*Sarunu procedūras ar publikāciju „Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem” (ar Grozījumiem Nr.1 un Nr.2)*

 *(apstiprināts ar iepirkuma komisijas 2021.gada 13.janvāra 8.sēdes protokolu (nolikums), 2021.gada 18.janvāra 9.sēdes protokolu (Grozījumi Nr.1), 2021.gada 20.janvāra 10.sēdes protokolu (Grozījumi Nr.2),)*

SARUNU PROCEDŪRAS AR PUBLIKĀCIJU

**„Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ”**

**(iepirkuma id.Nr. LDZ 2020/29-IBz)**

NOLIKUMS

ar Grozījumiem Nr.1 un Nr.2

Rīga, 2021

1. **VISPĀRĪGĀ INFORMĀCIJA**
	1. Sarunu procedūras nolikumā ir lietoti šādi termini:
		1. komisija – VAS „Latvijas dzelzceļš” iepirkuma komisija, kas pilnvarota organizēt sarunu procedūru ar publikāciju;
		2. sarunu procedūra (turpmāk var tikt saukta arī kā „iepirkums”, „iepirkuma procedūra”) – sarunu procedūra ar publikāciju „Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ”;
		3. sarunu procedūras nolikums (turpmāk var tik saukts arī kā „nolikums”, „sarunu procedūras dokumenti”) - sarunu procedūras nolikums ar pielikumiem un jebkuri sarunu procedūras nolikuma precizējumi, skaidrojumi, izmaiņas vai grozījumi, kas var rasties iepirkuma procedūras gaitā;
		4. ieinteresētais piegādātājs - piegādātājs, kurš saņēmis sarunu procedūras nolikumu;
		5. pasūtītājs - VAS „Latvijas dzelzceļš”;
		6. pretendents – piegādātājs, kurš ir iesniedzis piedāvājumu sarunu procedūrai;
		7. pakalpojums – informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru vilcienu kustību, kas ietver ziņu sniegšanu par vilcienu kustības sarakstiem, biļešu cenām un t.ml., kā arī, par pasūtītāja sniegtajiem pakalpojumiem, piemēram, pārbrauktuvju darbība, elektroenerģijas piegādes pakalpojumi, nekustamo īpašumu pakalpojumi un t.ml., vienlaikus nepieciešamības gadījumā, nodrošinot arī pakalpojuma ieviešanu, telefona līniju saslēgšanas darbus un darbinieku apmācības, saskaņā ar sarunu procedūras nolikuma un tā pielikumu nosacījumiem.
	2. **Rekvizīti:**
		1. **Pasūtītāja un maksātāja:** VAS „Latvijas dzelzceļš”, vienotais reģistrācijas Nr.: 40003032065, PVN reģistrācijas Nr.: LV40003032065, juridiskā adrese: Gogoļa iela 3, Rīga, LV-1547, Latvija. Bankas dati: Luminor Bank AS Latvijas filiāle, norēķinu konta Nr.: LV17RIKO0000080249645,bankas kods: RIKOLV2X.
	3. **Pasūtītāja kontaktpersona:**

 organizatoriska rakstura jautājumos un jautājumos par sarunu procedūras nolikumu: iepirkuma komisijas sekretāre - VAS „Latvijas dzelzceļš” Iepirkumu biroja vecākā iepirkumu speciāliste Santa Balode, tālrunis: +371 67234936, e-pasta adrese: *santa.balode@ldz.lv*.

* 1. **Piedāvājuma iesniegšana un atvēršana:**
		1. piedāvājumu sarunu procedūrā **iesniedz** **līdz 2021.gada ~~25.~~ 27.janvāra plkst. 09.30**, Gogoļa ielā 3, Rīgā, LV-1547, Latvijā, 1.stāvā, 130.kabinetā (VAS „Latvijas dzelzceļš” Kancelejā). Piedāvājumu iesniedz personīgi, ar kurjera starpniecību vai ierakstītā vēstulē;
		2. piedāvājumu sarunu procedūrā **atver 2021.gada ~~25.~~ 27.janvārī,** **plkst. 10.00**, Gogoļa ielā 3, Rīgā, LV-1547, Latvijā, 3.stāvā, 339.kabinetā;
		3. piedāvājumu, kas iesniegts komisijai pēc 1.4.1.punktā noteiktā termiņa, pasūtītājs nosūta atpakaļ ieinteresētajam piegādātājam bez izskatīšanas;
		4. ieinteresētajam piegādātājam, kurš vēlas iesniegt piedāvājumu un piedalīties piedāvājumu atvēršanas sēdē nolikuma 1.4.1. un 1.4.2.punktā minētajās adresēs, **līdzi obligāti jāņem personu apliecinošs dokuments un jārēķinās ar iespējamo papildus nepieciešamo laiku caurlaides noformēšanai**, jo VAS „Latvijas dzelzceļš” ēkā - Gogoļa ielā 3, Rīgā, noteikta caurlaižu sistēma;
		5. sarunu procedūrā **nav atļauts iesniegt piedāvājuma variantus**;
		6. pretendents var grozīt vai atsaukt savu piedāvājumu, iesniedzot komisijai par to rakstisku paziņojumu līdz nolikuma 1.4.1.punktā noteiktajam termiņam. Šādā gadījumā pretendents uz aploksnes norāda „Piedāvājuma grozījums” vai „Piedāvājuma atsaukums”;
		7. ja komisija saņem pretendenta piedāvājuma atsaukumu vai grozījumu, to atver pirms piedāvājuma;
		8. piedāvājumu atvēršana ir atklāta[[1]](#footnote-1). Komisija sastāda sarakstu, kurā norāda atvēršanas sēdes dalībnieka vārdu, uzvārdu, tālruni un *(ja attiecināms)* pretendenta nosaukumu (uzņēmumu), kuru tas pārstāv;
		9. komisija piedāvājumus atver to iesniegšanas secībā, nosaucot pretendentu, piedāvājuma iesniegšanas laiku un apjomu, piedāvāto cenu par sarunu procedūras priekšmetu kopumā. Pēc sēdes dalībnieka pieprasījuma komisija uzrāda cita pretendenta pieteikumu (nolikuma 2.pielikums).
	2. **Piedāvājuma derīguma termiņš:**

100 (viens simts) dienas no piedāvājuma atvēršanas dienas.

* 1. **Piedāvājuma nodrošinājums:**
		1. piedāvājuma nodrošinājuma summa ir **1 000.00 EUR** (*viens tūkstotis euro un 00 centi*).
		2. piedāvājuma nodrošinājumu iesniedz kā pretendenta naudas summas iemaksu pasūtītāja bankas kontā (konta Nr. sk. sarunu procedūras nolikuma 1.2.1.punktā), maksājuma mērķī norādot: „Piedāvājuma nodrošinājums SPap: „Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ”” un ar piedāvājuma dokumentiem (nolikuma 1.9.punkts) jāiesniedz maksājuma uzdevums, kas pierāda, ka piedāvājuma nodrošinājuma summa ir iemaksāta pasūtītāja bankas kontā. Valūta, kādā pretendents veic piedāvājuma nodrošinājuma summas iemaksu, ir EUR.
		3. piedāvājuma nodrošinājums garantē, ka pasūtītājs ietur piedāvājuma nodrošinājuma summu, ja:
			1. pretendents atsauc savu piedāvājumu, kamēr ir spēkā piedāvājuma nodrošinājums;
			2. pretendents, kura piedāvājums izraudzīts saskaņā ar piedāvājuma izvēles kritēriju, pasūtītāja noteiktajā termiņā nav iesniedzis (iemaksājis pasūtītāja bankas kontā) tam sarunu procedūras nolikumā un iepirkuma līgumā paredzēto līguma nodrošinājumu;
			3. pretendents, kura piedāvājums izraudzīts saskaņā ar piedāvājumu izvēles kritēriju, neparaksta iepirkuma līgumu pasūtītāja noteiktajā termiņā;
		4. piedāvājuma nodrošinājumu iesniedz (iemaksā pasūtītāja bankas kontā) ar derīguma termiņu, kas nav īsāks par piedāvājuma derīguma termiņu (sk. nolikuma 1.5.punktu) un tas ir spēkā īsākajā no šādiem termiņiem:

1.6.4.1. nolikuma 1.5.punktā minētā piedāvājuma derīguma termiņā, kas noteikts, skaitot no piedāvājumu atvēršanas dienas, vai jebkurā piedāvājuma derīguma termiņa pagarinājumā, kuru pasūtītājam rakstveidā paziņojis pretendents;

1.6.4.2. līdz iepirkuma līguma noslēgšanai;

* + 1. pasūtītājs pretendentam, kuram nav piešķirtas līguma slēgšanas tiesības, piedāvājuma nodrošinājumu izsniedz (izmaksā) atpakaļ 5 (piecu) darba dienu laikā pēc tā 1.6.4.punktā noteiktā spēkā esamības termiņa beigām.
	1. **Piedāvājuma noformēšana:**
		1. piedāvājumu iesniedz aizlīmētā aploksnē, uz kuras norāda: „Piedāvājums sarunu procedūrai ar publikāciju „Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ”. Neatvērt līdz 2021.gada ~~25.~~ 27.janvāra plkst. 10.00” un adresē: VAS „Latvijas dzelzceļš” Iepirkumu birojam, Gogoļa ielā 3, Rīgā, Latvijā, LV-1547. Uz piedāvājuma aploksnes norāda arī pretendenta nosaukumu, adresi un tālruņa numuru;
		2. sarunu procedūrā iesniedz 1 (vienu) piedāvājuma oriģinālu un 1 (vienu) kopiju. Uz piedāvājuma oriģināla titullapas norāda „ORIĢINĀLS”, uz piedāvājuma kopijas titullapas - „KOPIJA”. Ja starp sējumiem tiks konstatētas pretrunas, vērā tiks ņemts piedāvājuma oriģināls;
		3. piedāvājumu iesniedz cauršūtu vai caurauklotu, izņemot piedāvājuma nodrošinājumu (nolikuma 1.7.4.punkts), kas iesniedzams vienlaikus ar piedāvājumu, bet necauršūts/necaurauklots), rakstveidā latviešu valodā vai citā valodā, pievienojot tulkojumu latviešu valodā. Par dokumentu tulkojuma atbilstību oriģinālam atbild pretendents;
		4. **maksājuma uzdevumu**, kas pierāda, ka piedāvājuma nodrošinājuma summa ir iemaksāta pasūtītāja bankas kontā, iesniedz kā atsevišķu dokumentu (necauršūtu kopā ar piedāvājumu un kas satur nolikuma 1.6.1. un 1.6.2.punktā noteiktās prasības);
		5. piedāvājuma un tam pievienoto papildus dokumentu izstrādāšanā un noformēšanā ievēro Ministru kabineta 2018.gada 4.septembra noteikumu Nr.558 „Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība” prasības (attiecībā uz dokumentu parakstīšanu, atvasinājumu, tulkojumu noformēšanu, apliecināšanu u.tml.).
	2. **Piedāvājuma cena:**
		1. piedāvājuma cenā jābūt iekļautām pilnīgi visām pretendenta izmaksām, kas saistītas ar pakalpojuma kvalitatīvu izpildi, t t.sk., ar pakalpojuma sniedzēja tehniskā nodrošinājuma uzturēšanu, programmatūru, licencēm u.tml., kā arī ar pakalpojuma ieviešanu, telefona līniju saslēgšanas darbiem un darbinieku apmācībām saistītās izmaksas, zvanu centra sarunu ierakstīšanas sistēmas prototipa izstrādes un demonstrācijas izmaksas, personāla un administratīvās izmaksas, sociālais u.c. nodokļi (izņemot PVN) saskaņā ar Latvijas Republikas tiesību aktiem, pieskaitāmās izmaksas, ar peļņu un riska faktoriem saistītās izmaksas, neparedzamie izdevumi u.tml.;
		2. piedāvājuma cenā (finanšu piedāvājumā) neiekļautās izmaksas līguma izpildes laikā netiks kompensētas. Piedāvātajai cenai (attiecīgi līgumā fiksētajai cenai par pakalpojuma izpildi) līguma izpildes laikā jābūt nemainīgai: arī valūtas kursa, cenu inflācijas un citu pakalpojumu izmaksas ietekmējošu faktoru izmaiņu gadījumos;
		3. tehniskajā piedāvājumā pretendentam jāsniedz pakalpojuma ietvaros veicamo darbību/darbu secīgs apraksts, tajā skaitā tajā norādot katras daļas apjomu;
		4. tehniskajā piedāvājumā detalizēti apraksta arī pakalpojuma ieviešanu, uzsākšanas laika grafiku un katrā pakalpojuma sniegšanas daļā iesaistītos tehniskos un cilvēku resursus;
		5. tehniskajā piedāvājumā pretendents sniedz apliecinājumu par spēju izpildīt Tehniskās specifikācijas prasības;
		6. finanšu piedāvājumā, rakstot cenu un summu, skaitļi jānoapaļo līdz simtdaļām (divi cipari aiz komata). Finanšu piedāvājumā ir jābūt norādītām pilnīgi visām pretendenta izmaksām, kas saistītas ar pakalpojuma izpildi atbilstoši nolikuma prasībām;
		7. pieteikumā (finanšu piedāvājumā) dalībai sarunu procedūrā (nolikuma 2.pielikums) piedāvājuma cena jānorāda EUR (bez PVN).
	3. **Piedāvājumā iekļaujamā informācija un dokumenti:**

skatīt sarunu procedūras nolikuma 1.pielikumu „Pretendentu atlase (izslēgšanas noteikumi, kvalifikācijas prasības) / piedāvājumā iekļaujamā informācija un dokumenti.

