1. **pielikums**

**TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA**

**Rindu informācijas sistēmas un aprīkojuma piegāde, apmācība, integrācija ar Pasūtītāja informācijas sistēmām un uzturēšana**

1. Rindu sistēma (turpmāk Sistēma) tiek piegādāta ar visām nepieciešamām trešo pušu licencēm, ja šādas licences ir nepieciešamas Sistēmas lietošanai, pielāgošanai vai funkcionalitātes uzlabošanai 5 adresēs.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Adrese | Darba vietu skaits | Esošā rindu sistēma |
| Prāgas iela 1 | 4 | AKIS Technologies |
| Brīvības iela 384B | 3 | AKIS Technologies |
| Kurzemes prospekts 137 | 3 | AKIS Technologies |
| Spīķeru iela 1 | 4 | QS Softs |
| Brīvības iela 49/53 | 4 | Q-matic |

1. Sistēma iekļauj sekojošas prasības un komponentes:
	1. Pretendentam jānodrošina klienta pieteikšanos:
		1. objektā pēc kategorijas;
		2. attālināto iepriekšējo pieteikšanos uz konkrētu dienu un laiku, ieskaitot tekošo dienu;
		3. attālināti iestāties rindā pēc kategorijas;
		4. iespēja atteikt rezervēto iepriekšējo pieteikšanos un attālināto iestāšanos rindā;
	2. Biļešu kiosku piegādi un uzstādīšanu;
		1. Biļešu kioska terminālim ir jābūt apvienotam ar printeri;
		2. Biļešu kioska termināļa ekrānā ir jāvar izvietot 5 izsaukšanas kategorijas;
		3. Biļešu kioska termopapīra izmēriem jābūt standartizētiem (atbilstoši POS termināļu parametriem);
		4. Biļešu kioska ekrāna izmērs nevar būt mazāks par 9 collām un lielāks par 19 collām;
		5. 3 biļešu kioskiem jāparedz grīdas statīvs (Spīķeru iela 1, Brīvības iela 49/53, Brīvības iela 384B);
		6. 2 biļešu kioskiem jāparedz sienas kronšteins (Prāgas iela 1, Kurzemes prospekts 137);
	3. Integritāti ar Pasūtītāja rīcībā esošiem 18 darba vietu tablo (Akis) un visu darba vietu konfigurēšanu;
	4. Integritāti ar Pasūtītāja rīcībā esošiem klientu ekrāniem;
		1. Klientu apkalpošanas centros esošie televizori ar HDMI ieeju;
		2. Pasūtītāja objektos izvietotajos ekrānos iespēju pārvaldīt, organizēt un atspoguļot informatīvos materiālus;
	5. Sistēmas programmatūras piegādi, uzstādīšanu un vienveidīgu konfigurēšanu pēc Pasūtītāja norādījumiem;
	6. Savienojuma izveidi ar Rīgas satiksmes lokālo datortīklu un centralizēto pārvaldības portālu;
	7. Risinājumam jābūt pieejamam vismaz Latvijas Republikas valsts valodā - latviešu (un vēlams - angļu);
	8. Pretendentam ir jānodrošina iespēja Pasūtītājam patstāvīgi izveidot, mainīt, dzēst pieteikšanās kategorijas, pieteikšanās laikus, apkalpošanas laiku, objektus un darba vietas atbilstoši lietotāja piekļuves tiesībām bez papildu samaksas vai papildus izmaksām par licencēm;
	9. Pretendentam ir jānodrošina Pasūtītājam iespēju labot, slēgt vai pārvirzīt klienta pieteikšanos atbilstoši lietotāja piekļuves tiesībām;
	10. Darba vietās ir jāparedz rindas regulēšanu (klienta izsaukšana; darba vietas slēgšana; klientu pārvirzīšana vai pārņemšana no cita Klientu apkalpošanas centra) ar operatora darba vietā esošo pārlūkprogrammu;
	11. Klienta, kurš piesakās attālināti, informēšana SMS vai elektroniskā pasta veidā, kā arī informēšana pieteikuma (vizītes) atcelšanas gadījumos un atgādinājums iepriekšējam pierakstam, kurš pieteikts vismaz 5 dienas iepriekš un atgādinājums tiek izsūtīts 1 dienu pirms pieraksta dienas, pēc Pasūtītāja nosacījumiem;
	12. Nodrošināt automātisku Sistēmas datu rezerves kopēšanu ne retāk kā vienu reizi 2 stundās un Sistēmas atjaunošanu ne ilgāk kā vienu reizi 4 stundās;
	13. Gaidīšanas laika automātiska aprēķināšana un atspoguļošana klientam reāllaikā mobilajā lietotnē;
	14. Nodrošināt visu datu eksportu CSV, XLS vai citā formātā pēc Pasūtītāja rakstiska pieprasījuma ne vēlāk kā 10 darba dienu laikā;
	15. Nodrošināt integrāciju Pasūtītāja mājas lapā vai citā informācijas sistēmā pēc pieprasījuma;
	16. klientu apkalpošanas operatora lietotāju vidē ir jāizmanto kā minimums, savietojamība ar Microsoft operacionālo sistēmu Windows 10 vai jaunāku 64-bitu sistēmu.
	17. Kioska dizains saskaņojams ar Pasūtītāju;
	18. Reāllaika sinhronizācija ar Pasūtītāja Microsoft bāzētu AD Lietotāju piekļuves kontroles sistēmu.
	19. Nodrošināt lietotāju apmācību klātienē vai tiešsaistē vismaz 10 stundu apjomā ar apmācības ierakstu un apmācības ieraksta nodošanu Pasūtītāja rīcībā bez papildu samaksas;
	20. Lietotāja rokasgrāmatas iestrāde Pretendenta rindas regulēšanas Sistēmā;
	21. Uzturēšanas perioda laikā Pretendents veic Sistēmas versiju atjaunošanu, drošības uzlabojumu, un pielāgošanu, ja mainās LR vai ES normatīvie akti, un Sistēma neatbilst likuma prasībām;
	22. Sistēmas ieviešanas laikā Pretendents veic sākuma uzstādījumu izveidi atbilstoši Pasūtītāja biznesa funkcionalitātei, kā arī, apmācot (apmācības 10 stundu ietvaros) 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.
2. Pretendenta piedāvātajam Sistēmas risinājumam jānodrošina biznesa funkcionalitāte:
	1. izveidot un pārvaldīt ne mazāk kā 5 objektus ar iespēju pievienot jaunu vai dzēst esošu;
	2. izveidot un kategorizēt darba vietas katrā objektā (ne mazāk kā 1 darba vieta objektā);
	3. pierakstu organizēšana un skaita noteikšana katrā objektā esošajām darba vietām;
	4. iespēja izsaukt pieteikumu no katras darba vietas individuāli lietojumprogrammatūrā, kā arī izsaukumu atlikšana un atliktā izsaukuma atkārtota izsaukšana;
	5. iepriekšējā pieraksta ātrāka, vēlāka izsaukšana vai pārvirzīšana, pieņemšana citā objektā;
	6. klasificēt pakalpojumu saņemšanas veidus, kā arī mainīt, pievienot un dzēst vai arhivēt klasifikatorus atbilstoši lietotāja lomai;
	7. iespēja anonimizēt iepriekšējo pierakstu klientu datus pēc Pasūtītāja nosacījumiem;
	8. iespēja klientam atcelt pierakstu, ja klients saņēmis apstiprinājumu vai atgādinājumu par iepriekšējo pierakstu.
3. Pretendentam ir jānodrošina atskaites un pārskati ar sekojošām prasībām:
	1. iespēja ģenerēt pārskatus par noteiktu periodu;
	2. iespēja ģenerēt pārskatus par pieņemtiem, atceltiem, nenotikušiem, pārvirzītiem pieteikumiem;
	3. iespēja ģenerēt pārskatus par klientu gaidīšanas laiku pa objektiem un/vai darba vietām;
	4. iespēja ģenerēt pārskatus par objektu, darbinieka un darba vietu izpildes ātrumu;
	5. iespēja meklēt pieteikumu pēc dažādiem pieejamiem lauku kritērijiem;
	6. cita veida pārskatus pēc Pasūtītāja pieprasījuma.
4. Pretendents Pasūtītājam nodod sekojošu tehnisko dokumentāciju: lietošanas aprakstus, darbības principu un funkcionālo procesu aprakstus, konfigurēšanas rokasgrāmatas.
5. Pretendents veic Sistēmas sastāvdaļu uzturēšanu, kas iekļauj tehnisko atbalstu, problēmu pieteikumu novēršanu, konsultāciju sniegšanu, atbilstoši un ievērojot ITIL ITSM (Support level) vadlīnijas:

6.1. reakcijas laiks 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;

6.2. nodrošināt problēmu novēršanu vai risinājuma saņemšanu darba dienās plkst. 7:30 – 20:00 un sestdienās plkst. 9:00-16:00. Palīdzības dienestam jānodrošina bojājumu pieteikumu pieņemšanu valsts valodā uz tālruni vai e-pastā;

6.3. maksimālais reakcijas laiks garantijas laikā (laiks, kurā piegādātājs atsaucas ar problēmas risinājumu) uz pasūtītāja izsaukumu nedrīkst būt lielāks kā nākamā darba diena pēc problēmas pieteikuma saņemšanas. Reakcijas laikā piegādātājam ir jānodrošina pasūtītāja informēšana par iespējamo bojājumu iemeslu un plānotajiem to novēršanas termiņiem.

1. Garantijas termiņš un noteikumi:
	1. piegādātājs nodrošina iekārtai un tās piederumiem vismaz 24 mēnešu vai ilgāku garantijas laiku, atbilstoši piegādātāja piedāvātajam, kas sākas pēc nodošanas – pieņemšanas akta parakstīšanas;
	2. garantija ietver visu nepieciešamo iekārtas un aprīkojuma bezmaksas nomaiņu vai remontu garantijas laikā, ja ievēroti garantijas nosacījumi, izņemot garantijas noteikumos minētās detaļas un nolietojuma/bojājuma veidus, kas izslēdz garantiju;
	3. piegādātājam garantijas laikā jānodrošina bezmaksas periodiskās apkopes.
2. Piegāde:
	1. Piegādes laiks – 2 mēneša laikā no līguma noslēgšanas brīža. Piegādes laikā iekļauta iekārtas piegāde, uzstādīšana un funkcionalitātes pārbaude, pasūtītāja darbinieku apmācības;
	2. Pretendentam jānodrošina iekārtas piegāde un uzstādīšana pasūtītāja norādītajā piegādes adresēs (skat. 1 punktu).