā gaidošo zvanītāju gaidīšanas laiks;
1.2.2.	telefona aparātam jāatbalsta 4 (četru) vienlaicīgu savienojumu izveide (četru līniju atbalsts);	telefona aparāts atbalsta 4 (četru) vienlaicīgu savienojumu izveidi (četru līniju atbalsts);
1.2.3.	telefona aparātam jānodrošina telefona grāmatas (personīgās un korporatīvās) izveide;	telefona aparāts nodrošina telefona grāmatas (personīgās un korporatīvās) izveidi;
1.2.4.	telefona aparātam jābūt ar iebūvētu komutatoru, kas nodrošina vismaz 10/100/1000 Mbit/s;	telefona aparātam ir iebūvēts komutators, kas nodrošina 10/100/1000 Mbit/s;
1.2.5.	telefona aparātam jānodrošina gaismas signalizācija par ienākošo zvanu;	telefona aparāts nodrošina gaismas signalizāciju par ienākošo zvanu – LED gaisma uz telefona klausules un arī līnijas pogas mirgošana;
1.3	Operatora darba vietas telefona aparātam gadījumos, kad nedarbojas operatora dators, tajā skaitā operatora Kontaktu centra aplikācija, jānodrošina 1.2. punktā minētās prasības par informācijas uzrādīšanu operatora telefona aparāta displejā;	Operatora darba vietas telefona aparāts gadījumos, kad nedarbojas operatora dators, tajā skaitā operatora Kontaktu centra aplikācija, nodrošina 1.2. punktā minētās prasības par informācijas uzrādīšanu operatora telefona aparāta displejā;
1.4.	Katrā darba vietā jānodrošina automātiska sarunu ierakstīšana bez iespējas operatoram veikt zvanu ierakstu dzēšanu (ir jāieraksta visa tipa zvanus ienākošos/izejošos zvanus);	Katrā darba vietā tiek nodrošināta automātiska sarunu ierakstīšana bez iespējas operatoram veikt zvanu ierakstu dzēšanu (tiks ierakstīti visa tipa zvani - gan ienākošie, gan izejošie zvani);
1.5.	Darba vieta aprīkota ar profesionālām	Darba vieta aprīkota ar profesionālām operatoru

	operatoru austiņām, kas nodrošina apkārtējo trokšņu slāpēšanu:	austiņām Jabra GN1900 DUO, kas nodrošina apkārtējo trokšņu slāpēšanu:
1.5.1.	autiņām jābūt nodrošinātām ar diviem skaļruņiem (duo risinājums);	autiņas ir nodrošinātas ar diviem skaļruņiem (duo risinājums);
1.5.2.	austiņu mikrofonam jānodrošina ne mazāk kā 270 grādu rotācija;	austiņu mikrofons nodrošina ne mazāk kā 270 grādu rotāciju;
1.6.	Darba vieta aprīkota ar publisko astoņzīmju numuru;	Darba vieta aprīkota ar publisko astoņzīmju numuru – tiks saglabāti visi esošie numuri;
1.7.	Katrai darba vietai tiek nodrošināts garantēts balss kanāls uz publisko komutējamo telefonu tīklu.	Katrai darba vietai tiek nodrošināts garantēts balss kanāls uz publisko komutējamo telefonu tīklu, kā arī garantēts IVR kanāls.
2.	**Pretendentam piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros jānodrošina šādas funkcionālās prasības:**	***Lattelecom* piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros tiek nodrošinātas šādas funkcionālās prasības:**
2.1.	Sistēmai jānodrošina iespēja nodefinēt lomas lietotājiem/operatoriem;	Sistēma nodrošina iespēju nodefinēt lomas lietotājiem/operatoriem (Group Skills based routing);
2.2.	Sistēmā jānodrošina sarunu ierakstu meklēšanu pēc vairākiem kritērijiem (klienta tel. numura, operatora, laika, sarunas ilguma, sarunas tēmas, pievienotiem komentāriem sarunu ierakstam);	Sistēmā tiek nodrošināta sarunu ierakstu meklēšana pēc vairākiem kritērijiem (klienta tel. numura, operatora ID, laika, sarunas ilguma, sarunas tēmas, pievienotiem komentāriem sarunu ierakstam);
2.3.	Sistēmai jānodrošina sarunu ierakstu noklausīšanās funkciju gan operatoriem, gan Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām, periodā ne mazākā kā 24 mēneši;	Sistēma nodrošina sarunu ierakstu noklausīšanās funkciju gan operatoriem, gan Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām, periodā ne mazākā kā 24 mēneši;
2.4.	Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām jābūt iespējai veidot statistiku par Kontaktu centrā apkalpotajām sarunām:	Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām ir iespēja veidot statistiku par Kontaktu centrā apkalpotajām sarunām – pieejamas vairāk kā 200 standarta atskaites, kā arī iespējams veidot individuālas atskaites:
2.4.1.	statistika jānodrošina tiešsaites (on-line) režīmā;	statistika tiek nodrošināta tiešsaites (on-line) režīmā;
2.4.2.	statistika jānodrošina gan pa operatoriem, gan servisiem;	statistika tiek nodrošināta gan pa operatoriem, gan servisiem;
2.4.3.	jānodrošina iespēju nosūtīt operatoriem (visiem operatoriem vai atsevišķām operatoru grupām) informāciju ziņas veidā;	Tiek nodrošināta iespēja nosūtīt operatoriem (visiem operatoriem vai atsevišķām operatoru grupām) informāciju ziņas veidā – ziņa parādīsies skrejošas rindas veidā operatora aplikācijā;
2.5.	Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām jānodrošina:	Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām tiek nodrošināta:
2.5.1.	iespēja pieslēgties aktīvai operatoru sarunai tiešsaites režīmā (*Silent Monitor*);	iespēja pieslēgties aktīvai operatoru sarunai tiešsaites režīmā (*Silent Monitor*);
2.5.2.	informācija tiešsaites režīmā par zvanītājiem, kas gaida rindā uz zvanu apkalpošanu par katru servisa veidu;	informācija tiešsaites režīmā par zvanītājiem, kas gaida rindā uz zvanu apkalpošanu par katru servisa veidu;
2.5.3.	operatoru statusu kontrole – informācija tiešsaistes režīmā;	operatoru statusu kontrole – informācija tiešsaistes režīmā;
2.5.4.	iespēja mainīt operatora darba statusu tiešsaistes režīmā.	iespēja mainīt operatora darba statusu tiešsaistes režīmā.
2.6.	Sistēmai ir jānodrošina kvalitātes kontroles funkcionalitāte ar iespējam tiešsaistes režīmā novērtēt tiešsaistes režīmā operatoru darbību. Kontaktu centra lietotājs ar atbilstošām tiesībām sistēmā	Sistēma nodrošina kvalitātes kontroles funkcionalitāte (Interaction Manager funkcija) ar iespēju tiešsaistes režīmā novērtēt operatoru darbību. Kontaktu centra lietotājs ar atbilstošām tiesībām sistēmā var izveidot un uzturēt sarunu

