

A: Funkcionālie jautājumi

1. Vai ir kādas vadlīnijas vai prasības no Pasūtītāja puses par PS ieviešanas vēlamo Metodoloģiju?
Tradicionālā projektu vadības metode Waterfall, definējot izstrādājamo produktu, veicot produkta izstrādi, testēšanu un nododot ekspluatācijā radīto produktu.
2. Vai ir kādas prasības par nodevumiem, kurus nepieciešams sagatavot PS ieviešanas un nodošanas laikā?
Risinājuma tehniskā specifikācija, pavaddokumentācija (apraksti, lietotāju instrukcijas, utt.)
3. Tehniskā specifikācija, punkts 2:
 - a) Ir nepieciešams precizējums par sistēmas piegādi ar visām nepieciešamām trešo pušu licencēm. Vai ir iespējams variants, kad sistēma tiek piegādāta ar nepieciešamajām licencēm, bet līgums un maksāšanas kārtība ar sistēmas ražotāju (licences) un sistēmas piegādātāju (darbs) ir atsevišķs?
Piegāde ietver licences un Pretendenta darbu.
 - b) Ir nepieciešams precizējums par licenču beztermiņa lietošanu. Vai ir domāts, ka Pasūtītājs samaksā vienreizēju maksājumu par visām nepieciešamajām licencēm uz beztermiņa nosacījumiem? Ja produkta ražotājam neeksistē beztermiņa nosacījumi attiecībā uz licenču iegādi, tad, vai Pasūtītājam interesētu licenču iegāde uz konkrētu termiņu?
Beztermiņa.
4. Lai varētu aprēķināt PS licenču cenas, ir nepieciešama sekojoša informācija - lūdzu skatīt Pielikumu 1.
Lietotāju skaits publicēts RP SIA "Rīgas satiksme" mājaslapā šīs tirgus izpētes paziņojumā (dokumentā "Atbildes uz jautājumiem").
5. Tehniskās specifikācijas nosaukumā ir minēts – pieteikumu un incidentu reģistrācijas un pārvaldības informācijas sistēmas piegāde, vai varat lūdzu izskaidrot, kā Pasūtītājs redz atšķirību starp ārējiem pieteikumiem un incidentiem? Un lūdzu precizējiet, vai tvērienā iet runa tikai par ārējiem pieteikumiem, tas ir, iekšējie pieteikumi un incidenti nav daļa no tvēriena?
Datu apstrādes princips vienāds gan ārējiem, gan iekšējiem pieteikumiem. Pieteikuma eskalācijas ceļš un datu plūsma neatšķirsies. Atkarībā no sfēras/specifikas atšķirsies tikai klasifikatoru saturs.
6. Tehniskā specifikācija, punkts 2.1:
Vai Pasūtītājam nepieciešams, lai pilnīgi viss lietotāju interfeisā ir iztulkots latviski, vai ir pietiekami, ka ir vismaz 80% tulkojums (visi lauki, ievad-dati, objektu nosaukumi), bet dažas navigācijas vai sistēmai specifiski nosaukumi paliek netulkoti (tas ir, paliek angļu valodā)?
Dokumentācijai ir jābūt latviešu valodā. Savukārt interfeisa un rīku navigācijas vai sistēmas specifiski nosaukumi var būt angļu valodā.
7. Tehniskā specifikācija, punkts 2.2:
Lūdzu apstipriniet, vai esam pareizi sapratuši, kas ir darba plūsma PS kontekstā. Darba plūsmas ir PS konfigurācijas rīks vai rīki ar kuru palīdzību tiek automatizētas pieteikumu plūsmas un dzīvescikls, piemēram, automātiska iesaistīto pušu informēšana, lauku atjaunošana vai automātiska pieteikumu piešķiršana pēc izvēlētās pieteikuma kategorijas.
Jā
8. Tehniskā specifikācija, punkts 2.3:
Lūdzu izskaidrot, kas ir klasifikatori PS kontekstā un ar ko tiek saprasts – strukturēt līmeņos. Lūdzu minēt piemēru, lai ir pilnīga pārliecība par kopēju sapratni.
Datu strukturēšana atbilstoši konkrēti definētiem laukiem, piem., laukā "datums" norādām pieteikuma iesniegšanas datumu, utt.

