Apstiprināts:

ar iepirkuma komisijas

2025. gada 10.jūlija sēdes lēmumu (protokols Nr.1)

nolikuma oriģināls

**PAR TIESĪBĀM SLĒGT DELEĢĒŠANAS LĪGUMU** **PAR INFORMATĪVA ATBALSTA NODROŠINĀŠANU NOZIEDZĪGOS NODARĪJUMOS CIETUŠAJIEM**

 **I. Vispārīgie jautājumi**

1. Nolikums nosaka kārtību, kādā tiek izvēlēts Pretendents, kurš iegūst tiesības pildīt valsts pārvaldes uzdevumu - sniegt informatīvu atbalstu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem, nodrošinot tālruņa numura 116006 „Palīdzības dienests noziegumu upuriem” darbību, informācijas apkopošanu un uzturēšanu interneta tīmekļvietnē (turpmāk – valsts pārvaldes uzdevums), saskaņā ar Ministru kabineta 2014.gada 17.jūnija noteikumiem Nr. 317 „Kārtība, kādā tiešās pārvaldes iestādes slēdz un publisko līdzdarbības līgumus, kā arī piešķir valsts budžeta finansējumu privātpersonām valsts pārvaldes uzdevumu veikšanai un uzrauga piešķirtā finansējuma izlietošanu” (turpmāk – MK noteikumi Nr.317) un Valsts pārvaldes iekārtas likuma V nodaļu.

2. Pasūtītāja nosaukums, adrese un rekvizīti.

|  |  |
| --- | --- |
| Pasūtītāja nosaukums | Tiesu administrācija |
| Adrese | Antonijas iela 6, Rīga, LV-1010 |
| Pasūtītāja profila adrese: | <http://www.ta.gov.lv> |
| Reģistrācijas numurs | 90001672316 |
| Kontaktpersona | Inga Ozola |
| Tālruņa nr. | 67514214 |
| e-pasta adrese | Inga.Ozola@ta.gov.lv  |
| Darba laiks | Pirmdiena - ceturtdiena 08:30-17:15Piektdiena 08:30-16:00 |

3. Tiesu administrācija (turpmāk – Administracija) organizē konkursu par tiesībām slēgt deleģēšanas līgumu par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi (turpmāk – konkurss).

4. Paziņojums par konkursu tiek publicēts Administrācijas tīmekļvietnē www.ta.gov.lv*.*

5. Deleģēšanas līgumu par valsts pārvaldes uzdevuma īstenošanu slēdz uz trīs gadiem.

**II. Valsts pārvaldes uzdevuma mērķis un pieteikšanās prasības**

6. Valsts pārvaldes uzdevuma mērķis ir nodrošināt ar informatīvu atbalstu noziedzīgos nodarījumos cietušos, nodrošinot tālruņa numura 116006 „Palīdzības dienests noziegumu upuriem” darbību visā valsts teritorijā, informācijas apkopošanu un uzturēšanu interneta tīmekļvietnē.

7. Iepirkuma komisija (turpmāk – Komisija) izslēdz Pretendentu no turpmākās dalības, ja Pretendentam pēdējo divu gadu laikā kāda valsts pārvaldes uzdevuma veikšanas gaitā konstatēts kāds no MK noteikumos Nr.317 [45. punktā](https://likumi.lv/ta/id/267073#p45) minētajiem finansiālajiem pārkāpumiem.

8. Pretendentam izvirzītās prasības:

* 1. Pretendents ir reģistrēts atbilstoši Latvijas Republikas vai ārvalstu normatīvo aktu prasībām.
	2. Vismaz 5 gadu pieredze  zvanu centra apkalpošanā, kas saistīta ar emocionālā un psiholoģiskā atbalsta sniegšanu  personām, kas cietušas noziedzīgos nodarījumos, sniedzot tūlītējās konsultācijas cietušajiem, ko apliecina ar pēdējo 5 gadu laikā noslēgtajiem līgumiem;
	3. Pieredze izpildes rezultatīvo rādītāju apkopošanā, analītisko pārskatu sagatavošanā un publiskošanā, tai skaitā sociālajos tīklos un tīmekļvietnēs, ko apliecina ar pieredzes sarakstā norādītajiem sniegtajiem pakalpojumiem;
	4. Pretendenta rīcībā ir nepieciešamās profesionālās, tehniskās un organizatoriskās spējas, personāls, finanšu resursi un infrastruktūra, kas nepieciešama Nolikuma 1. punktā noteiktā valsts pārvaldes uzdevuma veikšanai;
	5. Pretendents valsts pārvaldes uzdevuma izpildē nodarbina personas, kurām ir apliecība vai sertifikāts, kas apliecina, ka Pretendenta personāls ir apmācīts krīžu un vispārējā konsultatīvā atbalsta sniegšanā un spēj sniegt emocionālo un psiholoģisko atbalstu, un par cietušo procesuālajām tiesībām, pieejamajiem pakalpojumiem un atbalsta dienestiem cietušajiem;
	6. Pretendenta personālam, kas ir iesaistīts Nolikuma 1. punktā noteiktā valsts pārvaldes uzdevuma veikšanā, ir nepieciešamas C2[[1]](#footnote-1) mutvārdu un rakstveida latviešu valodas un B1[[2]](#footnote-2) mutvārdu un rakstveida angļu valodas zināšanas ;
	7. Pieredze darbības sfēras prezentēšanā (vadītas lekcijas, semināri, izdoti bukleti, izveidotas reklāmas par darbības sfēras jautājumiem);
	8. Pieredze tīmekļvietnes izstrādē un uzturēšanā, t.sk. pilnveidē un aktualizēšanā vai tīmekļvietnes izstrādes un uzturēšanas procesu administrēšanā (var norādīt piesaistīto apakšuzņēmēju pieredzi);
	9. Pretendentam ir pieredze dalība kādā no starptautiskajām organizācijām, kas veic darbu cietušo personu aizsardzības jautājumos;
	10. Spēja nodrošināt nepārtrauktu pakalpojuma sniegšanu katru dienu noteiktā laika periodā (Pretendenta rīcībā ir materiāltehniskais nodrošinājums un cilvēkresursi).

1. Valsts pārvaldes uzdevuma izpildei nepieciešamo gada finansējumu un tīmekļvietnes izveides izdevumus nepārsniedzot 5000 *euro* (bez PVN) nodrošina Administrācija.

**III. Dokumenti, kas nepieciešami, lai apliecinātu Pretendenta spēju un kompetenci veikt pārvaldes uzdevumu.**

1. Pretendents iesniedz šādus dokumentus:

10.1.Pretendentu pārstāvēt tiesīgās personas (atbilstoši ierakstiem komercreģistrā), tā pilnvarotās personas (pievienojot attiecīgu pilnvaru vai apliecinātu pilnvaras kopiju) parakstīts pieteikums par gatavību piedalīties konkursa procedūrā un izpildīt Nolikumā noteiktās prasības saskaņā ar pieteikuma formu (1. pielikums).

10.2. Pretendenta pieredzes apraksts, kas apliecina Pretendenta atbilstību nolikuma 8.2., 8.3., 8.7.8.7., 8.8., 8.9. prasībām (2. pielikums);

10.3. Pakalpojuma sniegšanā iesaistīto personāla kvalifikācijas un profesionālās pieredzes apraksts, kas apliecina atbilstību nolikuma 8.5. un 8.6. punkta prasībām. (4. pielikums);

10.4. Vismaz viena pozitīva atsauksme (oriģināls vai tā kopija) par Pretendenta sniegto pakalpojumu zvanu centra pakalpojuma sniegšanā atbilstoši nolikuma 8.2. punktā noteiktajam (atsauksmei jāsatur vērtējums par pakalpojuma saturu kopumā un izpildes kvalitāti);

10.5. Drīkst pievienot papildu citus dokumentus, kas apliecina Pretendenta spēju kvalitatīvi veikt Nolikuma 1. punktā minēto valsts pārvaldes uzdevuma veikšanu.

10.6. Kompetentas attiecīgās valsts institūcijas izsniegts dokuments (kopija), kas apliecina, ka Pretendents ir reģistrēts likumā noteiktajā kārtībā. Dokuments nav jāiesniedz, ja pretendents ir reģistrēts Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra vestajos reģistros.

IV. Tehniskā piedāvājuma dokumenti un prasības

11. Komisija novērtē katra Pretendenta tehniskā piedāvājuma atbilstību tehniskajā specifikācijā izvirzītajām prasībām.

12. Tehniskajā piedāvājumā jābūt skaidri un nepārprotami definētam piedāvātajam valsts pārvaldes uzdevumam, norādot tehniskās specifikācijas prasības, prasības kārtas numuru no tehniskās specifikācijas un prasības izpildes piedāvājuma **detalizētu aprakstu**.

13. Tehniskajā piedāvājumā papildus jāiekļauj (atsevišķu dokumentu veidā vai papildinot tehnisko piedāvājumu ar atsevišķām sadaļām)  atbilstoši nosakot:

13.1. ar kādiem tehniskiem līdzekļiem tiks nodrošināts valsts pārvaldes uzdevums (Pretendenta izmantoto informācijas sistēmu (IS) aprakstu, datoru un tīklu infrastruktūra, zvanu sistēma, automatizācijas rīki, izejošo zvanu vai atgādinājuma īsziņu veikšana u.c.);

13.2. telefonlīnijas ierīkošanas laika plānu, procesa aprakstu ietverot darbu ietilpību un apjomu darba dienās;

13.3. tīmekļvietnes  ierīkošanas laika plānu, procesa aprakstu ietverot darbu ietilpību un apjomu darba dienās;

13.4. Pretendenta personāla darba organizācijas sistēmu, iesaistīto personu skaitu, lomu un uzdevumu aprakstus;

13.5. Valsts pārvaldes uzdevuma sniegšanas procesu aprakstus jeb rīcības shēmu, lai nodrošinātu tā sniegšanu un nodrošinātu noteiktos kvalitātes rādītājus un konfidencialitātes prasības atbilstoši tehniskās specifikācijā noteiktām prasībām;

13.6. plānu piedāvātā informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma rezervēšanas un nepārtrauktības nodrošināšanas risinājumiem, tajā skaitā rīcības plānu risinājumiem tādām situācijām kā elektroenerģijas padeves traucējumi, datu pārraides traucējumi, tehniskā aprīkojuma darbības traucējumi, piespiedu evakuācija u.c.;

13.7. tālruņa publiskās atpazīstamības plānu pirmajam ceturksnim;

14. Prasību realizācijas aprakstam tehniskajā piedāvājumā jābūt pietiekamam, lai nepārprotami būtu aprakstītas visu Pasūtītāja tehniskajā specifikācijā izvirzīto prasību īstenošanas mehānisms vai rīki (līdzekļi), ar kuriem ir iespējams realizēt prasību un sniegta Pretendenta izpratne par piedāvājamu.

**V. Finanšu piedāvājums**

15. Finanšu piedāvājumā norāda kopējo cenu, par kādu tiks nodrošināts Nolikuma 1.punktā noteiktais valsts pārvaldes uzdevums. Finanšu piedāvājumu sagatavo atbilstoši Finanšu piedāvājuma formai (3.pielikums).

16. Finanšu piedāvājumā summa jānorāda EUR, iekļaujot visus Latvijas Republikas normatīvajos aktos paredzētos nodokļus un nepārsniedzot viena gada summu 74 200 EUR. Ja līguma darbība kalendārajā gadā ir mazāk kā 12 mēneši, tad finansējumu nosaka proporcionāli līguma darbības mēnešu skaitam kalendārajā gadā.

**VI. Piedāvājuma iesniegšana**

1. Piedāvājuma iesniegšanas termiņš ir līdz 13.augustam.

| **Aktivitāte** | **Datums** | **Laiks** |
| --- | --- | --- |
| Pēdējais termiņš piedāvājuma iesniegšanai | 13.08.2025. | 10:00 |
| Piedāvājuma atvēršanas sanāksme | 13.08.2025. | 10:00 |
| Lēmuma par deleģēšanas līguma slēgšanu paziņošana | 25.08.2025.\* |  |

\*provizoriskais datums

18. Piedāvājums sastāv no pieteikuma vēstules, Pretendenta atlases dokumentiem, tehniskā un finanšu piedāvājuma.

19. Pretendents iesniedz piedāvājumu:

19.1. papīra dokumenta veidā nosūtot vai iesniedzot Administrācijā, Rīgā, Antonijas ielā 6, LV-1010;

19.1.1. Piedāvājums jāiesniedz slēgtā, apzīmogotā aploksnē/iepakojumā, uz kuras norāda:

19.1.2. Pasūtītāja nosaukumu, adresi;

19.1.3. Pretendenta nosaukumu, reģistrācijas numuru un adresi;

19.1.4. norādi „Konkursam „PAR TIESĪBĀM SLĒGT DELEĢĒŠANAS LĪGUMU PAR INFORMATĪVA ATBALSTA NODROŠINĀŠANU NOZIEDZĪGOS NODARĪJUMOS CIETUŠAJIEM ”, identifikācijas Nr.:TA2025/1/DL. Neatvērt līdz 2024.gada 13.augustam plkst.10.00”.

19.2. Pieteikuma dokumentiem ir jābūt noformētiem atbilstoši Ministru Kabineta 2018. gada 4. septembra noteikumiem Nr. 558 "Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība",pretējā gadījumā Komisijai ir tiesības uzskatīt, ka attiecīgais pretendentu atlases dokuments nav iesniegts.

19.3. Piedāvājumu (tā daļas, ja tās paraksta atsevišķi) paraksta persona, kuras paraksta tiesībām ir jābūt nostiprinātām atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajam regulējumam. Ja dokumentāciju paraksta pretendenta pilnvarota persona, pievienojot attiecīgu paraksta tiesīgās personas izdotu pilnvaru vai normatīvajos aktos noteiktā kārtībā apliecinātu pilnvarojuma kopiju.

19.4. Piedāvājumā iekļautajiem dokumentiem jābūt skaidri salasāmiem, latviešu valodā. Vārdiem un skaitļiem jābūt bez iestarpinājumiem vai labojumiem. Ja kāds oriģināldokuments ir sagatavots svešvalodā, tam pievieno tulkojumu latviešu valodā. Pretendents apliecina tulkojuma pareizību atbilstoši normatīvo aktu prasībām. Iesniedzot piedāvājumu, Pretendents ir tiesīgs visu iesniegto dokumentu atvasinājumu un tulkojumu pareizību apliecināt ar vienu apliecinājumu. Par kaitējumu, kas radies dokumenta tulkojuma nepareizības dēļ, Pretendents atbild normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

20. Pretendenti pirms piedāvājuma iesniegšanas termiņa beigām rakstiski var grozīt vai atsaukt savu iesniegto piedāvājumu.

**VII. Piedāvājuma vērtēšana**

21. Komisija piedāvājuma vērtēšanu veic slēgtās sēdēs trīs posmos: Pretendenta atlases dokumentu pārbaude, tehniskā piedāvājuma atbilstības pārbaude un finanšu piedāvājuma vērtēšana. No piedāvājumiem, kas atbilst nolikumā izvirzītajām prasībām, Komisija izvēlēsies piedāvājumu ar zemāko cenu.

22. Katrā vērtēšanas posmā vērtē tikai to Pretendentu piedāvājumus, kuri nav noraidīti iepriekšējā vērtēšanas posmā.

**VIII. Pretendentu atlases dokumentu pārbaude**

23. Komisija novērtē katra Pretendenta atbilstību nolikuma VI nodaļā noteiktajam, 7. un 8. punkta prasībām, pārbauda iesniegtos atlases dokumentus saskaņā ar nolikuma 10. punkta prasībām.

24. Ja Komisija konstatē, ka piedāvājumā ietvertā Pretendenta iesniegtā informācija vai dokuments ir neskaidrs vai nepilnīgs, tas pieprasa, lai Pretendents, vai kompetenta institūcija izskaidro vai papildina minēto informāciju vai dokumentu vai iesniedz trūkstošo dokumentu, nodrošinot vienlīdzīgu attieksmi pret visiem pretendentiem.

25. Ja Komisijai rodas šaubas par iesniegtās dokumenta kopijas autentiskumu, tas pieprasa, lai Pretendents uzrāda dokumenta oriģinālu vai apliecinātu dokumenta kopiju.

26. Ja Pretendents neatbilst kādai no Pretendentu kvalifikācijas prasībām, Komisija Pretendentu izslēdz no turpmākās dalības konkursā un tā piedāvājumu tālāk neizskata.

**IX. Tehnisko piedāvājumu atbilstības pārbaude**

27. Komisija novērtē katra Pretendenta tehniskā piedāvājuma atbilstību tehniskajā specifikācijā izvirzītajām prasībām un nolikuma IV nodaļā noteiktajām prasībām.

28. Tehniskais piedāvājums tiks atzīts par neatbilstošu, ja tas neatbildīs nolikuma IV nodaļas prasībām vai nebūs iesniegta visa prasītā informācija vai iesniegtā informācija saturēs būtiskas kļūdas vai nepilnības.

