**TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA**

***Par ražošanas un remontu uzskaites un vadības sistēmas uzturēšanu***

1. Pretendents apņemas veikt Pasūtītāja ražošanas un remontu uzskaites un vadības sistēmas “IBM Maximo for Transportation” uzturēšanas un atbalsta pakalpojumus (turpmāk viss kopā – Pakalpojumi) no līguma noslēgšanas brīža viena gada laikā šādā detalizācijā:
   1. Uzturēt, administrēt un pēc pieprasījuma konfigurēt Pasūtītāja ražošanas un remontu uzskaites un vadības sistēmu “IBM Maximo for Transportation” (turpmāk - Sistēma);
   2. Nodrošināt Sistēmas uzraudzību un darbības novērošanu. Proaktīvi vai pēc saņemta Pasūtītāja pieteikuma risināt darbības problēmas un sniegt ieteikumus to risināšanai;
   3. Nodrošināt lietotāju atbalstu un sniegt rekomendācijas darbam ar risinājumu;
   4. Nodrošināt sistēmā reģistrēto kļūdu novēršanu, kas veidojas nepilnīgu saņemto datu rezultātā.
   5. Nodrošināt saņemto pieteikumu reģistrēšanu pieteikumu sistēmā, katra mēneša sākumā iesniedzot atskaiti Pasūtītājam par iepriekšējā mēnesī veiktajiem darbiem.
2. Pakalpojumu ietvarā nodrošina atbalstu:
   1. problēmu pieteikumu pieņemšanu darba dienās darba laikā no plkst. 8.00 līdz 17.00 pa tālruni vai e-pastu;
   2. ievērot Pakalpojuma pieteikuma reakcijas laiku, kur reakcijas laiks ir laiks no problēmas pieteikuma saņemšanas brīža līdz brīdim, kad tiek paziņots, ka pieteikums ir saņemts, ir veikta tā analīze un sagatavots risinājuma scenārijs vai darbības plāns problēmas novēršanai un darbspēju atjaunošanai: 4 (četras) stundas.
3. Uzturēšanas darbiem plānotais viena gada apjoms ir 120 stundas (vidēji 10 h/mēn).