**TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA**

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

1. Rīgas pašvaldības sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Rīgas satiksme”, reģistrācijas numurs 40003619950 (turpmāk tekstā – Pasūtītājs).
2. Ārējo pieteikumu un incidentu reģistrācijas un pārvaldības informācijas sistēmas atvērtā koda sistēmas Odoo 15.0 Community Edition modulis (turpmāk tekstā – PS) tiek piegādāts 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 atbilstoši Pretendenta piedāvātajam risinājumam.
   8. Nodrošina PS incidentu vai nepilnību reģistrācijas iespēju un novēršanas atsekošanu atbilstoši SLA.
   9. Nodrošina visu līmeņu lietotāju apmācību darbam latviešu vai angļu valodā 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.
3. Pretendents veic Sistēmas garantijas 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. Pieteikumu kategorijas:
      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**).
   2. Garantijas laikā Pretendents nodrošina pieteikumu, problēmu un bojājumu centralizētu apstrādi šādos kanālos:
      1. zvaniem uz norādītu kontakttālruni (1.un 2. kategorijas gadījumos);
      2. elektronisku vēstuļu sūtījumiem uz norādītu e-pasta adresi.
   3. Pieteikuma saņemšanas brīdī Pretendents reģistrē Pretendenta pieteikumu sistēmā tā pieteikšanas laiku un sniedz reģistrācijas apstiprinājumu, nosūtot atbildes e-pasta paziņojumu.
   4. Pretendents nodrošina Pasūtītājam piekļuvi Pretendenta pieteikumu sistēmā reģistrētajiem Pasūtītāja pieteikumiem.
   5. Pretendents sniedz garantiju šādā darba režīmā:
      1. visu kategoriju pieteikumiem, izņemot 1.un 2. kategorijas gadījumos, darba dienās 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.
   6. Garantijas laikā 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.
   7. Pretendents nodrošina Sistēmas pieejamību 98% mēnesī, izņemot plānotās un ar Pasūtītāju saskaņotās dīkstāves.
   8. Pakalpojumu izmaksās iekļauj visas ar problēmu pieteikumu apstrādi saistītās komponentes, darba samaksu darbaspēkam, transportēšanu, nepieciešamās atļaujas no trešajām personām, tajā skaitā:
   9. Garantijas 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.
   10. 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.
4. 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* vai analogs (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. *ERP Odoo moduļi*
   7. Sabiedriskā transporta maršrutu un kustības sarakstu plānošanas sistēma Mobis/Pikas SQL datubāze.
   8. PS ir jābūt iespējai veikt divpusēju datu apmaiņu ar Pasūtītāja Projektu pārvaldības IS (tiks izstrādāts jauns).
   9. uzņēmuma resursu pārvaldības sistēmas Odoo moduļiem Aptuvens skaits - 700 lietotāji. Aptuvens sadalījums pa lomām: - administratori – 5 lietotāji; - atbalsta speciālisti – 30 lietotāji; - parasti PR lietotāji – visi pārējie.
5. 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;
      1. Datu strukturēšana atbilstoši konkrēti definētiem laukiem, piem., laukā “datums” norādām pieteikuma iesniegšanas datumu, utt. - Strukturēšana tiek veikta Piegādātāja sistēmā, un datiem jābūt brīvi modificējamiem no Pasūtītāja puses.
   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; lietotāju saraksta sinhronizācija, identificēšanai, autorizēšanai un piekļuves tiesībām.
   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 nosakot pēc ienākošā veida kritērijiem, 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.
   27. 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”.
   28. Nepieciešama meklēšanas forma priekš personu datu atsekojamības.
6. Papildus lauka izstrāde kartiņā ar pazīmi “Datu ierobežošana”, kas paredz, ka personas dati netiek anonimizēti vai dzēsti līdz atzīmes noņemšanai. 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.
7. Iesniedzamā dokumentācija:
   1. interfeisa un rīku navigācijas vai sistēmas specifiski nosaukumi var būt angļu valodā. Latviešu valodā jānodrošina visi lauki, ievaddati, objektu nosaukumi. Lietotāju dokumentācija – 100% latviešu valodā. Administrēšanas un konfigurēšanas instrukcija – 80% Izstrādes dokumentācija – 80% latviešu valodā.
8. No Līguma noslēgšanas brīža Pretendents Pakalpojumus nodrošina šādos termiņos:
   1. Sistēmas izstrādi ne ilgāk kā 6 mēnešu laikā.
   2. Garantijas un pielāgošanas darbus nodrošina 24 mēnešu laikā pēc pieņemšanas un nodošanas akta parakstīšanas.
      1. Pielāgošanas darbiem attiecināmas 25 stundas ceturksnī.