**X. Finanšu piedāvājuma vērtēšana.**

29. Komisija pārbaudīs vai Pretendenta iesniegtais finanšu piedāvājums atbilst Nolikuma 15. un 16. punkta prasībām, vai finanšu piedāvājumā nav aritmētisko kļūdu un vai piedāvājums nav nepamatoti lēts. Ja finanšu piedāvājumā konstatēta aritmētiskā kļūda, Komisija izlabo to. Par kļūdu labojumu un laboto piedāvājuma summu Komisija paziņo Pretendentam, kura pieļautās kļūdas labotas. Vērtējot finanšu piedāvājumu, Komisija ņem vērā labojumus.

30. Ja Komisija konstatē, ka konkrētais piedāvājums varētu būt nepamatoti lēts, Komisija pirms šī piedāvājuma noraidīšanas rakstveidā pieprasa Pretendentam detalizētu paskaidrojumu par būtiskajiem piedāvājuma nosacījumiem.

31. Ja, izvērtējot Pretendenta sniegto paskaidrojumu, Komisija konstatē, ka Pretendents nav pierādījis, ka tam ir pieejami tādi piedāvājuma nosacījumi, kas ļauj noteikt tik zemu cenu, Komisija atzīst piedāvājumu par nepamatoti lētu un tālāk to neizskata.

32. Konkursa uzvarētāja nosaukumu publicē Administrācijas tīmekļvietnē 10 dienas pirms deleģēšanas līguma parakstīšanas.

**XI. Valsts pārvaldes uzdevuma deleģējuma līguma slēgšana**

33. Konkursa uzvarētājs 10 dienu laikā pēc konkursa rezultātu publicēšanas dienas Administrācijas tīmekļvietnē noslēdz deleģēšanas līgumu ar Administrāciju par valsts pārvaldes uzdevumu izpildi, apņemoties īstenot šī nolikuma 1. punktā minēto valsts pārvaldes uzdevumu 5. punktā minētajā termiņā.

34. Ja konkursa uzvarētājs atsakās noslēgt deleģēšanas līgumu vai to nenoslēdz šī nolikuma 33. punktā minētajā termiņā, Komisija pieņem lēmumu deleģēšanas līgumu slēgt ar nākamo Pretendentu, kas piedāvājis zemāko cenu, vai konkursu pārtraukt, neizvēloties nevienu piedāvājumu, un rīkot jaunu konkursu.

XII. Nolikuma pielikumi

1. pielikums - Pieteikums dalībai konkursā forma;
2. pielikums - Pretendenta pieredzes apraksta forma;
3. pielikums – Finanšu piedāvājuma forma;
4. pielikums – Dzīvesgājuma apraksta forma;
5. pielikums – Tehniskā specifikācija;
6. pielikums - Deleģēšanas līguma projekts.

1. pielikums

**Pieteikums dalībai konkursā**

**par tiesībām slēgt deleģēšanas līgumu par pārvaldes uzdevuma izpildi - par informatīva atbalsta nodrošināšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem**

1. **Iesniedza:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pretendenta nosaukums** | **Rekvizīti**(juridiskā adrese, vienotais reģistrācijas numurs, nodokļu maksātāja reģistrācijas numurs) |
|  |  |

turpmāk – Pretendents

1. **Kontaktpersona:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Vārds, uzvārds** |  |
| **Adrese** |  |
| **Tālr. / Fakss** |  |
| **E - pasta adrese** |  |

Pretendents, tā <*amats, vārds, uzvārds>,* kurš(-a) darbojas pamatojoties uz <*statūtiem/pilnvaras>,* personā, ar šī pieteikuma iesniegšanu:

1. piesakās piedalīties konkursā "Par tiesībām slēgt deleģēšanas līgumu par informatīva atbalsta nodrošināšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem", identifikācijas Nr. TA2025/1/DL un apliecina savu spēju nodrošināt pakalpojumus atbilstoši nolikuma, tehniskās specifikācijas un līgumprojekta prasībām;
2. Pretendents var nodrošināt nepieciešamos profesionālos, tehniskos un organizatoriskos resursus, personālu, finanšu resursus un infrastruktūru, kas nepieciešama nolikuma 1. punktā minētā valsts pārvaldes deleģētā uzdevuma realizēšanai tehniskajā specifikācijā noteiktajā apjomā;
3. Apliecina spēju nodrošināt nepārtrauktu pakalpojuma sniegšanu katru dienu noteiktā laika periodā (Pretendenta rīcībā ir materiāltehniskais nodrošinājums un cilvēkresursi).
4. apņemas ievērot Nolikuma prasības;
5. apliecina, ka visa pieteikumā un atlases dokumentos Pretendenta sniegtā informācija ir patiesa;
6. valsts pārvaldes uzdevuma veikšanas gaitā nav bijis konstatēts finansiāls pārkāpums;
7. apliecina, ka piedāvājumā iekļautie personas dati ir iegūti, apstrādāti atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajām prasībām šādai datu apstrādei, ievērojot Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 27. aprīļa Regulas (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti prasības.

 Datums: Datums:

Paraksts[[3]](#footnote-3):

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

Vārds, uzvārds: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Amats: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.pielikums

**PRETENDENTA PIEREDZES APRAKSTA FORMA**

**par tiesībām slēgt deleģēšanas līgumu par pārvaldes uzdevuma izpildi - par informatīva atbalsta nodrošināšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem**

(saskaņā ar nolikuma 10.2. punkta prasībām)

**Formu aizpilda par katru pieredzi, uz kuru Pretendents atsaucās kvalifikācijas apliecināšanai**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Atbilstība *(aizpilda PRETENDENTS[[4]](#footnote-4))*** |
| Nolikuma punktu un apakšpunktus | *PRETENDENTS norāda Nolikuma prasību, kurai pierāda atbilstību* |
| Klients | *Klienta nosaukums* |
| Līguma nosaukums | *Līguma nosaukums un Nr.*  |
| Līguma spēkā esamības laiks (no – līdz) | *Jānorāda līguma noslēgšanas un izpildes datumi,*  |
| Sniegtā pakalpojuma raksturojums | *PRETENDENTS norāda, kā sniegtais pakalpojums atbilst Nolikuma prasībai* |
| **Klienta kontaktpersona:** |  |
| Amats |  |
| Vārds, uzvārds |  |
| Kontaktinformācija |  |

Pievieno vismaz vienu atsauksmi saskaņā ar konkursa nolikuma 10.4. punktu.

Datums:

Paraksts[[5]](#footnote-5):

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

Vārds, uzvārds: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Amats: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.pielikums

PRETENDENTA FINANŠU PIEDĀVĀJUMA FORMA

 **par tiesībām slēgt deleģēšanas līgumu par pārvaldes uzdevuma izpildi - par informatīva atbalsta nodrošināšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N.p.k.** | **Valsts pārvaldes uzdevums atbilstoši Nolikuma 15.punktam** | **Summa EUR**  |
| 1. | Izdevumi valsts pārvaldes uzdevuma izpildei vienam gadam  |  |
| 1.1. | Atlīdzība (vadītājam un darbiniekiem, kuri nodrošina atbalsta tālruņa darbību) |  |
| 1.2. | Zvanu centra nodrošināšanas pakalpojumi, sarunu izmaksas un citi telekomunikāciju pakalpojumi |  |
| 1.3. | Biroja preces (kancelejas preces un biroja papīrs) |  |
| 1.4. | Tīmekļvietnes uzturēšana |  |
| 1.5. | Tīmekļvietnes izveide[[6]](#footnote-6) |  |
| 1.6. | Vienas cilvēkstundas izcenojums tīmekļvietnes funkcionalitātes papildinājumu izstrādei |  |
| 1.7. | Tālruņa “116006” publiskās atpazīstamības pasākumi (reklāma, sabiedriskās attiecības, bukleti un tml.) |  |
| 1.8. | Administratīvās izmaksas (ne vairāk kā 5 % no valsts pārvaldes uzdevuma īstenošanai piešķirtā finansējuma)  |  |
| 2. | Izdevumi valsts pārvaldes uzdevuma izpildei visam periodam (01.10.2025.-30.09.2028.) |  |

Datums:

Paraksts[[7]](#footnote-7):

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

Vārds, uzvārds: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Amats: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.pielikums

Dzīvesgājuma apraksta (CV) forma

(saskaņā ar nolikuma 10.3. punkta prasībām, aizpildāms katram, kurš nodrošinās valsts pārvaldes uzdevumu)

**par tiesībām slēgt deleģēšanas līgumu par pārvaldes uzdevuma izpildi - par informatīva atbalsta nodrošināšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem**

1. Vārds \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Uzvārds \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Izglītība \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Mācību iestāde**  |  |
| Datums: no–līdz  |  |
| Iegūtais grāds vai diploms, vai sertifikāts |  |

1. Valodu prasmes:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dzimtā valoda****Latviešu valodas prasmes** **(ja nav dzimtā valoda), pievienojot klāt dokumentu, kas apliecina valodas prasmju līmeni[[8]](#footnote-8)** |

|  |
| --- |
| Norādiet dzimto valodu (ja nepieciešams, norādiet otru dzimto valodu) |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Pašnovērtējums |  | **Sapratne** | **Runāšana** | **Rakstīšana** |
| *Eiropas līmenis ([[9]](#footnote-9))* |  | Klausīšanās | Lasīšana | Dialogs | Monologs |  |
| **Valoda** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Valoda** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |
|  |

 |

1. Cita saistītā informācija

Parakstot:

• piekrītu savu personas datu izmantošanai konkursa Pretendenta piedāvājuma izvērtēšanai un deleģēšanas līguma slēgšanā (izpildē);

• apņemos piedalīties nolikumā noteikto prasību izpildē, ja Pretendentam tiks piešķirtas tiesības slēgt deleģēšanas līgumu;

• apliecinu, ka šajā dokumentā sniegtā informācija ir patiesa;

• apliecinu, ka šajā konkursā neesmu iesaistīts cita Pretendenta piedāvājumā un neesmu interešu konflikta situācijā.

Datums Vārds, uzvārds Paraksts

 5.pielikums

Tehniskā specifikācija

 **par tiesībām slēgt deleģēšanas līgumu par pārvaldes uzdevuma izpildi - par informatīva atbalsta nodrošināšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem**

1. Pakalpojuma sniegšanas tehniskais raksturojums, ko nodrošina Pretendents valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanas laikā.

1. tabula

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nr.p.k. | **Pakalpojuma nosaukums** | **Tehniskās specifikācijas prasības:** | **Tehniskais piedāvājums (aizpilda pretendents, apliecinot atbilstību tehniskās specifikācijas prasībām vai aprakstot piedāvāto):** |
| 1. | **Plānotais pakalpojuma nodrošināšanas laiks** | Līgums stājas spēkā no 2025.gada 1.oktobra un ir spēkā līdz 2028.gada 30.septembrim.  |  |
| 2. | **Plānotā pieteikumu intensitāte** | Telefonkosultāciju skaits netiek garantēts - vidēji 115 (viens simts piecpadsmit) konsultācijas mēnesī. |  |
|  | Čata skaits netiek garantēts - vidēji 75 (septiņdesmit pieci) konsultācijas mēnesī. |  |
|  | Minimālais konsultantu skaits tālruņa darba laikā ir vismaz viens, neatkarīgi no ienākošo zvanu skaita.  |  |
| 3. | **Pakalpojuma sniegšanas uzsākšana** | Pretendents iegūst numerācijas lietošanas tiesības uz vienoto bezmaksas tālruņa numuru „**116006**” visiem ienākošajiem zvaniem termiņā, kas ļauj nodrošināt zvanu centra pakalpojuma pārņemšanu un nepārtrauktību.  |  |
| Pretendents nodrošina zvanu centra ieviešanu un pakalpojuma sniegšanai nepieciešamā tehniskā risinājuma izveidi, atbilstoši piedāvājumā iesniegtajam rīcības plānam. |  |
| Pretendents nodrošina operatoru sagatavošanu pakalpojuma izpildei pietiekamā skaitā. |  |
| Līdz tīmekļvietnes izveidei, Pretendents var bez atlīdzības saņemt lietošanā tīmekļvietni cietusajiem.lv, kurā jānodrošina pakalpojuma izpilde pēc Pasūtītāja pieprasījuma.  |  |
| 4.  | **Pretendenta kapacitāte un pieredze** | Pretendents nodrošina ienākošo zvanu apkalpošanas tehniskās infrastruktūras kapacitāti ar vismaz 10 (desmit) vienlaicīgiem balss kanāliem un katram nākamajam zvanītājam tiek nodrošināts automātisks paziņojums latviešu valodā, kā piemēram: „*Sveicināti, Jūs esat piezvanījis uz cietušā atbalsta tālruni. Šobrīd visi konsultanti ir aizņemti, lūdzu uzgaidīt vai pārzvanīt vēlāk*.” Paziņojuma saturs ir atbilstošs cilvēka, kurš saskāries ar psihoemocionālām grūtībām vai krīzi, stāvoklim un tas tiek saskaņots ar Pasūtītāju.  |  |
| 5. | **Interaktīvās balss atbildes** **(*interactive voice response* jeb IVR) funkcionalitāte** | Pretendenta zvanu centra sistēmai jānodrošina interaktīvā atbilžu ģenerēšanas funkcionalitāte, kas nodrošina pieprasījumu apstrādi bez cilvēka līdzdalības.  |  |
| 6. | **Zvana savienošana** | Pretendentam pakalpojuma sniegšanas darba laikā jānodrošina 95% (deviņdesmit piecu procentu) pieejamība ienākošajiem zvaniem. |  |
| Pretendentam jānodrošina vismaz 80% (astoņdesmit procentu) ienākošo zvanu savienošana ar operatoru ne vēlāk kā 20 (divdesmit) sekunžu laikā. |  |
| 7. | **Darba laiks** | Darba dienās, brīvdienās un svētku dienās tālrunis darbojas no 12:00-22:00.  |  |
| 8. | **Administratīvais atbalsts** | Pretendents nodrošina tālruņa līnijas vadītāju, kurš atbild un kontrolē visu augstākminēto procesu kvalitatīvu izpildi, sniedz organizatorisko atbalstu konsultantiem. Nosaka pakalpojuma sniegšanas darba kārtību, saskaņo publicitātes pasākumus, piedalās darba un starpinstitucionālās sanāksmēs, nodrošina regulāru saziņu ar Pasūtītāju, sagatavo atskaites un citus pārskatus pēc nepieciešamības, komunicē ar medijiem, tehniskā atbalsta dienestu un citiem darbiniekiem un profesiju pārstāvjiem, kā tas būtu nepieciešams darba izpildes gaitā. |  |
|  | Pretendents nodrošina zvanu reģistru, kurā tiek uzskaitīti:* tehniskie dati (laika zīmogs, sarunas ilgums u.c. tehniskie dati),
* demogrāfiskie dati (zvanītāja dzimums, vecums un dzīvesvieta, ja zvanītājs to atklājis),
* situatīvie dati (vai zvanītājs cieš no vardarbības, ja jā, tad kādas, vai zvanītājs zvana saistībā ar rūpēm par tuvinieku veselību un drošību, bērnu veselību un drošību, kā arī citi statistiskie parametri pēc nepieciešamības).
 |  |
|  | Pretendents nodrošina apmācību vadīšanu konsultantiem, kas nepieciešamas profesionālās kompetences veicināšanai, atbilstoši piedāvājumā izstrādātajai kārtībai.  |  |
|  | Pretendents reizi mēnesī sagatavo atskaites, regulāri nodrošina analītiskās informācijas apmaiņu ar Pasūtītāju. (Atskaites paraugs/veidlapa pievienota Līguma (projekts) 2.pielikumā.) |  |
|  | Pretendents sagatavo tālruņa “**116006**” publiskās atpazīstamības (reklāma, sabiedriskās attiecības utt.) aktivitāšu plānu, to iepriekš saskaņojot ar Pasūtītāju. |  |
|  | Pretendents nodrošina saņemto pieteikumu (sūdzību) risināšanu un operatīvu informācijas apmaiņu ar Pasūtītāju. |  |
|  | Pretendents nodrošina pakalpojuma ietvaros izmantoto informācijas tehnoloģiju un telekomunikāciju sistēmu pienācīgu monitoringu un operatīvu atbalstu problēmu vai bojājumu gadījumos. |  |
| 9. | **Darba vietu nodrošinājums** | Pretendents par saviem līdzekļiem nodrošina operatorus ar darba vietām (tai skaitā tehnisko un programmatūras aprīkojumu) savās telpās. |  |
| 10. | **Statistikas dati**  | Pretendents nodrošina ikmēneša datu apkopojumu, kurā norāda: * atbildēto/ neatbildēto zvanu skaits (stundas, dienas, mēneša griezumā);
* IVR (*Interactive voice response*) laikā atteikto zvanu skaits;
* sarunu ilgums;
* vidējais laiks līdz savienojumam ar operatoru;
* sūdzību uzskaite;
 |  |
| Visi atskaišu sistēmas dati ir viegli un ērti eksportējami csv, xlsx u.c formātos. |  |
| 11. | **Datu aizsardzība un drošība** | Jānodrošina fizisko personu datu aizsardzība atbilstoši Eiropas Parlamenta un padomes 2016.gada 27.aprīļa regulai (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) un Fizisko personu datu apstrādes likumam. |  |
| Pretendents ir atbildīgs par pakalpojuma informācijas izpaušanu saviem darbiniekiem tikai tādā apjomā, kas nepieciešama Līguma noteikumu izpildei. |  |
| 12. | **Kvalitātes kritēriji** | Konsultācijas tiek sniegtas latviešu valodā, bet iespēju robežās jāsniedz konsultācijas klientam saprotamā valodā. |  |
| Konsultantam saruna jāveic, ievērojot krīzes intervences vadlīnijas un labo praksi.  |  |
| Pretendents organizē vismaz 1 (vienu) kontrolzvana veikšanu katram darbiniekam kur tiek izvērtēta konsultanta kompetence, attieksme un atbilstība krīzes intervences konsultācijas kritērijiem. 1 (vienu) reizi mēnesī Pretendents iesniedz Pasūtītājam kvalitātes pārbaudes rezultātus, atbilstoši pakalpojuma kvalitātes vērtēšanas kārtībai. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**2. Tīmekļvietnes tehniskā specifikācija**