	var izveidot un uzturēt sarunu kvalitātes novērtēšanas formas;	kvalitātes novērtēšanas formas un pēc tām vērtēt visu operatoru darbu;
2.7.	Sistēmai ir jābūt iespējai automātiski atlasīt sarunas, kuras ir nepieciešams novērtēt definētajā laika posmā, pēc Pasūtītāja nodefinētajam kritērijiem.	Sistēma nodrošina iespēju automātiski atlasīt sarunas, kuras ir nepieciešams novērtēt definētajā laika posmā, pēc Pasūtītāja nodefinētajam kritērijiem.
2.8.	Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām jānodrošina iespēja veikt operatoru novērtējumu, izmantojot sarunu ierakstu sistēmā ievadītos parametrus (atbilžu laiks, sarunu garums, laiks, utt) un/vai izstrādātās sarunu kvalitātes novērtēšanas formas;	Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām tiek nodrošināta iespēja veikt operatoru novērtējumu, izmantojot sarunu ierakstu sistēmā ievadītos parametrus (atbilžu laiks, sarunu garums, laiks, utt) un/vai izstrādātās sarunu kvalitātes novērtēšanas formas;
2.9.	Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām jābūt iespējai salīdzināt visu Kontaktu centra operatoru kvalitātes novērtējumus (jānodrošina kvalitātes kontroles statistika un atskaites);	Kontaktu centra lietotājam ar vadītāja tiesībām tiek nodrošināta iespēja salīdzināt visu Kontaktu centra operatoru kvalitātes novērtējumus (tiek nodrošināta kvalitātes kontroles statistika un atskaites);
2.10.	Sistēmai jānodrošina starp Kontaktu centra operatoriem notikušo telefonisko sarunu ieraksts, ne mazāk kā 24 mēneši;	Sistēma nodrošina starp Kontaktu centra operatoriem notikušo telefonisko sarunu ierakstu un to uzglabāšanu, ne mazāk kā 24 mēneši;
2.11.	Sistēmai jānodrošina sarunu ierakstu uzglabāšana, Pretendentam piedāvājumā jānorāda risinājums, kā un cik ilgi tiks nodrošināta sarunu ierakstu uzglabāšana (minimālais termiņš ne īsāks kā 24 mēneši);	Sistēma nodrošina sarunu ierakstu uzglabāšanu. *Lattelecom* sarunu ierakstu disku masīvs atrodas *Lattelecom* datu centrā un rezerves kopijas tiek veidotas citā datu centra disku masīvā. Maksimālais ilgums sarunu ierakstu uzglabāšanai ir 72 mēneši no sarunas notikšanas brīža. Sarunu ierakstu uzglabāšana tiks nodrošināta visu līguma darbības laiku.
2.12.	Sistēmai jāspēj nodrošināt arī visu operatoru datora darba virsmas ieraksta funkcionalitāti; Pretendentam šī funkcionalitāte nav jāiekļauj finanšu piedāvājumā, bet jāspēj nodrošināt, papildus vienojoties;	Sistēma nodrošina arī visu operatoru datora darba virsmas ieraksta funkcionalitāti (screen recording); Šī funkcionalitāte nav iekļauta finanšu piedāvājumā, bet iespējams nodrošināt, papildus vienojoties;
2.13.	Sistēmai jānodrošina iespēja saglabāt sarunu ierakstu vai ierakstu kopu uz ārējā datu nesēja un pārsūtīt izmantojot e-pastu;	Sistēma nodrošina iespēju saglabāt sarunu ierakstus vai ierakstu kopu uz Pasūtītāja ārējā datu nesēja (eksportēt sarunu ierakstu datus) un arī pārsūtīt izmantojot e-pastu;
2.14.	Sistēmai jānodrošina iespēja sarunu ierakstam pievienot komentārus – vienam sarunu ierakstam jānodrošina ne mazāk kā trīs atsevišķu komentāru pievienošana;	Sistēma nodrošina iespēju sarunu ierakstam pievienot komentārus – vienam sarunu ierakstam tiek nodrošināta ne mazāk kā trīs atsevišķu komentāru pievienošanu;
2.15.	Sarunu ierakstu sistēmai ir jānodrošina integrācijas iespējas (ar telefonijas/kontaktu centru un IS sistēmām) – papildus vienojoties, jānodrošina sarunu ierakstu noklausīšanās, izmantojot Pasūtītāja IS aplikāciju.	Sarunu ierakstu sistēma nodrošina integrācijas iespējas (ar telefonijas/kontaktu centru un IS sistēmām) – papildus vienojoties, tiks nodrošināta iespēja sarunu ierakstu noklausīšanās, izmantojot Pasūtītāja IS aplikāciju.
3.	**Pretendentam piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros jānodrošina šādas papildus funkcionālas prasības:**	***Lattelecom* piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros tiks nodrošinātas šādas papildus funkcionālas prasības:**
3.1.	Kontaktu centra risinājumā jānodrošina IVR funkcionalitāte ar ne mazāk kā 30 vienlaicīgiem kanāliem;	Kontaktu centra risinājumā tiks nodrošināta IVR funkcionalitāte ar ne mazāk kā 30 vienlaicīgiem kanāliem, IVR kanālu skaitu iespējams palielināt;
3.2.	IVR jānodrošina vairāku līmeņu struktūra, tas ir IVR funkcionalitātes ietvaros jābūt iespējai nodefinēt vairāku līmeņu izvēlnes;	IVR nodrošina vairāku līmeņu struktūra, tas ir IVR funkcionalitātes ietvaros iespējams nodefinēt vairāku līmeņu izvēlnes;