* 1. **Pasūtītājam iesniedzamo dokumentu derīguma termiņš:**
		1. pretendenta izslēgšanas gadījumu neattiecināmību apliecinošās izziņas un citus līdzvērtīgus dokumentus, kurus izsniedz Latvijas Republikas kompetentās institūcijas, pasūtītājs pieņem un atzīst, ja tie izdoti ne agrāk kā vienu mēnesi pirms iesniegšanas dienas;
		2. komisija, izmantojot publiski pieejamās datu bāzes un publiski pieejamo informāciju var pārbaudīt un pārliecināties par pretendenta (Latvijas Republikā reģistrēta uzņēmuma) faktisko situāciju uz pieprasījuma brīdi - vai uz to neattiecas obligātie pretendentu izslēgšanas nosacījumi. Komisija ir tiesīga jebkurā brīdī pieprasīt no pretendenta iesniegt kompetentu institūciju izsniegtus aktuālus dokumentus, kas apliecina, ka uz pretendentuneattiecas obligātie pretendentu izslēgšanas nosacījumi, īpaši gadījumos, ja minēto informāciju nav iespējams pārbaudīt publiski pieejamās datu bāzēs.
	2. **Sarunu procedūras dokumentu izsniegšana un informācijas sniegšana:**
		1. pasūtītājs **nodrošina brīvu un tiešu elektronisku pieeju iepirkuma dokumentiem un visiem papildus nepieciešamajiem dokumentiem**, tai skaitā iepirkuma līguma projektam, pasūtītāja tīmekļvietnē [*www.ldz.lv*](http://www.ldz.lv) sadaļā „*Iepirkumi*” pie attiecīgā iepirkuma sludinājuma;
		2. ja pasūtītājs objektīvu iemeslu dēļ nevar nodrošināt brīvu un tiešu elektronisku pieeju iepirkuma dokumentiem un visiem papildus nepieciešamajiem dokumentiem, tai skaitā iepirkuma līguma projektam, pasūtītājs tos izsūta vai izsniedz ieinteresētajiem piegādātājiem (pretendentiem) 6 (sešu) darba dienu laikā pēc attiecīga pieprasījuma saņemšanas;
		3. pasūtītājs nodrošina ieinteresētajiem piegādātājiem iespēju iepazīties uz vietas ar iepirkuma dokumentiem, sākot no iepirkuma izsludināšanas brīža VAS „Latvijas dzelzceļš” Iepirkumu birojā, Gogoļa ielā 3, Rīgā, LV-1547, 3.stāvā, 338.kabinetā **(līdzi ņemot personu apliecinošu dokumentu un caurlaides noformēšanai iepriekš savlaicīgi, paziņojot konkrētu ierašanās laiku nolikuma 1.3.punktā norādītajai kontaktpersonai**)[[2]](#footnote-2);
		4. **ieinteresētajam piegādātājam ir pienākums sekot līdzi pasūtītāja tīmekļvietnē** [***www.ldz.lv***](http://www.ldz.lv) **sadaļā „*Iepirkumi*” pie attiecīgā iepirkuma sludinājuma publicētajai informācijai. Pasūtītājs nav atbildīgs par to, ja ieinteresētā persona nav iepazinusies ar minēto informāciju;**
		5. ja ieinteresētais piegādātājs ir laikus (ne vēlāk kā 6 (sešas) dienas pirms piedāvājuma iesniegšanas termiņa beigām) pieprasījis pasūtītājam uz nolikuma 1.3.punktā norādīto e-pasta adresi papildu informāciju (skaidrojumu) par iepirkumu, pasūtītājs to sniedz 5 (piecu) darba dienu laikā pēc attiecīga pieprasījuma saņemšanas. Ja pieprasījums ir iesniegts vēlāk par norādīto termiņu, pasūtītājs izvērtē, vai atbildes sniegšanai ir nepieciešama papildus informācijas apstrāde, un, ja informācija ir ātri sagatavojama, pasūtītājs sniedz atbildi;
		6. **pasūtītājs ievieto nolikuma 1.11.5.punktā minēto informāciju tīmekļvietnē, kurā ir pieejami iepirkuma dokumenti un visi papildus nepieciešamie dokumenti, kā arī elektroniski nosūta atbildi ieinteresētajam piegādātājam, kurš uzdevis jautājumu;**
		7. iepirkuma dokumentos iekļautie fizisko personu dati tiks apstrādāti, pamatojoties uz 2016.gada 27.aprīļa Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti, ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) 6.panta 1.daļas f) apakšpunktu. Personas datu apstrādes pārzinis ir VAS „Latvijas dzelzceļš”.
1. **INFORMĀCIJA PAR SARUNU PROCEDŪRAS PRIEKŠMETU**
	1. **Sarunu procedūras priekšmets:**

informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru vilcienu kustību, kas ietver ziņu sniegšanu par vilcienu kustības sarakstiem, biļešu cenām un t.ml., kā arī, par pasūtītāja sniegtajiem pakalpojumiem, piemēram, pārbrauktuvju darbība, elektroenerģijas piegādes pakalpojumi, nekustamo īpašumu pakalpojumi un t.ml., vienlaikus nepieciešamības gadījumā, nodrošinot arī pakalpojuma ieviešanu, telefona līniju saslēgšanas darbus un darbinieku apmācības, saskaņā ar sarunu procedūras nolikuma un tā pielikumu nosacījumiem (turpmāk – pakalpojums).

* 1. Piedāvājumu pretendents var iesniegt tikai par visu sarunu procedūras priekšmetu kopumā pilnā apjomā.
	2. **Līguma:**
		1. izpildes termiņš: **no 2021.gada 1.marta līdz 2023.gada 28.februārim**;
		2. izpildes vieta: Rīga, Latvija - saskaņā ar Tehnisko specifikāciju (nolikuma 3.pielikums);
		3. izpildes veids: pakalpojums.
	3. **Iepirkuma nomenklatūras (CPV) galvenais kods:** [**51000000-9**](https://info.iub.gov.lv/cpv/parent/7590/clasif/main/) (*Uzstādīšanas pakalpojumi (izņemot programmatūru)*).Iepirkuma nomenklatūras (CPV) papildu kodi: [**51300000-5**](https://info.iub.gov.lv/cpv/parent/7630/clasif/main/) (*Sakaru iekārtu uzstādīšanas pakalpojumi*), **51340000-7** (*Telefona līniju iekārtu uzstādīšanas pakalpojumi*), **79510000-2** (*Telefona zvanu pieņemšanas pakalpojumi*), **79512000-6** (*Informācijas zvanu centrs*).
	4. **Tehniskās specifikācijas:** pretendents apņemas sniegt pakalpojumu saskaņā ar Tehnisko specifikāciju (sk. nolikuma 3.pielikumu).
	5. Pasūtītājs ir tiesīgs finansiālu vai citu apsvērumu dēļ palielināt vai samazināt sarunu procedūras priekšmeta apjomu.
1. **PRETENDENTU IZSLĒGŠANAS NOTEIKUMI[[3]](#footnote-3)**

**Pretendentu izslēgšanas noteikumus skatīt nolikuma 1.pielikumā** „Pretendentuatlase (izslēgšanas noteikumi, kvalifikācijas prasības) / piedāvājumā iekļaujamā informācija un dokumenti”.

1. **kvalifikācijas PRASĪBAS**

Skatīt nolikuma 1.pielikumu „Pretendentu atlase (izslēgšanas noteikumi, kvalifikācijas prasības) / piedāvājumā iekļaujamā informācija un dokumenti”.

1. **PRETENDENTU PIEDĀVĀJUMU IZVĒRTĒŠANA**
	1. **Piedāvājumu izvēles kritērijs:**

 sarunu procedūras nolikuma prasībām atbilstošs saimnieciski visizdevīgākais piedāvājums par sarunu procedūras priekšmetu kopumā.

* 1. **Saimnieciski visizdevīgākā piedāvājuma vērtēšanas kritēriji, to skaitliskās vērtības un vērtēšanas metodika:**
		1. piedāvājuma izvēlē tiks ņemts vērā pretendenta iesniegtais finanšu piedāvājums (sk. sarunu procedūras nolikuma 2.pielikumu), izvēloties saimnieciski visizdevīgāko piedāvājumu par sarunu procedūras priekšmetu kopumā, ņemot vērā sekojošus kritērijus un to īpatsvaru:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Vērtēšanas kritēriji:** | **Maksimālais punktu skaits** |
| 1. | **Pakalpojuma ieviešanas izmaksas**  | 10 |
| 2. | **Viena ienākošā zvana minūte** | 50 |
| 3. | **Viena pāradresētās sarunas minūte**  | 5 |
| 4. | **Pakalpojuma atbilstība tehniskajām un kvalitātes prasībām**, tajā skaitā, salīdzinot un novērtējot: | 35 punkti |
|  | 4.1. | **pakalpojuma tehnisko risinājumu** un tā priekšrocības saistībā ar pasūtītāja esošo infrastruktūru, procesiem un to pilnveidošanas iespējām, pakalpojuma risinājuma ieviešanas ātrumu; | 1 – 10 punkti |
| 4.2. | **pakalpojuma rezervēšanas un nepārtrauktības nodrošināšanas risinājumus** tādām situācijām kā elektroenerģijas padeves traucējumi, datu pārraides traucējumi, tehniskā aprīkojuma darbības traucējumi, piespiedu evakuācija un tā priekšrocības attiecībā uz to minimālu iespējamību, risinājuma ieviešanas ātrumu un personāla, kurš veiks zvanu apkalpošanu rezervācijas gadījumā, kvalifikāciju, kā arī potenciālās pasūtītāja izmaksas, lai nodrošinātu līgumā paredzēto apmācību, kvalitātes uzraudzību u.tml. pasākumus; | 1 – 5 punkti |
| 4.3. | **kvalitātes pārvaldības un kvalitātes nodrošināšanas sistēmu** un tās priekšrocības, lai nodrošinātu pakalpojuma kvalitātes nemainīgumu un uzlabojumus, tai skaitā apliecinot pieredzi līdzvērtīgu pakalpojumu nodrošināšanā; | 1 – 5 punkti |
| 4.4. | **sarunu ieraksta sistēmas tehnisko risinājumu** un tā priekšrocības attiecībā uz tās pilnīgumu un ierakstu glabāšanas laiku; | 1 – 5 punkti |
| 4.5. | **personāla darba organizācijas sistēmu** un tās priekšrocības, lai nodrošinātu pakalpojuma kvalitātes nemainīgumu un uzlabojumus; | 1 – 5 punkti |
| 4.6. | **zvanu ierakstu sistēmas attālinātas piekļuves risinājumu** un tā priekšrocības ātrai un lietotājam draudzīgai pieejai zvanu ierakstiem un statistikai. | 1 – 5 punkti |

**Vērtēšanas kritērijā Nr.4** „Pakalpojuma atbilstība tehniskajām un kvalitātes prasībām” punkti tiek piešķirti, izvērtējot un savstarpēji salīdzinot iesniegtos piedāvājumus un piedāvāto risinājumu priekšrocības atbilstoši vērtēšanas tabulā norādītajam skaitam.

**Vērtēšanas kritērijā Nr.1, Nr.2 un Nr.3** punktus aprēķina, izmantojot šādu formulu:

C = Cx/Cy x Cmax, kur:

Cx – viszemākā piedāvājuma cena;

Cy – vērtējamā piedāvājuma cena;

Cmax – nolikumā noteiktais maksimālais punktu skaits piedāvājuma cenai.

* 1. **Piedāvājumu vērtēšanas kārtība:**
		1. komisija ir tiesīga pretendentu kvalifikācijas un piedāvājumu atbilstības pārbaudi veikt tikai pretendentam, kuram būtu piešķiramas iepirkuma līguma slēgšanas tiesības. Veicot pretendentu atlasi, komisija pārbauda piedāvājuma noformējuma, satura, pretendenta kvalifikācijas atbilstību sarunu procedūras nolikuma prasībām, kā arī vai ir iesniegti visi nepieciešamie dokumenti (t.sk. atbilstošs piedāvājuma nodrošinājums) un pārliecinās, vai uz pretendentu neattiecas sarunu procedūras nolikuma 3.punktā minētie izslēgšanas gadījumi. Ja pretendents vai pretendenta piedāvājums neatbilst kādām no minētajām prasībām, komisija var noraidīt pretendenta piedāvājumu un izslēgt pretendentu no turpmākās dalības sarunu procedūrā. Ja piedāvājumā ir pieļauta noformējuma prasību neatbilstība, komisija vērtē to būtiskumu un lemj par piedāvājuma noraidīšanas pamatotību. Ja ar piedāvājuma dokumentiem nav iesniegts atbilstošs piedāvājuma nodrošinājums, iepirkuma komisija noraida pretendenta piedāvājumu un izslēdz pretendentu no turpmākās dalības sarunu procedūrā. Vienlaikus komisija pārbauda, vai pretendents, vai tā darbinieks nav konsultējis vai citādi bijis iesaistīts iepirkuma dokumentu sagatavošanā. Ja pretendents, vai tā darbinieki ir konsultējuši vai citādi bijuši iesaistīti iepirkuma procedūras dokumentu sagatavošanā un ja šis apstāklis piegādātājam dod priekšrocības iepirkumā, tādējādi kavējot, ierobežojot vai deformējot konkurenci, attiecīgā pretendenta piedāvājums tiek noraidīts. Komisija, konstatējot minētos apstākļus, pirms iespējamās pretendenta noraidīšanas ļauj tam pierādīt, ka nav tādu apstākļu, kas attiecīgajam izpildītājam dotu jebkādas priekšrocības iepirkumā, tādējādi kavējot, ierobežojot vai deformējot konkurenci.
		2. pēc nolikuma 5.3.1.punktā minētās pārbaudes komisija izvērtē pretendenta piedāvājuma atbilstību sarunu procedūras nolikuma tehniskajām prasībām. Ja piedāvājums neatbilst minētajām prasībām, komisija var noraidīt pretendenta piedāvājumu un izslēgt pretendentu no turpmākās dalības sarunas procedūrā;
		3. piedāvājumu vērtēšanas laikā komisija pārbauda, vai pieteikumā nav aritmētisku kļūdu. Ja komisija konstatē šādas kļūdas, tā šīs kļūdas izlabo. Par kļūdu labojumu un laboto pieteikuma summu komisija paziņo pretendentam, kura pieļautās kļūdas labotas. Vērtējot piedāvājumu, komisija ņem vērā labojumus;
		4. pasūtītājs ir tiesīgs lūgt, lai pretendents vai kompetenta institūcija precizē vai izskaidro piedāvājuma dokumentus, kas iesniegti atbilstoši sarunu procedūras nolikumā izvirzītajām kvalifikācijas prasībām, kā arī piedāvājumu vērtēšanas gaitā pieprasīt, lai tiek izskaidrota piedāvājumā iekļautā informācija;
		5. ja pretendentu piedāvājumi pasūtītājam nav izdevīgi, komisija ir tiesīga pirms lēmuma par sarunu procedūras rezultātu pieņemšanas piedāvāt visiem pretendentiem, kuri iesnieguši sarunu procedūras nolikuma prasībām atbilstošus piedāvājumus, samazināt piedāvājuma cenu grozot vai negrozot Tehnisko specifikāciju;
		6. pēc nolikuma 5.3.1., 5.3.2. un 5.3.3.punktā *(un ja nepieciešams pēc nolikuma 5.3.4. un 5.3.5.punktā*) minētās pārbaudes un izvērtēšanas, nepieciešamības gadījumā pēc pasūtītāja ieskatiem pretendentam, kura piedāvājums kvalificējas pēc minētajos punktos veiktās pārbaudes un ir pasūtītājam finansiāli izdevīgākais saskaņā ar sarunu procedūras nolikuma 5.1.punktā noteikto piedāvājumu izvēles kritēriju, rakstveidā tiek paziņots par nepieciešamību izstrādāt un demonstrēt zvanu centra sarunu ierakstīšanas sistēmas strādājošu prototipu 3 (trīs) dienu laikā no paziņojuma nosūtīšanas dienas. Minētās demonstrācijas norises vieta, datums un laiks attiecīgajam pretendentam tiks paziņots rakstveidā vēstulē;
		7. pirms lēmuma pieņemšanas par iepirkuma līguma slēgšanas tiesību piešķiršanu, tiek veikta pārbaude attiecībā uz pretendentu, kuram būtu piešķiramas līguma slēgšanas tiesības saskaņā ar Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likumu. Pretendents tiks izslēgts no dalības iepirkumā un tā piedāvājums netiks izskatīts, ja attiecībā uz pretendentu vai kādu no likumā minētajām personām tiks konstatētas Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likuma 11. 1 panta pirmajā daļā noteiktās sankcijas, kuras ietekmē līguma izpildi;
		8. pēc nolikuma 5.3.7.punktā minētās informācijas izvērtēšanas komisija izvēlas piedāvājumu, kas saņēmis lielāko piedāvājuma novērtējuma punktu skaitu par sarunu procedūras priekšmetu kopumā un pretendentu, uz kuru nav attiecināmi sarunu procedūras nolikuma 1.pielikuma 3.punktā minētie izslēgšanas gadījumi;
		9. gadījumā, ja divi vai vairāk pretendenti ir iesnieguši piedāvājumus ar vienādām zemākajām cenām, uzvarētāja noteikšanai iepirkumu komisija veiks izlozi. Izloze un sarunas tiks protokolētas.
1. **SARUNAS AR PRETENDENTIEM, IZLOZE**
	1. Sarunas pēc nepieciešamības var tikt rīkotas pēc piedāvājumu pārbaudes vai piedāvājumu pārbaudes gaitā, ja:
		1. komisijai nepieciešami piedāvājumu precizējumi;
		2. nepieciešams vienoties par iespējamām izmaiņām sarunu procedūras priekšmetā, zvanu centra sarunu ierakstīšanas sistēmas prototipa izstrādē un demonstrācijā, līguma projekta būtiskos grozījumos, piemēram: izpildes termiņos, sarunu procedūras priekšmeta apjomā, tehniskajos noteikumos;
		3. nepieciešams vienoties par pasūtītājam izdevīgāku cenu un samaksas noteikumiem.
	2. Gadījumā, ja divi vai vairāk pretendenti ir iesnieguši piedāvājumus ar vienādām zemākajām cenām, uzvarētāja noteikšanai komisija veiks izlozi.
	3. Sarunas un izloze tiks protokolētas.
	4. Iepirkuma ietvaros var tikt paredzētas atkārtotas piedāvājumu iesniegšanas. Šajā gadījumā atkārtoto iesniegto piedāvājumu atvēršana ir atklāta[[4]](#footnote-4).
2. **SARUNU PROCEDŪRAS REZULTĀTU PAZIŅOŠANA UN IEPIRKUMA LĪGUMA NOSLĒGŠANA**
	1. Sarunu procedūra beidzas pēc visu pretendentu noteiktā kārtībā iesniegto piedāvājumu izvērtēšanas, sarunām (ja nepieciešams), sarunu procedūras uzvarētāja noteikšanas vai pēc sarunu procedūras izbeigšanas, vai pārtraukšanas.
	2. Ja sarunu procedūrā nav iesniegti piedāvājumi vai ja iesniegtie piedāvājumi neatbilst sarunu procedūras dokumentos noteiktajām prasībām, komisija pieņem lēmumu izbeigt sarunu procedūru.
	3. Komisija ir tiesīga jebkurā brīdī pārtraukt sarunu procedūru, ja tam ir objektīvs pamatojums;
	4. Ja sarunu procedūrā iesniegts viens piedāvājums, komisija lemj, vai tas atbilst sarunu procedūras nolikumam, vai tas ir izdevīgs un vai attiecīgo pretendentu var atzīt par uzvarētāju sarunu procedūrā.
	5. Pasūtītāja iekšējos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā pieņemtais lēmums par sarunu procedūras rezultātu un līguma slēgšanu ir pamats līguma noslēgšanai ar sarunu procedūras uzvarētāju (atbilstoši sarunu procedūras nolikuma 5.pielikumam).
	6. Pasūtītājs 5 (piecu) darba dienu laikā pēc lēmuma pieņemšanas rakstiski informē visus pretendentus par sarunu procedūras rezultātu. Gadījumā, ja sarunu procedūra tika izbeigta vai pārtraukta, komisija vienlaikus informē visus pretendentus par visiem iemesliem, kuru dēļ sarunu procedūra tika izbeigta vai pārtraukta.
	7. Ja laika posmā no rezultātu paziņošanas līdz līguma noslēgšanai VID publiskajā datu bāzē izraudzītajam pretendentam ir konstatējams nodokļu parāds (lielāks par 150 euro), komisija pieprasa iesniegt apliecinājumu par nodokļu parādu neesamību – izziņu no VID elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS), kas apliecina informāciju par nodokļu parādiem uz konkrētu dienu.
	8. Ja izraudzītais pretendents atsakās slēgt iepirkuma līgumu, pasūtītājam ir tiesības izraudzīties nākamo sarunu procedūras nolikumam atbilstošo saimnieciski visizdevīgāko piedāvājumu vai pārtraukt sarunu procedūru, neizvēloties nevienu piedāvājumu. Ja pieņemts lēmums slēgt līgumu ar nākamo pretendentu, kurš iesniedzis saimnieciski visizdevīgāko piedāvājumu, bet tas atsakās līgumu slēgt, pasūtītājs pieņem lēmumu pārtraukt sarunu procedūru, neizvēloties nevienu piedāvājumu.