9. Tehniskā specifikācija, punkts 2.5:
Vai izvēlētais laika posms ir apspriežams? Vai tas ir saskaņā ar Klientu apkalpošanas darba laikiem? Vai ir iespējams nodefinēt precīzāk, kas ir sagaidāms minētājā laika posmā, ņemot vērā SLA kritērijus (punkts 2.8)? Lūdzu precizēt, kāds ir vēlamais SLA.
Jānodrošina iespēja iesniegt problēmu atbilstoši Pasūtītāja informācijas centra darba laikam, t.sk. brīvdienās. Izpildītājam šis pieteikums jāpiereģistrē. Būtiski saprast Izpildītāja reakcijas laiku un problēmas novēršanas termiņu.
10. Tehniskā specifikācija, punkts 2.8:
Vai Pretendentam ir jānodrošina sistēma, kurā reģistrēt incidentus un atsekt SLA, vai Pasūtītājs nodrošina šo sistēmu?
Jā, Pretendentam šāda sistēma ir jānodrošina, ar iespēju no tās izgūt pārskatus.
11. Tehniskā specifikācija, punkts 2.9:
Lūdzu apstipriniet, ka ar 'bez papildus samaksas' tiek saprasts – neprasīt papildus samaksu par apmācības ierakstu un tā nodošanu Pasūtītājam.
Jā.
12. Tehniskā specifikācija, punkts 2.10:
Par likuma prasību ievērošanu - vai tās būs Piegādātāja vai Pasūtītāja pienākums sekot un informēt par pienākušajām izmaiņām? Gadījumā, ja Piegādātājam ir jāseko, vai varat precizēt lūdzu kādiem regulējumiem ir jāseko?
Vispārīgā datu aizsardzības regula (GDPR)
13. Tehniskā specifikācija, punkts 4.1 un 4.9:
No kādiem avotiem (IS) pieteikumi tiks pieņemti (tvēriena kontekstā)?
Skat. tehniskās specifikācijas 3.punktu.
14. Tehniskā specifikācija, punkts 4.3:
Lūdzu definēt pielikumu maksimālais failu lielums (MB). Vai ir pareizi saprasts, ka jāspēj nosūtīt e-pastu ar pielikumu klientam no PS?
Maksimālais failu lielums 32MB.
15. Tehniskā specifikācija, punkts 4.6:
Vai varat lūdzu aprakstīt detalizētāk par lietotāju piekļuves žurnālu – vai derēs, ka tiks saglabāta vēsture objekta līmenī par veiktajām darbībām? Vēsture var tikt sekota līdz 20 laukiem.
Nepieciešami pilni auditācijas pieraksti par pieteikumu plūsmu.
16. Tehniskā specifikācija, punkts 4.12:
Lūdzu izskaidrot detalizētāk par apakš uzdevumu atsekošanas iespējām, vai ar to ir domāts – vēstures glabāšana par veiktajām izmaiņām apakš uzdevumu lauku līmenī?
Ja pieteikumam ir 2 vai vairāk izpildītāju, jābūt iespējai atsekt katru izpildītāja veikto darbību plūsmu un statusu.
17. Tehniskā specifikācija, punkts 4.14:
Lūdzu detalizētāk par pieteikumu apvienošanas prasībām. Kādos gadījumos ir nepieciešama pieteikumu apvienošana?
Ja pieteikums atkārtojas un konstatēts, ka to ir iesniegusi viena un tā pati persona tikai dažādos kanālos, jābūt iespējai šos pieteikumus apvienot.
18. Tehniskā specifikācija, punkts 4.15:
Lūdzu detalizētāk izskaidrot šo prasību – piemēram, vai ir pietiekami, ka par katru objektu (pieteikums, aktivitāte, apakš uzdevums u.c.) tiek glabāta vēstures informācija, kura ir pārskatāma, apskatot attiecīgā objekta detaļas?
Jā

19. Tehniskā specifikācija, punkts 4.20:

Vai tas nozīmē, ka katram pieteikumam ir nepieciešams izstrādāt arī pieteikuma atbildes apstiprinājuma procesu – tas ir, nosacījumi, kad ir nepieciešams saņemt apstiprinājumu, automātiskas statusu izmaiņas u.c.

