1.pielikums

**Tehniskā specifikācija**
**Programmatūras** «**1C:Uzņēmums**» **un tajā iekļauto apakšsistēmu
uzturēšanas un atbalsta pakalpojumi**

**Pasūtītājs:** Rīgas pašvaldības sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Rīgas satiksme”, reģistrācijas numurs 40003619950 (turpmāk – Pasūtītājs).

1. Pakalpojumu vispārējs apraksts:
	1. Pasūtītāja rīcībā esošas ražotāja uzņēmumu resursu pārvaldības sistēmas "1C" programmatūras uzturēšana šādām sistēmām un to apakšsistēmām (zemāk norādītais termins "Autortiesību fiksēta apakšsistēma vai konfigurācija " nozīmē, ka autortiesības pieder Pasūtītājam), turpmāk visas kopā – Sistēma, kā:
		1. **Grāmatvedības, operatīvās uzskaites un noliktavu vadības sistēma**, iekļaujot:
			1. Konfigurācija "Grāmatvedības un operatīvā uzskaite Latvijas uzņēmumam" tehnoloģiskajai platformai "1C:Uzņemums 8";
			2. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Biļešu uzskaite";
			3. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Sodu uzskaite";
			4. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Pasūtījumu uzskaite";
			5. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Riepu uzskaite";
			6. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Autobāzes izdevumu uzskaite";
			7. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Doclogix informācijas apmaiņas modulis";
			8. Bankas sakaru modulis "Citadeles Gateway";
			9. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Intrastat atskaišu vadība";
			10. Autortiesību fiksēta konfigurācija "Autotransporta reģistrs" tehnoloģiskajai platformai "1C:Uzņemums 8";
			11. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "webCeļazīme" tehnoloģiskajai platformai "1C:Uzņemums 8".
		2. **Algas aprēķina un personāla uzskaites sistēma**, iekļaujot:
			1. Konfigurācija "Personāla vadība un Algas aprēķins Latvijai" tehnoloģiskajai platformai "1C:Uzņemums 8.3";
			2. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Atvaļinājumu uzskaite";
			3. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Atvaļinājumu plānošana";
			4. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "OVP uzskaite";
			5. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Obligāto veselības pārbaudes kontrole";
			6. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Arodslimību datu reģistrs";
			7. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Darba aizsardzības ievadinstruktāžu uzskaite";
			8. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Pārkāpumu reģistrācija un uzskaite";
			9. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Caurlaižu uzskaite";
			10. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Darba stāža uzskaite";
			11. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Arodbiedrības biedru naudas ieturēšana";
			12. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Izpildrakstu uzskaite";
			13. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Uzņēmuma struktūrvienību pakļautība un aizvietošanas kārtība darbinieka prombūtnes gadījumā";
			14. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Vadītāju apliecību uzskaite";
			15. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "1C web vide (uzskaitvežu darba vieta)";
			16. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Algas reģistrs";
			17. Autortiesību fiksēta apakšsistēma "Virsstundu un dīkstāves stundu uzskaite un piemaksu aprēķins";
		3. Mobilā lietotne "Līgumsodu reģistrs".
		4. Konfigurācija "1C:Muzejs" tehnoloģiskajai platformai "1C:Uzņemums 8".
		5. Konfigurācija "1C:Bibliotēka" tehnoloģiskajai platformai "1C:Uzņemums 8".
	2. Pretendents veic Sistēmas sastāvdaļu uzturēšanu, kas iekļauj tehnisko atbalstu, problēmu pieteikumu novēršanu, konsultāciju sniegšanu, atbilstoši un ievērojot ITIL ITSM (Support level) vadlīnijas ar šādām pieteikumu kategorijām un to prioritātēm:
		1. avārija – problēma, kas izraisa pilnīgu Sistēmas apstāšanos un/vai funkciju nepieejamību (**1. kategorija**);
		2. kļūda, ko nevar apiet – problēma, ko izraisījusi Sistēmas programmatūras kļūda, vai nekorekta darbība un kas rada ievērojamus funkcionalitātes zudumus un nav zināms problēmas apiešanas risinājums, bet ir iespējams darbu turpināt ierobežotā režīmā (**2. kategorija**);
		3. kļūda, ko var apiet – problēma, kas izraisa minimālus iespēju un/vai funkciju zudumus, ietekme uz Sistēmu ir mazsvarīga vai sagādā neērtības (**3. kategorija**);
		4. neprecizitāte – problēma, kas neizraisa iespējamus zudumus un ir uzskatāma par Sistēmas programmatūras kļūdu, neprecizitāti vai nekorektu darbību, kas rada nelielu ietekmi uz darbu Sistēmā (**4. kategorija**);
		5. konsultācija – situācija, kad Pasūtītājam ir nepieciešams saņemt atbalstu noteiktu jautājumu risināšanai, vai papildu informācijas iegūšanai par Sistēmu un tās funkcionālajām iespējām, tajā skaitā apmācību veikšanai darbam ar Sistēmu (**5. kategorija**).
	3. Uzturēšanā nodrošina pieteikumu, problēmu un bojājumu centralizētu apstrādi 24 stundas dienā 7 dienas nedēļā šādos kanālos:
		1. zvaniem uz norādītu kontakttālruni (1.un 2. kategorijas gadījumos);
