**TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA**

*ārējo pieteikumu un incidentu reģistrācijas un pārvaldības informācijas sistēmas piegāde, apmācība, integrācija ar Pasūtītāja Informācijas Sistēmām un uzturēšana*

1. Rīgas pašvaldības sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Rīgas satiksme”, reģistrācijas numurs 40003619950 (turpmāk tekstā – Pasūtītājs).
2. Ārējo pieteikumu un incidentu reģistrācijas un pārvaldības informācijas sistēma (turpmāk tekstā – PS) tiek piegādāta ar visām nepieciešamām trešo pušu licencēm beztermiņa lietošanai, ja šādas licences ir nepieciešamas PS lietošanai, pielāgošanai vai funkcionalitātes uzlabošanai.
	1. Risinājumam ir jābūt pieejamam vismaz latviešu valodā.
	2. Pretendentam ir jānodrošina Pasūtītājam iespēju radīt, mainīt, dzēst darba plūsmas bez papildu samaksas vai papildu izmaksām par licencēm.
	3. Pretendentam ir jānodrošina Pasūtītājam iespēju papildināt, labot, strukturēt līmeņos, dzēst visus nepieciešamos PS klasifikatorus un plūsmas.
	4. Jānodrošina automātiska PS datu rezerves kopēšana ne retāk kā reizi 2 stundās un PS atjaunošana ne ilgāk kā 4 stundās.
	5. Pretendents nodrošina problēmu novēršanu vai risinājuma saņemšanu darba dienās no plkst. 7:30 – 20:00.
	6. Nodrošināt visu datu eksportu CSV vai SQL formātā pēc Pasūtītāja rakstiska pieprasījuma ne vēlāk kā 10 darba dienu laikā.
	7. Nodrošināt klienta vēsturisko datu importu un integrāciju no CSV vai SQL formāta, tai skaitā klasifikatoru datus.
	8. Nodrošina PS incidentu vai nepilnību reģistrācijas iespēju un novēršanas atsekošanu atbilstoši SLA.
	9. Nodrošina lietotāju apmācību darbam ar PS un tajā pieejamām funkcionalitātēm klātienē vai tiešsaistē vismaz 12 stundu apjomā ar apmācības ierakstu un apmācības ieraksta nodošanu Pasūtītāja rīcībā bez papildu samaksas.
	10. Uzturēšanas periodā, Pretendents veic PS versiju atjaunošanu, drošības uzlabojumu un pielāgojumu veikšanu, ja mainās Latvijas Republikas vai Eiropas Savienības regulējums un PS neatbilst kādām no likuma prasībām.
	11. PS ieviešanas laikā, Pretendents veic sākuma uzstādījumu un darba plūsmu izveidi atbilstoši Pasūtītāja biznesa funkcionalitātei, kā arī apmācot Pasūtītāja Informācijas sistēmu daļas darbiniekus veikt nepieciešanās izmaiņas un uzlabojumus, tai skaitā jaunu atskaišu izveidi un izgūšanu, kā arī citām funkcijām, kas nepieciešanas Pasūtītāja lietotāju atbalsta sniegšanai.
	12. PS ir jābūt iespējai veikt divpusēju datu apmaiņu ar Pasūtītāja Projektu pārvaldības IS.
3. Pretendentam jānodrošina integrācijas ar sekojošām Pasūtītāja Informācijas sistēmām (turpmāk tekstā – IS):
	1. *Microsoft Active Directory OnPremise* vai *Azure* (turpmāk tekstā – AD) – piekļuves kontrolei un lietotāju tiesību pārvaldībai;
	2. *DocLogix* (turpmāk tekstā – DL) - oficiāli iesniegto pieteikumu ievietošanai PS;
	3. *Odoo 15 Community Edition OnPremise* (turpmāk tekstā – Odoo);
	4. *UContact* (turpmāk tekstā – UC);
	5. *Easy Redmine* (turpmāk tekstā – CRM);