**2. tabula**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nr.p.k. | **Prasības nosaukums** | **Prasība** | **Pretendenta piedāvājums (aizpilda pretendents, apliecinot atbilstību tehniskās specifikācijas prasībām vai aprakstot piedāvāto):** |
|  | **Tīmekļvietnes izveide** | 1.1.Pretendents nodrošina tīmekļvietnes izveidi līdz 10.12.2025. |  |
| 1.2.Pretendents nodrošina tīmekļvietnes izveidi, kurā atspoguļota informācija atbilstoši tehniskās specifikācijas 1.pielikumam, kā arī nodrošina tās uzturēšanu pēc izstrādes. |  |
| 1.3.Nodrošināt tīmekļvietnes bezmaksas garantijas periodu 2 gadus pēc tīmekļvietnes ieviešanas. |  |
| 1.4. tīmekļvietnes uzturēšanu un programmnodrošinājumu, un regulāru atjaunināšanu deleģēšanas līguma darbības laikā. |  |
| 1.5. Tīmekļvietni veidot saturiski un vizuāli viegli uztveramā veidā, izmantojot mūsdienīgus informācijas un komunikāciju tehnoloģiju rīkus, t.sk. video, audio, foto, piesaisti sociālajiem medijiem, kā arī, nodrošinot tīmekļvietnes pielāgoto dizainu, lietošanai no mobilajām ierīcēm, kā arī nodrošināt tīmekļvietnē satura automātisko tulkošanu, sniegt informāciju par pakalpojumu atbilstoši Līguma 1.pielikumam. |  |
| 1.6. Pretendents nodrošina tiešsaistes tērzētavas (čata) funkciju Tīmekļvietnē. |  |
|  | **Tīmekļvietnes tehniskie nosacījumi** | **2.Tīmekļvietnes tehniskās prasības**2.1.Tīmekļvietnes dizains un valoda:2.1.1.Tīmekļvietnes dizainam jābūt oriģinālam un mūsdienīgam, balstītam uz esošajām Tīmekļvietnes dizaina tendencēm. Dizainam jāatspoguļo cietušā identitāte, ievērojot, ka Tīmekļvietne ir cietušā tēla būtiska sastāvdaļa;2.1.2.Tīmekļvietnes sadaļām jābūt veidotām vizuāli pievilcīgām un ērti lietojamām, vienlaikus nodrošinot to, ka tās apmeklētāji informāciju uztver ne tikai ar tekstuālās informācijas, bet arī ar vizuālo elementu palīdzību;2.1.3.Dizainam jābūt responsīvam, nodrošinot dizaina optimizāciju ekrāniem ar dažādu izšķirtspēju un izmēru, kā arī pielāgotam dažādām mobilajām ierīcēm (viedtālruņiem, planšetēm), Tīmekļvietnes saturam ir jāpielāgojas dažādu ekrānu izmēriem, nekropļojot tā izskatu;2.1.4.Tīmekļvietnes satura valoda - latviešu valoda (ar iespēju nodrošināt automātisko tulkošanu uz vismaz angļu valodu un iespēju robežu pārējās ES valodās).2.2.Tīmekļvietnes tehniskais risinājums:2.2.1.Tīmekļvietnes satura vadībai jāizmanto atvērtā koda satura vadības sistēma (turpmāk tekstā - SVS) *WordPress* jaunākā versija, tās labojumu un atjauninājumu gadījumā lapas funkcionalitāte nedrīkst samazināties vai radīt nestabilu darbību;2.2.2.SVS funkcionalitātei jābūt pieejamai bez programmēšanas zināšanām;2.2.3.Lietotāju piekļuve SVS tiek nodrošināta pēc autorizācijas ar administratora piešķirtu lietotājvārdu un paroli;2.2.4.Jāizstrādā responsīva Tīmekļvietnes versija pārlūkošanai no mobilajām ierīcēm, iekļaujot populārākās sistēmas - iOS jaunākas versijas, Android jaunākas versijas, optimāli iekļaujot Tīmekļvietnē izvietoto informāciju un pārējās lapas izvēlnes;2.2.5.Tīmekļvietnes atbilstība meklētājserveriem (SEO): Tīmekļvietne ir jāizstrādā, ievērojot labas SEO izstrādes prakses, attiecībā uz lapas virsrakstiem, teksta pieejamību, ielādes ātrumu un tehniskām SEO prasībām, jānodrošina automātiska lapas virsraksta ģenerēšana un atainošana, kā arī korekts virsrakstu un apakšvirsrakstu formatējums. Tīmekļvietnes administrācijas videi jānodrošina iespēja rediģēt lapas nosaukuma un *meta description* informāciju, lappuses attēlojumam meklētājprogrammās; 2.2.6.Tīmekļvietnei jāatbilst WCAG 2.1 AA līmenim, lai nodrošinātu, ka Tīmekļvietne ir pieejama arī cilvēkiem ar redzes, dzirdes vai motorikas traucējumiem.2.2.7.Informatīvajām vienībām katrā Tīmekļvietnes sadaļā (izņemot sākuma lapu) jānodrošina norāde par datumu, kad attiecīgā informācija (sadaļa) ievietota un aktualizēta pēdējo reizi;2.2.8.Informatīvajām vienībām jānodrošina drukas versija, kas informatīvās vienības saturu atver drukāšanai pielāgotā formātā, norādot adresi, no kuras saturs izdrukāts; informatīvās vienības drukas versijas atvēršanas datumu un laiku;2.2.9.Nodrošināt atslēgas vārdu pievienošanas funkcionalitāti rakstiem un to meklēšanu.2.2.10.Apraksta laukiem nepieciešams *WPBakery Page Builder* vai līdzvērtīgs risinājums satura formatēšanai, kas ietver iespēju ērti formatēt tekstu, izveidot tabulas. Izstrādātais risinājums nodrošina pievienotā teksta izvadi Tīmekļvietnes dizainā paredzētā šriftā, atbilstošā izmērā un krāsā. Tīmekļvietnes satura formatēšanas elementi ir elastīgi pārvietojami lapas skatā. Tīmekļvietnes satura vadības elementu tekstu, izkārtojumu ir iespējams pārveidot pēc Pretendenta vēlmēm un vajadzībām bez programmēšanas zināšanām;2.2.11.Tīmekļvietnes sadaļām jānodrošina iespēja lietotājiem dalīties ar šo informāciju sociālo mediju portālos Facebook, X, LinkedIN, u.c., kā arī nosūtīt uz e-pastu;2.2.12.Lietotājam mēģinot atvērt neeksistējošu saiti, jāparāda paziņojums, ka šāda lapa neeksistē un tā jāpārvieto (*redirect*) uz sākuma lapu;2.2.13.Nodrošināt Tīmekļvietnes statistikas uzskaiti (kā minimums katrai lapas sadaļai un ierakstam apkopot apmeklētāju skaitu pa dienām), izmantojot Wordpress iekšēju rīku vai ārēju servisu, kas datu apstrādi veic Eiropas Savienībā un atbilst Vispārīgo datu aizsardzības regulas (turpmāk tekstā – VDAR) prasībām;2.2.14.SVS paredzēt vairāku Tīmekļvietnes administratoru un lietotāju reģistrēšanu un vienlaicīgu piekļuvi. SVS ietvaros Tīmekļvietnes administrators (Pakalpojuma sniedzējs) var pievienot, noņemt lietotājus, kā arī mainīt lietotāju paroles to nozaudēšanas gadījumos. Lietotājam ir pamatfunkcijas veikt labojumus, pievienot, dzēst Tīmekļvietnes saturiskās vienības;2.2.15.Katrai Tīmekļvietnes sadaļai jāsatur norādes uz sadaļas atrašanās vietu Tīmekļvietnes satura struktūrā (breadcrumbs);2.2.16.Ērta multimediāla satura pievienošana - lai Tīmekļvietnes sadaļu saturs būtu viegli uztverams, ir svarīgi papildus tekstuālam saturam pievienot arī attēlus un video satura elementus; nepieciešams paredzēt ērtu un SEO prasībām atbilstošu mediju bibliotēku;2.2.17.Attēlus pievienojot, to izmērs automātiski tiek pielāgots, izslēdzot iespēju, ka Tīmekļvietnē apmeklētājiem jālejupielādē liela izmēra datu plūsmas ietilpīgi attēli, kas ietekmē Tīmekļvietnes ielādes ātrumu un SEO; 2.2.18.Augšupielādētos attēlus Tīmekļvietnes publiskajā vidē nedrīkst attēlot saspiestus (kompresētus), attēliem jāmaina izmērs, tās augšupielādes brīdī; 2.2.19.Augšupielādēto attēlu un dokumentu katalogam ir jānodrošina vienību meklēšana pēc nosaukuma; 2.2.20.Dokumentu pievienošana - nepieciešams nodrošināt vismaz šādu dokumentu formātu pievienošanu Tīmekļvietnei - *PDF, Word, Excel, Powerpoint,* JPG, PNG, audio faili, interneta saites. Izvietot iebūvētus PDF failus (embed pdf viewer);2.2.21.Jānodrošina Tīmekļvietnes identiska atainošana un funkcionalitātes darbība šādās interneta pārlūkprogrammās: Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari. Opera;2.2.22.Tīmekļvietnes izstrādes laikā atradīsies uz Izpildītāja servera, pēc izstrādes atradīsies uz Pasūtītāja servera. Izpildītājām jāiesniedz un jāsaskaņo ar Pasūtītāju Tīmekļvietnes tehniskie parametri servera prasībām, lai Pasūtītājs var nodrošināt attiecīgas servera iespējas. Izpildītājs sadarbojas ar Pasūtītāju par Tīmekļvietnes pārvirzīšanu uz Pasūtītāja serveri; Tīmekļvietne jāizstrādā tā, lai to varētu uzstādīt uz Pasūtītāja servera vmware virtualizācijas platformas, nododot virtualizācijas mašīnu vai to uzstādot uz servera, Izpildītājam nodrošinot piekļuvi. Jānodrošina darbība uz linux OS jaunākas versijas vides. Jāpiegādā pirmkods un instrukcija par lapas uzstādīšanu uz neatkarīga servera pa soļiem, tāpat instrukcijas par rezerves kopiju izveidi un uzturēšanu.2.2.23.Nodrošināt Tīmekļvietnes nepārtrauktu darbību vienlaicīgi 500 (maksimums) lietotājiem uz pasūtītāja servera;2.2.24.Tīmekļvietnes domēna vārda un domēna uzturēšanu nodrošina Pasūtītājs;2.2.25.Pretendents nodrošina Tīmekļvietnes SSL drošības sertifikāta iegādi;2.3.Tērzēšanas lietotne (čata funkcija) ar reālu operatoru anonīmiem lietotājiem:2.3.1.Tērzēšanas lietotne darbojas no 12:00-22:00;2.3.3.iespēja atstāt ziņu ārpus darba laika;2.3.4.sarakstes arhīvs vai saturs netiek veidots, proti, paliek tikai auditācijas pieraksti par čata sākumu un beigu laiku;2.3.5.čats ir anonīms un sarakstes netiek saglabātas. |  |
| 3. | **Tīmekļvietnē iekļaujamie elementi** | 3.1.Veidojot Tīmekļvietnes vizuālo struktūru, jāiekļauj šādi elementi: 3.1.1. Navigācijas ceļš, kas parādāms, lietotājam nonākot dziļāk Tīmekļvietnes sadaļās;3.1.2. Palīgrīki: lapas karte; meklēšana, tīmekļvietnes tālummaiņa;3.1.3. Tīmekļvietnes sadaļu izvēlnes josla lapas augšpusē, kas atļauj izvēlēties nepieciešamo Tīmekļvietnes sadaļu un apakšsadaļas, seko līdzi, velkot lapu uz leju. Jāpielāgo sašaurināts sadaļu izvēlnes joslas dizains;3.1.4. Katras Tīmekļvietnes sadaļas raksturojošu fotoattēlu augšpusē zem sadaļu izvēlnes un sadaļas virsrakstu;3.1.5. Apakšizvēlni, iekļaujot 2.-4.līmeņa ierakstus, ja sadaļai ir apakšizvēlne;3.1.6. Dizaina lauks lapas apakšējā sadaļā ar kontaktinformāciju, logo un saitēm uz svarīgākajām Tīmekļvietnes sadaļām, lapas karti;3.1.7.Saites uz sociālo mediju profiliem;3.1.8.Autortiesības;3.1.9.Tīmekļvietnes sadaļas veidot pēc vienādas līdzības - izmantot vienotus dizaina elementus, krāsojumu, teksta izvietojumu, nodrošinot ērtu informācijas uztveri. |  |
| 4.  | **Tīmekļvietnes drošības prasības:** | 4.1.Lietotāju (tai skaitā sistēmas administratora) tiesības, autorizācija un auditācija:   4.1.1. Lietotāja tiesības atbilst lietotājam piešķirtās lomas definētājām tiesībām. Lietotājs var aplūkot un izmantot tikai to saturu un funkcionalitāti, kurai tam ir piekļuves tiesības.   4.1.2.Sistēma nodrošina konkrētā lietotāja tiesību pārbaudi pret lietotāja lomai paredzētajām tiesībām veikt darbības pirms tam tiek atļauta jebkāda cita darbība sistēmā.  4.1.3. Nesekmīgas autorizācijas gadījumā lietotājs saņem paziņojumu, ka autorizācija ir nesekmīga, bet bez paskaidrojuma par nesekmīgas autorizācijas iemesliem.  4.1.4. Pirms darba uzsākšanas ar jebkuru sistēmas moduli (izņemot vispārpieejamas publiski pieejamās funkcijas un informāciju), lietotājs tiek autentificēts.  4.1.5. Satura vadības sistēmas administratoru un lietotāju attālinātā pieslēgšanās pieļaujama pēc divu faktoru autentifikācijas procesa;4.1.6.Autentificētu lietotāju darbības ir reģistrējamas sistēmas auditpierakstos. Auditpierakstos reģistrē: Datums, laiks, pieslēguma IP adrese, lietotāja identifikators, veiktā darbība. Auditpierakstu glabāšanas laiks 18 mēneši;4.1.7.Aizsardzība pret nesankcionētu piekļuvi: Sistēmas komponentēs, kuras rada paaugstinātu neautorizētu sistēmas izmantošanas risku (piemēram – pēc vairākkārtējas neveiksmīgas  autentifikācijas mēģinājumiem (konfigurējams skaits)  pieslēgšanās mehānismā ir jāiekļauj  CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart) mehānisma izmantošana.  l4.1.8.Lietotāja konta slēgšana: Sistēma nodrošinās, ka administratori var slēgt lietotāja kontu (slēgtam lietotāja kontam nav atļauts izveidot sesiju);l4.1.9. Sesijas pārtraukšana: Sistēmā jābūt ietvertam tehniskajam risinājumam, kas pārtrauc lietotāja darba sesiju, ja pēc noteikta skaita minūšu (konfigurējams lielums) lietotājs nav sistēmā veicis nevienu pieprasījumu (pieprasījis datu apskatīšanu, labošanu, dzēšanu vai jaunu datu pievienošanu). Darbu turpināt iespējams tikai pēc atkārtotas autentifikācijas. |  |
| 5. | **Meklētājs** | 5.1.Nodrošināt Meklēšanas logu ar meklēšanas funkcionalitāti. Meklēšanas funkcionalitāte tiek nodrošināta pilnīgi visās Tīmekļvietnes sadaļās un apakšsadaļās;5.2.Nodrošināt atslēgas vārdu pievienošanas funkcionalitāti rakstiem un to meklēšanu;5.3.Meklēšanas funkcionalitātē paredzēt filtru, kas meklē visās Tīmekļvietnes sadaļās;5.4.Nodrošināt meklēšanas funkcijas adaptāciju dizainam. Meklēšanas logam ir jābūt visās Tīmekļvietnes sadaļās, tā var būt iebūvēta lapas rāmī, kas nemainās, verot vaļā Tīmekļvietnes sadaļas. |  |
| 6. | **Vispārējās un nefunkcionālās prasības** | 1. Visa tiešā komunikācija starp Pasūtītāju un Izpildītāju ir jānodrošina latviešu valodā;
2. Izpildītājam jāsniedz priekšlikumi, ja kāda tehniskās specifikācijas punkta ieviešanā ir pieejami labāki risinājumi;
3. Nodevumi visos to formātos ir Pasūtītāja īpašums ar brīdi, kad abpusēji ir izpildītas saistības par attiecīgajiem Nodevumiem un Pasūtītājam ir tiesības brīvi ar tiem rīkoties;
4. Izpildītājs nav tiesīgs nekādā veidā iegūt, iepazīties, kopēt vai lietot Pasūtītāja datus un/vai risinājuma specifisko programmatūru, kurai Izpildītājam ir iespējama pieeja pakalpojuma sniegšanas procesā, izņemot gadījumus, ja iepriekšminētās darbības ir nepieciešamas pakalpojuma sniegšanas saistību izpildei, iepriekš saskaņojot tās ar Pasūtītāju.
 |  |
| 7. | **Tīmekļvietnes lietotāju un administratoru atbalsts** | Izpildītājam jānodrošina tīmekļvietnes ekspluatācijas atbalsts un problēmu novēršana sistēmas ieviešanas un ekspluatācijas laikā.Izpildītājam jānodrošina atbalsts, kas paredz Pasūtītāja iekšēji apstrādātu un precīzi noformulētu problēmu pieteikumu reģistrēšanu, klasificēšanu un apstrādi saskaņā ar definētiem reakcijas laikiem. Ja Izpildītājs pats konstatē problēmas tīmekļvietnes ieviešanas un ekspluatācijas laikā, tas nodrošina kļūdu novēršanu Tehniskajā specifikācijā minētajos termiņos.  |  |
| 8. | **Pieteikumu, problēmu ziņojumu un izmaiņu pieprasījumu apstrādes kārtība** | Izpildītājam jānodrošina Pasūtītāja pieteikto problēmziņojumu uzskaite un informēšana par to izpildes progresu, kā arī pēc Pasūtītāja pieprasījuma jāsniedz uzkrātie dati.Izpildītājam darbdienās jānodrošina reakcijas laiks ne ilgāks par 2h uz pieteiktajiem problēmu ziņojumiem (problēmu ziņojuma pieņemšana, reģistrēšana, problēmu novēršanas laika un problēmu būtiskuma abpusēja saskaņošana ar Pasūtītāju, izpēte, klasifikācija un atbildes sniegšanas Pretendentam par problēmas novēršanas termiņiem |  |
| 9. | **Tīmekļvietnes izmaiņas un piegāžu kārtība** | Tīmekļvietnes funkcionalitātes papildināšanai jābūt, pamatojoties uz savstarpēji saskaņotiem izmaiņu pieprasījumiem (RFC, Request for change).Ja Pasūtītājs sniedz Izpildītājam izmaiņu pieprasījumus attiecībā uz būtisku jaunas funkcionalitātes izstrādi gan garantijas laikā, gan pēc garantijas termiņa beigām, Izpildītājam jānodrošina sistēmas uzlabošanas pakalpojumu sniegšana (funkcionalitātes izmaiņas) atbilstoši jaunām tiesību aktu prasībām un lietotāju prasībām noteiktā darba apjoma robežās (pēc abpusējās vienošanās ar Pasūtītāju), piemērojot Izpildītāja norādīto cilvēkstundas likmi. Izpildītājam, veicot tīmekļvietnes izmaiņu piegādes, jānodrošina Pasūtītāja lietotāju/administratoru apmācības, jāveic izmaiņas sistēmas dokumentācijā un jāveic izmaiņas pirmkodā vai jānodod izmaiņu piegādes pakotne, nosūtot uzstādīšanas instrukciju. Jaunajām piegādēm attiecināmi garantijas nosacījumi, kas minēti 12. punktā.  |  |
| 10. | **Kļūdu novēršanas termiņi** | Problēmu novēršanas maksimālais laiks darbdienās no problēmas pieteikšanas un reģistrēšanas/ klasifikācijas brīža atkarībā no problēmu būtiskuma ir šāds:• ļoti nozīmīgas problēmas (sistēmas darbības neatbilstības dēļ nav iespējama sistēmas funkciju un uzdevumu izpilde) – 2 stundas;• nozīmīgas problēmas (sistēma neatbalsta sistēmas funkciju un uzdevumu izpildi, bet iespējams alternatīvs pagaidu risinājums) – 8 stundas;* vidēji nozīmīgas problēmas (sistēmas neatbalsta vajadzīgas, taču ne ļoti nozīmīgu funkciju un uzdevumu izpildi) – 5 dienas;
* zemas prioritātes (problēma būtiski neietekmē sistēmas funkciju un uzdevumu izpildi) – 15 dienas.
 |  |
| 11. | **Darbi/nodevumi un termiņi** | * 1. **Tīmekļa vietnes un dokumentācijas izstrāde**