		2. elektronisku vēstuļu sūtījumiem uz norādītu e-pasta adresi;
	4. Pieteikuma saņemšanas brīdī reģistrē Pretendenta Pieteikumu sistēmā tā pieteikšanas laiku un sniedz reģistrācijas apstiprinājumu, nosūtot atbildes e-pasta paziņojumu.
	5. Nodrošina Pasūtītājam piekļuvi Pretendenta Pieteikumu sistēmā reģistrētajiem Pasūtītāja pieteikumiem.
	6. Uzturēšanu sniedz šādā darba režīmā:
		1. visu kategoriju pieteikumiem, izņemot 1.un 2. kategorijas gadījumos, darba dienās pamata darba laikā no plkst.8:00 līdz 17:00;
		2. lēmumu pieņemšanu par pieteikumu kategorijas maiņu no zemākas uz 1. vai 2. kategoriju un tā izpildes uzsākšanu ārpus pamata darba veic tikai Pasūtītājs.
	7. Uzturēšanā pieteikto problēmu novēršanu un/vai uzdevumu apstrādi veic saskaņā ar Tehniskās specifikācijas 1.2. punktā noteikto darba režīmu un ievērojot šādus minimālos reakcijas, pagaidu risinājuma un pilnas novēršanas laikus:
		1. reakcijas laiks ir – laika periods no pieteikuma saņemšanas, kad ir sniegta vai reģistrēta pilna apjoma pieteikuma informācija, brīža līdz brīdim, kad tiek iesniegta reakcijas laika atbilde, kurā iekļauj vismaz šādu informāciju: izskaidrots problēmas cēlonis (ja tas ir zināms), izskaidrots veids, kā tiks novērsta un atrisināta problēma, vai sniegta informācija, pagaidu risinājuma ieviešanas un/vai novēršanas laiks un/vai plāns, nepieciešamās un/vai veicamās darbības, kas palīdzētu problēmu lokalizēt vai minimizēt tās ietekmi;
		2. pastāvīgā risinājuma piegādes mērķa termiņš vai atrisināšanas laiks un pagaidu risinājuma piegādes mērķa termiņš – ir laika periods no reakcijas laika atbildes saņemšanas un apstiprināšanas brīža, līdz brīdim, kad pakalpojumu sniedzējs ir nodrošinājis risinājumu, pēc kura vairs nav iespējams atkārtot pieteikto problēmu, vai arī ir veicis darbības, kas samazina attiecīgā pieteikuma kategoriju uz zemāku;
		3. reakcijas laiks **1. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 2 stundas ar pagaidu risināšanas darba izpildi 4 stundu laikā un pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 24 stundu laikā;
		4. reakcijas laiks **2. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 4 stundas ar pagaidu risināšanas darba izpildi 8 stundu laikā un pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 24 stundu laikā;
		5. reakcijas laiks **3. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 8 stundas ar pagaidu risināšanas darba izpildi 24 stundu laikā un pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 48 stundu laikā;
		6. reakcijas laiks **4. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 2 darbdienas ar pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 3 darbdienas;
		7. reakcijas laiks **5. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 3 darbdienas.
2. Pakalpojumu izmaksās iekļauj visas ar problēmu pieteikumu apstrādi saistītās komponentes, darba samaksu darbaspēkam, transportēšanu, nepieciešamās atļaujas no trešajām personām, tajā skaitā:
	1. līdz 400 unikālu lietotāju tiešsaistes slēguma darbvietu uzraudzību, nodrošinot Tehniskās specifikācijas prasības attiecībā uz 1., 2., 3., 4. un 5. kategorijas pieteikumu uzturēšanu un atrisināšanu atbilstoši pieprasījumiem;
	2. speciālistu pieejamību, lai garantētu Līgumā noteikto pienākumu izpildi;
	3. kļūdu novēršanu;
	4. nepārtrauktu Sistēmas darbspējas tehnisku uzraudzību un profilaktiskas apkopes;
	5. pieteikumu pārvaldību, pārskatu par iepriekšējā mēnesī pieteiktajiem un risinātajiem pieteikumiem sagatavošanu;
	6. identiskas Sistēmai testa vides, gan savā (Pretendenta), gan Pasūtītāja tehniskajos resursos uzturēšanu ar automatizēti veiktu nepārtrauktu personas datu aizstāšanu;
	7. nodrošina atbalstu ar Sistēmu saistīto aplikāciju un datu bāzu serveru uzturēšanu;
	8. informācijas un konsultāciju sniegšanu Pasūtītāja izvēlētam izstrādes pakalpojumu sniedzējam par 1C Sistēmas tehnisko nodrošinājumu, arhitektūru, web servisiem, datu apmaiņas metodēm, integrāciju ar citām Pasūtītāja Informācijas Sistēmām u.c.
3. Pretendents tiek atbrīvots no pienākuma nodrošināt uzturēšanu tām Sistēmas komponentēm, kurām Pasūtītājs Līguma darbības laikā ir pasūtījis papildinājumu izstrādi citam pakalpojumu sniedzējam.
4. Plānotais līguma darbības termiņš 18 mēneši no līguma noslēgšanas brīža un līguma apjoms šajā periodā nepārsniedz EUR 41 000,00 (četrdesmit viens tūkstotis eiro un 0 centi), neieskaitot PVN.
5. Nodrošināt fizisko personu datu aizsardzību saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 27. aprīļa regulas (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK un Fizisko personu datu apstrādes likuma prasībām, atļaujot pieeju personas datiem tikai autentificētiem Sistēmas lietotājiem, kam piekļuve datiem nepieciešama darba uzdevumu realizācijai, un katru reizi veicot par to atbilstošu ierakstu audita pierakstu žurnālā. Līguma noslēgšanas gadījumā Pretendents slēdz "Datu pārziņa un apstrādātāja līgumu".
6. Nodrošināt datu dzēšanu vai minimizēšanu pēc Pasūtītāja pieprasījuma noteiktajos termiņos, ja tas nav pretrunā ar Latvijas Republikas un Eiropas Savienības normatīvajiem aktiem.