**Pielikumā:**

**1.pielikums** – Pretendentu atlase (izslēgšanas noteikumi, kvalifikācijas prasības) / piedāvājumā iekļaujamā informācija un dokumenti) uz 4 (četrām) lpp.;

**2.pielikums** – Pieteikums dalībai sarunu procedūrā */forma/* uz 2 (divām) lpp.;

**3.pielikums** – Tehniskā specifikācija uz 7 (septiņām) lpp.;

**4.pielikums** – Informācijas veidlapa par pēdējo 3 (trīs) darbības gadu laikā pretendenta sekmīgi izpildītiem līdzīgiem līgumiem */forma/* uz 1 (vienas) lpp.;

**5.pielikums** – Līguma projekts uz 15 (piecpadsmit) lpp.

VAS „Latvijas dzelzceļš”

Iepirkumu biroja vadītāja D.Smilktena

*Balode +371 67234936*

**1.pielikums**

 VAS „Latvijas dzelzceļš” sarunu procedūras ar publikāciju

„Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru

 vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ” nolikumam

**PRETENDENTU ATLASE[[5]](#footnote-5) (izslēgšanas noteikumi, kvalifikācijas prasības)/PIEDĀVĀJUMĀ IEKĻAUJAMIE DOKUMENTI**

*izveidots tabulas formā, lai vienlaikus tiktu nodrošināta informācija par kvalifikācijas noteikumu sasaisti ar attiecīgajiem iesniedzamajiem dokumentiem*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Numerācija** | **Atlases noteikumi** |  | **Numerācija****(1.9.p.)** | **Piedāvājumā jāiekļauj šādi dokumenti[[6]](#footnote-6)****(noformējuma prasības sk. sarunu procedūras nolikuma 1.7.punktā):**  |
|  |  |  | 1.9.1. | pieteikuma vēstule dalībai sarunu procedūrā /forma/ (nolikuma 2.pielikums); |
|  |  |  | 1.9.2. | pretendenta Tehniskais risinājums, ietverot zvanu centra ieviešanas un uzturēšanas risinājumu, t.sk. Tehniskajā specifikācijā noteikto. Tehniskajā risinājumā ir **jābūt norādītām visām Tehniskajā specifikācijā noteiktajām pozīcijām un apjomiem** (sk. nolikuma 3.pielikumu). |
|  |  |  | 1.9.3. | ja piedāvājumu neparaksta pretendenta likumiskais pārstāvis - kompetentas institūcijas izdotu dokumentu par pretendenta pārstāvības tiesībām, kā arī dokumentu, kas apliecina sarunu procedūras piedāvājumu parakstījušās personas tiesības pārstāvēt pretendentu. | kompetentas institūcijas izdots dokuments par pretendenta pārstāvības tiesībām, kā arī dokumentu, kas apliecina sarunu procedūras piedāvājumu parakstījušās personas tiesības pārstāvēt pretendentu, ja piedāvājumu neparaksta pretendenta likumiskais pārstāvis. |
| **3.** | **Pretendentu izslēgšanas noteikumi.****Pasūtītājs izslēdz pretendentu no turpmākās dalības sarunu procedūrā, neizskata piedāvājumu, kā arī neslēdz iepirkuma līgumu ar pretendentu, uz kuru attiecas jebkurš no šādiem gadījumiem:** |  |  |  |  |
| 3.1. | ir pasludināts pretendenta maksātnespējas process, apturēta pretendenta saimnieciskā darbība vai pretendents tiek likvidēts; |  | 1.9.4. | *pretendents dokumentu neiesniedz, informāciju pasūtītājs pārbauda publiskajās datu bāzēs un izmantojot publiski pieejamo informāciju*; |
| 3.2. | ir konstatēts, ka pretendentam piedāvājumu iesniegšanas termiņa pēdējā dienā vai dienā, kad pieņemts lēmums par iespējamu iepirkuma līguma slēgšanas tiesību piešķiršanu, Latvijā vai valstī, kurā tas reģistrēts vai kurā atrodas tā pastāvīgā dzīvesvieta, ir nodokļu parādi (tai skaitā valsts sociālās apdrošināšanas obligāto iemaksu parādi), kas kopsummā kādā no valstīm pārsniedz 150 euro[[7]](#footnote-7); |  | 1.9.5. | *pretendents dokumentu neiesniedz, informāciju pasūtītājs pārbauda publiskajās datu bāzēs un izmantojot publiski pieejamo informāciju (papildus skat. nolikuma 7.7.punktu);* |
| 3.3. | pretendents, tā darbinieks vai pretendenta piedāvājumā norādītā persona ir konsultējusi vai citādi bijusi iesaistīta iepirkuma dokumentu sagatavošanā; |  | 1.9.6. | informācija (apliecinājums), ka pretendents, tā darbinieks vai pretendenta piedāvājumā norādītā persona nav konsultējusi vai citādi bijusi iesaistīta iepirkuma dokumentu sagatavošanā (nolikuma 2.pielikuma 14.punkts); |
| 3.4. | pretendents ir sniedzis nepatiesu informāciju tā kvalifikācijas novērtēšanai vai vispār nav sniedzis pieprasīto informāciju; |  | 1.9.7. | *pārbauda pasūtītājs*; |
| 3.5. | pretendentam uz piedāvājumu atvēršanas dienu ir neizpildītas saistības pret pasūtītāju, kas izriet no pasūtītāja un pretendenta iepriekš noslēgta līguma; |  | 1.9.8. | *pārbauda pasūtītājs*; |
| 3.6. | ir konstatēts, ka uz pretendentu attiecas Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likuma ierobežojumi. |  | 1.9.9. | *pretendents dokumentu neiesniedz, informāciju pasūtītājs pārbauda publiskajās datu bāzēs, izmantojot publiski pieejamo informāciju.* |
| **4.** | **kvalifikācijas noteikumi PRETENDENTIEM.** **Prasības attiecībā uz pretendenta iespējām veikt profesionālo darbību, saimniecisko stāvokli, tehniskajām un profesionālajām spējām:** |  |  |  |  |
| 4.1. | pretendents ir reģistrēts, licencēts vai sertificēts Latvijas Republikā atbilstoši normatīvo aktu prasībām; |  | 1.9.10. | *pretendents komersanta reģistrācijas apliecības kopiju neiesniedz, informāciju pasūtītājs pārbauda publiskajās datu bāzēs;* |
| 4.2. | Pretendentam pēdējo 3 (trīs) gadu periodā ir ne mazāk kā 1 (viena) gada nepārtraukta pieredze informatīvā tālruņa zvanu apkalpošanā, ar apjomu ne mazāk kā ~~25~~ 10 000 (~~div~~desmit ~~pieci~~ tūkstoši) zvanu mēnesī, sniedzot tūlītējas atbildes vai konsultācijas, atzīmējot ienākošā zvana tematu un/ vai apakštēmu (-as), tādējādi nodrošinot zvanu statistikas analīzes iespējas; |  | 1.9.11. | informācijas veidlapa par pēdējo 3 (trīs) darbības gadu laikā pretendenta sekmīgi izpildītu (-iem) līdzīgu (-iem) līgumu (-iem) (noformēta atbilstoši nolikuma 4.pielikumā pievienotajai formai); |
| 4.3. | sarunu procedūras nolikumam atbilstošs piedāvājuma nodrošinājums; |  | 1.9.12. | maksājuma uzdevums kas pierāda, ka pretendents ir veicis piedāvājuma nodrošinājuma summas iemaksu pasūtītāja bankas kontā saskaņā ar nolikuma 1.6.punktu (noformēts atbilstoši nolikuma 1.7.4.punktam); |
| 4.4. | pretendentam ir vismaz 2 (divi) attiecīgās profesionālās kvalifikācijas atbildīgie speciālisti, lai nodrošinātu informatīvā tālruņa zvanu apkalpošanu nepārtrauktā darba režīmā un katrs no tiem ir realizējis vismaz vienu informatīvā tālruņa zvanu apkalpošanas projektu. |  | 1.9.13. | darba devēja attiecīgās profesionālās kvalifikācijas atbildīgajiem speciālistiem izsniegtās profesionālo prasmju apstiprinošās dokumentu kopijas, kas ietver arī kvalitātes kontroles zināšanas. |

**2.pielikums**

 VAS „Latvijas dzelzceļš” sarunu procedūras ar publikāciju

„Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru

 vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ” nolikumam

*[pretendenta uzņēmuma veidlapa]*

2021.gada \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PIETEIKUMS**

**DALĪBAI SARUNU PROCEDŪRĀ AR PUBLIKĀCIJU**

**„Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ”**

/forma/

Pretendents \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Pretendenta nosaukums)

reģ.Nr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

tā \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ personā,

(vadītāja vai pilnvarotās personas vārds, uzvārds, amats)

ar šī pieteikuma iesniegšanu:

1. apliecina savu dalību VAS „Latvijas dzelzceļš” organizētajā sarunu procedūrā ar publikāciju „Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ” nolikumam (turpmāk – sarunu procedūra);
2. piedāvā sniegt sarunu procedūras priekšmetā minēto pakalpojumu saskaņā ar sarunu procedūras nolikuma, t.sk. Tehniskās specifikācijas (nolikuma 3.pielikums) un līguma projekta (nolikuma 5.pielikums) nosacījumiem par šādu cenu:

**Finanšu piedāvājums**

\**Pretendenta sniegtā informācija (aizpilda pretendents, norādot konkrētu piedāvājuma cenu un informāciju par pakalpojuma ieviešanas izmaksu pozīciju).*

**Piedāvājuma kopējā summa veidojas, pamatojoties uz šādām pakalpojuma sniegšanas izmaksām** informatīvajam tālrunim**:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Izmaksu pozīcija** | **Cena EUR (bez PVN)\*** |
| Viena ienākošā zvana minūte |  |
| Viena pāradresētās sarunas minūte |  |

Pakalpojuma ieviešanas izmaksas (vienreizējas):

|  |  |
| --- | --- |
| **Izmaksu pozīcija\*** | **Cena EUR (bez PVN)\*** |
| … |  |
| … |  |
| … |  |
| **Kopējā cena EUR (bez PVN)\*:** |  |