3.3.	Kontaktu centra risinājumā jāiekļauj *Skills Group Based Routing* (SBR) funkcionalitāte;	Kontaktu centra risinājumā iekļauta *Skills Group Based Routing* (SBR) funkcionalitāte;
3.4.	Pretendentam jāspēj pēc Pasūtītāja pieprasījuma piedāvāt iespēju, pēc Pasūtītāja apraksta ierakstīt kvalitatīvus IVR paziņojumus;	*Lattelecom* var nodrošināt pēc Pasūtītāja pieprasījuma iespēju, pēc Pasūtītāja apraksta, ierakstīt kvalitatīvus IVR paziņojumus (paziņojumus ierunā profesionāli aktieri un tiek ierakstīti studijā);
3.5.	Pretendentam jānodrošina Pasūtītājam iespēja, papildus vienojoties, papildināt funkcionalitāti, lai Kontaktu centrā veiktu operatoru darba laika plānošanu, izmantojot Kontaktu centrā pieejamos datus (aģenta vārdu uzvārdu, laiku, sarunu ilgumu, sarunu apjomu, atbildes laiku utt.);	*Lattelecom* nodrošinās Pasūtītājam iespēju, papildus vienojoties, papildināt funkcionalitāti, lai Kontaktu centrā veiktu operatoru darba laika plānošanu (Workforce Management), izmantojot Kontaktu centrā pieejamos datus (aģenta vārdu uzvārdu, laiku, sarunu ilgumu, sarunu apjomu, atbildes laiku utt.);
3.6.	Pretendentam jāspēj, pēc Pasūtītāja pieprasījuma, operatīvi veikt izmaiņas paziņojumu ierakstos un IVR struktūrā;	*Lattelecom* nodrošinās, pēc Pasūtītāja pieprasījuma, operatīvas izmaiņas paziņojumu ierakstos un IVR struktūrā;
3.7.	Kontaktu centra risinājumā jānodrošina iespēja uzskaitīt katra Pasūtītāja darbinieka veikto sarunu skaitu, garumu un kvalitāti;	Kontaktu centra risinājumā tiks nodrošināta iespēja uzskaitīt katra Pasūtītāja darbinieka veikto sarunu skaitu, garumu un sarunu kvalitāti;
3.8.	Pretendentam jānodrošina Pasūtītājam iespēju saņemt statistiku par Kontaktu centrā ienākušajiem, t.sk. apkalpotajiem un neatbildētajiem zvaniem, izejošajiem zvaniem visu Pasūtītāja operatoru, katra operatora, stundu, minūšu, dienu un mēnešu skatījumā, kā arī jānodrošina regulāru atskaišu piegādi pēc Pasūtītāja nodefinētiem parametriem. Atskaites jānodrošina, izmantojot web bāzētu atskaišu portālu.	*Lattelecom* nodrošinās Pasūtītājam iespēju saņemt statistiku par Kontaktu centrā ienākušajiem, t.sk. apkalpotajiem un neatbildētajiem zvaniem, izejošajiem zvaniem visu Pasūtītāja operatoru, katra operatora, stundu, minūšu, dienu un mēnešu skatījumā, kā arī tiks nodrošināta regulāra atskaišu piegāde pēc Pasūtītāja nodefinētiem parametriem. Atskaites tiks nodrošinātas, izmantojot web bāzētu atskaišu portālu (CUIC).
4.	**Pretendentam piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros jānodrošina šādas vispārējās prasības:**	***Lattelecom* piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros tiks nodrošinātas šādas vispārējās prasības:**
4.1.	Piedāvātajam Kontaktu centra risinājumam (iekārtām) jābūt pilnībā rezervētam risinājumam, kā arī sarunu ierakstu sistēmai jābūt rezervētai (visām iekārtām jābūt pilnībā rezervētām) un jāatrodas Pretendenta divos dažādos datu centros;	Piedāvātais Kontaktu centra risinājums (Kontaktu centra platforma ar visām iesaistītām iekārtām) ir pilnībā rezervēts risinājums, kā arī sarunu ierakstu sistēma ir pilnībā rezervēta (visas iekārtas ir pilnībā rezervētas) un atrodas *Lattelecom* divos dažādos datu centros – divās dažādās lokācijas vietās;
4.2.	Kontaktu centra risinājumā Pretendentam jāizmanto Pasūtītāja rīcībā esošie datori ar esošo programmnodrošinājumu, uz kuriem tiek instalēta operatora aplikācija;	Kontaktu centra risinājumā *Lattelecom* izmantos Pasūtītāja rīcībā esošos datorus ar esošo programmnodrošinājumu, uz kuriem tiks instalēta operatora aplikācija;
4.3.	Pretendentam Kontaktu centra risinājuma ierīkošanai, testēšanai un Pasūtītāja darbinieku apmācībai darbam ar risinājumu, jāspēj iekļauties periodā 14 darba dienās;	*Lattelecom* Kontaktu centra risinājuma ierīkošanai, testēšanai un Pasūtītāja darbinieku apmācībai darbam ar risinājumu, iekļausies 5 darba dienās no līguma noslēgšanas brīža;
4.4.	Pretendentam, ierīkojot Kontaktu centra risinājumu, jāspēj nodrošināt Kontaktu centra darbības nepārtrauktību un sarunu ierakstu arhīva pieejamību, neietekmējot esošo darba vietu darbību;	*Lattelecom*, ierīkojot Kontaktu centra risinājumu, nodrošinās Kontaktu centra darbības nepārtrauktību un sarunu ierakstu arhīva pieejamību, neietekmējot esošo darba vietu darbību;
4.5.	Pretendentam pēc Pasūtītāja pieprasījuma jāspēj nodrošināt Kontaktu centra operatoru esošo 14 darba vietu skaita	*Lattelecom* pēc Pasūtītāja pieprasījuma nodrošinās Kontaktu centra operatoru esošo 14 darba vietu skaita palielināšanas iespēju līdz 20 darba vietām,