11.1.1.Tīmekļvietnes izstrādi uzsāk pēc prasību saskaņošanas rakstiskā veidā.* + 1. Tīmekļvietnes testēšana, ieviešana un atbalsta sniegšana uzstādīšanai Pasūtītāja infrastruktūrā un nepieciešamā konfigurēšana.
		2. Tīmekļvietnes pirmkodu, instalācijas un visas dokumentācijas nodošana Pasūtītājam.
		3. Izpildītājam pēc tīmekļvietnes izstrādes jāiesniedz tīmekļvietnes izstrādāto programmatūras risinājumu un gatavās programmatūras pielāgojumu pirmkodi, izpildkodi, instalācijas pakotnes un dokumentācija, tai skaitā uzstādīšanas un atjaunošanas instrukcija, lai Pasūtītājs patstāvīgi spētu uzstādīt sistēmu savā infrastruktūrā.
		4. Izpildītājam jāveic tīmekļvietnes izstrāde un nodošana Pasūtītājam akcepttestēšanai ne vēlāk kā līdz 10.12.2025.

**11.2.Tīmekļvietnes lietotāju/administratoru apmācības**Izpildītājam jāveic Pasūtītāja tīmekļvietnes lietotāju/administratoru apmācības (līdz 5 cilvēkiem) 2 mēnešu laikā pēc tīmekļvietnes pieņemšanas. Pēc mācībām jāsagatavo un jānodod lietotāja rokasgrāmata, kas ietver pamata lietošanas funkcionalitāti. **11.3.Tīmekļvietnes akcepttestēšana, kļūdu novēršana un tīmekļvietnes nodošana lietošanā.**  11.3.1. Pasūtītājs veic akcepttestēšanu 5 (piecu) darbdienu laikā pēc tīmekļvietnes uzstādīšanas Pasūtītāja infrastruktūrā.11.3.2. Kļūdu novēršanu veic tehniskās specifikācijas – tehniskā piedāvājuma šādā kārtībā:11.3.2.1. akcepttestēšanas laikā atrasto programmatūras izstrādes un ieviešanas kļūdu bezatlīdzības novēršana 5 (piecu) darbdienu laikā no pieteikšanas brīža;* + - 1. akcepttestēšanas laikā konstatētās programmatūras neefektīvās funkcionalitātes precizēšana vai līdzvērtīgas funkcionalitātes atkārtota izstrāde 10 darbdienu laikā no pieteikšanas brīža.
 |  |
| 12. | **Garantijas nosacījumi** | **12.1.Tīmekļvietnes garantija iekļauj vismaz šādu pakalpojumu sniegšanu Pasūtītājam saistībā ar piegādātajām komponentēm**:• Kļūdu vai nepilnību novēršana 10 darbdienu laikā no pieteikšanas brīža. • programmatūras licenču atjaunināšana.Garantijas pakalpojumu sniegšanas ietvaros netiek paredzēta bezmaksas jaunas funkcionalitātes izstrāde.Izpildītājs nodrošinās sistēmas ekspluatācijas atbalstu un problēmu novēršanu sistēmas ieviešanas un ekspluatācijas laikā.Izpildītājs nodrošinās atbalstu, un kļūdu novēršanu, kas paredz Pasūtītāja iekšēji apstrādātu un precīzi noformulētu problēmu pieteikumu reģistrēšanu, klasificēšanu un apstrādi saskaņā ar 10. punktā definēto reakcijas laiku un problēmu novēršana jāveic 10. punktā minētajos termiņos.Izpildītājam ir jānodrošina 24 (divdesmit četru) kalendāro mēnešu garantijas periods izstrādātajiem nodevumiem visa līguma ietvaros. |  |

3. Tehniskajā piedāvājumā papildus jāiekļauj (atsevišķu dokumentu veidā vai papildinot tehnisko

piedāvājumu ar atsevišķām sadaļām) atbilstoši nosakot nolikuma 13. punktā noteikto.

Datums:

Paraksts[[10]](#footnote-10):

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

Vārds, uzvārds: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Amats: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. pielikums pie tehniskās specifikācijas

**Tīmekļvietnes struktūra, saturs un informācijas ievietošanas termiņi**

1. Tīmekļvietnē ir vismaz šādas sadaļas, kurās iekļauts apraksts par:
	1. pakalpojuma sniedzēju, valsts pārvaldes uzdevumu un tā nodrošināšanu (tai skaitā atsauci uz normatīvajiem aktiem);
	2. cietušā rīcību uzreiz pēc noziedzīgā nodarījuma;
	3. ziņošanas kārtību par noziedzīgo nodarījumu (tai skaitā par pienākumu ziņot policijai vai citai kompetentajai iestādei par vardarbību vai citu pret bērnu vērstu noziedzīgu nodarījumu);
	4. kriminālprocesa uzsākšanas pamatu un iemeslu;
	5. iespējamām psiholoģiskām izjūtām pēc noziedzīga nodarījuma;
	6. dažādiem noziedzīgiem nodarījumiem, tostarp **vardarbību** (piemēram, tās veidi, riska pazīmes, cietušā un varmākas pazīmes, iespējamie pakalpojumi vardarbībā cietušajiem, pagaidu aizsardzība pret vardarbību, bērns kā vardarbības upuris); **cilvēku tirdzniecību** (piemēram, tās veidi, iespējamie pakalpojumi cilvēku tirdzniecībā cietušajiem); **noziegumiem pret īpašumu** (piemēram, to veidi, cietušā rīcība noziedzīgā nodarījuma vietā); **kibernoziegumiem** (to veidi un atpazīšana, atbildīgās iestādes);
	7. noziedzīgo nodarījumu ārzemēs (piemēram, cietušā rīcība pēc noziedzīgā nodarījuma, ziņošanas kārtība par noziedzīgo nodarījumu, atbalsta saņemšanas iespējas ārzemēs);
	8. noziedzīgā nodarījuma liecinieku, viņa tiesībām un pienākumiem, ziņošanas kārtību par noziedzīgo nodarījumu (tai skaitā, par pienākumu ziņot policijai vai citai kompetentai iestādei par vardarbību vai citu pret bērnu vērstu noziedzīgu nodarījumu), piedalīšanos pirmstiesas procesā un tiesā;
	9. ziņošanu par noziedzīgo nodarījumu (piemēram, ziņošanas kārtība u.c.);
	10. cietušo (tai skaitā nepilngadīgo cietušo) pirmstiesas procesā (piemēram, cietušā procesuālā statusa iegūšana, cietušā tiesības un pienākumi, pārstāvība, piedalīšanās procesuālajās darbībās);
	11. cietušo (tai skaitā nepilngadīgo cietušo) tiesā (piemēram, cietušā tiesības un pienākumi tiesu instancēs, pārstāvība, piedalīšanās krimināllietas iztiesāšanā);
	12. ar noziedzīgā nodarījuma rezultātā radītā kaitējuma atlīdzināšanu kriminālprocesā un civilprocesā;
	13. valsts kompensācijas pieprasīšanas un izmaksāšanas kārtību, tās saņemšanas nosacījumiem;
	14. zaudējuma novērtēšanu, apdrošināšanas atlīdzības pieprasīšanas un izmaksāšanas kārtību, tās saņemšanas nosacījumiem (piemēram, zaudējumi sakarā ar ceļu satiksmes negadījumu, nelaimes gadījumu, veselības un dzīvības apdrošināšana);
	15. sociālajiem pabalstiem un citām izmaksām (piemēram, apbedīšanas pabalsts, atlīdzība par pacienta dzīvībai vai veselībai nodarīto kaitējumu, kā arī par ārstniecības izdevumiem u.c.);
	16. cietušā (tai skaitā nepilngadīgā cietušā) tiesībām uz juridisko palīdzību (tai skaitā valsts nodrošināto juridisko palīdzību) kriminālprocesā un civilprocesā, tās pieprasīšanas, saņemšanas kārtību un nosacījumiem;
	17. psiholoģiskā atbalsta saņemšanas iespējām un dienestiem;
	18. atbalsta un ārkārtas tālruņu līnijām, policijas iecirkņiem, sociālajiem dienestiem, nevalstiskajām organizācijām un citām institūcijām, kas sniedz atbalstu cietušajiem, kā arī interneta vietnēm, kurās cietušais var saņemt noderīgu informāciju par atbalsta iespējām;
	19. valsts un pašvaldības nodrošinātajiem pakalpojumiem, sociālo rehabilitāciju, psihologa, sociālā darbinieka un jurista konsultācijām u.c.;
	20. aktualitātēm saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanu;
2. Tīmekļvietnē iekļauj:
	1. publikācijas, infografikas, statistisko informāciju, rezultatīvos rādītājus, informatīvos materiālus un citu informējoša rakstura informāciju saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanu;
	2. jautājumus un atbildes uz personu visbiežāk uzdotajiem jautājumiem saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanu;
	3. tīmekļvietnes lietotājiem kontaktinformāciju, nodrošinot sazināšanas iespējas (tai skaitā elektroniskā pasta adresi un kontakttālruni)
	4. sadaļas un informāciju, kas nav minēta šā pielikuma 1. un 2.punktā.
3. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina šādas informācijas ievietošanu tīmekļvietnē:

3.1. līdz katra mēneša 10.datumam – statistikas informāciju par iepriekšējo kalendāro mēnesi;

3.2. pēc nepieciešamības, bet ne retāk kā reizi ceturksnī – aktualitātes, publikācijas, infografikas, rezultatīvos rādītājus, jautājumus un atbildes uz personu visbiežāk uzdotajiem jautājumiem un citu informējoša rakstura informāciju saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanu;

3.3. ne vēlāk kā nākamajā darbdienā pēc attiecīgu izmaiņu spēkā stāšanās – šā pielikuma 1.1. un 2.3.punktā minēto informāciju;

3.4. ne retāk kā reizi pusgadā vai pēc attiecīgu izmaiņu spēkā stāšanās – šā pielikuma 1.2-1.20. punktā minēto informāciju, sadarbojoties ar kompetentajām valsts, pašvaldību iestādēm un citām institūcijām;

3.5. normatīvajā aktā par informācijas ievietošanu internetā noteiktajā termiņā – par tīmekļvietnes darbības un valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanas pārtraukumu.

1. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina tīmekļvietnes satura atbilstību vismaz šim pielikumam, regulāri kontrolē tajā informācijas aktualitāti un ir atbildīgs par informācijas ievietošanas nodrošināšanu tīmekļa vietnē.
2. Pakalpojuma sniedzējs izstrādā priekšlikumus tīmekļvietnes attīstībai.

6.pielikums

**par tiesībām slēgt deleģēšanas līgumu par pārvaldes uzdevuma izpildi - par informatīva atbalsta nodrošināšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem**

Deleģēšanas līgums Nr. \_\_\_\_

**Par informatīva atbalsta nodrošināšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem**

#  līguma parakstīšanas datums\*

**Tiesu administrācija** (turpmāk – Administrācija), tās direktora Andra Mundas personā, kurš rīkojas saskaņā ar Ministru kabineta 2022.gada 20.septembra noteikumiem Nr.585 „Tiesu administrācijas nolikums”, no vienas puses,

un \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(turpmāk – Pakalpojuma sniedzējs) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

personā, kur\_ rīkojās saskaņā ar \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, no otras puses,

turpmāk kopā saukti Līdzēji, katrs atsevišķi – Līdzējs, saskaņā ar:

Valsts pārvaldes iekārtas likuma 40. panta otro daļu un 41. panta pirmo daļu, Ministru kabineta 2022.gada 20.septembra noteikumu Nr.585 „Tiesu administrācijas nolikums” 3.5. un 4.20. apakšpunktu,

noslēdz šāda satura deleģēšanas līgumu (turpmāk – Līgums):

1. **Līguma priekšmets**

Administrācija deleģē Pakalpojuma sniedzējam, un Pakalpojuma sniedzējs, izmantojot personāla resursus un profesionālo kvalifikāciju, apņemas Līgumā noteiktajā kārtībā un apjomā sniegt informatīvu atbalstu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem, nodrošinot tālruņa numura 116006 „Palīdzības dienests noziegumu upuriem” darbību, informācijas apkopošanu un uzturēšanu interneta tīmekļvietnē www.cietusajiem.lv (turpmāk – tīmekļvietne) (turpmāk – valsts pārvaldes uzdevums).