1. garantē sniegt sarunu procedūras priekšmetā minēto pakalpojumu laika periodā **no 2021.gada 1.marta līdz 2023.gada 28.februārim** atbilstoši Tehniskajai specifikācijai (nolikuma 3.pielikums);
2. piedāvā samaksas termiņu \_\_\_ *(nosacījums: ne mazāk kā 30 (trīsdesmit))* kalendārās dienas no pakalpojuma pieņemšanas dokumenta parakstīšanas dienas un rēķina par apmaksu saņemšanas dienas;
3. apliecina, ka iesniegs pasūtītājam rēķinu par sniegto pakalpojumu tekošajā mēnesī līdz kārtējā mēneša 5.-15. datumam, nosūtot to elektroniski uz pasūtītāja norādīto e-pasta adresi;
4. apliecina, ka neatbilst nevienam no sarunu procedūras nolikuma 3.punktā minētajiem pretendentu izslēgšanas gadījumiem;
5. apliecina, ka ir informēts, ka gadījumā, ja tiek izslēgts vai izpildoties kādam no sarunu procedūras nolikuma 3.punktā minētajiem pretendentu izslēgšanas gadījumiem piedāvājuma derīguma termiņa laikā, pretendenta piedāvājums var tikt noraidīts vai līguma slēgšanas tiesību piešķiršanas gadījumā pasūtītājs var atteikties slēgt iepirkuma līgumu;
6. apliecina, ka sarunu procedūras nolikums ir skaidrs un saprotams, iebildumu un pretenziju nav un līguma slēgšanas tiesību piešķiršanas gadījumā apņemas pildīt visus sarunu procedūras nolikuma noteikumus, kā arī slēgt līgumu atbilstoši sarunu procedūras nolikumam pievienotajam līguma projektam;
7. atzīst sava piedāvājuma derīguma termiņu ne mazāk kā **100 (viens simts)** dienas no piedāvājuma atvēršanas dienas;
8. apliecina, ka ir tiesīgs sniegt sarunu procedūras priekšmetā minēto pakalpojumu un garantē, ka pakalpojuma izpildē tiks pieaicināti kvalificēti speciālisti, lai nodrošinātu Tehniskajā specifikācijā (nolikuma 3.pielikums) minētā pakalpojuma izpildi;
9. garantē, ka pakalpojums tiks sniegts atbilstošā apjomā, kvalitātē un termiņā, kurus paredz sarunu procedūras nolikuma (t.sk. Specifikācijas un līguma projekta) nosacījumi;
10. apliecina, ka finanšu piedāvājumā norādītās cenas ir fiksētas un nemainīgas visā iepirkuma līguma darbības laikā;
11. apliecina, ka piedāvājuma cenā ir iekļautas pilnīgi visas izmaksas, kas saistītas ar pakalpojuma kvalitatīvu izpildi, t.sk., ar pakalpojuma sniedzēja tehniskā nodrošinājuma uzturēšanu, programmatūru, licencēm u.tml., kā arī ar pakalpojuma ieviešanu, telefona līniju saslēgšanas darbiem un darbinieku apmācībām saistītās izmaksas, zvanu centra sarunu ierakstīšanas sistēmas prototipa izstrādes un demonstrācijas izmaksas, personāla un administratīvās izmaksas, sociālais u.c. nodokļi (izņemot PVN) saskaņā ar Latvijas Republikas tiesību aktiem, pieskaitāmās izmaksas, ar peļņu un riska faktoriem saistītās izmaksas, neparedzamie izdevumi u.tml.;
12. apliecina, ka pretendents, tā darbinieks vai pretendenta piedāvājumā norādītā persona nav konsultējusi vai citādi bijusi iesaistīta iepirkuma dokumentu sagatavošanā;
13. apliecina, ka nepieciešamības gadījumā saskaņā ar sarunu procedūras nolikuma 5.3.6.punktā noteikto un atbilstoši Tehniskajai specifikācijai (nolikuma 3.pielikums) izstrādās un demonstrēs zvanu centra sarunu ierakstīšanas sistēmas strādājošu prototipu 3 (trīs) dienu laikā no paziņojuma nosūtīšanas dienas;
14. apliecina, ka ir iepazinies ar „Latvijas dzelzceļš” koncerna mājas lapā *www.ldz.lv* publicētajiem „Latvijas dzelzceļš” koncerna sadarbības partneru biznesa ētikas pamatprincipiem, atbilst tiem un apņemas arī turpmāk strikti tos ievērot pats un nodrošināt, ka tos ievēro arī tā darbinieki;
15. garantē, ka visas sniegtās ziņas ir patiesas.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (paraksts)

z.v.

Pretendenta adrese un bankas rekvizīti \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

tālruņa (faksa) numuri, **oficiālā e-pasta adrese** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Pretendenta vadītāja vai pilnvarotās personas amats, vārds un uzvārds

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3.pielikums**

 VAS „Latvijas dzelzceļš” sarunu procedūras ar publikāciju

„Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru

 vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ” nolikumam

**TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA**

**1. Vispārīga informācija:**

1.1. Pakalpojums - informatīvā zvanu centra uzturēšana uzziņu sniegšanai jautājumos par iekšzemes un starptautisko vilcienu pasažieru kustību, kas ietver ziņu sniegšanu par vilcienu kustības sarakstiem, biļešu cenām u.c., kā arī par VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem – elektroenerģijas piegādes pakalpojumi (skaitītāju rādījumu reģistrēšana), pārbrauktuvju darbības konsultācijas autovadītājiem, nekustamo īpašumu pakalpojumi u.c. (turpmāk – Pakalpojums).

1.2. (ja nepieciešams) Pakalpojuma nodrošināšanai jāveic tā ieviešana **līdz 2021.gada 1.martam**;

1.3. Pasūtītājs (turpmāk tekstā saukts arī „LDZ”) – VAS „Latvijas dzelzceļš”;

1.4. Uzņēmējs – Pakalpojuma izpildītājs;

1.5. IPP – iekšzemes pasažieru pārvadājumi;

1.6. SPP – starptautiskie pasažieru pārvadājumi;

1.7. KSC – VAS „Latvijas dzelzceļš” Mārketinga un komunikācijas direkcija Komunikācijas daļas Klientu servisa centrs.

1.8. galvenie informācijas resursi: [www.ldz.lv](http://www.ldz.lv), [www.pv.lv](http://www.pv.lv), [www.travel.ldz.lv](http://www.travel.ldz.lv), un Pasūtītāja informatīvo materiālu datu bāze.

**2. Pakalpojuma būtība:**

2.1. Pakalpojuma ieviešanai tiek izmantots LDZ fiksētais telefona numurs (turpmāk – LDZ numurs), un pakalpojums ietver:

* + 1. ienākošo zvanu, kas tiek saņemti prioritārā kārtībā (turpmāk – zvans/-i) saņemšana, atbildēšana un apkalpošanu Pasūtītāja vārdā:

2.1.1.1. ienākošo apkalpošana Pasūtītāja vārdā;

2.1.1.2. zvana datu reģistrācija (skat. 5. punktā ietverto);

2.1.1.3. ienākošo un pāradresēto zvanu statistikas sagatavošana (skat. 5. punktā ietverto).

2.2. Uz Pasūtītāja sagatavotās informācijas pamata sniegtas konsultācijas esošajiem un potenciālajiem Pasūtītāja klientiem (turpmāk – klienti) pa tālruni, kā arī pēc Pasūtītāja iepriekš sagatavota sadalījuma nodrošina zvanu tēmu un apakštēmu statistiku.

2.3. Zvana aprakstošas informācijas reģistrēšana atbilstoši Pasūtītāja noteiktajai formai un nosūtīšana elektroniskajā datu apstrādē, ja klienta zvans satur jautājumu, par kuru nav pieejama informācija Pasūtītāja aprakstītajos vai citos informācijas resursos, vai atbildes sniegšana pārsniedz operatora kompetenci.

2.4. Īpaša zvanu apstrāde gadījumos, kad saņemts zvans, ko var raksturot kā krīzes situācijas zvanu, piemēram, kad klients informē par tehniskām problēmām dzelzceļa pārbrauktuvē (nedarbojošos luksoforu u.c.), uzbrukumu pasažieriem, par transporta bojājumu, kas apdraud pasažieru veselību un dzīvību, laikapstākļi, kas ietekmē vilcienu kustību, ir stacijas evakuācija, nedarbojas kāds no būtiskiem informācijas avotiem, problēma skar vairāk nekā 5 (piecus) klientus)- nekavējoties telefoniski sazinoties ar Pasūtītāja Klientu servisa centra operatoru.

2.5. Informēšana par nepieciešamību vērsties attiecīgajā iestādē, kas ir tieši atbildīga par konkrētā jautājuma risinājumu gadījumos, kad saņemts vaicājums, ko nevar attiecināt uz Pasūtītāja sniegtajiem pakalpojumiem.

2.6. Zvana pāradresācija savienošanai ar Pasūtītāja norādītiem tālruņa numuriem atsevišķos, iepriekš noteiktos gadījumos.

2.7. Regulāra zvanu operatoru informēšana par Pasūtītāja sniegtajiem norādījumiem zvanu apkalpošanas kvalitātes uzlabošanā.

2.8. Tiešsaistes režīma pastāvīgas attālinātas piekļuves nodrošināšana Pasūtītāja pilnvarotajām personām pie Uzņēmēja reģistrētajiem zvanu apstrādes statistikas datiem, kas tiks izmantota pakalpojuma kvalitātes noteikšanai uzņēmējs nodrošina operatīvu atbalstu telekomunikāciju sistēmu problēmu vai bojājumu gadījumos;

2.9. Pakalpojums pilnā apmērā jānodrošina (attiecīgi Pakalpojumam jābūt ievestam) no 2021.gada 1.marta šādā laika grafikā:

2.9.1. Zvanu apstrāde: 24 stundas/ 7 dienas nedēļā;

2.9.1.1. elektroenerģijas skaitītāju rādījumu zvanu apstrāde: no 27. datuma – 3. datumam plkst. 8:00 – 18:00;

2.9.1.2. apkalpošanas valodas: latviešu, krievu un angļu;

2.9.1.3. sarunu ierakstīšana audio;

2.9.1.4. uzņēmējs nodrošina visu saņemto un apstrādāto zvanu uzskaiti sadalījumā pa zvanu tematiem (iespējamie temati tiek saskaņoti Pakalpojuma ieviešanas laikā);

2.9.1.5. nepieciešamības gadījumā Uzņēmējs pārzvana klientam;

2.10. Uzņēmējam ir jāveic savu speciālistu apmācība Pasūtītāja informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma sniegšanai saskaņā ar Pasūtītāja nodrošinātu instrukciju un informatīvajiem materiāliem;

2.11. Uzņēmējam ir jānodrošina iespēja Pasūtītājam veikt pakalpojuma kvalitātes kontroles un apmācību pasākumus gan Pasūtītāja izvēlētā vietā, gan informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma sniegšanas vietā;

2.12. jautājumi, kas ir ārpus Pakalpojuma satura, tiek nodoti LDZ speciālistiem šādā kārtībā:

2.12.1. darba laikā (darba dienās no plkst. 8:00 – 17:00, piektdienās no plkst. 8:00 – 15:45 (periodā no 01.05. – 30.09.līdz 14:30)) aktīvo zvanu pārsūtot LDZ speciālistiem uz LDZ norādītājiem numuriem atkarībā no sarunas satura (tiks precizēts savstarpēji izstrādātā un saskaņotā instrukcijā);

2.12.2. ārpus darba laika (darba dienās no plkst. 17:00 – 8:00 (piektdienās no plkst. 15:45; periodā no 01.05. – 30.09 no 14:30 un brīvdienās) informāciju ar situācijas aprakstu par attiecīgo zvanu nosūtot LDZ speciālistiem uz LDZ norādīto e-pasta adresi;

2.13. LDZ nodrošina Uzņēmēju ar Pakalpojuma izpildei nepieciešamo informāciju. Ja kvalitatīvai Pakalpojuma izpildei trūkst informācijas, tad Uzņēmējam šī informācija ir jāpieprasa.

1. **Mērķi Pakalpojuma izpildei:**

3.1. klientu apkalpošana jāveic maksimāli ātri un kvalitatīvi, un saskaņā ar labāko praksi;

3.2. kalendārā mēneša ietvaros ienākošo **zvanu apstrādes kvalitāte ir ne zemāka kā 80%**, kas nozīmē, ka no visiem Izpildītāja sistēmu sasniegušiem zvaniem, 80% gadījumos tā operators ir atbildējis un ir uzsācis komunikāciju ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) sekunžu laikā;

3.3. atbildi nesagaidījušo zvanu procents nepārsniedz 14% (četrpadsmit procenti) no visiem ienākošajiem zvaniem.

* 1. **informācijas sniegšanas kvalitāte** **ir ne zemāka kā 90%**, kas nozīmē, ka kalendārā mēneša griezumā Izpildītāja sniegtās atbildes un komunikācija vērtējuma kā akceptējama (pieņemama) 90% gadījumos, ievērojot šādu aprēķina formulu:

|  |  |
| --- | --- |
| Akceptētās sarunas | X 100% |
| Novērtētās sarunas |

* + 1. kur “Novērtētās sarunas” ir ne mazāk kā 30 (trīsdesmit) kalendārā mēneša griezumā, pēc nejaušības principa detalizētai vērtēšanai atlasītas sarunas, kā arī sarunas aprakstīšanai izvēlētās tēmas (apakštēmas) pareizība (iesniedz Pasūtītājs);
		2. kur “Akceptētās sarunas” ir visas tās analizētās “Novērtētās sarunas”, kam informācijas sniegšanas kvalitāte, rēķinot kopējo novērtējumu punktu summu saskaņā ar Tehniskās specifikācijas 3.4.3. punktā noteikto, ir ne mazāka kā 80 (astoņdesmit) punkti, izņemot, ja saskaņā ar Tehniskās specifikācijas 3.4.3. punktā noteikto vērtēšanas kritēriju sadalījumu, kādai no “Novērtētām sarunām” sarunas atbilstības pakalpojumam vērtējums ir 0 (nulle) punkti, tad šāda saruna netiek klasificēta kā “Akceptētā saruna”;
		3. informācijas sniegšanas kvalitātes vērtēšanai Pasūtītājs nosaka ne mazāk kā šādu Izpildītāja komunikācijas ar Pasūtītāja klientu un pakalpojuma vērtēšanas kritēriju sadalījumu punktu sistēmā ar kopējo iespējamo labāko novērtējumu 100 punkti:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Kritērijs** | **Vērtējums** | **Skaidrojums** |
| 1. | **Sarunas atbilstības pakalpojumam vērtējums** – maksimāli summā iespējams sasniegt **45 punktus**, ja: |
| 1.1. | Operatoram ir izpratne par uzdoto jautājumu | 0 punkti | Operators nesaprot klienta interesējošo jautājumu, nav sniedzis nepieciešamo atbildi vai ir pārtraucis sarunu. |
| ~~15~~ 20 punkti | Operators saprot klienta interesējošo jautājumu, ja nepieciešams, sarunas laikā uzdod papildu jautājumus, lai pārliecinātos, vai ir sapratis klienta jautājumu. |
| 1.2. | Operators sniedzis klientam precīzu atbildi uz uzdoto jautājumu | 0 punkti | Klientam tiek sniegta maldinoša vai neatbilstoša informācijā, vai operators ir pārtraucis sarunu. |
| 10 punkti | Atbilde ir sniegta formāla, vai tikai daļēji, veikta rīcībā esošās informācijas interpretācija pēc saviem ieskatiem. |
| ~~20~~ 25 punkti | Atbilde ir sniegta korekta un precīza, tā ir atbilstoša Pretendentam pieejamajai informācijai, sniedzis tikai oficiāli pieejamu un apstiprinātu informāciju. Neinterpretē informāciju pēc saviem ieskatiem. |
| 2. | **Sarunas** **kvalitātes vērtējums** – maksimāli summā iespējams sasniegt **45 punktus**, ja: |
| 2.1. | saruna ir pareizi uzsākta  | 0 punkti | Operators neievēro sarunas vešanas atrunāto kārtību, netiek nosaukta prasītā sasveicināšanās frāze. |
| 5 punkti | Laipnā un skaidrā valodā tiek atskaņota sasveicināšanās frāze, Pasūtītāja uzņēmuma nosaukums un Pretendenta operatora vārds. Piemēram, “Labdien. Latvijas dzelzceļš. Zane klausās.” |
| 2.2. | saruna ir labā valodas līmenī | 0 punkti | Operators nerunā klienta izvēlētajā valodā (latviešu, krievu, angļu). Operators klienta izvēlētajā valodā (latviešu, krievu, angļu) runā ar būtiskām kļūdām. |
| 10 punkti | Saruna ir lietišķa, lietotie vārdi vai termini klientam ir saprotami, izruna un dikcija ir skaidra. Sarunas laikā netiek izmantoti barbarismi u.c. sarunvalodas vārdi. Ir laba prasme izteikties konkrētajā (sarunas) valodā, piemēram, latviešu, krievu vai angļu valodā. |
| 2.3. | saruna ir ar atbilstošu attieksmi | 0 punkti | Sarunas laikā operatoram pret klientu ir noraidoša attieksme, tiek izrādīts pārākums pār klientu. Ja klients sarunas laikā ir jāsavieno ar citu abonentu, tad klients par to netiek brīdināts, ja sarunas laikā ir nepieciešama cita speciālista konsultācija, tad klients par to netiek informēts, “atgriežoties” pie klienta nelieto frāzi “Paldies, ka uzgaidījāt!”. Operators regulāri pārtrauc klientu un neatvainojas par to. |
| 10 punkti | Sarunas laikā operatoram pret klientu ir pozitīva attieksme, netiek izrādīts pārākums pār klientu. Ja klients sarunas laikā ir jāsavieno ar citu abonentu, tad klients par tiek brīdināts, ja sarunas laikā ir nepieciešama cita speciālista konsultācija, tad klients par to tiek informēts un lūdz uzgaidīt, “atgriežoties” pie klienta lieto frāzi “Paldies, ka uzgaidījāt!”. Operators nepārtrauc klientu, ja klientu ir pārtraucis, tad par to arī atvainojas. |
| 2.4. | saruna ir ar atbilstošu ieinteresētību | 0 punkti | Neizrāda ieinteresētību par klienta uzdoto jautājumu, nemeklē un nepiedāvā klientam risinājumus. Atbildes ir formālas un bez pozitīvas attieksmes. |
| 5 punkti | Izrāda ieinteresētību par klienta uzdoto jautājumu, meklē un piedāvā klientam risinājumus. Ja klientam ir radušās neērtības Pasūtītāja pakalpojumu dēļ, tad atvainojas tā vārdā par sagādātajām neērtībām. |
| 2.5. | saruna ir labi vadīta, virzīta | 0 punkti | Saruna ir haotiska, nav strukturēta, to nevada operators, neuzdod klientam uzvedinošus jautājumus, nesniedz pilnīgu atbildi, nepārliecinās, vai klientu ir pareizi sapratis. |
| 10 punkti | Sarunu vada operators, ja nepieciešams, uzdod klientam uzvedinošus jautājumus, sniedz pilnīgu atbildi, negaidot no klienta papildu jautājumus. Pārliecinās, vai klientu pareizi sapratis. Sarunas laikā koncentrējas uz klienta uzdotajiem jautājumiem. |
| 2.6. | sarunai ir kvalitatīvs noslēgums | 0 punkti | Sarunu noslēdz pēkšņi, neatvadās no klienta, izmantojot sagatavotās frāzes. |
| 5 punkti | Sarunas noslēgumā atvadās no klienta, izmantojot sagatavotās frāzes, piemēram, sūdzības gadījumā atvainojas klientam par sagādātajām neērtībām. |
| 3. | **Sarunas temata un apakštematu izvēles vērtējums,** kas satur ienākošā zvana tēmas un apakštēmas izvēles pareizību, maksimāli iespējams sasniegt **10 punktus**, ja |
| 3.1. | Ir precīza zvana tēmas un apakštēmu reģistrācija | 0 punkti | Zvana tēma nav reģistrētas vai reģistrēta neatbilstoši prasībām. |
| 10 punkti | Zvana tēma ir reģistrēta atbilstoši Pasūtītāja tematiem un apakštematiem.  |

* 1. Pakalpojumu sniedz (atbild, uzklausa, precizē, skaidro, informē, u.c.) līdzvērtīgi vienādā kvalitātē latviešu, krievu un angļu valodās.
	2. Gadījumā, ja Pakalpojumā kalendārā mēneša ietvaros informācijas sniegšanas kvalitāte ir zemāka kā 80%, tad Pasūtītājs aprēķina Izpildītājam līgumsodu, kā procentu no attiecīgā norēķinu perioda rēķina summas šādā sadalījumā:
		1. ja kvalitāte ir robežās no 70% līdz 79.99%, tad līgumsods 0.5%;
		2. ja kvalitāte ir robežās no 60% līdz 69.99%, tad līgumsods 1%;
		3. ja kvalitāte ir robežās no 50% līdz 59.99%, tad līgumsods 1.5%;
		4. ja kvalitāte ir robežās no 40% līdz 40.99%, tad līgumsods 2%;
		5. ja kvalitāte ir zemāka par 39.99%, tad līgumsods 5.0%.
	3. Pušu pilnvarotās personas regulāri uzrauga IZPILDĪTĀJA aprēķinātu mēneša ietvarā veiktas vienas sarunas vidējo laiku, ar mērķi savstarpēji vienoties par iespējami optimālāku šī laika sadalījumu.

**4. Līguma (Pakalpojuma) izpildes termiņš:** no 2021.gada 1.marta līdz 2023.gada 28.februārim.

**5. Uzņēmējs nodrošina šādu atskaišu sistēmu:**

5.1. Uzņēmējs nodrošina *online* pieeju atskaitēm, kuras satur šādu informāciju:

5.1.1. iepriekšējā dienā apkalpoto (atbildēto) zvanu skaits, 30 (trīsdesmit) sekundēs atbildēto zvanu skaits procentos, neatbildēto zvanu procents, vidējais sarunu garums, norunāto kontaktu minūšu skaits;

5.1.2. sarunu iemeslu pārskats un zvanu skaits (piemēram – jautājumi par biļešu cenām – 150 zvani, elektroenerģijas bojājumi – 30 zvani, pārbrauktuves – 10 zvani u.c.);

5.2. Uzņēmējs nodrošina par Pakalpojuma izpildi atskaiti par iepriekšējo mēnesi, iesniedzot katra kalendārā mēneša pirmajā darba dienā informāciju par šādiem kritērijiem:

5.2.1. ienākošie zvanu uz LDZ numuru kopā;

5.2.2. saņemtie un apstrādātie zvani atsevišķi par „IPP” (iekšzemes pasažieru pārvadājumi) un „SPP” (starptautiskie pasažieru pārvadājumi);

5.2.3. saņemtie un apstrādātie zvani uz LDZ numuru par IPP un par SPP jautājumiem laika periodos: mēnesis, diena, stunda;

5.2.4. saņemtie un apstrādātie zvani uz LDZ numuru par elektroenerģijas skaitītāja rādījumiem laika periods: mēnesis, diena, stunda;

5.2.5. saņemtie un apstrādātie uz LDZ numuru par iepriekš saskaņotajiem ar Pasūtītāju tematiem laika periods: mēnesis, diena, stunda;

5.2.5. zvani, kas pāradresēti LDZ speciālistiem;

5.2.5. zvani, kas nodoti LDZ speciālistiem, izmantojot e-pastu;

5.2.6. informāciju par neatbildētajiem zvaniem (ir noticis ienākošos zvans un nav pacelts telefons).

5.3. Uzņēmējs nodrošina LDZ *online* piekļuvi sarunu audio ierakstiem, lai Pasūtītājs, izmantojot savu pastāvīgo online pieeju, tos var lejuplādēt un noklausīties sākot ar 30.minūti kopš sarunas noslēgšanās brīža (vismaz diviem lietotājiem atsevišķas pieejas).

5.4. Uzņēmējam jābūt interfeisam (aplikācijai), kur operators redz ienākošā zvana tēmu, klienta izvēlēto valodu un citus raksturlielumus, spējot prioritizēt zvanus atbilstoši Pasūtītāja instrukcijai.

5.5. Ja iespējams, uzņēmējam jānodrošina iespēja pēc sarunas veikt sarunas kvalitātes novērtējumu.

5.6. LDZ pārstāvji tiekas ar Uzņēmēju reizi mēnesī sarunu vērtēšanā, lai novērtētu nejauši izvēlētas sarunas un analizētu tās klātienē;

5.7. Piekļuve atskaitēm jānodrošina, izmantojot ērtu *web interfeisu*.

6. Jānodrošina zvanu ierakstu arhivēšana vismaz 6 (sešus) mēnešus vai vismaz 2000 (divi tūkstoši) stundas.

**7. Kvalitātes un kvantitātes kontrole:**

7.1. Pakalpojuma sniegšanas kvalitātes un kvantitātes kontrole tiek veikta:

7.1.1. ikmēneša sarunu novērtēšanā, kura tiek veikta saskaņā ar kvalitātes kontroles kritēriju pārbaudes matricu, ne vēlāk kā tekošā kalendāra mēneša laikā par iepriekšējo kalendāro mēnesi, Pusēm kopīgi veicot kvalitātes pārbaudi nejaušības principa izvēlētiem, 30 (trīsdesmit) Pakalpojuma ietvaros notikušiem klientu zvaniem uz informatīvo zvanu centru. No tiem – 10 īsie zvani (līdz 3 minūtēm), 10 vidējā garuma zvani (no 3 – 5 minūtēm) un 10 garie zvani (virs 5 minūtēm), klausāmo zvanu kārtību puses var mainīt, iepriekš vienojoties. Par kvalitatīvu pakalpojumu tiek uzskatīts, ja visu novērtēto sarunu kopvērtējums ir vienāds vai lielāks par 90% (deviņdesmit procentiem);

7.1.2. ik mēnesi veicot 10 (desmit) kontroles zvanus uz apkalpotajiem Pasūtītāja informācijas tālruņiem un klausoties, kā Uzņēmēja operatori atbild uz iepriekš sagatavotiem jautājumiem. Par kvalitatīvu pakalpojumu tiek uzskatīts, ja visu novērtēto sarunu kopvērtējums ir vienāds vai lielāks par 90% (deviņdesmit procentiem). Minētais novērtējums tiek saskaņots ar Uzņēmēju un tiek iekļauts ikmēneša kvalitātes novērtējumā;

7.1.3. izvērtējot Uzņēmēja operatoru aizpildīto pieteikumu (pēc KSC darba laika) atbilstību prasībām;

7.1.4. izvērtējot Uzņēmēja operatoru aizpildītos testa rezultātus, kurus piegādā Pasūtītājs;

7.1.5. citos veidos.

7.2. ja Pakalpojuma kontroles komisija pārbaudes laikā konstatē nepilnības Pakalpojuma sniegšanā, kas būtiski ietekmē Pakalpojuma sniegšanas kvalitāti, vai arī neatbilstības piegādātā Pakalpojuma kvantitatīvajos rādītājos, Pakalpojuma kontroles komisija sastāda aktu, kurā atzīmē konstatētas nepilnības un termiņus un pasākumus to novēršanai, turpmāk – Pārbaudes akts;

7.3. Uzņēmējam ir pienākums Pārbaudes aktā noteiktajos termiņos nepilnības novērst, par to rakstiski informējot Pasūtītāju;

7.4. ja atkārtotā Pakalpojuma kontroles komisijas pārbaudē tiek konstatēts, ka iepriekšējā Pārbaudes aktā norādītās nepilnības nav novērstas, tā rezultātā radot negatīvu priekšstatu par Pasūtītāja pakalpojumu sniegšanas kvalitāti vai Pakalpojuma nepamatotu sadārdzināšanos, Pasūtītājam ir tiesības vienpusēji izbeigt šo Līgumu, par to rakstveidā brīdinot Izpildītāju 10 (desmit) dienas iepriekš;

7.5. Ja Pasūtītājs no klienta ir saņēmis pretenziju par neprecīzi sniegtas informācijas rezultātā klientam nodarītajiem zaudējumiem un klients norāda, ka šādu informāciju ir saņēmis pa Izpildītāja apkalpoto Pasūtītāja informatīvo tālruni un pieprasa radušos zaudējumu kompensāciju, Pasūtītājs par to informē Uzņēmēju rakstiski. Uzņēmējam ir pienākums atlīdzināt radušos zaudējumus, ja vien Uzņēmējas nepierāda to, ka zaudējumi nav radušies Uzņēmēja vainas dēļ.

**8. Apmaksa:**

8.1. LDZ veic apmaksu par katru apkalpoto zvana minūti, vadoties pēc iepriekš atrunāta tarifa;

8.2. LDZ veic apmaksu par katru zvana minūti, ja tā nepieciešama pretenzijas/problēmas apstrādei un nodošanai LDZ speciālistiem;

8.3. LDZ neveic apmaksu par zvaniem, kuri saistīti ar Uzņēmēja darbinieku konsultēšanos ar LDZ pārstāvjiem;

8.4. LDZ veic apmaksu par izpildīto Pakalpojumu 1 (vienu) reizi mēnesī, pamatojoties uz savstarpēji parakstītu pieņemšanas – nodošanas aktu un rēķinu.

**9. Atbildība:**

9.1. lai Pakalpojuma izpildē nodrošinātu kvalitatīvu klientu apkalpošanu (piemēram, attieksme sarunā, intonācija, sarunas vadība utt.), Uzņēmējs ir atbildīgs par savu darbinieku uzraudzību, vadīšanu un uzlabojumiem;

9.2. Uzņēmējs ir atbildīgs par kvalitatīvu un korektas informācijas sniegšanu LDZ klientiem;

9.3. Uzņēmējs atbild par Pakalpojuma pieslēgšanas nodrošināšanu vienā no Pasūtītāja noradītajiem pieslēguma punktiem: Rīgā, Gogoļa ielā 3 (LDZ telpa, 239.kab.); Rīgā, Zaķusalas krastmalā 1 (VAS „Latvijas valsts radio un televīzijas centrs” TV tornis, optiskais kross); Rīgā, Pērses ielā 2 (LDZ telpa, LDZ skapis). Uzņēmējs pieslēguma punkta vietā (izņemot Rīgā, Gogoļa ielā 3)  pats nodrošina pieslēgumu no LDZ kabeļa (skapja) līdz savai pieslēguma vietai. Pieslēguma organizēšanas veids: SIP (*Session Initiation Protocol*) protokols, izmantojot tiešo optiskā kabeļa savienojumu starp Operatoru un Pasūtītāja aparatūru, neizmantojot interneta vidi;

9.4. Uzņēmējs ir atbildīgs par nepārtrauktības nodrošināšanas risinājumiem, tajā skaitā risinājumi tādām situācijām kā elektroenerģijas padeves traucējumi, datu pārraides traucējumi, tehniskā aprīkojuma darbības traucējumi u.c., iepriekš vienojoties ar Pasūtītāju;

9.5. Pusēm nav tiesības pilnīgi vai daļēji nodot Pakalpojuma saistības trešajām personām bez otras puses rakstiskas piekrišanas.