	palielināšanas iespēja līdz 20 darba vietām, neietekmējot esošo darba vietu darbību;	neietekmējot esošo darba vietu darbību;
4.6.	Pretendents bez papildus maksas nodrošina Kontaktu centra risinājuma un sarunu ierakstu arhīva izvietošanu uz Pretendenta servera vai serveriem (jāiekļauj piedāvājumā), kas atrodas Pretendenta divos dažādos datu centros (dažādās lokalizācijas vietās);	*Lattelecom* bez papildus maksas nodrošinās Kontaktu centra risinājuma un sarunu ierakstu arhīva izvietošanu uz *Lattelecom* serveriem (iekļauts piedāvājumā), kas atrodas *Lattelecom* divos dažādos datu centros (dažādās lokalizācijas vietās);
4.7.	Pretendentam jānodrošina Kontaktu centra pieslēgums uz publisko komutējamo telefonu tīklu ar minimālo apjomu ne mazāk kā 30 vienlaicīgas sarunas ar iespēju vienlaicīgo sarunu skaitu palielināt pēc pieprasījuma;	*Lattelecom* nodrošinās Kontaktu centra pieslēgumus uz publisko komutējamo telefonu tīklu ar minimālo apjomu ne mazāk kā 30 vienlaicīgas sarunas ar iespēju vienlaicīgo sarunu skaitu palielināt pēc Pasūtītāja pieprasījuma;
4.8.	Pretendentam jānodrošina zvanu saņemšana (iespēja piezvanīt) no visiem Latvijā strādājošajiem sakaru tīkliem, kā arī iespēja saņemt zvanus no ārzemēm;	*Lattelecom* nodrošinās zvanu saņemšanu (iespēja piezvanīt) no visiem Latvijā strādājošajiem sakaru tīkliem, kā arī iespēja saņemt zvanus no ārzemēm;
4.9.	Pretendentam jānodrošina rezervēts datu pieslēgums Kontaktu centra sistēmai. Datu pieslēgumam jābūt pilnībā rezervētam, jāizmanto divi atšķirīgi kabeļi no Pasūtītāja adreses līdz Pretendenta datu tīklam (komunikāciju telpai). Datu pieslēguma apjoms ne mazāks kā 4Mb ar garantētu QoS balss sarunu pārraidi katram datu pieslēgumam;	*Lattelecom* nodrošināts rezervētu datu pieslēgumu Kontaktu centra sistēmai. Datu pieslēgumi ir pilnībā rezervēts, tiks izmantoti divi atšķirīgi kabeļi no Pasūtītāja adreses līdz *Lattelecom* datu tīklam (komunikāciju telpai). Datu pieslēguma apjoms ne mazāks kā 4Mb ar garantētu QoS balss sarunu pārraidi katram datu pieslēgumam;
4.10.	Visas pakalpojuma saņemšanai nepieciešamās iekārtas (modēmi, rūteri, u.c.) Pretendentam uz līguma darbības laiku jānodrošina bez maksas vai jāiekļauj piedāvājuma cenā;	Visas pakalpojuma saņemšanai nepieciešamās iekārtas (modēmi, rūteri, u.c.) *Lattelecom* uz līguma darbības laiku nodrošinās bez maksas vai iekļautas piedāvājuma cenā;
4.11.	Pretendentam jānodrošina Kontaktu centra risinājuma funkcionālo prasību dokumentēšana, uzsākot pakalpojuma sniegšanu (funkcionālo prasību dokuments Pretendentam jāpievieno tehniskajam piedāvājumam kā atsevišķs pielikums tehniskam piedāvājumam), kā arī jānodrošina šī dokumenta uzturēšanu atbilstoši aktuālajam risinājumam visā pakalpojuma līguma darbības laikā.	*Lattelecom* nodrošinās Kontaktu centra risinājuma funkcionālo prasību dokumentēšanu, uzsākot pakalpojuma sniegšanu (funkcionālo prasību dokuments *Lattelecom* ir pievienojis tehniskajam piedāvājumam kā atsevišķu), kā arī nodrošinās šī dokumenta uzturēšanu atbilstoši aktuālajam risinājumam visā pakalpojuma līguma darbības laikā.
5.	**Pretendentam piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros jānodrošina šādas papildus prasības pret kontaktu centru:**	***Lattelecom* piedāvātā Kontaktu centra risinājuma ietvaros tiks nodrošinātas šādas papildus prasības pret kontaktu centru:**
5.1.	Pretendentam jānodrošina:	*Lattelecom* nodrošinās:
5.1.1.	Palīdzības dienests, kas pieejams 24 stundas diennaktī;	Palīdzības dienests, kas pieejams 24 stundas diennaktī;
5.1.2.	Palīdzības dienesta bezmaksas tālruņa numuru, tajā skaitā zvaniem no LMT, Tele2, Bite, Lattelecom u.c. tīkliem (Pretendentam piedāvājumā jānorāda palīdzības dienesta numurs);	Palīdzības dienesta bezmaksas tālruņa numuru, tajā skaitā zvaniem no *LMT*, *Tele2*, *Bite*, *Lattelecom* u.c. tīkliem (*Lattelecom* palīdzības dienesta bezmaksas numurs 80009101);
5.1.3.	Pretendenta darbinieku apkalpošanu palīdzības dienestā;	*Lattelecom* darbinieku apkalpošanu palīdzības dienestā;