	6. Citām informācijas sistēmām pēc pieprasījuma.
4. Pretendentam piedāvātajam PS risinājumam jānodrošina biznesa funkcionalitāte:
	1. pieņemt un reģistrēt ar Unikālu Identifikatoru (turpmāk tekstā – UI) gan strukturētus neierobežotu līmeņu, gan nestrukturētus pieteikumus, papildinot strukturēšanai nepieciešamos datus no Pasūtītāja IS;
	2. nosūtīt atbildi pieteikuma iesniedzējam ar iespēju identificēt Pasūtītāja darbinieku, kurš nosūtīja atbildi, piesaistot to ienākošā pieteikuma UI;
	3. iespēja nosūtīt pielikumus vismaz šādos failu formātos (PDF, eDoc, docx, utt.), saglabāt šos pielikumus un piesaistīt konkrētam pieteikuma UI;
	4. pieprasot papildinājumus vai precizējumus no Pieteikuma pieteicēja, sarakstē saglabāt UI un papildināt pieteikumu ar sarakstes saturu un jauniem pielikumiem, ja šādi ir pievienoti;
	5. realizēt pieteikumu meklēšanu pēc frāzēm, statusiem, metadatiem, izpildes termiņiem un citiem Pasūtītāja klasifikatoriem;
	6. realizēt lietotāju piekļuves žurnāla izveidi un pieteikuma statusa vai informācijas izmaiņu reģistrēšanu, reģistrējot datumu, laiku un lietotāja identifikatoru,
	7. realizēt automātisku izpildes termiņu noteikšanu atbilstoši pieteikuma tipa klasifikācijai;
	8. realizēt automātisku izpildes prioritātes noteikšanu atbilstoši pieteikuma tipa klasifikatoram,
	9. realizēt automatizētu strukturētu pieteikumu un datu ievadi no Pasūtītāju IS;
	10. automatizēta pieteikumu apstrādes izpildes termiņu kontrole, e-pastā un PS, brīdinot atbildīgo personu vai iesaistīto personu grupu;
	11. automatizēta pieteikuma apstrādes īpašnieku (atbildīgo) noteikšana atbilstoši pieteikuma tipa klasifikatoram un iespējām deleģēt vai mainīt pieteikuma īpašnieku;
	12. automatizēta apakšuzdevumu izveide, darba izpildes atsekošana, ja tiek noteikti vairāki atbildīgie, statusa maiņa pie izpildes kritērijiem un atsekošanas iespēja;
	13. pieteikumā jābūt iespējai veidot multikritēriju laukus atbilstoši iepriekš izveidotam sarakstam vai datu apmaiņā no citas informācijas sistēmas;
	14. atbilstoši piekļuves tiesībām un lietotāja tiesībām, jābūt iespējai mainīt un papildināt pieteikumu datus, pievienot pielikumus, mainīt klasifikāciju, apvienot pieteikumus vai izveidot jaunus pieteikumus manuāli;
	15. automātiski un pārskatāmi jābūt pieejamam esošajam statusam, pieteikuma apstrādes vēsturei ar informāciju par datumiem un iesaistītām personām, prioritātes un klasifikācijas izmaiņām, ja tādas bijušas;
	16. PS jānodrošina reālā laikā datu sinhronizācija un izmaiņas lietotāju tiesībās ar Pasūtītāja Microsoft Azure Active Directory (AD) rīku;
	17. PS jānodrošina lietotāju apziņošana uz e-pastu par jauna izpildes uzdevuma vai pieteikuma saņemšanu, statusa maiņu vai atbildībā esošā uzdevuma nodošanu izpildei citam lietotājam;
	18. lietotājam ir pārskatāmi jābūt redzamiem atbildībā esošiem pieteikumiem ar iespēju šķirot pēc prioritātes, izpildes termiņiem, kā arī citiem klasifikatoriem vai atslēgas vārdiem;
	19. lietotājiem, atbilstoši piešķirtajām piekļuves tiesībām, jābūt iespējai radīt saistītu pieteikumu, kurš tiks izmantots par pamatu gala atbildes sagatavošanai;
	20. lietotājiem, atbilstoši piešķirtajām piekļuves tiesībām, jābūt iespējai apstiprināt vai noraidīt risinājumu vai lēmumu, ko veicis pieteikuma izpildes atbildīgā persona.
	21. lietotājiem, atbilstoši piešķirtajām piekļuves tiesībām, jābūt iespējai slēgt automātiski vai manuāli pieteikumu pēc atbildes nosūtīšanas Pieteicējam, vai atbildes nosūtīšana nav nepieciešama kādā no klasifikatora paredzētiem gadījumiem un darba plūsmas uzstādījumiem;
	22. veikt atzīmi pieteikumam par atbildes sniegšanas nepieciešamību, kā arī automatizēt atbilstoši pieteikuma kategorijai.
	23. nodrošināt iespēju Pasūtītājam definēt darba plūsmas un obligātos apstiprināšanas vai automātiskās deleģēšanas etapus, bez kuriem izpildes vai pieteikumu slēgšanas turpināšana nav pieļaujama;
	24. atbilžu sagatavošanai standarta situācijās ir jābūt pieejām atbilžu projektu sagatavēm, kas ir manuāli rediģējamas. Pasūtītājam ir jābūt iespējai papildināt atbilžu sagatavju sarakstu un piesaistīt konkrētām darba plūsmām;
	25. lietotājiem, atbilstoši piešķirtajām piekļuves tiesībām, jābūt iespējai redzēt visus pieteikumus un veikt atskaišu izgūšanu par aktuāliem statusiem, izpildes termiņu ievērošanu, kopējo statistiku, kā arī pēc jebkuriem klasifikatoru datiem;
	26. Pēc pieteikuma apstrādes, visiem datiem, kas nav nepieciešami Pasūtītāja turpmāko uzdevumu izpildei, ir jābūt anonimizētiem vai dzēstiem automātiski Pasūtītāja noteiktajos termiņos, saglabājot žurnālā informāciju ar laika atzīmi par šo datu anonimizāciju vai dzēšanu, ar iespēju pēc pieprasījuma šos žurnāla datus izgūt, atbilstoši Vispārīgās datu aizsardzības regulas labās prakses un pārvaldības principiem.
5. Pretendentam jānodrošina datu apmaiņa ar Pasūtītāja informācijas sistēmām:
	1. ienākošie un izejošie zvani UC;
	2. *Web* forma un identificēto lietotāju personīgais profils no Pasūtītāja tīmekļvietnes [www.rigassatiksme.lv;](http://www.rigassatiksme.lv)
	3. Ienākošie un izejošie e-pasti;
	4. Dokumentu reģistrēšana DL;
	5. Sociālie tīkli *Facebook*, *Twitter*, *LinkedIn*.
	6. *Easy Redmine CRM*;
	7. Citām Pasūtītāja informācijas sistēmām pēc pieprasījuma.