 **4.pielikums**

 VAS „Latvijas dzelzceļš” sarunu procedūras ar publikāciju

„Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru

 vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ” nolikumam

#### INFORMĀCIJA PAR PĒDĒJO 3 (TRĪS)[[8]](#footnote-8) DARBĪBAS GADU LAIKĀ PRETENDENTA SEKMĪGI IZPILDĪTIEM LĪDZĪGIEM LĪGUMIEM

*/forma/*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr.p.k. | Līguma priekšmeta (t.sk. arī sniegtā pakalpojuma) apraksts  | Līguma summa (t.sk. arī sniegtais pakalpojuma apjoms) EUR (bez PVN) | Pakalpojuma saņēmējs (pasūtītājs) | Pakalpojuma izpildes laiks(no.. līdz..) (līguma termiņš) |
| Juridiskās personas nosaukums | Kontaktpersonas vārds, uzvārds, amats, tālrunis(atsauksmju sniegšanai) |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |

Vadītāja vai pilnvarotās personas paraksts: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Vadītāja vai pilnvarotās personas vārds, uzvārds, amats \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

z.v.

**5.pielikums**

 VAS „Latvijas dzelzceļš” sarunu procedūras ar publikāciju

„Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru

 vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ” nolikumam

*PROJEKTS*

**L Ī G U M S Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**par Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšanu jautājumos**

 **par pasažieru vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem**

Rīgā, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Valsts akciju sabiedrība „Latvijas dzelzceļš”**, vienotais reģ.Nr.40003032065, turpmāk - Pasūtītājs, tās \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ personā, kurš rīkojas uz \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ pamata, no vienas puses, un

**\_\_\_ „\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_”**, vienotais reģ.Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, turpmāk- Operators, tās \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ personā,kurš (-a; -i; -as) rīkojas uz \_\_\_\_\_\_ pamata, no otras puses, abi kopā saukti – Puses, noslēdz šo līgumu, turpmāk – Līgums, par sekojošo:

**1. IEVADA NOTEIKUMI**

* 1. Ar šo Puses vienojas par Kontaktcentra (turpmāk tekstā – KC) pakalpojumu sniegšanas noteikumiem ar Operatora KC starpniecību. Pasūtītājs pasūta un Operators sniedz informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšanu jautājumos par pasažieru vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem, kas ietver ziņu sniegšanu par vilcienu kustības sarakstiem, biļešu cenām, konsultāciju sniegšanu par pārbrauktuvju darbību, kā arī, zvanu pieņemšanu un elektroenerģijas skaitītāja rādījumu reģistrēšanu Pasūtītāja mājas lapā u.c. (turpmāk – Pakalpojums), atbilstoši Pasūtītāja organizētās sarunu procedūras ar publikāciju „Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ” nolikumam (apstiprināts ar VAS „Latvijas dzelzceļš” iepirkuma komisijas 2021.gada \_\_.\_\_\_\_ \_.sēdes protokolu), Operatora piedāvājumam (2021.gada \_\_\_\_\_\_\_\_ pieteikums Nr.\_\_\_\_\_\_\_) un rezultātam (2021.gada \_\_\_.\_\_\_ rīkojums Nr.\_\_\_\_\_), Līgumam un tā pielikumiem.
	2. No šī Līguma parakstīšanas brīža Puses apņemas cieši sadarboties, lai izpildītu šajā Līgumā noteiktās prasības un uzņemtos tajā paredzētās saistības, kā arī rīkoties saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.
	3. Operators apliecina, ka viņam ir visi tehniskie līdzekļi un organizatoriskie nosacījumi, lai pienācīgi pildītu savas līgumsaistības, un, ka augšminēto nosacījumu un līdzekļu esamība tiks nepārtraukti nodrošināta visā šī Līguma darbības laikā.
	4. Pasūtītājs apliecina, ka uzņemas apmaksāt visus telekomunikācijas izdevumus, kādi ir saitīti ar bezmaksas numura: 80021181 abonēšanas maksu un maksu par telekomunikācijas pakalpojumiem uz numura: 80021181 ienākošiem zvaniem, telekomunikācijas pakalpojumu sniedzējam visā Līgumā darbības laikā.
1. **VISPĀRĒJIE NOTEIKUMI PAR**

**ZVANU CENTRA PAKALPOJUMU SNIEGŠANU**

2.1. Līguma priekšmets:

2.1.1. saskaņā ar šo Līgumu Operators, sniedzot Pasūtītājam Pakalpojumu, atbild uz zvaniem, kas ienāk uz Pasūtītāja telefona numuru, un sniedz zvanītājiem informāciju par Pasūtītāja piedāvātajiem produktiem un pakalpojumiem (t.sk. identificējot klientu no Pasūtītāja „Klientu reģistra”, veic skaitītāju rādījumu reģistrēšanu Pasūtītāja mājas lapā: *www.ldz.lv*), balstoties pēc iepriekš saskaņotām procedūrām;

2.1.2. šis Līgums nekādā veidā nedod Operatoram tiesības uzņemties jebkādas saistības Pasūtītāja vārdā un/vai interesēs, vai Pasūtītāja vārdā veikt jebkādas papildus darbības, kas rada Pasūtītājam papildus tiesības vai pienākumus, ko neparedz šis Līgums.

2.2. Operatora pienākumi:

2.2.1. Operators apņemas nodrošināt noteiktu servisa līmeni, kas ir atrunāts šī Līguma 2.pielikumā;

2.2.2. Operators atbild par Pakalpojuma pieslēgšanas nodrošināšanu vienā no Pasūtītāja noradītajiem pieslēguma punktiem: **Rīgā, Gogoļa ielā 3 (LDZ telpa, 239.kab.); Rīgā, Zaķusalas krastmalā 1 (VAS „Latvijas valsts radio un televīzijas centrs” TV tornis, optiskais kross); Rīgā, Pērses ielā 2 (LDZ telpa, LDZ skapis).** Operators pieslēguma punkta vietā (izņemot Rīgā, Gogoļa ielā 3) pats nodrošina pieslēgumu no LDZ kabeļa (skapja) līdz savai pieslēguma vietai. Pieslēguma organizēšanas veids: SIP (*Session Initiation Protocol*) protokols, izmantojot tiešo optiskā kabeļa savienojumu starp Operatoru un Pasūtītāja aparatūru, neizmantojot interneta vidi;

2.2.3. uz sava rēķina veikt sev piederošo līniju un cita tehniskā aprīkojuma tehnisko apskati un profilaksi, kā arī nepieciešamības gadījumā operatīvi novērst savas vainas dēļ radušos traucējumus un nekavējoties informēt Pasūtītāja atbildīgo kontaktpersonu par visiem bojājumiem un citām problēmām Pakalpojuma sniegšanā;

2.2.4. sniegt šajā Līgumā noteiktos Pakalpojumu 7 (septiņas) dienas nedēļā 24 (divdesmit četras) stundas dienā;

2.2.5. apkalpot elektroenerģijas rādījumu līniju laika posmā no 27. – 3.datumam (arī brīvdienās un svētku dienās) plkst. 8:00 – 18:00. Veikt zvanu pieņemšanu, klientu identificēšanu no Pasūtītāja „Klientu reģistra” un piereģistrēt ziņoto skaitītāju rādījumu Pasūtītāja mājas lapā: *www.ldz.lv*.

2.2.6. Informācijas sniegšanai, izmantot Pasūtītāja iesniegtos aprakstus un instrukcijas, kā arī datu aplikācijas un informatīvo materiālu datu bāzi;

2.2.7. visos gadījumos, kad klients interesējas par ārpus Operatora kompetences atrodošos jautājumu, Operators lūdz zvanītāju zvanīt pa attiecīgu numuru vai pats savieno klientu ar nepieciešamo numuru saskaņā ar Procedūru;

2.2.8. nodrošināt datu aplikācijas piekļuvi, uzturēšanu, atjaunošanos, kur iekļauts arī sarunas ceļvedis un informācijas reģistrācijas forma;

2.2.9. ja datu plūsma ir traucēta vai ir radušies citi apstākļi, kuri liedz šajā Līgumā noteiktajā kārtībā saņemt zvanus vai datu plūsmu, Operators par to nekavējoties informē Pasūtītāja atbildīgo kontaktpersonu. Pasūtītājs un Operators sadarbojas, lai rastu labāko risinājumu darbības atjaunošanai;

2.2.10. Operators neatbild par tādām trešo personu darbībām, kuru rezultātā var rasties pārtraukumi datu pieņemšanā vai nodošanā, izņemot gadījumus, kad šīs trešās personas ir Operatora apakšuzņēmēji un piegādātāji.

2.3. Operatoram ir tiesības:

2.3.1. pieprasīt no Pasūtītāja Operatora sniegtā Pakalpojuma apmaksu;

2.3.2. izbeigt Līgumu šī Līguma 2.sadaļas 2.11.punktā noteiktajā kārtībā;

2.3.3. rakstveidā, brīdinot Pasūtītāju 10 (desmit) darba dienas iepriekš, pārtraukt sniegt Pakalpojumu saskaņā ar šo Līgumu (t.i., nenosūtīt Pasūtītājam datus par zvaniem, nesniegt piezvanījušām personām šajā Līgumā noteikto informāciju) gadījumā, ja Pasūtītājs nav apmaksājis rēķinu \_\_\_\_\_\_ (*nosacījums: ne mazāk kā 30 (trīsdesmit)*) kalendāro dienu laikā no tā iesniegšanas Pasūtītājam;

2.3.4. pieprasīt, lai Pasūtītājs informētu un arī rakstveidā (pa elektronisko pastu, pastu, vai izmantojot citus telekomunikāciju līdzekļus) atsūtītu izmaiņas vai jaunumus informācijā, kura jāsniedz piezvanījušām personām, ne vēlāk kā 2 (divu) darba dienu laikā pirms dienas, kad šāda informācija jāsniedz piezvanījušām personām. Neatliekamos gadījumos (piemēram, traucējumi Pasūtītāja elektronisko sakaru tīkla darbībās) informācija tiek nodota Operatoram pēc iespējas īsākā laika termiņā.

2.4. Pasūtītāja pienākumi:

2.4.1. rakstveidā informēt Operatora atbildīgo personu par informācijas izmaiņām, informācijas apjomu un saturu, kura jāsniedz piezvanījušām personām;

2.4.2. pēc saviem ieskatiem, bet iepriekš vienojoties ar Operatoru veikt Operatora darbinieku apmācību tajā gadījumā, ja pēc Pasūtītāja domām tas būs nepieciešams, lai uzlabotu šī Līguma izpildes kvalitāti;

2.4.3. veikt Operatora darbinieku apmācību un apgūto zināšanu pārbaudi pirms Pakalpojuma uzsākšanas, iepriekš vienojoties ar Operatoru par laiku un veidu;

2.4.4. rakstveidā sniegt papildināto vai atjaunoto informāciju, kura jāsniedz piezvanījušām personām, ne vēlāk kā 2 (divu) darba dienu laikā pirms šādas informācijas sniegšanas uzsākšanas piezvanījušām personām. Ja informācijas izmaiņas vai papildinājumi šajā Līgumā noteiktajā kārtībā netiek iesniegti Operatoram rakstiskā veidā, Operatoram ir jāvadās no viņa rīcībā esošās informācijas. Neatliekamos gadījumos (piemēram, traucējumi Pasūtītāja elektronisko sakaru tīkla darbībās) informācija tiek nodota Operatoram pēc iespējas īsākā laika termiņā;

2.4.5. norēķināties ar Operatoru šajā Līgumā norādītajā kārtībā.

2.5. Pasūtītājam ir tiesības:

2.5.1. izbeigt Līgumu šī Līguma 2.sadaļas 2.12.punktā un citos Līguma punktos paredzētajā kārtībā.

2.5.2. sniegt Operatoram papildinošu vai izmainītu informāciju, no kuras jāvadās Operatoram, sniedzot Pakalpojumu saskaņā ar Līgumu;

2.5.3. sniegt Operatoram metodiskas rekomendācijas un papildus norādījumus attiecībā uz Pakalpojumu, kas izriet no šī Līguma;

2.5.4. pieprasīt Operatoram, lai tas iesniegtu paskaidrojumus un atskaites (kuru forma ir atrunāta šī Līguma 4.pielikumā), kas saistīti ar Pakalpojuma sniegšanu saskaņā ar šo Līgumu;

2.5.5. Gadījumā, ja Pakalpojumā kalendārā mēneša ietvaros informācijas sniegšanas kvalitāte ir zemāka kā 80%, tad Pasūtītājs aprēķina Izpildītājam līgumsodu, kā procentu no attiecīgā norēķinu perioda rēķina summas šādā sadalījumā:

* + - 1. ja kvalitāte ir robežās no 70% līdz 79.99%, tad līgumsods 0.5%;
			2. ja kvalitāte ir robežās no 60% līdz 69.99%, tad līgumsods 1%;
			3. ja kvalitāte ir robežās no 50% līdz 59.99%, tad līgumsods 1.5%;
			4. ja kvalitāte ir robežās no 40% līdz 40.99%, tad līgumsods 2%;
			5. ja kvalitāte ir zemāka par 39.99%, tad līgumsods 5.0%.

2.5.7. piedzīt no Operatora tiešo zaudējumu summu, ja zaudējumi ir tieši saistīti ar Operatoru un radušies Pasūtītājam dēļ Operatora aģenta nepareizi sniegtas atbildes, faktiski pierādīto zaudējumu apmērā, bet ne vairāk ka 4000.00 EUR (četri tūkstoši euro);

2.5.8. piedzīt no Operatora līgumsodu 0,1% (nulle komats viena procenta) apmērā no mēneša aprēķinātās rēķina summas bez PVN, ja Operators savas vainas dēļ nenodrošina Pasūtītāja ienākošo zvanu apkalpošanu Pakalpojuma garantētajā darbības laikā un viena tehniskā bojājuma laiks pārsniedz 3 (trīs) stundas. Ja šādi tehniskie bojājumi mēneša laikā ir vairāki, kopējā līgumsoda summa nevar pārsniegt 10% (desmit procentus) no mēneša aprēķinātās rēķina summas bez PVN;

2.5.9. ja Operators noteiktajā termiņā nav uzsācis Pakalpojuma sniegšanu, Pasūtītājam ir tiesības pieprasīt no Operatora līgumsoda samaksu 0,1% (nulle komats viena procenta) apmērā no nesniegtā Pakalpojuma vērtības par katru nokavēto dienu, bet ne vairāk kā 10% (desmit procenti) no neizpildītās saistības apmēra.

2.6. Citi Pušu atbildības nosacījumi:

2.6.1. līgumsoda samaksa neatbrīvo Puses no Līguma izpildes pienākuma;

2.6.2. ja VID apturēs Operatora saimniecisko darbību, Pasūtītājs ievēros likuma „Par nodokļiem un nodevām” 34.1pantā noteikto.