5.1.4.	reakcijas laiku uz bojājumu pieteikumiem (informācijas sniegšana par pieteiktu problēmu) - 1 stunda;	reakcijas laiks uz bojājumu pieteikumiem (informācijas sniegšana par pieteiktu problēmu) - 1 stunda;
5.1.5.	reakcijas laiku uz Pasūtītāja izmaiņu pieprasījumiem – ne ilgāk kā 4 stundas;	reakcijas laiku uz Pasūtītāja izmaiņu pieprasījumiem – ne ilgāk kā 4 stundas;
5.1.6.	iekārtu bojājumu gadījumā (telefona aparāts, austiņas) Pretendentam jānodrošina nomaiņa 4 stundu laikā no bojājuma pieteikuma reģistrēšanas brīža;	iekārtu bojājumu gadījumā (telefona aparāts, austiņas) *Lattelecom* nodrošinās nomaiņu 4 stundu laikā no bojājuma pieteikuma reģistrēšanas brīža;
5.1.7.	jebkuru bojājumu novēršanu – ne ilgāk kā 12 stundu laikā no attiecīga pieteikuma reģistrēšanas brīža.	jebkuru bojājumu novēršanu – ne ilgāk kā 12 stundu laikā no attiecīga pieteikuma reģistrēšanas brīža.
5.2.	Pakalpojums jāsniedz nepārtraukti, ja vien to neliedz no Pretendenta neatkarīgi apstākļi;	Pakalpojums tiks sniegts nepārtraukti, ja vien to neliedz no *Lattelecom* neatkarīgi apstākļi;
5.3.	Pretendentam jānodrošina aplikāciju vai tehnoloģiju uzlabošanu esošā līguma ietvaros, bez papildus samaksas;	*Lattelecom* nodrošinās aplikāciju vai tehnoloģiju uzlabošanu esošā līguma ietvaros, bez papildus samaksas;
5.4.	Pretendentam jānodrošina publiskā elektroniskā sakaru tīkla uzraudzība 24 / 7 (divdesmit četras) stundas diennaktī bez pārtraukuma visu gadu;	*Lattelecom* nodrošinās publiskā elektroniskā sakaru tīkla uzraudzību 24 / 7 (divdesmit četras) stundas diennaktī bez pārtraukuma visu gadu;
5.5.	Pretendentam jāgarantē ierīkotās sistēmas testēšana ne retāk kā reizi ceturksnī, testēšanas rezultāti iesniedzami Pasūtītājam pēc pieprasījuma.	*Lattelecom* garantē, ka ierīkotās sistēmas testēšana notiks ne retāk kā reizi ceturksnī, testēšanas rezultāti tiks iesniegti Pasūtītājam pēc pieprasījuma.
5.6.	Pretendentam jāsniedz informācija par bojājumu pieteikumu vai pakalpojumu pārtraukumiem un to statusiem un iemesliem pēc Pasūtītāja pieprasījuma.	*Lattelecom* sniegs informāciju par bojājumu pieteikumu vai pakalpojumu pārtraukumiem un to statusiem un iemesliem pēc Pasūtītāja pieprasījuma.