**2. Līguma izpildes kārtība un termiņi**

2.1. Pakalpojuma sniedzējs, veicot valsts pārvaldes uzdevumu, nodrošina:

 2.1.1. emocionālā un psiholoģiskā atbalsta sniegšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem;

 2.1.2. informatīvā atbalsta sniegšanu cietušajiem, tostarp informāciju par cietušo procesuālajām tiesībām (piemēram, par tiesībām kriminālprocesā, tiesībām uz kaitējuma atlīdzinājumu, valsts kompensāciju), tiem pieejamajiem pakalpojumiem un cietušo atbalsta dienestiem;

 2.1.3. informācijas par cietušo atbalstu un tiesībām apkopošanu un uzturēšanu tīmekļvietnē;

 2.1.4. informācijas par valsts pārvaldes uzdevuma saturu, izpildes rezultatīvo rādītāju apkopošanu un publiskošanu, tai skaitā sociālajos tīklos un tīmekļvietnēs, kā arī veic ar valsts pārvaldes uzdevuma izpildi saistīto pakalpojumu pieejamības veicināšanas pasākumus.

2.2. Pakalpojuma sniedzējs no 2025.gada 1.oktobra nodrošina tālruņa numura 116006 un tiešsaistes tērzēšanas lietotnes darbību tīmekļvietnē, katru dienu no plkst.12.00 līdz plkst. 22.00, nodrošinot tā izpildes nepārtrauktību.

2.3. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina tīmekļvietnes izstrādi (turpmāk – Tīmekļvietnes izstrādes pakalpojums) atbilstoši tehniskajā specifikācijā (Līguma 1. pielikums) noteiktajam. Tīmekļvietnes lietotāja rokasgrāmata tiek pieņemta atsevišķi ar abpusēji parakstītu pieņemšanas un nodošanas aktu.

2.4. Pakalpojuma sniedzējs Tīmekļvietnes izstrādes pakalpojumu pabeidz un nosūta tehniskās specifikācijas (Līguma 1. pielikums) 11.1.4. punktā noteikto nodevumu saskaņošanai uz Līguma 10.3.1. punktā norādītās Administrācijas kontaktpersonas e-pasta adresi.

2.5. Administrācija tehniskajā specifikācijā (Līguma 1. pielikums) noteiktajā termiņā veic Tīmekļvietnes izstrādes pakalpojuma nodevuma (Līguma 2.4. punkts) akcepttestēšanu un sagatavotās dokumentācijas pārbaudi. Ja tās ietvaros nav konstatēta nepieciešamība Tīmekļvietnes izstrādes pakalpojuma nodevumu, tostarp sagatavoto dokumentāciju, koriģēt/papildināt un nav konstatēta to neatbilstība Līguma prasībām (turpmāk – Trūkumi), Administrācija nosūta Pakalpojuma sniedzējam attiecīgā nodevuma saskaņojumu.

2.6. Divu darbdienu laikā pēc Tīmekļvietnes izstrādes pakalpojuma nodevuma saskaņošanas Pakalpojuma sniedzējs sagatavo un nosūta Administrācijai Tīmekļvietnes izstrādes pakalpojuma nodošanas un pieņemšanas aktu (turpmāk – Akts). Pakalpojuma sniedzējs Aktu sagatavo divos eksemplāros, izņemot, ja Akts tiks parakstīts ar drošu elektronisko parakstu. Tādā gadījumā Aktu sagatavo un paraksta vienā eksemplārā.

2.7. Ja Administrācija konstatē Trūkumus Tīmekļvietnes izstrādes pakalpojuma izpildē, Administrācija nodevumu nesaskaņo un neparaksta Aktu. Administrācija sastāda aktu, kurā norāda Tīmekļvietnes izstrādes pakalpojuma izpildē konstatētos Trūkumus (turpmāk – Trūkumu akts) un nosūta Trūkumu aktu Pakalpojuma sniedzējam Trūkumu novēršanai. Administrācija Trūkumu aktā var norādīt Trūkumu novēršanas termiņu.

2.8. Pēc Trūkumu aktā norādīto Trūkumu novēršanas Pakalpojuma sniedzējs veic Līgumā noteiktā Tīmekļvietnes izstrādes pakalpojuma izpildes atkārtotu nodošanu Administrācijai saskaņā ar Līguma 2.5. – 2.7. punktu.

2.9. Ja Pakalpojuma sniedzējs atsakās novērst Trūkumu aktā norādītos Trūkumus vai Trūkumu novēršana nav iespējama, Administrācija ir tiesīga vispār atteikties no Tīmekļvietnes izstrādes pakalpojuma, kā arī Tīmekļvietnes lietotāja rokasgrāmatas pieņemšanas un neveikt par to samaksu.

2.10. Tīmekļvietnes izstrādes pakalpojums tiek uzskatīts par atbilstoši Līgumam izpildītu dienā, kad Līdzēji paraksta Aktu. Akts pēc tā abpusējas parakstīšanas kļūst par Līguma neatņemamu sastāvdaļu.

**3. Līdzēju saistības**

3.1. Pakalpojuma sniedzējam ir šādi pienākumi:

3.1.1. pienācīgi, kvalitatīvi un savlaicīgi pildīt valsts pārvaldes uzdevumu atbilstoši Līguma noteikumiem un spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, kas regulē ar valsts pārvaldes uzdevumu saistītos jautājumus;

3.1.2. nodrošināt tikai kvalificēta personāla iesaisti, personāla apmācību valsts pārvaldes uzdevuma efektīvai un kvalitatīvai izpildei;

3.1.3. valsts pārvaldes uzdevuma izpildē sadarboties ar valsts un pašvaldību iestādēm, citām institūcijām un nevalstiskām organizācijām, kā arī ar masu informācijas līdzekļiem;

3.1.4. nodrošināt informatīvo materiālu izgatavošanu un izplatīšanu, kā arī vismaz reizi divos kalendārajos gados februāra mēnesī rīkot Cietušo dienai (Eiropas diena noziegumos cietušajiem – 22.februāris) veltītu semināru;

3.1.5. ievērot Administrācijas norādījumus un ieteikumus, kas vērsti uz valsts pārvaldes uzdevuma izpildes nodrošināšanu, neveikt darbības, kas var kaitēt valsts pārvaldes reputācijai;

3.1.6. veikt pārbaudes zvanus u.c. pasākumus valsts pārvaldes uzdevuma izpildes kvalitātes kontrolei;

3.1.7. nekavējoties, bet ne vēlāk kā (1) vienas darbdienas laikā informēt Administrāciju par jebkurām izmaiņām un notikumiem, kas var ietekmēt valsts pārvaldes uzdevuma izpildi;

3.1.8. veikt preču un pakalpojumu iegādes atbilstoši normatīvo aktu publisko iepirkumu jomā prasībām;

3.1.9. nodrošināt valsts pārvaldes uzdevuma īstenošanai piešķirtā finansējuma nodalītu grāmatvedības uzskaiti un uzskaites atbilstību normatīvo aktu prasībām;

3.1.10. izlietot piešķirto finansējumu tikai atbilstoši Līguma noteikumiem;

3.1.11. atlīdzināt Līguma noteikumiem neatbilstoši izlietoto finansējumu un nodarītos zaudējumus Administrācijai vai trešajai personai normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā;

3.1.12. iesniegt Administrācijai Līguma 5.4. punktā minētos dokumentus noteiktajā termiņā;

3.1.13. pārstāvēt Pakalpojuma sniedzēja intereses valsts, pašvaldību iestādēs, kā arī citās institūcijās, sniedzot informāciju saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma izpildi;

3.1.14. izstrādāt un iesniegt Administrācijai priekšlikumus par uzlabojumiem valsts pārvaldes uzdevuma izpildē;

3.1.15. ievērot konfidencialitāti un neizpaust trešajām personām valsts pārvaldes uzdevuma izpildē iegūtos fizisko personu datus un citu ierobežotas pieejamības informāciju, kas Pakalpojuma sniedzējam ir kļuvusi zināma, pildot valsts pārvaldes uzdevumu, izņemot vispārpieejamo informāciju;

3.1.16. apstrādājot fizisko personu datus, ievērot normatīvos aktus, kas regulē personas datu apstrādi;

3.1.17. pēc Administrācijas pieprasījuma uzrādīt iekšējos normatīvos aktus, kas regulē Pakalpojuma sniedzēja nodarbināto vispārīgos pienākumus, apstrādājot personas datus, kārtību, kādā izskata datu subjekta pieprasījumu vai sūdzību saistībā ar tā datu apstrādi, un rīcību personas datu aizsardzības pārkāpuma gadījumā;

3.1.18. nodrošināt Pakalpojuma sniedzēja nodarbināto apmācības personas datu aizsardzības jautājumos vismaz reizi gadā;

3.1.19. nodrošināt Administrācijas pārstāvjiem piekļuvi jebkurām ar Līguma noteikumu izpildi saistītām telpām vai vietām, ievērojot normatīvo aktu prasības;

3.1.20. saglabāt un nodrošināt nezūdamību dokumentiem un informācijai ar arhīvisku vērtību, ko Pakalpojuma sniedzējs uztur sakarā ar Līguma izpildi;

3.1.21. iesniedz Administrācijai darbības plānu par plānotajiem sabiedrības informētības veicinošiem pakalpojumiem nākamā gada periodam, un saskaņo to ar Administrāciju.

3.2. Pakalpojuma sniedzējam ir šādas tiesības:

3.2.1. saņemt finansējumu par valsts pārvaldes uzdevuma kvalitatīvu un savlaicīgu izpildi Līgumā noteiktajā kārtībā un apmērā;

3.2.2. atbilstoši normatīvajiem aktiem, piesaistīt līdzekļus no citiem Latvijas un ārvalstu finanšu avotiem valsts pārvaldes uzdevuma izpildei;

3.3. Administrācijai ir šādi pienākumi:

3.3.1. sniegt Pakalpojuma sniedzējam nepieciešamo informāciju un atbalstu sekmīgai valsts pārvaldes uzdevuma izpildei;

3.3.2. sniegt Pakalpojuma sniedzējam informāciju par Administrācijas rīcībā esošajām sūdzībām saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma izpildi, kā arī citu informāciju, kas saistīta ar valsts pārvaldes uzdevuma izpildi;

3.3.3. pārskaitīt Pakalpojuma sniedzējam finansējumu Līgumā noteiktajā kārtībā un apmērā, kas nepieciešams valsts pārvaldes uzdevuma izpildei;

3.4. Administrācijai ir šādas tiesības:

3.4.1. kontrolēt valsts pārvaldes uzdevuma izpildi;

3.4.2. veikt neatkarīgus klientu apmierinātības pētījumus, lai novērtētu valsts pārvaldes uzdevuma izpildes kvalitāti;

3.4.3. veikt pārbaudes zvanus u.c. pasākumus valsts pārvaldes uzdevuma izpildes kvalitātes kontrolei.

3.5. Līdzējiem ir pienākums normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā aizsargāt informāciju atbilstoši normatīvajiem aktiem par aizsargājumu atzītu informāciju, kas Līguma izpildes ietvaros nonākusi to rīcībā.

3.6. Līdzēji ir atbildīgi par Līguma noteikumu pārkāpšanu un nodarītajiem zaudējumiem otram Līdzējam vai trešajai personai normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

3.7. Līguma izbeigšanas gadījumā Pakalpojuma sniedzējs ir atbildīgs par dokumentu un informācijas, ko Pakalpojuma sniedzējs ir saņēmis, kā arī uzturējis sakarā ar Līguma izpildi, saglabāšanu un nezūdamības nodrošināšanu un to nodošanu Administrācijai.

**4. Valsts pārvaldes uzdevuma izpildes kvalitātes novērtējuma kritēriji un**

 **to rādītāji**

4.1. Pakalpojuma sniedzējs valsts pārvaldes uzdevuma izpildē nodarbina personas, kuras ir sertificētas sniegt emocionālo, psiholoģisko atbalstu un apmācītas sniegt informāciju par cietušo procesuālajām tiesībām, pieejamajiem pakalpojumiem un atbalsta dienestiem cietušajiem.

4.2. Valsts pārvaldes uzdevuma izpildes kvalitāti Administrācija novērtē pēc šādiem kvalitātes novērtējuma kritērijiem un to rādītājiem:

4.2.1. Pakalpojuma sniedzēja rīcības atbilstība Līguma noteikumiem:

4.2.1.1. personāla apmācības – pēc nepieciešamības, bet ne retāk kā reizi gadā;

4.2.1.2. Līgumā noteikto termiņu ievērošana dokumentu iesniegšanai, informācijas sniegšanai par jebkurām izmaiņām un notikumiem, kas var ietekmēt Līguma īstenošanu un būtiski kaitēt veiksmīgai valsts pārvaldes uzdevuma izpildei;

4.2.1.3. konfidencialitātes ievērošana un valsts pārvaldes uzdevuma izpildē iegūto fizisko personu datu un citas aizsargātas informācijas neizpaušana;

4.2.1.4. Pakalpojuma sniedzēja veiktās darbības kvalitātes kontrolei;

4.2.1.5. Pakalpojuma sniedzējam piešķirtā finansējuma izlietojuma atbilstība valsts pārvaldes uzdevuma mērķim.

4.2.2. Pakalpojuma sniedzēja sniegtā pakalpojuma pieejamība:

4.2.2.1. neatbildēto zvanu skaits tālruņa darbības laikā nepārsniedz 3% no kopējā zvanu skaita;

4.2.2.2. informācijas pieejamība un aktualitāte tīmekļvietnē;

4.2.2.3. informācijas izplatīšana par valsts pārvaldes uzdevuma saturu un rezultatīvajiem rādītājiem sociālajos tīklos un tīmekļvietnē – ne retāk kā vienu reizi mēnesī, interneta portālos – ne retāk kā divas reizes ceturksnī, valsts, pašvaldību iestādēm un citām institūcijām sniedzot informāciju saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma saturu un aktualitātēm – ne retāk kā divas reizes ceturksnī;

 4.2.3. klientu apmierinātība – pamatoto sūdzību skaits nepārsniedz 0,5 % no gada laikā sniegto konsultāciju skaita;

4.3. Valsts pārvaldes uzdevuma izpildes kvalitāti novērtē saskaņā ar Līguma 2-4.pielikumu.

**5. Līguma darbības uzraudzības kārtība**

5.1. Administrācija kontrolē valsts pārvaldes uzdevuma izpildi un piešķirtā valsts finansējuma izlietojumu.

5.2. Pakalpojuma sniedzējs nekavējoties, bet ne vēlāk kā vienas darbdienas laikā, sniedz informāciju un paskaidrojumus Administrācijai, ja pārtraukta vai traucēta valsts pārvaldes uzdevuma izpilde, norādot pārtraukšanas iemeslus.

5.3. Administrācija jebkurā brīdī ir tiesīga pieprasīt no Pakalpojuma sniedzēja grāmatvedības un citu darījumu apliecinošus dokumentus un citus dokumentus, kas saistīti ar valsts pārvaldes uzdevuma izpildi. Pakalpojuma sniedzējam ir pienākums nodrošināt, lai nepieciešamā informācija būtu sakārtota un pieejama Administrācijai.

5.4. Pakalpojuma sniedzējs iesniedz Administrācijai:

5.4.1. līdz katra mēneša 10.datumam – pārskatu par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi un veiktajiem izdevumiem iepriekšējā kalendārā mēnesī (Līguma 2.pielikums), pievienojot darījumu apliecinošo dokumentu kopijas, tostarp Valsts kases konta izdrukas;

5.4.2. līdz 15.jūlijam – pārskatu par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi iepriekšējā pusgadā (kalendārajos mēnešos) (Līguma 3.pielikums);

5.4.3. līdz kārtējā gada 15.janvārim – ziņojumu par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi iepriekšējā kalendārajā gadā (Līguma 4.pielikums) un prezentē Administrācijai ziņojumā sniegto informāciju par attiecīgo gadu, sniedzot priekšlikumus pakalpojuma turpmākai attīstībai.

1. **Finansējuma piešķiršanas noteikumi un norēķinu kārtība**

6.1. Administrācija piešķir Pakalpojuma sniedzējam finansējumu valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanai no Tieslietu ministrijas valsts budžeta apakšprogrammas 03.03.00 „Juridiskās palīdzības nodrošināšana” kārtējā budžeta gadā paredzētajiem līdzekļiem.

6.2. Pēc Administrācijas pieprasījuma Pakalpojuma sniedzējs noteiktajā termiņā sagatavo un iesniedz Administrācijai finansēšanas plānu valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanai \_\_\_\_\_\_gadam” (turpmāk – finansēšanas plāns) (Līguma 5.pielikums).

6.3. Finansējums valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanai 2025. gadam ir 18 550 EUR (astoņpadsmit tūkstoši pieci simti piecdesmit *euro* un 00 centi), no kā administratīvo izmaksu apmērs ir \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_*euro* un \_\_\_ centi). Līdz katra gada 31. decembrim Līdzēji slēdz atsevišķu vienošanos par finansējumu valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanai turpmākajam gadam likumā par valsts budžetu kārtējam gadam valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanai pieejamā finansējuma ietvaros, norādot tajā arī nepieciešamo administratīvo izmaksu apmēru.