Jā. Viena persona ir izpildītājs, otra – pieņem lēmumu apstiprināt vai neapstiprināt risinājumu. Automātisks apstiprinājums par statusa izmaiņām nav nepieciešams.

B: Integrācijas/Migrācijas jautājumi

20. Tehniskā specifikācija, punkts 2.6:

Kādus datus ir jāspēj eksportēt? Vai šie dati tiks izmantoti, lai importētu tos kādā citā sistēmā?

Ar pieteikumu saistītie datu lauki, statuss, auditācijas pieraksti. Nepieciešamības gadījumā tie var tikt importēti citā IS.

21. Tehniskā specifikācija, punkts 2.7:

Nepieciešams zināt – kāds ir vēsturisko datu apjoms, kādi objekti un kāda struktūra, no kādām sistēmām šie dati nāks (no vienas vai vairākām sistēmām). Lūdzu pievienot CSV piemēru, lai saprastu sarežģītību un datu konversijas nepieciešamību. Mēs pieļaujam, ka vēsturiskie dati atnāks formātā, kas neatbilst 1:1 ar PS sistēmas struktūru un datu transformācijas būs jāveic Piegādātājam, lūdzu komentējiet, ja pieņēmums ir aplams.

Dati no vairākām sistēmām. Datu transformācija būs jāveic, jo datu avots ir dažādas informācijas sistēmas.

22. Tehniskā specifikācija, punkts 2.4:

Ir nepieciešams vairāk informācijas par:

a) Datu rezerves kopēšanas prasība – datu tvēriens (kādi dati) un vai ir prasība par sistēmu uz kuru šie dati ir jākopē? - *Ar pieteikumu saistītie datu lauki, statuss, auditācijas pieraksti. Iespēja avārijas gadījumā atjaunot datus no rezerves kopijas. Kopija uz RS serveriem.*

b) PS atjaunošana – datu tvēriens (kādi dati). -

Vai minētie - 2 stundas un 4 stundas termiņi ir apspriežami vai nemaināmi, jo atbilst Pasūtītāja drošības vadlīnijām? – *Ir apspriežami.*

23. Tehniskā specifikācija, punkts 2.12:

Vai Pasūtītāja Projektu Pārvaldības IS ir Easy Redmine? Lūdzu definējiet:

Pasūtītāja Projektu Pārvaldības IS būs Uzņēmuma resursu pārvaldības sistēmas Odoo - Project modulis.

- Sistēmas nosaukums, versija, produktu pakas nosaukums (edition).
- Vai tā ir on-premise vai cloud?
- Vienpusēja vai divpusēja integrācija.
- Kādi ir integrācijas lietošanas gadījumi.
- Vai ir zināmas IS integrēšanas iespējas?
- Vai šī sistēma ir jau saintegrēta ar kādu no esošajām Pasūtītāja sistēmām.
- Tehniskā specifikācija (ja ir pieejama).

24. Tehniskā specifikācija, punkts 3:

Ja Finanšu piedāvājumā ir jāiekļauj integrācijas realizācija ar visām minētajām sistēmām, tad ir nepieciešama vairāk informācijas:

Microsoft Active Directory OnPremise vai Azure:

- OnPremise vai Azure? Konfigurācijas vērtējums atšķirsies. – *Gan OnPremise, gan Azure*
- Lūdzu izskaidrot, kādiem lietošanas gadījumiem Pasūtītājs vēlas izmantot PS un AD integrāciju. Kādas ir prasības par lietotāju izveidošanu, piekļuves kontroles piešķiršanu – kas ir jādefinē AD un ko drīkst definēt PS.

Piekļuves kontroles loma definējama AD (lietotājs, administrators, informācijas centra darbinieks). PS definējamas lietotāju grupas, papildus nesaistītas no AD piekļuvju piešķiršanas.