Darbības procedūru apraksts:

Primārais dalībnieks:	Operators, kas apkalpo ienākošos zvanus.
Mērķis:	Apkalpot Pasūtītāja ienākošos zvanus.
Priekšnosacījumi:	Operators ir autorizējies darbam IS, ar kuru nodrošināta integrācija Kontaktu centra sistēmai un operatoram ir tiesības šajā informācijas sistēmā veikt darbības, kas saistītas ar ienākošo zvanu apkalpošanu, kā arī operatora identifikators Kontaktu centra sistēmā atbilst IS autorizētā lietotāja identifikatoram. UN Operators ir autorizējies darbam ar Kontaktu centra sistēmu un tā statuss/ kompetences sistēmā ir atbilstoši jauna ienākošā zvana saņemšanai.
Procesa ierosinātājs:	Uz Pasūtītāja tālruņa numuru saņemts ienākošais zvans un Kontaktu centra sistēma konkrēto zvanu nodod apkalpošanai operatoram. VAI Operatoram ir pāradresēts uz Pasūtītāja tālruņa numuru veiktais zvans, ko sākotnēji saņēmis cits operators. VAI Operators saņem konsultāciju vai konferences zvanu no cita operatora.
1. Standarta scenārijs:	1.1. Operatora Kontaktu centra sistēmas darba virsmā (dators vai tālrunis) redzama aktīva ikona un informācijas rinda, kas ziņo operatoram par jaunu ienākošo zvanu. 1.2. Kontaktu centrs informē IS par ienākošā zvana saņemšanas notikumu. IS saņem un apstrādā sekojošus, parametrus:

	1.2.1. Zvanītāja tālruņa numurs; 1.3. IS vēršas pie sistēmas datu bāzes, un veic zvanītāja tālruņa numura meklēšanu pacientu datu bāzē pēc tālruņa numura un mobilā tālruņa numura. 1.4. Sagatavotā informācija tiks attēlota operatora darba logā IS, tiklīdz iestāsies ienākošā zvana pacelšanas notikums. 1.5. Operators atbild uz ienākošo zvanu, nospiežot, aktīvo ikonu Kontaktu centra sistēmas darba virsmā, vai nospiežot, taustiņu kombināciju uz klaviatūras vai paceļot tālruni. 1.6. Operatora Kontaktu centra sistēmas darba virsmas informācijas rindā tiek uzsākta sarunas ilguma uzskaitīšana. 1.7. Kontaktu centra sistēma informē IS par ienākošā zvana pacelšanas notikumu, IS apstrādā šādus parametrus: 1.7.1. Zvanītāja tālruņa numurs; 1.8. IS attēlo operatoram no pacientu datu bāzes atlasītos rezultātus par ienākošā zvanītāja tālruņa numuru. Iespējami sekojoši gadījumi: 1.8.1. Numurs atbilst vienam pacientam; 1.8.2. Numurs atbilst vairākiem pacientiem; 1.8.3. Numurs neatbilst nevienam pacientam.
2. Alternatīvie scenāriji:	2.1. Operators neatbild uz ienākošo zvanu – Kontaktu centra sistēma operatoram izmaina pieejamības statusu, kas nodrošina iespēju automātiski reģistrēt un uzskaitīt gadījumus, kad operators nav sistēmā korekti izmainījis pieejamības statusu un nosūta ienākošo zvanu gaidīšanai rindā. 2.2. Ja operators neatbild uz ienākošo zvanu – IS sistēmas datu bāzē atlasītie dati par zvanītāja tālruņa netiek saglabāti.

Primārais dalībnieks:	Operators, kas apkalpo ienākošos zvanus.
Mērķis:	Nodrošināt visu ienākošo zvanu apkalpošanu atbilstoši Pasūtītāja definētajām prasībām/ procesiem.
Priekšnosacījumi:	Operators ir autorizējies darbam IS, ar kuru nodrošināta integrācija Kontaktu centra sistēmai un operatoram ir tiesības šajā informācijas sistēmā veikt darbības, kas saistītas ar ienākošo zvanu apkalpošanu.. UN Operators ir autorizējies darbam ar Kontaktu centra sistēmu un tā statuss, kompetences sistēmā ir atbilstoši jauna ienākošā zvana saņemšana.
Procesa ierosinātājs:	Operators ir atbildējis uz ienākošo zvanu.
1. Standarta scenārijs:	1.1. Operators uzsāk sarunu ar zvanītāju, sniedz atbildes, veic darbības saskaņā ar zvanītāja prasībām. 1.2. Operators veic zvana apkalpošanas darbu IS – zvanu centra logā, kas nodrošina sekojošu funkcionalitāti: operatoram tiek piedāvāts saraksts: 1.2.1. Ar vairākiem atlasītiem pacientiem, kam ir reģistrēts ienākošais tālruņa numurs; 1.2.2. Ar vienu pacientu, kam atbilst ienākošais tālruņa numurs; 1.2.3. Nevienu pacientu, kam atbilst ienākošais tālruņa numurs. 1.3. Vadoties pēc atlases rezultātiem, operators var veikt sekojošas darbības: 1.3.1. Ja ir atrasti vairāki pacienti, kuriem atbilst ienākošais zvanītāja tālruņa numurs – operators noskaidro, kurš no atlasītajiem pacientiem atbilst zvanītājam un izvēlās to no piedāvātā saraksta. 1.3.2. Ja neviens no atlasītajiem pacientiem nav zvanītājs, operators uzsāk pacienta meklēšanu pēc vārda, uzvārda vai personas koda. Ja tāds pacients neeksistē IS datu bāzē, operators uzsāk jauna pacienta kartiņas izveidi. 1.3.3. Ja tiek atlasīts viens pacients, kuram atbilst ienākošā zvanītāja tālruņa