6.4.  Maksa par Tīmekļvietnes izveides pakalpojuma izpildi nevar pārsniegt 5000 EUR (pieci tūkstoši *euro* un 00 centi) (bez PVN). Tīmekļvietnes izveides pakalpojuma samaksa tiek veikta, pamatojoties uz Pakalpojuma sniedzēja iesniegto rēķinu un abpusēji parakstītu Aktu.

6.5. Administrācija 5 (piecu) darbdienu laikā pārbauda Pakalpojuma sniedzēja pārskatu par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi un veiktajiem izdevumiem iepriekšējā kalendārā mēnesī (Līguma 2. pielikums). Ja no Pakalpojuma sniedzēja sniegtās informācijas nav iespējams gūt patiesu un skaidru priekšstatu par valsts budžeta līdzekļu izlietojumu un tā atbilstību izvirzītajiem mērķiem, Administrācija pieprasa papildu informāciju vai precizējumus.

6.6. Pēc pārskata saņemšanas un papildu informācijas vai precizējumu saņemšanas, ja tādi lūgti saskaņā ar Līguma 6.5. punktu, Administrācija 5 (piecu) darbdienu laikā pārskaita piešķirto finansējumu uz Pakalpojuma sniedzēja atvērto kontu Valsts kasē atbilstoši finansēšanas plānam (Līguma 5. pielikums).

6.7. Ja Administrācija konstatē, ka Pakalpojuma sniedzējs neveic vai nepietiekamā apjomā veic pārvaldes uzdevuma izpildi, vai budžeta līdzekļu izlietojums nesasniedz uzdevumu izpildes mērķi, Administrācija var pieņemt lēmumu samazināt valsts budžeta finansējumu proporcionāli neveikto vai daļēji veikto aktivitāšu apjomam, savstarpēji rakstiski vienojoties ar Pakalpojuma sniedzēju par turpmāko norēķinu kārtību, lai nodrošinātu valsts pārvaldes uzdevuma izpildi.

6.8. Ja valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanai paredzētie faktiskie izdevumi ir mazāki vai lielāki par piešķirtā valsts finansējuma apmēru pa izdevumu pozīcijām, Līdzēji var savstarpēji rakstiski vienoties par izdevumu pozīciju precizēšanu, nepārsniedzot kopējo Pakalpojuma sniedzējam kārtējā gadā piešķirto finansējumu.

6.9. Ja Pakalpojuma sniedzējs piešķirto finansējumu nav izlietojis atbilstoši Līguma noteikumiem vai ir konstatēti Pakalpojuma sniedzēja rupji Līguma nosacījumu pārkāpumi, Administrācija var pieņemt lēmumu apturēt piešķirtā finansējuma izmaksu vai samazināt valsts budžeta finansējumu proporcionāli neveikto vai daļēji veikto aktivitāšu apjomam, un Līdzēji savstarpēji rakstiski vienojas par turpmāko savstarpējo norēķinu kārtību, lai nodrošinātu valsts pārvaldes uzdevuma izpildes nepārtrauktību.

6.10. Ja Pakalpojuma sniedzējs piešķirto finansējumu nav izlietojis atbilstoši Līguma noteikumiem vai ārējiem normatīvajiem aktiem, Administrācija var pieņemt lēmumu par neatbilstoši izlietotā valsts budžeta finansējuma atgūšanu, ieturot to no nākamā Pakalpojuma sniedzējam izmaksājamā maksājuma vai lūdzot Pakalpojuma sniedzējam atmaksāt neatbilstoši izlietotos finanšu līdzekļus uz Administrācijas Valsts kases kontu atbilstoši Administrācijas pieprasījumam.

6.11. Ja Pakalpojuma sniedzējs piešķirto finansējumu nav izlietojis atbilstoši Līguma noteikumiem un Līdzēji savstarpēji nevar vienoties par nodarīto zaudējumu atlīdzināšanu, Administrācija izvērtē ar valsts budžeta finansējuma atgūšanu saistīto izdevumu samērīgumu ar atgūstamo summu un pieņem lēmumu, vai celt atbilstošu prasību tiesā.

6.12. Pārskata gada beigās Pakalpojuma sniedzējs ieskaita Administrācijas Valsts kases kontā neapgūtos finanšu līdzekļus.

6.13. Ja tiek samazināts valsts budžeta finansējums deleģētā valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanai, Līdzēji savstarpēji rakstiski vienojas par valsts pārvaldes uzdevuma izpildes ietvaros veicamo uzdevumu apmēru, lai nodrošinātu valsts pārvaldes uzdevuma izpildes nepārtrauktību piešķirtā valsts budžeta finansējuma ietvaros.

**7. Līguma spēkā stāšanās kārtība, grozīšana un izbeigšana**

7.1. Līgums stājas spēkā 2025. gada 1. oktobrī un ir noslēgts uz 3 (trīs) gadiem.

7.2. Līgums var tikt grozīts, Līdzējiem par to savstarpēji rakstiski vienojoties, ja Līgums nenoteic citādi. Visi Līguma grozījumi kļūst par Līguma neatņemamu sastāvdaļu no to abpusējas parakstīšanas dienas.

7.3. Katrs no Līdzējiem ir tiesīgs izbeigt Līgumu, brīdinot otru Līdzēju vismaz 6 (sešus) mēnešus iepriekš.

7.4. Administrācija ir tiesīga izbeigt Līgumu, brīdinot Pakalpojuma sniedzēju rakstveidā vismaz 2 (divas) nedēļas iepriekš, ja Pakalpojuma sniedzējs:

7.4.1. nenodrošina pienācīgu, kvalitatīvu un savlaicīgu valsts pārvaldes uzdevuma izpildi;

7.4.2. izlietojis piešķirto valsts finansējumu neatbilstoši ārējiem normatīvajiem aktiem vai Līguma noteikumiem;

7.4.3. neatlīdzina Administrācijai vai trešajai personai nodarītos zaudējumus normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā;

7.4.4. kaitējis Administrācijas vai valsts pārvaldes prestižam un reputācijai;

7.4.5. neinformē par izmaiņām un notikumiem, kas var ietekmēt Līguma izpildi un būtiski kaitēt valsts pārvaldes uzdevuma izpildei;

7.4.6. savlaicīgi neiesniedz Administrācijā Līgumā minētos dokumentus;

7.4.7. neievēro konfidencialitāti, izpaužot trešajām personām informāciju, kas Pakalpojuma sniedzējam ir kļuvusi zināma, pildot valsts pārvaldes uzdevumu, izņemot vispārpieejamo informāciju un informāciju, kuru Pakalpojuma sniedzējam ir pienākums sniegt saskaņā ar attiecīgās informācijas pieejamību regulējošo normatīvo aktu prasībām;

7.4.8. veicis citus rupjus Līguma nosacījumu pārkāpumus.

7.5. Līguma izbeigšanās gadījumā Pakalpojuma sniedzējs ne vēlāk kā līdz Līguma izbeigšanās dienai atmaksā Administrācijai neizlietotos finanšu līdzekļus un iesniedz Administrācijai:

7.5.1. valsts pārvaldes uzdevuma izpildes ziņojumu (Līguma 4. pielikums);

7.5.2. ziņojumu par finanšu līdzekļu izlietojumu par pēdējo darbības kalendāro gadu;

7.5.3. visu ar valsts pārvaldes uzdevuma izpildi saistīto informāciju un dokumentus.

7.6. Līgumu var izbeigt Valsts pārvaldes iekārtas likuma 47. pantā noteiktajos gadījumos.

**8. Personas datu apstrāde**

8.1. Personas datus, kurus Līguma izpildes nolūkā Pakalpojuma sniedzējs nodevis Līdzējam vai Pakalpojuma sniedzējs ieguvis no citām personām (turpmāk – Personas dati), Līdzēji apstrādā saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem, Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 27. aprīļa Regulas (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti, ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula), prasībām un Līdzēja norādījumiem.

8.2. Līguma izpratnē Līdzējs ir Personas datu pārzinis, bet Pakalpojuma sniedzējs ir Personas datu apstrādātājs.

8.3. Pakalpojuma sniedzējs veic Personas datu apstrādi tikai Līgumā noteikto Līdzēja saistību izpildei.

8.4. Līdzējs nodod otram Līdzējam Personas datus, nosūtot tos pa pastu ierakstītā sūtījumā vai uz Līgumā noteikto Līdzēju kontaktpersonas e-pastu (šifrētā veidā). Līdzējs, nododot otram Līdzējam Personas datus, kas ierakstīti pārvietojamā datu nesējā, nodrošina datu šifrēšanu, kā arī Līdzēji apliecina datu nesēja nodošanu, abpusēji parakstot Pieņemšanas-nodošanas aktu. Ja nepieciešams, Līdzēji atsevišķi vienojas par Personas datu šifrēšanas veidu.

8.5. Līdzējiem ir pienākums nodrošināt saistību izpildes laikā nodoto Personas datu precizitāti.

8.6. Pakalpojuma sniedzējs nedrīkst tam nodoto Personas datu apstrādē iesaistīt apakšuzņēmējus, kā arī veikt Personas datu nodošanu vai nosūtīšanu trešajām personām, kā arī uz trešajām valstīm vai starptautiskām organizācijām bez saskaņošanas ar Līdzēju.

8.7. Pakalpojuma sniedzējs Līdzēja noteiktajā termiņā sniedz Līdzējam:

8.7.1. informāciju, kas tam nepieciešama, sniedzot atbildi uz datu subjekta pieprasījumu par Personas datu apstrādi Līguma ietvaros;

8.7.2. informāciju, kas nepieciešama, lai pierādītu, ka Izpildītājs veic Personas datu apstrādi saskaņā ar Līguma 8.1. punktu.

8.8. Pasūtītājam ir tiesības pārbaudīt Pakalpojuma sniedzēja veiktās Personas datu apstrādes atbilstību Līguma 8.1. punktam, brīdinot par to Pakalpojuma sniedzēju vismaz piecas darbdienas iepriekš.

8.9. Pakalpojuma sniedzējs dzēš vai nodod atpakaļ Līdzējam Līguma izpildes ietvaros saņemtos Personas datus ne vēlāk kā vienu mēnesi pēc to Līguma saistību izpildes, kurām Personas dati bijuši nepieciešami, Līguma izbeigšanās dienā, ja Latvijas Republikas normatīvie akti nenoteic Pakalpojuma sniedzējam pienākumu tos glabāt ilgāk.

8.10. Pakalpojuma sniedzējs pēc Līdzēja pieprasījuma rakstiski apliecina Personas datu dzēšanu saskaņā ar Līguma 8.9. punktu.

8.11. Līdzēji informē viena otru par konstatētiem Personas datu aizsardzības pārkāpumiem (datu incidentiem) nekavējoties, bet ne vēlāk kā 24 (divdesmit četru) stundu laikā no katra attiecīgā Personas datu aizsardzības pārkāpuma konstatēšanas brīža, paziņojot par to Līdzēju kontaktpersonai (Līguma 10.3.1. un 10.3.2. punkts).

**9. Autortiesības**

9.1. Pakalpojuma sniedzēja kā autora mantiskās tiesības uz Līguma izpildes rezultātā radītajiem jebkuriem autortiesību objektiem, ko saskaņā ar Līgumu ir radījis Pakalpojuma sniedzējs, pāriet Administrācijai ar brīdi, kad Līdzēji ir abpusēji parakstījuši Aktu. Administrācija iegūst tiesības lietot, izplatīt, publiskot, pavairot, pārveidot, pārstrādāt, iznomāt, izīrēt, publiski patapināt vai kā citādi izmantot Līguma izpildes rezultātā radītos autortiesību objektus un dokumentāciju saskaņā ar spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem bez jebkādiem lietošanas laika ierobežojumiem.

9.2. Pakalpojuma sniedzējs garantē, ka Pakalpojuma sniedzējs kā autora mantiskās tiesības uz Līguma izpildes rezultātā radīto jebkuru autortiesību objektu līdz Akta abpusējai parakstīšanai netiks nodotas nevienai citai personai.

9.3. Pakalpojuma sniedzējs apliecina, ka pēc Akta abpusējas parakstīšanas Pakalpojuma sniedzējs atļauj Administrācijai izmantot un pārveidot nodevumu bez jebkādiem ierobežojumiem no Pakalpojuma sniedzējs puses, uzņemoties pilnu atbildību par veiktajām izmaiņām, un tas netiks uzskatīts par Pakalpojuma sniedzēja autortiesību aizskārumu.

9.4. Pakalpojuma sniedzējs apņemas nodrošināt, ka visu Līguma izpildes rezultātā radīto un Administrācijai nodoto, un Administrācijas pilnā apmērā apmaksāto autortiesību objektu autori neizmantos Autortiesību likuma 14. panta pirmajā daļā noteiktās autora personiskās tiesības uz izlemšanu, vai darbs tiks izziņots un kad tas tiks izziņots (14. panta pirmās daļas 2. punkts), uz darba atsaukšanu (14. panta pirmās daļas 3. punkts), uz vārda norādīšanu (14. panta pirmās daļas 4. punkts), uz darba neaizskaramību (14. panta pirmās daļas 5. punkts) un pretdarbību (14. panta pirmās daļas 6. punkts), pretējā gadījumā Pakalpojuma sniedzēja pienākums ir segt visus Administrācijas zaudējumus.

9.5. Pakalpojuma sniedzēja nodevumos ir aizliegts iekļaut jebkādas norādes, kas satur ierobežojumus Administrācijai pilnīgi brīvi rīkoties (sadalīt, publicēt, iekļaut izvilkumus citos tekstos, nodot citām personām u. c.) ar saņemtajiem nodevumiem vai to daļām. Pakalpojuma sniedzējs nedrīkst nekādā gadījumā pieprasīt, lai Administrācija, jebkādi izmantojot nodevumus, obligāti publicē atsauces uz Pakalpojuma sniedzēju. Šajā punktā raksturotās norādes nodevumos, rīkojoties ar tiem vai jebkādām to daļām, Administrācija neņem vērā.

9.6. Pakalpojuma sniedzēja vainas dēļ radīto trešo personu autortiesību aizskārumu gadījumā Pakalpojuma sniedzējs ir pienākums:

9.6.1. bez maksas nekavējoties novērst trešo personu jebkādu tiesību aizskārumu;

9.6.2. pēc Administrācijas pieprasījuma uz sava rēķina aizstāvēt Administrāciju, ja trešās personas cēlušas prasījumus par autortiesību aizskārumu;

9.6.3. segt Administrācijas izdevumus un zaudējumus, kas rodas saistībā ar trešo personu autortiesību aizskārumu vai trešo personu celtajiem prasījumiem par autortiesību aizskārumu.

1. **Citi noteikumi**

10.1. Līguma attiecības, kuras nav atrunātas šajā Līgumā, tiek regulētas saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.

10.2. Jebkura Līdzēju savstarpēja rakstiska korespondence nosūtama uz Līguma 11.punktā norādīto adresi vai Līguma 10.3.1. punktā norādīto e-pasta adresi.

10.3. Līdzēji vienojas, ka ar Līguma izpildi saistītos jautājumus risinās šādas kontaktpersonas:

10.3.1. Administrācijas kontaktpersona: Inga Ozola, tālrunis 67514201, e-pasts inga.ozola@ta.gov.lv. Sarakstē ar Administrāciju informācija tiek nosūtīta arī uz e-pastu: pasts@ta.gov.lv;

10.3.2. Pakalpojuma sniedzēja kontaktpersona: Vārds, Uzvārds, tālrunis \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-pasts.

10.4. Ja kādam no Līdzējiem tiek mainīts juridiskais statuss, rekvizīti, vai Līguma 10.3.punktā minētā kontaktpersona vai tās kontaktinformācija, Līdzējs par to ne vēlāk kā 3 (trīs) darbdienu laikā pēc attiecīgajām izmaiņām paziņo rakstiski otram Līdzējam.

10.5. Visus strīdus un domstarpības, kas varētu rasties, izpildot valsts pārvaldes uzdevumu, Līdzēji risina sarunu ceļā. Ja Līdzēji nevar vienoties, strīdu izskata Latvijas Republikā spēkā esošajos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā tiesu instancēs.

10.6. Līdzēji tiek atbrīvoti no atbildības par Līguma noteikumu daļēju vai pilnīgu neizpildi gadījumā, ja iestājas nepārvaramas varas apstākļi, kas ietver, bet neaprobežojas ar dabas katastrofām, kariem, streikiem, epidēmijām, diversijām un terora aktiem, valsts varas un pārvaldes iestāžu izdotiem normatīvajiem dokumentiem, citiem gadījumiem, kuri pēc starptautiskiem standartiem tiek kvalificēti kā *force majeure* apstākļi un kuru dēļ Līgums pilnībā vai daļēji nav izpildāms.