2.7. Citi Pušu pienākumi un tiesības:

2.7.1. Pasūtītājam ir tiesības uz sava rēķina ievadīt Operatora datorsistēmā papildus programmatūru, kas nepieciešama Pakalpojuma sniegšanai saskaņā ar šī Līguma noteikumiem. Ja Pasūtītājs ievada programmatūru, Pasūtītājs uzņemas visu risku, kas saistīts ar šādas programmatūras legalitāti un Operatora attiecīgajām tiesībām to izmantot. Pakalpojumu nodrošināšanas procesā pēc šī Līguma Operators arī apņemas izmantot Pasūtītāja programmatūru un vadīties no tajā esošās informācijas. Operatoram ir pienākums izmantot programmatūru saskaņā ar Pasūtītāja norādījumiem un instrukcijām. Operatoram ir aizliegts veikt jebkādas izmaiņas, veikt pilnu vai daļēju programmatūras kopēšanu, kā arī tās nodošanu (uz jebkuriem pamatojumiem) trešo personu lietošanā;

2.7.2. ja, pēc Pasūtītāja ieskatiem, Operatora sniegtā Pakalpojuma kvalitātes paaugstināšanai ir nepieciešama Operatora darbinieku papildus apmācība, tad Operators, iepriekš saskaņojot ar Pasūtītāju datumu un laiku, apņemas nodrošināt Pasūtītājam tādu iespēju Operatora telpās/Operatora darbinieku darba vietā vai citā Operatoram pieņemamā vietā. Operatoram ir pienākums nodrošināt, lai Operatora darbinieki Pakalpojumu sniegtu saskaņā ar šī Līguma nosacījumiem. Operatoram jāpieliek visas pūles, lai novērstu Pasūtītāja apmācīto Operatora darbinieku rotāciju.

2.8. Maksāšanas kārtība:

2.8.1. katru mēnesi Pasūtītājs veic maksājumus Operatoram par Operatora sniegto Pakalpojumu. Skaidrojums par Pakalpojuma cenām ir pievienots šī Līguma 3.pielikumā.;

2.8.2. ja pēc Pasūtītāja norādījuma un uz Pušu abpusēji parakstītas vienošanās pamata Operators veic citus pakalpojumus, kurus neparedz šis Līgums, tad pirms attiecīgo papildus pakalpojumu sniegšanas Operators saskaņo ar Pasūtītāju papildus pakalpojumu sniegšanas kārtību un izcenojumus. Operators var sniegt šādus pakalpojumus: programmēšanas darbi, dažādu papildus statistisko datu, atskaišu un informācijas sagatavošana un sniegšana Pasūtītājam, KC darbinieku papildus apmācība u.c. Atskaišu nosūtīšanas un rēķina piestādīšanas noteikumi ir pievienoti šī Līguma 3.pielikumā;

2.8.3. ja Pasūtītājs savlaicīgi vai pilnīgi nav norēķinājies ar Operatoru, tad viņam ir jāmaksā līgumsods vadoties pēc nosacījumiem, kas atrunāti Līguma 3.pielikumā;

2.8.4. jebkuru pretenziju, kas saistīta ar maksājamo summu, Pasūtītājs var pieteikt ne vēlāk kā 10 (desmit) kalendāro dienu laikā no dienas, kad viņam tiek iesniegts rēķins. Operatoram ir pienākums sniegt atbildi uz pieteikto pretenziju 5 (piecu) kalendāro dienu laikā. Ja atbilde uz pieteikto pretenziju nav saņemta, Pasūtītājam ir tiesības neapmaksāt nekvalitatīvi (pēc Pasūtītāja ieskatiem) sniegto Pakalpojumu, turklāt sankcijas par maksājuma kavējumu nevar tikt piemērotas.

2.9. Nepārvarama vara:

2.9.1. ja kāda no Pusēm kopumā vai daļēji nevar izpildīt savas saistības saskaņā ar minēto Līgumu nepārvaramas varas apstākļu dēļ, tad Līguma saistību izpildes termiņus Puses pagarina attiecīgi par šo apstākļu darbības laiku;

2.9.2. ja šie apstākļi ilgst vairāk par mēnesi, katra Puse ir tiesīga atteikties no tālākas Līguma saistību izpildes un nevienai no Pusēm nav tiesības prasīt, lai otra Puse atlīdzinātu jebkura rakstura zaudējumus;

2.9.3. Puse, kurai Līguma saistību izpilde kļuvusi neiespējama, paziņo otrai Pusei rakstveidā par šādu apstākļu darbības sākumu un beigām ne vēlāk kā 5 (piecu) dienu laikā;

2.9.4. Puses nenes atbildību viena pret otru par saistību izpildes nokavējumu, ja Puse ir rīkojusies ar atbilstošu profesionālo rūpību un tādēļ nav vainojama par saistību izpildes nokavējumu COVID-19 vīrusa izplatības vai ar tā ierobežošanu saistīto pasākumu dēļ.  COVID-19 vīrusa ietekmētajai Pusei ir pienākums nekavējoties informēt par saistību izpildes nokavējuma apstākļiem. COVID-19 vīrusa ietekmētajai Pusei ir pienākums pēc otras Puses pieprasījuma pierādīt paziņojumā norādītos apstākļus, tajā skaitā to, ka saistību izpildes nokavējuma cēlonis ir COVID-19 vīruss un, ka tā ir rīkojusies ar atbilstošu profesionālo rūpību, lai novērstu saistību izpildes nokavējumu.

2.10. Līguma darbība:

2.10.1. Līgums stājas spēkā ar tā abpusēju parakstīšanas brīdi un ir spēkā laika posmā **no 2021.gada 1.marta līdz 2023.gada 28.februārim**;

2.10.2. visi šī Līguma grozījumi, papildinājumi un pielikumi stājas spēkā un kļūst par Līguma neatņemamu sastāvdaļu tikai pēc tam, kad tos ir parakstījuši abu Pušu pilnvarotie pārstāvji;

2.10.3. ja spēkā esošajos normatīvajos aktos tiek izdarīti grozījumi un līdz ar to mainās kāds no šī Līguma noteikumiem un nonāk pretrunā ar spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, tad tiek uzskatīts, ka šāds Līguma noteikums ir zaudējis spēku no jaunā normatīvā akta spēkā stāšanās dienas, bet pārējie Līguma noteikumi un nosacījumi paliek spēkā tiktāl, ciktāl tie nav pretrunā ar spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.

2.11. Operatoram ir tiesības izbeigt šo Līgumu:

2.11.1. rakstveidā brīdinot par to Pasūtītāju 90 (deviņdesmit) kalendārās dienas iepriekš.

2.12. Pasūtītājam ir tiesības izbeigt šo Līgumu:

2.12.1. rakstveidā brīdinot par to Operatoru 90 (deviņdesmit) kalendārās dienas iepriekš;

2.12.2. 5 (piecas) dienas iepriekš brīdinot, ja Operators pārkāpj ar šo Līgumu uzņemtās saistības, kas izpaužas kā datu bāzē iekļauto datu (fizisko un juridisko personu dati) nodošana un izpaušana trešajām personām un, ja pārkāpums netiek novērsts 5 (piecu) darba dienu laikā no Pasūtītāja pretenzijas saņemšanas;

2.12.3. ja otra Puse nepienācīgi pilda Līgumu un nenovērš pārkāpumu 10 (desmit) dienu laikā pēc otras Puses rakstveida pieprasījuma, tad otrai Pusei ir tiesības vienpusēji izbeigt Līgumu, rakstveidā paziņojot par to vismaz 15 (piecpadsmit) dienas iepriekš;

2.12.4. ja Operators bez saskaņošanas ar Pasūtītāju maina Līguma 3. un 5.pielikumā noteikto Pakalpojuma cenu;

2.12.5. ja sniegtā Pakalpojuma kvalitāte neatbilst Tehniskajai specifikācijai (Līguma 6.pielikums) un šim Līgumam;

2.12.6. ja netiek ievēroti Pakalpojuma izpildes termiņi;

2.12.7. ja Līguma izpildes laikā saskaņā ar attiecīgas institūcijas lēmumu tiek apturēta vai pārtraukta Operatora saimnieciskā darbība;

2.12.8. ja Līgumu nav iespējams izpildīt tādēļ, ka Līguma izpildes laikā ir piemērotas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts noteiktās sankcijas.

2.13. Pušu tiesības izbeigt šo Līgumu:

2.13.1. jebkura Puse var izbeigt Līgumu, rakstveidā brīdinot par to otru Pusi vienu mēnesi iepriekš, gadījumā, ja otra Puse nepilda savas saistības, ko paredz šis Līgums vai tā pielikumi;

2.13.2. Līgumu var izbeigt, Pusēm rakstveidā vienojoties.

2.13.3. Ja Līgums tiek izbeigts saskaņā ar Līguma 2.12.punkta noteikumiem, Pasūtītājs nosūta par to rakstisku paziņojumu Operatoram pa pastu. Ja Līgums tiek izbeigts saskaņā ar Līguma 2.12.4. – 2.12.8.punkta noteikumiem, tas tiek uzskatīts par izbeigtu Pasūtītāja noteiktajā termiņā, kas nevar būt īsāks par 7 (septiņām) kalendārajām dienām no paziņojuma nosūtīšanas dienas.

2.13.4. Līguma izbeigšana neatbrīvo Puses no nepieciešamības pildīt savas līgumsaistības un no atbildības par pieļautajiem pārkāpumiem, ko paredz šis Līgums.

**3. CITI NOTEIKUMI**

3.1. Visa ar šo Līgumu saistītā informācija vai korespondence pienācīgā veidā ir nodota, ja tā ir nosūtīta uz norādītajām Pušu adresēm pa telefaksu, elektronisko pastu, pastu vai citiem telekomunikāciju līdzekļiem.

3.2. Visa informācija tiek uzskatīta par saņemtu:

3.2.1. nosūtīšanas dienā, ja tā ir nosūtīta pa telefaksu vai elektronisko pastu darba dienā abu Pušu darba laikā;

3.2.2. pēc trim darba dienām kopš nosūtīšanas dienas, ja tā ir nosūtīta pa pastu, telefaksu vai elektronisko pastu laikā, kad kaut vai vienai Pusei jau bija beidzies darba laiks vai, ja Pusei tajā dienā nebija darba diena.

3.3. Visas pretenzijas Puses nosūta viena otrai ierakstītā vēstulē un nosūta kopiju pa telefaksu vai elektronisko pastu.

3.4. Mainoties Pušu rekvizītiem, Pusēm ir pienākums 3 (trīs) darba dienu laikā (bez rakstiskas vienošanās par grozījumiem Līgumā) rakstiski, norādot jaunos rekvizītus, par to informēt otru Pusi, un šī vēstule ir uzskatāma par Līguma neatņemamu sastāvdaļu. Gadījumā, ja tiek mainīts Operatora norēķinu konta numurs, Operators par to informē Pasūtītāju, nosūtot vēstuli ar paraksttiesīgo personu parakstiem vai slēdz vienošanos par grozījumiem Līgumā.

3.5. Pusēm jāuzskata visi šī Līguma noteikumi, visa informācija, kas saņemta līdz šī Līguma noslēgšanai, kā arī šī Līguma parakstīšanas un izpildes laikā, par konfidenciālu, un jāizmanto tā tikai savstarpējos darījumos un tikai šajā Līgumā paredzētajiem mērķiem. Puses neizmantos konfidenciālu informāciju saviem komerciālajiem nolūkiem un neizpaudīs to trešajām personām, ja tam nav saņemta otras Puses rakstiska atļauja. Pusēm ir tiesības izpaust konfidenciālu informāciju tikai tiem saviem darbiniekiem un pārstāvjiem, kuriem tā jāzina, lai īstenotu augstāk minētos mērķus. Puses apņemas nodrošināt, lai informāciju ieguvušās personas iepazītos ar šajā Līgumā minētajām prasībām par konfidencialitāti, un apņemtos ievērot šīs prasības vēl pirms šādas informācijas iegūšanas. Konfidencialitātes prasības netiks piemērotas attiecībā uz publiski pieejamo informāciju, un attiecībā uz tādu informāciju, kura Pusēm jau bija zināma un, ar kuru tās varēja rīkoties, pirms tāda tika iegūta no otrās Puses. Neskatoties uz izklāstīto, Pusēm ir tiesības izklāstīt konfidenciālu informāciju gadījumos, kad to paredz normatīvie akti.

3.6. Operators apliecina, ka viņam ir zināms, ka visa informācija, kuru Operators saņēmis no Pasūtītāja šī Līguma izpildes gaitā, vai kuru Operators saņems Pasūtītāja papildus ievadītās programmatūras izmantošanas rezultātā, vai mācību laikā iegūtā informācija un materiāli šajā Līgumā noteiktajā kārtībā, ir pilnīgi konfidenciāla un to nevar izmantot jebkādiem citiem mērķiem, kas ir ārpus šī Līguma, var izmantot vai sniegt, tikai stingri ievērojot konfidencialitātes prasības un Pasūtītāja atsevišķi iesniegtās instrukcijas. Operatora darbinieki, kas sniegs Pakalpojumu Pasūtītāja klientiem, parakstīs īpašu konfidencialitātes un datu neizpaušanas vienošanos trešajām personām, kas tiek pievienotas šī Līguma 7.pielikumā.

3.7. Pēc tam, kad Puses būs lauzušas Līgumu, vai Līguma darbība būs pārtraukta citu iemeslu dēļ, Operators apņemas nekavējoties nodot Pasūtītājam visu informāciju, programmatūru un visus uzkrātos datus, kas saņemti vai radīti šī Līguma izpildes gaitā uz jebkuriem informācijas nesējiem, vai pēc Pasūtītāja norādījuma iznīcināt šo informāciju, vai galīgi izdzēst/iznīcināt Pasūtītāja iesniegto programmatūru.

3.8. Līguma noteikumi, kā arī informācija, kas saistīta ar pušu sadarbību vai informācija par Pasūtītāju, kura Operatora rīcībā nonākusi šī Līguma izpildes rezultātā, uzskatāma par Pasūtītāja (VAS „Latvijas dzelzceļš”) komercnoslēpumu un bez Pasūtītāja iepriekšējas rakstiskas piekrišanas nav izpaužama trešajām personām. Šī saistība ir aprobežota ar Līguma izpildes termiņu un ir uz trīs gadiem pēc Līguma izpildes termiņa. Šajā punktā minētās saistības neattiecas uz informāciju, kura ir publiski pieejama un informāciju, kas atklājama attiecīgām valsts institūcijām saskaņā ar spēkā esošajiem tiesību aktiem, ja tā tiek sniegta šīm institūcijām. Saņemto Pasūtītāja komercnoslēpumu saturošo informāciju, Operators apņemas izmantot vienīgi šajā Līgumā norādītajam mērķim, ievērojot Pasūtītāja komercintereses un šo konfidencialitātes pienākumu.

3.9. Operators, parakstot Līgumu, apliecina, ka ir iepazinies ar koncerna „Latvijas dzelzceļš” mājas lapā: [*www.ldz.lv*](http://www.ldz.lv) publicētajiem sadarbības partneru biznesa ētikas pamatprincipiem, atbilst tiem un apņemas arī turpmāk strikti tos ievērot pats un nodrošināt, ka tos ievēro arī tā darbinieki.