	numurs, operators pārliecinās, ka zvanītājs atbilst atlasītajam pacientam – pārbaudot zvanītāja vārdu uzvārdu vai personas kodu. 1.3.4. Ja ienākošā zvanītāja tālruņa numurs netiek atrasts IS pacientu datu bāzē, operators veic jauna pacienta kartiņas izveidi. 1.4. Kad operators ir izvēlējies kādu no IS atlasītājiem pacientiem VAI Atradis pacientu pēc meklēšanas kritērijiem VAI Izveidojis jaunu pacienta kartiņu, IS no Kontaktu centra sistēmas saņemto zvanītāja tālruņa numuru saglabā pacienta primāro datu laukā „Telefons" vai „Mobilais telefons" vai tabulā „Telefona numuri", kurā tiek glabāti visi pacientam piesaistītie telefona numuri, pēc operatora apstiprinājuma. 1.5. Operators pabeidz sarunu ar zvanītāju. 1.6. Operatora Kontaktu centra sistēmas darba virsmā informācijas rindā tiek pabeigta sarunas ilguma uzskaitīšana. 1.7. Kontaktu centra sistēma informē IS par sarunas pabeigšanas notikumu, nosūtot šādus parametrus: 1.7.1. Zvanītāja/ tālruņa numurs; 1.7.2. Operatora identifikators Kontaktu centra sistēmā. 1.8. IS fiksē, saņemot sarunas pabeigšanas parametrus. 1.9. Operators Kontaktu centra sistēmas darba virsmā reģistrē sarunas tematu (ja šāds solis ir nokonfigurēts Kontaktu centra sistēmā).

Primārais dalībnieks:	Operators, kas veic izejošos zvanus.
Mērķis:	Veikt izejošo zvanu IS reģistrētai personai.
Priekšnosacījumi:	Operators ir autorizējies darbam IS, ar kuru nodrošināta integrācija Kontaktu centra sistēmai un operatoram ir tiesības šajā informācijas sistēmā veikt darbības, kas saistītas ar izejošo zvanu apkalpošanu. UN Operators ir autorizējies darbam ar Kontaktu centra sistēmu un tā statuss/ kompetences sistēmā ir atbilstoši jauna izejošā zvana veikšanai.
Procesa ierosinātājs:	Kontaktu centrs no IS saņem informāciju par izejošā zvana notikumu ar šādu parametru - zvana saņēmēja tālruņa numurs;
1. Standarta scenārijs:	1.1. Operators IS pacienta skatā, cilnē „Primārie dati" veic izejošo zvanu nospiežot pogu „Zvanīt" pie attiecīgā telefona numura. Attiecīgais numurs tiek nosūtīts uz Kontaktu centra sistēmu kā izejošā zvana numurs; 1.2. Kontaktu centra sistēma veic izejošā zvana procedūru; 1.3. Zvana saņēmējs atbild uz saņemto zvanu un operatora Kontaktu centra sistēmas darba virsmā informācijas rindā tiek uzsākta sarunas ilguma skaitīšana. 1.4. Process turpinās saskaņā ar „Apkalpot atbildēto zvanu".
2. Alternatīvie scenāriji:	2.1. <u>Zvana saņēmējs neatbild/ aizņemts:</u> 2.1.1. Pēc standarta scenārija 1.2. soļa operators pārtrauc izejošo zvanu. 2.1.2. Operators Kontaktu centra sistēmas darba virsmā (dators vai tālrunis) reģistrē sarunas tematu (ja šāds solis ir nokonfigurēts Kontaktu centra sistēmā).

Pielikums Nr. 3

„Informācijas centra kontaktu apkalpošanas risinājuma noma”

Finanšu piedāvājums

Nr. p.k.	Pakalpojums	Skaits	Vienības cena EUR bez PVN	Kopā EUR bez PVN
1.	**Ierīkošana**			
	Kontaktu centra ierīkošanu	1	0.00	0.00
	Rezervēta datu pieslēguma ierīkošana	2	0.00	0.00
	Kontaktu centra vadītāja un visu operatoru apmācība Pasūtītāja telpās	1	0.00	0.00
2.	**Abonēšana**			
	Rezervēta Datu pieslēguma abonēšana	2	0.00	0.00
	Operatora telefona aparāta komplekts	20	6.05	121.00
	Operatora austiņu komplekts	20	3.37	67.40
	Kontaktu centra operatora darba vietas programmnodrošinājums ar integrāciju ar Pasūtītāja IS	20	44.04	880.80
	IVR (vienlaicīgo kanālu skaits)	30	6.40	192.00
	Sarunu ierakstu funkcionalitāte ar novērtēšanu darba vietu skaits	20	16.65	333.00
	Piekļuve pielāgojamām atskaitēm (web portālam)	1	17.79	17.79
	Visu Sarunu ierakstu uzglabāšana un ierakstu rezerves kopēšana citā datu centrā citā Pretendenta disku masīvā, GB	200	0.21	42.00
Kopā ierīkošana, EUR bez PVN:				**0.00**
Kopā abonēšanas maksa mēnesī, EUR bez PVN:				**1 653.99**
Kopā abonēšanas maksa 24 mēnešiem, EUR bez PVN:				**39 695.76**
Kopēja piedāvājuma summa (ierīkošana + abonēšanas maksa 24 mēnešiem) EUR bez PVN:				**39 695.76**