10.7. Līdzējam, kura saistību izpildi kavē Līguma 10.6. punktā norādītie apstākļi, ir pienākums ne vēlāk kā nākamajā dienā par to rakstiski informēt otru Līdzēju. Par turpmāku Līguma izpildi Līdzēji rakstveidā vienojas atsevišķi.

10.8. Līgumam pievienoti šādi pielikumi, kas ir tā neatņemamas sastāvdaļas:

10.8.1. veidlapa “Tīmekļvietnes struktūra, saturs un informācijas ievietošanas termiņi” – 1. pielikums;

10.8.2. pārskata veidlapa mēneša atskaitei “Pārskats par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi un veiktajiem izdevumiem 202\_.gada \_\_\_\_\_\_\_\_\_” – 2.pielikums;

10.8.3. pārskata veidlapa pusgada atskaitei “Pārskats par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi 202\_.gada \_\_\_\_\_\_\_\_\_ pusgadā” – 3.pielikums;

10.8.4. pārskata veidlapa gada atskaitei “Par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi 202\_.gadā” – 4.pielikums;

10.8.5. veidlapa “Finansēšanas plāns valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanai \_\_\_\_\_.gadam” – 5.pielikums;

10.8.6. Finanšu piedāvājums - 6.pielikums;

10.8.7. Tehniskā specifikācija - 7.pielikums.

10.9. Līgums sastādīts latviešu valodā uz 10 (desmit) lappusēm un tam pievienoti pielikumi kopā uz 41 (četrdesmit viena) lappusi, parakstīts ar drošu elektronisku parakstu, kas satur laika zīmogu. Elektroniski parakstītais Līguma eksemplārs glabājas Administrācijā un pie Pakalpojuma sniedzēja.

**11. Līdzēju adreses un rekvizīti:**

|  |  |
| --- | --- |
| Tiesu administrācijaAdrese: Antonijas iela 6, Rīgā, LV-1010Reģistrācijas numurs: 90001672316Saņēmējs: Valsts kaseBIC kods: TRELLV22Tiesu administrācijas konts:Nr. LV58TREL219045814900B\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Nosaukums**adrese:Reģistrācijas numurs: Norēķinu iestādeKods: Konts: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  A. Munda |              V. Uzvārds |

*\* Līguma parakstīšanas datums ir pēdējā pievienotā droša elektroniskā paraksta laika zīmoga datums.Līguma parakstīšanas datums ir pēdējā pievienotā droša elektroniskā paraksta laika zīmoga datums.*

1.pielikums

2025.gada \_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_

deleģēšanas līgumam Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Tīmekļvietnes struktūra, saturs un informācijas ievietošanas termiņi**

1. Tīmekļvietnē ir vismaz šādas sadaļas, kurās iekļauts apraksts par:
	1. pakalpojuma sniedzēju, valsts pārvaldes uzdevumu un tā nodrošināšanu (tai skaitā atsauci uz normatīvajiem aktiem);
	2. cietušā rīcību uzreiz pēc noziedzīgā nodarījuma;
	3. ziņošanas kārtību par noziedzīgo nodarījumu (tai skaitā par pienākumu ziņot policijai vai citai kompetentajai iestādei par vardarbību vai citu pret bērnu vērstu noziedzīgu nodarījumu);
	4. kriminālprocesa uzsākšanas pamatu un iemeslu;
	5. iespējamām psiholoģiskām izjūtām pēc noziedzīga nodarījuma;
	6. dažādiem noziedzīgiem nodarījumiem, tostarp **vardarbību** (piemēram, tās veidi, riska pazīmes, cietušā un varmākas pazīmes, iespējamie pakalpojumi vardarbībā cietušajiem, pagaidu aizsardzība pret vardarbību, bērns kā vardarbības upuris); **cilvēku tirdzniecību** (piemēram, tās veidi, iespējamie pakalpojumi cilvēku tirdzniecībā cietušajiem); **noziegumiem pret īpašumu** (piemēram, to veidi, cietušā rīcība noziedzīgā nodarījuma vietā); **kibernoziegumiem** (to veidi un atpazīšana, atbildīgās iestādes);
	7. noziedzīgo nodarījumu ārzemēs (piemēram, cietušā rīcība pēc noziedzīgā nodarījuma, ziņošanas kārtība par noziedzīgo nodarījumu, atbalsta saņemšanas iespējas ārzemēs);
	8. noziedzīgā nodarījuma liecinieku, viņa tiesībām un pienākumiem, ziņošanas kārtību par noziedzīgo nodarījumu (tai skaitā, par pienākumu ziņot policijai vai citai kompetentai iestādei par vardarbību vai citu pret bērnu vērstu noziedzīgu nodarījumu), piedalīšanos pirmstiesas procesā un tiesā;
	9. ziņošanu par noziedzīgo nodarījumu (piemēram, ziņošanas kārtība u.c.);
	10. cietušo (tai skaitā nepilngadīgo cietušo) pirmstiesas procesā (piemēram, cietušā procesuālā statusa iegūšana, cietušā tiesības un pienākumi, pārstāvība, piedalīšanās procesuālajās darbībās);
	11. cietušo (tai skaitā nepilngadīgo cietušo) tiesā (piemēram, cietušā tiesības un pienākumi tiesu instancēs, pārstāvība, piedalīšanās krimināllietas iztiesāšanā);
	12. ar noziedzīgā nodarījuma rezultātā radītā kaitējuma atlīdzināšanu kriminālprocesā un civilprocesā;
	13. valsts kompensācijas pieprasīšanas un izmaksāšanas kārtību, tās saņemšanas nosacījumiem;
	14. zaudējuma novērtēšanu, apdrošināšanas atlīdzības pieprasīšanas un izmaksāšanas kārtību, tās saņemšanas nosacījumiem (piemēram, zaudējumi sakarā ar ceļu satiksmes negadījumu, nelaimes gadījumu, veselības un dzīvības apdrošināšana);
	15. sociālajiem pabalstiem un citām izmaksām (piemēram, apbedīšanas pabalsts, atlīdzība par pacienta dzīvībai vai veselībai nodarīto kaitējumu, kā arī par ārstniecības izdevumiem u.c.);
	16. cietušā (tai skaitā nepilngadīgā cietušā) tiesībām uz juridisko palīdzību (tai skaitā valsts nodrošināto juridisko palīdzību) kriminālprocesā un civilprocesā, tās pieprasīšanas, saņemšanas kārtību un nosacījumiem;
	17. psiholoģiskā atbalsta saņemšanas iespējām un dienestiem;
	18. atbalsta un ārkārtas tālruņu līnijām, policijas iecirkņiem, sociālajiem dienestiem, nevalstiskajām organizācijām un citām institūcijām, kas sniedz atbalstu cietušajiem, kā arī interneta vietnēm, kurās cietušais var saņemt noderīgu informāciju par atbalsta iespējām;
	19. valsts un pašvaldības nodrošinātajiem pakalpojumiem, sociālo rehabilitāciju, psihologa, sociālā darbinieka un jurista konsultācijām u.c.;
	20. aktualitātēm saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanu;
2. Tīmekļvietnē iekļauj:
	1. publikācijas, infografikas, statistisko informāciju, rezultatīvos rādītājus, informatīvos materiālus un citu informējoša rakstura informāciju saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanu;
	2. jautājumus un atbildes uz personu visbiežāk uzdotajiem jautājumiem saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanu;
	3. tīmekļvietnes lietotājiem kontaktinformāciju, nodrošinot sazināšanas iespējas (tai skaitā elektroniskā pasta adresi un kontakttālruni);
	4. sadaļas un informāciju, kas nav minēta šā pielikuma 1. un 2.punktā.

 3. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina šādas informācijas ievietošanu tīmekļvietnē:

3.1. līdz katra mēneša 10.datumam – statistikas informāciju par iepriekšējo kalendāro mēnesi;

3.2. pēc nepieciešamības, bet ne retāk kā reizi ceturksnī – aktualitātes, publikācijas, infografikas, rezultatīvos rādītājus, jautājumus un atbildes uz personu visbiežāk uzdotajiem jautājumiem un citu informējoša rakstura informāciju saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanu;

3.3. ne vēlāk kā nākamajā darbdienā pēc attiecīgu izmaiņu spēkā stāšanās – šā pielikuma 1.1. un 2.3.punktā minēto informāciju;

3.4. ne retāk kā reizi pusgadā vai pēc attiecīgu izmaiņu spēkā stāšanās – šā pielikuma 1.2-1.20. punktā minēto informāciju, sadarbojoties ar kompetentajām valsts, pašvaldību iestādēm un citām institūcijām;

3.5. normatīvajā aktā par informācijas ievietošanu internetā noteiktajā termiņā – par tīmekļvietnes darbības un valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanas pārtraukumu.

1. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina tīmekļvietnes satura atbilstību vismaz šim pielikumam, regulāri kontrolē tajā informācijas aktualitāti un ir atbildīgs par informācijas ievietošanas nodrošināšanu tīmekļa vietnē.
2. Pakalpojuma sniedzējs izstrādā priekšlikumus tīmekļvietnes attīstībai.

2.pielikums

2025.gada \_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

deleģēšanas līgumam Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Pārskats par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi un**

**veiktajiem izdevumiem 202\_\_. gada \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |
| --- |
| **PAKALPOJUMU PIEEJAMĪBA** |
| **ZVANU STATISTIKA** | **skaits** |
| Ienākošie zvani |  |
| Neatbildētie zvani  |  |
| Nakts zvani  |  |
| Atbildētie zvani |  |
| Vidējais sarunas ilgums (minūtēs) |  |
| Pārbaudes zvani |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **KONSULTĀCIJU STATISTIKA** | **skaits** |
| Sarakste (tērzēšanas lietotnē ) |  |
| **Sniegtās konsultācijas**: |  |
| kopā |  |
| tiešsaistē |  |
| pa tālruni |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitātes nosaukums** | **skaits** | **informācija par saturu** |
| Informācijas izplatīšana sociālajos tīklos, interneta portālos un laikrakstos  |  |  |
| Pieejamības veicināšanas pasākumi(informatīvo materiālu izplatīšana, semināri, u.c.) |  |  |
| Tīmekļvietnes aktualizēšana  |  |  |

|  |
| --- |
| **ZVANU KVALITĀTE** |
| Veiktā darbība | Skaits | Izpildes rezultāts | Turpmākā rīcība |
| **Pārbaudes zvani** |  |  |  |

|  |
| --- |
| **INFORMĀCIJA PAR IZMAIŅĀM, NOTIKUMIEM, KAS IETEKMĒ PAKALPOJUMA SNIEGŠANU** |
|  |

Atlikums uz ­­­202\_\_.gada \_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ *euro*

Saņemtais finansējums: \_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_** *euro*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr. p.k.** | **Attaisnojuma dokumenta nosaukums, datums, Nr., maksājuma mērķis** | **Maksājuma****saņēmējs** | **Maksājuma uzdevuma datums** | **Maksājuma uzdevuma Nr.** | **Summa****(*euro*)** |
| Atlīdzība (vadītājam un darbiniekiem, kuri nodrošina valsts pārvaldes uzdevuma izpildi) |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Kopā:** |  |  |  |  |
| Zvanu centra nodrošināšanas pakalpojumi, sarunu izmaksas un citi telekomunikāciju pakalpojumi |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Kopā:** |  |  |  |  |
| Biroja preces (kancelejas preces un biroja papīrs) |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Kopā:** |  |  |  |  |
| Tīmekļvietnes satura un tehniskā uzturēšana, tiešsaistes tērzēšanas lietotnes nodrošināšana |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Kopā:** |  |  |  |  |
| Tālruņa “116006” publiskās atpazīstamības pasākumi (reklāma, sabiedriskās attiecības, bukleti un tml.) |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  **Kopā:** |  |  |  |  |
| Administratīvās izmaksas |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  **Kopā:** |  |  |  |  |

Pavisam kopā: \_\_\_\_\_\_\_ *euro*

Atlikums uz 202\_\_.gada \_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *euro*

Sagatavotājs: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Tālr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ E-pasta adrese:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (amats, vārds, uzvārds)

3.pielikums

2025.gada \_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 deleģēšanas līgumam Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Pārskats par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi**

**202\_\_. gada \_\_\_pusgadā**

|  |  |
| --- | --- |
| **ZVANU STATISTIKA** | Kopā: |
| Ienākošie zvani |  |
| Neatbildētie zvani |  |
| Nakts zvani |  |
| Atbildētie zvani |  |
| Vidējais sarunas ilgums (minūtēs) |  |
| Pārbaudes zvani |  |
| **KONSULTĀCIJU STATISTIKA** | Kopā: |
| Sarakste (tērzēšanas lietotnē ) |  |
| **Sniegtās konsultācijas**: |
| kopā |  |
| tiešsaistē |  |
| pa tālruni |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **KRĪZES SITUĀCIJA**  | Kopā: |
| Hroniska  |  |
| Akūta |  |
| Nav krīzes |  |
| Veikta krīzes intervence |  |
| **ATBALSTA VEIDS**  | Kopā: |
| Emocionāls, psiholoģisks  |  |
| Informatīvs  |  |
| Emocionāls, psiholoģisks un informatīvs  |  |
| **DZIMUMS** | Kopā: |
| Sieviete |  |
| Vīrietis |  |
| **SARUNVALODA** | Kopā: |
| Latviešu valoda |  |
| Krievu valoda |  |
| Cits |  |
|  |  |
| **KRIMINĀLPROCESS** | Kopā: |
| Vērsies tiesībaizsargājošās iestādēs (policija, prokuratūra u.c.) |  |
| Nav vērsies tiesībaizsargājošās iestādēs |  |
| Atzīts par cietušo kriminālprocesā |  |
| Liecinieks kriminālprocesā |  |
| Notikuma aculiecinieks |  |
| Cietušā tuvinieks |  |
| **VEIDS** | Kopā: |
| Nonāvēšana |  |
| Miesas bojājumi |  |
| Vardarbība/Vardarbības draudi |  |
| Dzimumnoziegumi |  |
| Noziedzīgi nodarījumi pret īpašumu (zādzība, laupīšana, krāpšana, u.c.) |  |
| Huligānisms |  |
| Ceļu satiksmes negadījums |  |
| Cilvēktirdzniecība |  |
| Cits |  |
| **VEIDS** | Kopā: |
| Fiziska |  |
| Emocionāla |  |
| Seksuāla |  |
| Ekonomiska |  |
| **VEIKŠANAS VIETA** | Kopā: |
| Ģimenē |  |
| Darbā |  |
| Uz ielas |  |
| Internetā |  |
| Cits |  |
| **CIETUŠAIS** | Kopā: |
| Bērns |  |
| Vīrietis |  |
| Sieviete |  |

|  |
| --- |
| **PROBLĒMAS APRAKSTS PAR TĒMĀM** |
|  |

|  |
| --- |
| **Līgumā noteikto termiņu ievērošana informācijas par jebkurām izmaiņām un notikumiem, kas var ietekmēt līguma īstenošanu un būtiski kaitēt veiksmīgai valsts pārvaldes uzdevuma izpildei un līgumā noteikto dokumentu iesniegšanai**  |
| Veiktās darbības | Izpildes rezultāts |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivitātes nosaukums** | **skaits** | **informācija par saturu** |
| Informācijas izplatīšana sociālajos tīklos, interneta portālos un laikrakstos  |  |  |
| Pieejamības veicināšanas pasākumi(informatīvo materiālu izplatīšana, semināri, u.c.) |  |  |
| Tīmekļvietnes aktualizēšana |  |  |

|  |
| --- |
| **APMIERINĀTĪBA PAR SNIEGTO PAKALPOJUMU** |
| Saņemto sūdzību skaits | Pamatoto sūdzību skaits | Pamatoto sūdzību skaits % | Sūdzības izvērtējums | Turpmākā rīcība |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.p.k.** | **Izdevumu pozīcija** | **Pārskata perioda plāns (*euro)*** | **Pārskata perioda izpilde *(euro)*** |
| 1. | Atlīdzība (vadītājam un darbiniekiem, kuri nodrošina valsts pārvaldes uzdevuma izpildi) |  |  |
| 2. | Zvanu centra nodrošināšanas pakalpojumi, sarunu izmaksas un citi telekomunikāciju pakalpojumi |  |  |
| 3. | Biroja preces (kancelejas preces un biroja papīrs) |  |  |
| 4. | Tīmekļvietnes satura un tehniskā uzturēšana, tiešsaistes tērzēšanas lietotnes nodrošināšana |  |  |
| 5. | Tālruņa “116006” publiskās atpazīstamības pasākumi (reklāma, sabiedriskās attiecības, bukleti un tml.) |  |  |
| 6. | Administratīvās izmaksas |  |  |
|  | **Kopā:** |  |  |

202\_\_.gada \_\_\_. pusgadā saņemts finansējums \_\_\_\_\_\_\_\_ *euro*, apgūti \_\_\_\_\_ %.