- Lūdzu izskaidrot, ko nozīmē reālā laikā datu sinhronizācija šīs integrācijas kontekstā? (4.16).

- Tehniskā specifikācija vai detalizētākas prasības (ja ir pieejams). – *Nav pieejams tirgus izpētes ietvaros.*

DocLogix (turpmāk tekstā – DL) - oficiāli iesniegto pieteikumu ievietošanai PS.

Integrācijas ar DocLogix nepieciešamība tiks precizēta. Šobrīd prasība nav uzskatāma par obligātu. Iespējams būs nepieciešamība integrācija ar citu dokumentu pārvaldības sistēmu.

- Produktu pakas nosaukums (edition).
- Vai tā ir on-premise vai cloud?
- Vienpusēja vai divpusēja integrācija
- Kādi ir integrācijas lietošanas gadījumi.
- Vai ir zināmas DL integrēšanas iespējas ?
- Vai šī sistēma ir jau saintegrēta ar kādu no esošajām Pasūtītāja sistēmām.
- Tehniskā specifikācija (ja ir pieejama).

Odoo 15 Community Edition OnPremise (turpmāk tekstā – Odoo)

- Produktu pakas nosaukums (edition). – *Šobrīd notiek Odoo integrācija un moduļu pielāgošana, tādēļ nevaram sniegt atbildi par galējiem moduļu risinājumiem.*
- Vai tā ir on-premise vai cloud? – *On-premise*
- Vienpusēja vai divpusēja integrācija. - *Divpusēja*
- Kādi ir integrācijas lietošanas gadījumi. - *Šis jautājums nav attiecināms uz tirgus izpēti.*
- Vai ir zināmas Odoo integrēšanas iespējas ?
- Vai šī sistēma ir jau saintegrēta ar kādu no esošajām Pasūtītāja sistēmām. -
- Tehniskā specifikācija (ja ir pieejama). - *Nav pieejama tirgus izpētes ietvaros.*

UContact (turpmāk tekstā – UC)

- Produktu pakas nosaukums (edition). -
- Vai tā ir on-premise vai cloud? – *Cloud*
- Vienpusēja vai divpusēja integrācija. - *Divpusēja*
- Kādi ir integrācijas lietošanas gadījumi. – *Šis jautājums nav attiecināms uz tirgus izpēti.*
- Vai ir zināmas UC integrēšanas iespējas ?
- Vai šī sistēma ir jau saintegrēta ar kādu no esošajām Pasūtītāja sistēmām. – *Esošais pieteikumu reģistrs.*
- Tehniskā specifikācija (ja ir pieejama). - *Nav pieejama tirgus izpētes ietvaros.*

25. Tehniskā specifikācija, punkts 4.26:

Lūdzu izskaidrot, ko nozīmē - pēc pieteikumu apstrādes – tas ir, tiklīdz pieteikums ir aizvērts? Vai pasūtītājam ir pieejamas anonimizēšanas vadlīnijas? Vai ir pareizi saprasts, ka pēc pieprasījuma ir jābūt iespējai atrast anonimizētos datus?

Jānodrošina atbilstoši Vispārīgās datu aizsardzības regulas (GDPR) prasībām.

26. Tehniskā specifikācija, punkts 5:

- Vai ar ienākošajiem un izejošiem zvaniem ir domāts UC integrācijas tvēriens vai ir jāspēj saņemt ienākošos un izejošos zvanus no PS?
UC integrācijas ietvaros.

- Vai ienākošie un izejošie e-pasti tiks apstrādāti tikai no PS vai arī no Outlook? Lūdzu precizējiet, vai tiek izmantots O365.

Ja iespējams, Outlook (O365).

- Lūdzu aprakstiet detalizētāk lietošanas gadījumus PS integrācijai ar Sociāliem tīkliem (Facebook, Twitter, LinkedIn). Vai ir nepieciešams pieteikumu izveidot automātiski PS sistēmā no minētajiem sociāliem tīkliem?

Procesu nav plānots veikt automātiski.