3.10. Operatoram ir pienākums nekavējoties informēt Pasūtītāju, ja identificēta situācija, kad pārkāpts kāds no „Latvijas dzelzceļš” koncerna sadarbības partneru biznesa ētikas pamatprincipiem, kā arī informēt par pasākumiem, kas tiek veikti, lai situāciju atrisinātu un novērstu tās atkārtošanos nākotnē. Gadījumā, ja šāda informācija netiek sniegta, bet Pasūtītājam kļūst zināms, ka Operators ir pārkāpis kādu no „Latvijas dzelzceļš” koncerna sadarbības partneru biznesa ētikas pamatprincipiem, tiks izvērtēta turpmākā sadarbība likumā noteiktajā kārtībā un apjomā.

3.11. Ja Operatora rīcībā šī Līguma izpildes ietvaros nonāk informācija vai pamatotas aizdomas, ka „Latvijas dzelzceļš” koncerna uzņēmuma darbinieks personiski vai ar starpnieku pieprasa, pieņem, piedāvā jebkāda veida materiālās vērtības, mantiska vai citāda rakstura labumus jebkādām personām ar nolūku panākt noteiktu prettiesisku lēmumu pieņemšanu, gūt prettiesiskus labumus vai priekšrocības vai sasniegt citu savtīgu mērķi personiskās, Pasūtītāja vai jebkādu citu personu interesēs, Operatoram ir pienākums par to nekavējoties informēt „Latvijas dzelzceļš” koncerna valdošā uzņēmuma Krāpšanas novēršanas daļu, izmantojot ziņošanas iespējas koncerna mājas lapā: *www.ldz.lv.* Paziņojumā jābūt iekļautai informācijai, faktiem vai materiāliem, kas ticami norāda uz minētajām darbībām vai sniedz pamatotu iemeslu aizdomām par šādām darbībām. Pasūtītājs garantē, ka informācija tiks vispusīgi un objektīvi izvērtēta un pret ziņotāju, kā arī viņa pārstāvēto uzņēmumu un citiem tā darbiniekiem netiks vērstas nepamatotas negatīvas sekas vai darbības.

3.12. Šī Līguma 3.sadaļas noteikumi par informācijas konfidencialitāti ir spēkā visa šī Līguma darbības laikā, kā arī 3 (trīs) gadus, skaitot no dienas, kad izbeigts šis Līgums.

* 1. Puses apliecina, ka tās ir informētas, ka vienas Puses iesniegtos personas datus, ja tas nepieciešams Līguma izpildei drīkst apstrādāt tikai saskaņā ar Līguma priekšmetu, Līgumā noteiktajā apjomā, uz Līguma darbības termiņu un tikai saskaņā ar spēkā esošo tiesību aktu prasībām.
	2. Puses nodrošina Līgumā par kontaktpersonām norādīto darbinieku informēšanu par tiesībām nodot ar tiem saistīto kontaktinformāciju darba tiesisko attiecību ietvaros un amata pienākumu izpildes nodrošināšanai, kā arī par darbinieku kā datu subjektu tiesībām saskaņā ar spēkā esošajiem tiesību un normatīvajiem aktiem personas datu aizsardzības jomā.
	3. Puses apņemas nodrošināt spēkā esošajiem tiesību aktiem atbilstošu aizsardzības līmeni otras Puses iesniegtajiem personas datiem. Puses apņemas nenodot tālāk trešajām personām otras Puses iesniegtos personas datus. Ja saskaņā ar spēkā esošajiem tiesību aktiem Pusēm var rasties šāds pienākums, tās pirms personas datu nodošanas informē par to otru Pusi, ja vien to neaizliedz spēkā esošie tiesību akti.
	4. Katra no Pusēm patstāvīgi ir atbildīga datu subjekta priekšā par personas datu aizsardzības un apstrādes noteikumu neievērošanu un, ja tiek konstatēta Puses atbildība, Pusei jāapmierina datu subjekta prasījumi saistībā ar personas datu pārkāpumu un tā novēršanu, kā arī jāapmaksā ar personas datu pārkāpumu saistītie administratīvie sodi un jāatlīdzina ar tiesas spriedumu piespriestās zaudējumu summas.
	5. Puses apņemas iznīcināt otras Puses iesniegtos personas datus, tiklīdz izbeidzas nepieciešamība tos apstrādāt.
	6. Visus strīdus un domstarpības, kas varētu rasties Līguma izpildes laikā, puses risina savstarpēju pārrunu ceļā. Strīdi un domstarpības, par kurām nav panākta vienošanās pārrunu ceļā, tiks izskatīti Latvijas Republikas tiesā pēc piekritības.
	7. Neviena no pusēm nedrīkst nodot savas tiesības un saistības, kas izriet no Līguma un ir saistītas ar to, trešajai personai bez otras Puses rakstiskas piekrišanas.
	8. Līgums ir noformēts uz \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_) lapām kopā ar 7 (septiņiem) pielikumiem, latviešu valodā un parakstīts 2 (divos) vienādos eksemplāros, viens - Pasūtītājam, otrs - Operatoram. Abiem Līguma eksemplāriem ir vienāds juridiskais spēks.

**4. PUŠU REKVIZĪTI**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pasūtītājs:****VAS „Latvijas dzelzceļš”** Juridiskā un faktiskā adrese: Gogoļa iela 3, Rīga, LV-1547, LatvijaVienotais reģ.Nr.: 40003032065PVN maksātāja reģ.Nr.: LV40003032065Norēķinu konta Nr.: LV17RIKO0000080249645Banka: Luminor Bank AS Latvijas filiāleBankas kods: RIKOLV2X | **Operators:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Juridiskā adrese:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Vienotais reģ.Nr.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_PVN maksātāja reģ.Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Norēķinu konta Nr.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Banka: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Bankas kods: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | Operators/Operator: |
| **Pasūtītājs:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_.\_\_\_\_\_\_2021.gada „\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Operators:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_.\_\_\_\_\_\_2021.gada „\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |

\_\_\_\_\_\_ līguma Nr.\_\_\_\_\_\_\_

1.pielikums

|  |
| --- |
| **ZVANU PROGNOZĒŠANA**1. Operators apņemas nodrošināt kvalificētus darbiniekus un tehnisko aprīkojumu pietiekamā skaitā, atbilstoši Pasūtītāja iesniegtajām sniedzamā Pakalpojuma apjoma prognozēm.
2. Pasūtītājam ir jānodrošina Operators ar ikmēneša Prognozi (pa dienām) par Operatora sniedzamo Pakalpojumu 30 (trīsdesmit) dienas pirms tā mēneša sākuma, uz kuru tas attiecas. Pasūtītājam ir jāapstiprina Prognozi ar parakstu vai nosūtot e-pastu.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pušu paraksti** |  |
| **Pasūtītājs:** …………………………………………(paraksts) | **Operators:**………………………………………(paraksts) |

\_\_\_\_\_\_ līguma Nr.\_\_\_\_\_\_\_

2.pielikums

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICE LEVEL TARGETS** 1. Operators apņemas nodrošināt kvalificētus darbiniekus pietiekamā skaitā, kā arī radīt nepieciešamos tehniskos noteikumus, nodrošinot servisa līmeņa attiecību 80%/30 sekundes ienākošiem zvaniem.

|  |  |
| --- | --- |
| **Pušu paraksti** |  |
| **Pasūtītājs:** …………………………………………(paraksts) | **Operators:**………………………………………(paraksts) |

 |

\_\_\_\_\_\_ līguma Nr.\_\_\_\_\_\_\_

3.pielikums

**PAKALPOJUMU CENAS UN ATSKAIŠU PROCEDŪRA**

*(informācija tiks papildināta no uzvarētāja puses pirms līguma noslēgšanas)*

|  |  |
| --- | --- |
| **Pušu paraksti** |  |
| **Pasūtītājs:** …………………………………………(paraksts) | **Operators:**………………………………………(paraksts) |

\_\_\_\_\_\_ līguma Nr.\_\_\_\_\_\_\_

4.pielikums

**ATSKAIŠU FORMA**

Pasūtītājs drīkst pieprasīt Operatoram, lai tas iesniegtu paskaidrojumus un atskaites (ikdienas; iknedēļas; ikmēneša), kas saistītas ar Pakalpojuma sniegšanu saskaņā ar sekojošo formu.

Tabula Nr.1/ Table No. 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Month** | Mēnesis |
| **Forecasted calls** | Paredzētais zvanu daudzums |
| **Calls Offered** | Ienākošie zvani |
| **Handled by CSR** | Paceltie zvani |
| **ACD Time** | Vidējais zvana garums |
| **ASA** | vidējais zvanu pacelšanas laiks |
| **SL%** | Zvanu %, kas apkalpoti 30.sek. |
| **Abandon Calls** | Ienākošie nepaceltie zvani |
| **Abandon rate %** | Zaudēto zvanu attiecība pret ienākošajiem zvaniem |
| **Calls in 30 sec.** | 30 sek. laikā paceltie zvani |
| **Forwarded calls** | Pāradresētie zvani |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pušu paraksti** |  |
| **Pasūtītājs:** …………………………………………(paraksts) | **Operators:**………………………………………(paraksts) |

\_\_\_\_\_\_ līguma Nr.\_\_\_\_\_\_\_

5.pielikums

FINANŠU APRĒĶINS

 *(informācija tiks papildināta atbilstoši uzvarētāja iesniegtajam finanšu piedāvājumam)*

|  |  |
| --- | --- |
| **Pušu paraksti** |  |
| **Pasūtītājs:** …………………………………………(paraksts) | **Operators:**………………………………………(paraksts) |

\_\_\_\_\_\_ līguma Nr.\_\_\_\_\_\_\_

6.pielikums

TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA

 *(informācija tiks papildināta atbilstoši uzvarētāja iesniegtajam tehniskajam risinājumam un sarunu procedūras nolikuma 3.pielikumam „Tehniskā specifikācija”)*

|  |  |
| --- | --- |
| **Pušu paraksti** |  |
| **Pasūtītājs:** …………………………………………(paraksts) | **Operators:**………………………………………(paraksts) |

\_\_\_\_\_\_ līguma Nr.\_\_\_\_\_\_\_

7.pielikums

**PAR VAS „LATVIJAS DZELZCEĻŠ” KLIENTU ZVANU UN ELEKTRONISKO DATU APSTRĀDES PAKALPOJUMU VEIKŠANU**

FIZISKO PERSONU DATU AIZSARDZĪBAS NODROŠINĀŠANAS APLIECINĀJUMS

Es,

(uzņēmuma nosaukums, amats)

(vārds, uzvārds, personas kods)

apņemos, saskaņā ar Fizisko personu datu aizsardzības likumu:

1. saglabāt, likumīgi apstrādāt un neizpaust amata (darba) pienākumu veikšanas laikā no VAS „Latvijas dzelzceļš” informācijas sistēmām iegūtos fizisko personu datus;

2. amata (darba) pienākumu veikšanas laikā iegūtos fizisko personu datus likumīgi apstrādāt un neizpaust pēc amata pienākumu (darba tiesisko attiecību) izbeigšanas, kuru es izpildu, pamatojoties uz 2021.gada noslēgto darba līgumu Nr. .

Esmu brīdināts (-a), ka par nelikumīgu fizisko personu datu izpaušanu un apstrādi varu tikt saukts (-a) pie Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktās atbildības.

2021.gada .

 (paraksts un paraksta atšifrējums)

|  |  |
| --- | --- |
| **Pušu paraksti** |  |
| **Pasūtītājs:** …………………………………………(paraksts) | **Operators:**………………………………………(paraksts) |

1. *Covid-19 vīrusa novēršanas pasākumu ietvaros, ievērojot valsts kompetento institūciju rekomendācijas sanitāri epidemioloģiskās situācijas stabilitātes nodrošināšanai, lai ierobežotu slimības izplatību, minimizētu iespējamo koronvīrusa transportēšanu un inficēšanos, kā arī atbilstoši Ministru kabineta 2020.gada 6.novembra rīkojumam Nr.655 „Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu”, VAS „Latvijas dzelzceļš” organizēto iepirkuma procedūru piedāvājumu atvēršanas sēdes nav atklātas un pretendentu pārstāvju dalība klātienē atvēršanas sēdēs līdz nākamajam paziņojumam tiek pārtraukta.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Covid-19 vīrusa novēršanas pasākumu ietvaros, ievērojot valsts kompetento institūciju rekomendācijas sanitāri epidemioloģiskās situācijas stabilitātes nodrošināšanai, lai ierobežotu slimības izplatību, minimizētu iespējamo koronvīrusa transportēšanu un inficēšanos, kā arī atbilstoši Ministru kabineta 2020.gada 6.novembra rīkojumam Nr.655 „Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu”, ieinteresētajiem piegādātājiem iespēja saņemt klātienē iepirkuma dokumentus drukātā veidā līdz nākamajam paziņojumam netiek nodrošināta.* [↑](#footnote-ref-2)
3. *Papildus skat. nolikuma 1.10.2.punktu.* [↑](#footnote-ref-3)
4. *Covid-19 vīrusa novēršanas pasākumu ietvaros, ievērojot valsts kompetento institūciju rekomendācijas sanitāri epidemioloģiskās situācijas stabilitātes nodrošināšanai, lai ierobežotu slimības izplatību, minimizētu iespējamo koronvīrusa transportēšanu un inficēšanos, kā arī atbilstoši Ministru kabineta 2020.gada 6.novembra rīkojumam Nr.655 „Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu”, VAS „Latvijas dzelzceļš” organizēto iepirkuma procedūru piedāvājumu atvēršanas sēdes nav atklātas un pretendentu pārstāvju dalība klātienē atvēršanas sēdēs līdz nākamajam paziņojumam tiek pārtraukta.* [↑](#footnote-ref-4)
5. *Pasūtītājs, izmantojot publiskās datu bāzes un publiski pieejamo informāciju pārbaudīs un pārliecināsies, vai uz Latvijas Republikā reģistrētu pretendentu neattiecas izslēgšanas noteikumi atbilstoši nolikuma 1.pielikuma 3.punktam. Komisija ir tiesīga pieprasīt no pretendenta jebkurā brīdī iesniegt kompetentu institūciju izsniegtus aktuālus dokumentus, kas apliecina, ka uz pretendentu neattiecas neviens no nolikuma 1.pielikuma 3.punktā minētajiem obligātajiem pretendentu izslēgšanas noteikumiem, īpaši gadījumos, ja minēto informāciju nav iespējams pārbaudīt publiski pieejamās datu bāzēs.* [↑](#footnote-ref-5)
6. ***Pasūtītājs pēc piedāvājumu atvēršanas var pieprasīt pretendentiem 1 (vienas) darba dienas laikā iesniegt piedāvājumu (tajā skaitā piedāvājumā iekļauto informāciju un dokumentus) arī elektroniski.*** [↑](#footnote-ref-6)
7. *Iepirkuma komisija izslēgšanas noteikuma neattiecināmības pārbaudi veic piedāvājumu atvēršanas dienā un dienā, kad tiek pieņemts iepirkuma komisijas lēmums par sarunu procedūras rezultātu. Šāda pārbaude tiek veikta arī pirms iepirkuma līguma noslēgšanas (nolikuma 7.7.p.). Tas nozīmē:* ***pretendentam nodokļu parāds (virs 150 EUR) nedrīkst būt laika periodā no piedāvājumu atvēršanas dienas līdz iespējamā iepirkuma līguma noslēgšanai.*** [↑](#footnote-ref-7)
8. *Pretendenti, kuri darbojas īsāku laika periodu nekā 3 (trīs) gadi, norāda informāciju atbilstoši saimnieciskās darbības periodam.* [↑](#footnote-ref-8)