|  |
| --- |
| **EMOCIONĀLĀ UN PSIHOLOĢISKĀ ATBALSTA SNIEGŠANAS NOZIEDZĪGOS NODARĪJUMOS CIETUŠAJIEM IZPILDES KVALITĀTES VĒRTĒJUMS**  |
| **PROFESIONĀLĀS DARBĪBAS ATTIEKSMES PAMATPRINCIPI** |
|  | *Nav ievērots* | *Daļēji ievērots* | *Ievērots* |
| Atbildības princips |  |  |  |
| Kompetences princips  |  |  |  |
| Konfidencialitātes princips |  |  |  |
| Ētikas attieksmes un rīcības princips  |  |  |  |
| Cilvēka personības respektēšanas princips |  |  |  |
| Godīguma princips |  |  |  |
| **KRĪZES INTERVENCES PAMATPRINCIPI** |
|  | *Nav ievērots* | *Daļēji ievērots* | *Ievērots* |
| Aktīvas klausīšanās princips |  |  |  |
| Lakonisma princips |  |  |  |
| Problēmas aktualitātes princips |  |  |  |
| Emociju sasaistīšana ar saturu un būtību princips  |  |  |  |
| **KRĪZES INTERVENCES VADĪBAS PRASMES** |
|  | *Nav piemērota* | *Daļēji piemērota* | *Piemērota* |
| Satura un būtības noteikšana |  |  |  |
| Emociju atpazīšana |  |  |  |
| Pārfrāzēšana |  |  |  |
| Emociju atspoguļošana  |  |  |  |
| Emociju sasaistīšana ar saturu un būtību |  |  |  |
| Noskaidrošana  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **VALSTS PĀRVALDES UZDEVUMA IZPILDES KVALITĀTES NOVĒRTĒJUMS**  |
| Novērtējumu kopējais apraksts, t.sk. iekļaujot informāciju par profesionālās darbības attieksmes pamatprincipu un krīzes intervences pamatprincipu ievērošanu, krīzes intervences vadības prasmju piemērošanu |  |
| Informācija par grūtībām un problēmām |  |
| Priekšlikumi kvalitātes paaugstināšanai |  |

Sagatavotājs:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (amats, vārds, uzvārds) (tālrunis) (e-pasta adrese)

4.pielikums

2025.gada \_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

deleģēšanas līgumam Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ziņojums par valsts pārvaldes uzdevuma izpildi**

**202\_\_. gadā**

|  |
| --- |
| **PAKALPOJUMU PIEEJAMĪBA** |
|  **Ceturkšņi** |
| **ZVANU STATISTIKA** | I | II | III | IV | Kopā: |
| Ienākošie zvani |  |  |  |  |  |
| Neatbildētie zvani  |  |  |  |  |  |
| Nakts zvani  |  |  |  |  |  |
| Atbildētie zvani |  |  |  |  |  |
| Vidējais sarunas ilgums (minūtēs) |  |  |  |  |  |
| Pārbaudes zvani |  |  |  |  |  |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KONSULTĀCIJU STATISTIKA** | I | II | III | IV | Kopā: |
| Sarakste (tērzēšanas lietotnē) |  |  |  |  |  |
| **Sniegtās konsultācijas**:  | **Skaits** |
| kopā |  |  |  |  |  |
| tiešsaistē |  |  |  |  |  |
| pa tālruni |  |  |  |  |  |

 |
| **KRĪZES SITUĀCIJA**  | I | II | III | IV | Kopā: |
| Hroniska |  |  |  |  |  |
| Akūta  |  |  |  |  |  |
| Nav krīzes |  |  |  |  |  |
| Veikta krīzes intervence  |  |  |  |  |  |
| **ATBALSTA VEIDS**  | I | II | III | IV | Kopā: |
| Emocionāls, psiholoģisks  |  |  |  |  |  |
| Informatīvs  |  |  |  |  |  |
| Emocionāls, psiholoģisks un informatīvs  |  |  |  |  |  |
|  |
| **INFORMĀCIJA PAR ZVANĪTĀJU** |
| **DZIMUMS** | I | II | III | IV | Kopā: |
| Sieviete |  |  |  |  |  |
| Vīrietis |  |  |  |  |  |
| **SARUNVALODA** | I | II | III | IV | Kopā: |
| Latviešu valoda |  |  |  |  |  |
| Krievu valoda |  |  |  |  |  |
| Cits |  |  |  |  |  |
| **APRAKSTS**  |
|  |
| **INFORMĀCIJA PAR NOTIKUMU** |
| **KRIMINĀLPROCESS** | I | II | III | IV | Kopā: |
|  Vērsies tiesībaizsargājošās iestādēs (policija, prokuratūra u.c.) |  |  |  |  |  |
| Nav vērsies tiesībaizsargājošās iestādēs |  |  |  |  |  |
| Atzīts par cietušo kriminālprocesā |  |  |  |  |  |
| Liecinieks kriminālprocesā |  |  |  |  |  |
| Notikuma aculiecinieks |  |  |  |  |  |
| Cietušā tuvinieks |  |  |  |  |  |
| **VEIDS** | I | II | III | IV | Kopā: |
| Nonāvēšana |  |  |  |  |  |
| Miesas bojājumi |  |  |  |  |  |
| Vardarbība/Vardarbības draudi |  |  |  |  |  |
| Dzimumnoziegumi |  |  |  |  |  |
| Noziedzīgi nodarījumi pret īpašumu (zādzība, laupīšana, krāpšana, u.c.) |  |  |  |  |  |
| Huligānisms |  |  |  |  |  |
| Ceļu satiksmes negadījums |  |  |  |  |  |
| Cilvēktirdzniecība |  |  |  |  |  |
| Cits |  |  |  |  |  |
| **VARDARBĪBA** |
| **VEIDS** | I | II | III | IV | Kopā: |
| Fiziska |  |  |  |  |  |
| Emocionāla |  |  |  |  |  |
| Seksuāla |  |  |  |  |  |
| Ekonomiska |  |  |  |  |  |
| **VEIKŠANAS VIETA** | I | II | III | IV | Kopā: |
| Ģimenē |  |  |  |  |  |
| Darbā |  |  |  |  |  |
| Uz ielas |  |  |  |  |  |
| Internetā |  |  |  |  |  |
| Cits |  |  |  |  |  |
| **CIETUŠAIS** | I | II | III | IV | Kopā: |
| Bērns |  |  |  |  |  |
| Vīrietis |  |  |  |  |  |
| Sieviete |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **PROBLĒMAS APRAKSTS PAR TĒMĀM** |
|  |

|  |
| --- |
| **PAKALPOJUMA PIEEJAMĪBA** |
| Informācijas izplatīšana sociālajos tīklos, interneta portālos un laikrakstos  |  |
| Pieejamības veicināšanas pasākumi(informatīvo materiālu izplatīšana, semināri, u.c.) |  |
| Tīmekļvietnes aktualizēšana |  |

|  |
| --- |
| **APMIERINĀTĪBA PAR SNIEGTO PAKALPOJUMU** |
| Saņemto sūdzību skaits |  |

|  |
| --- |
| **IZPILDES KVALITĀTE** |
| **Personāla apmācības** |
| Veiktās darbības | Izpildes rezultāts | Turpmākā rīcība |
|  |  |  |
| **Pārbaudes zvani**  |
| Veiktās darbības | Izpildes rezultāts | Turpmākā rīcība |
|  |  |  |
| **Konfidencialitātes ievērošana** |
| Veiktās darbības | Izpildes rezultāts | Turpmākā rīcība |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.p.k.** | **Izdevumu pozīcija** | **Gada plāns** | **Faktiskā izpilde *(euro)*** | **Atlikums (*euro)*** |
| 1. | Atlīdzība (vadītājam un darbiniekiem, kuri nodrošina valsts pārvaldes uzdevuma izpildi) |  |  |  |
| 2. | Zvanu centra nodrošināšanas pakalpojumi, sarunu izmaksas un citi telekomunikāciju pakalpojumi |  |  |  |
| 3. | Biroja preces (kancelejas preces un biroja papīrs) |  |  |  |
| 4. | Tīmekļvietnes satura un tehniskā uzturēšana, tiešsaistes tērzēšanas lietotnes nodrošināšana |  |  |  |
| 5. | Tālruņa “116006” publiskās atpazīstamības pasākumi (reklāma, sabiedriskās attiecības, bukleti un tml.) |  |  |  |
| 6. | Administratīvās izmaksas  |  |  |  |
|  | **Kopā:** |  |  |  |

202\_\_.gadā saņemts finansējums \_\_\_\_\_\_\_\_ *euro*, apgūts \_\_\_\_\_ % no gada plāna.

Neapgūto naudas līdzekļu skaidrojums:

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

Sagatavotājs: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (amats, vārds, uzvārds) (tālrunis) (e-pasta adrese)

5.pielikums

202\_.gada \_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

deleģēšanas līgumam Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Finansēšanas plāns valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanai \_\_\_\_\_\_.gadam**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.p.k.** | **Izdevumu pozīcija** | **Gada** **summa****(*euro*)** | **Janvāris** | **Februāris** | **Marts** | **Aprīlis** | **Maijs** | **Jūnijs** | **Jūlijs** | **Augusts** | **Septembris** | **Oktobris** | **Novembris** | **Decembris** |
| 1. | Atlīdzība (vadītājam un darbiniekiem, kuri nodrošina valsts pārvaldes uzdevuma izpildi ) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Zvanu centra nodrošināšanas pakalpojumi, sarunu izmaksas un citi telekomunikāciju pakalpojumi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Biroja preces (kancelejas preces un biroja papīrs) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Tīmekļvietnes satura un tehniskā uzturēšana, tiešsaistes tērzēšanas lietotnes nodrošināšana |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Tālruņa “116006” publiskās atpazīstamības pasākumi (reklāma, sabiedriskās attiecības, bukleti un tml.) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. | Administratīvās izmaksas |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Kopā:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Tiesu administrācija

A.Munda\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.pielikums

2025.gada \_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

deleģēšanas līgumam Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

FINANŠU PIEDĀVĀJUMA FORMA

 **par tiesībām slēgt deleģēšanas līgumu par pārvaldes uzdevuma izpildi - par informatīva atbalsta nodrošināšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N.p.k.** | **Valsts pārvaldes uzdevums atbilstoši Nolikuma 15.punktam** | **Summa EUR**  |
| 1. | Izdevumi valsts pārvaldes uzdevuma izpildei vienam gadam  |  |
| 1.1. | Atlīdzība (vadītājam un darbiniekiem, kuri nodrošina atbalsta tālruņa darbību) |  |
| 1.2. | Zvanu centra nodrošināšanas pakalpojumi, sarunu izmaksas un citi telekomunikāciju pakalpojumi |  |
| 1.3. | Biroja preces (kancelejas preces un biroja papīrs) |  |
| 1.4. | Tīmekļvietnes uzturēšana |  |
| 1.5. | Tīmekļvietnes izveide[[11]](#footnote-11) |  |
| 1.6. | Vienas cilvēkstundas izcenojums tīmekļvietnes funkcionalitātes papildinājumu izstrādei |  |
| 1.7. | Tālruņa “116006” publiskās atpazīstamības pasākumi (reklāma, sabiedriskās attiecības, bukleti un tml.) |  |
| 1.8. | Administratīvās izmaksas (ne vairāk kā 5 % no valsts pārvaldes uzdevuma īstenošanai piešķirtā finansējuma)  |  |
| 2. | Izdevumi valsts pārvaldes uzdevuma izpildei visam periodam (01.10.2025.-30.09.2028.) |  |

Datums:

Paraksts[[12]](#footnote-12):

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

Vārds, uzvārds: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Amats: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.pielikums

2025.gada \_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

deleģēšanas līgumam Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tehniskā specifikācija

 **par tiesībām slēgt deleģēšanas līgumu par pārvaldes uzdevuma izpildi - par informatīva atbalsta nodrošināšanu noziedzīgos nodarījumos cietušajiem**

1. Pakalpojuma sniegšanas tehniskais raksturojums, ko nodrošina Pretendents valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanas laikā.

1. tabula

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nr.p.k. | **Pakalpojuma nosaukums** | **Tehniskās specifikācijas prasības:** | **Tehniskais piedāvājums (aizpilda pretendents, apliecinot atbilstību tehniskās specifikācijas prasībām vai aprakstot piedāvāto):** |
| 1. | **Plānotais pakalpojuma nodrošināšanas laiks** | Līgums stājas spēkā no 2025.gada 1.oktobra un ir spēkā līdz 2028.gada 30.septembrim.  |  |
| 2. | **Plānotā pieteikumu intensitāte** | Telefonkosultāciju skaits netiek garantēts - vidēji 115 (viens simts piecpadsmit) konsultācijas mēnesī. |  |
|  | Čata skaits netiek garantēts - vidēji 75 (septiņdesmit pieci) konsultācijas mēnesī. |  |
|  | Minimālais konsultantu skaits tālruņa darba laikā ir vismaz viens, neatkarīgi no ienākošo zvanu skaita.  |  |
| 3. | **Pakalpojuma sniegšanas uzsākšana** | Pretendents iegūst numerācijas lietošanas tiesības uz vienoto bezmaksas tālruņa numuru „**116006**” visiem ienākošajiem zvaniem termiņā, kas ļauj nodrošināt zvanu centra pakalpojuma pārņemšanu un nepārtrauktību.  |  |
| Pretendents nodrošina zvanu centra ieviešanu un pakalpojuma sniegšanai nepieciešamā tehniskā risinājuma izveidi, atbilstoši piedāvājumā iesniegtajam rīcības plānam. |  |
| Pretendents nodrošina operatoru sagatavošanu pakalpojuma izpildei pietiekamā skaitā. |  |
| Līdz tīmekļvietnes izveidei, Pretendents var bez atlīdzības saņemt lietošanā tīmekļvietni cietusajiem.lv, kurā jānodrošina pakalpojuma izpilde pēc Pasūtītāja pieprasījuma.  |  |
| 4.  | **Pretendenta kapacitāte un pieredze** | Pretendents nodrošina ienākošo zvanu apkalpošanas tehniskās infrastruktūras kapacitāti ar vismaz 10 (desmit) vienlaicīgiem balss kanāliem un katram nākamajam zvanītājam tiek nodrošināts automātisks paziņojums latviešu valodā, kā piemēram: „*Sveicināti, Jūs esat piezvanījis uz cietušā atbalsta tālruni. Šobrīd visi konsultanti ir aizņemti, lūdzu uzgaidīt vai pārzvanīt vēlāk*.” Paziņojuma saturs ir atbilstošs cilvēka, kurš saskāries ar psihoemocionālām grūtībām vai krīzi, stāvoklim un tas tiek saskaņots ar Pasūtītāju.  |  |
| 5. | **Interaktīvās balss atbildes** **(*interactive voice response* jeb IVR) funkcionalitāte** | Pretendenta zvanu centra sistēmai jānodrošina interaktīvā atbilžu ģenerēšanas funkcionalitāte, kas nodrošina pieprasījumu apstrādi bez cilvēka līdzdalības.  |  |
| 6. | **Zvana savienošana** | Pretendentam pakalpojuma sniegšanas darba laikā jānodrošina 95% (deviņdesmit piecu procentu) pieejamība ienākošajiem zvaniem. |  |
| Pretendentam jānodrošina vismaz 80% (astoņdesmit procentu) ienākošo zvanu savienošana ar operatoru ne vēlāk kā 20 (divdesmit) sekunžu laikā. |  |
| 7. | **Darba laiks** | Darba dienās, brīvdienās un svētku dienās tālrunis darbojas no 12:00-22:00.  |  |
| 8. | **Administratīvais atbalsts** | Pretendents nodrošina tālruņa līnijas vadītāju, kurš atbild un kontrolē visu augstākminēto procesu kvalitatīvu izpildi, sniedz organizatorisko atbalstu konsultantiem. Nosaka pakalpojuma sniegšanas darba kārtību, saskaņo publicitātes pasākumus, piedalās darba un starpinstitucionālās sanāksmēs, nodrošina regulāru saziņu ar Pasūtītāju, sagatavo atskaites un citus pārskatus pēc nepieciešamības, komunicē ar medijiem, tehniskā atbalsta dienestu un citiem darbiniekiem un profesiju pārstāvjiem, kā tas būtu nepieciešams darba izpildes gaitā. |  |
|  | Pretendents nodrošina zvanu reģistru, kurā tiek uzskaitīti:* tehniskie dati (laika zīmogs, sarunas ilgums u.c. tehniskie dati),
* demogrāfiskie dati (zvanītāja dzimums, vecums un dzīvesvieta, ja zvanītājs to atklājis),
* situatīvie dati (vai zvanītājs cieš no vardarbības, ja jā, tad kādas, vai zvanītājs zvana saistībā ar rūpēm par tuvinieku veselību un drošību, bērnu veselību un drošību, kā arī citi statistiskie parametri pēc nepieciešamības).
 |  |
|  | Pretendents nodrošina apmācību vadīšanu konsultantiem, kas nepieciešamas profesionālās kompetences veicināšanai, atbilstoši piedāvājumā izstrādātajai kārtībai.  |  |
|  | Pretendents reizi mēnesī sagatavo atskaites, regulāri nodrošina analītiskās informācijas apmaiņu ar Pasūtītāju. (Atskaites paraugs/veidlapa pievienota Līguma (projekts) 2.pielikumā.) |  |
|  | Pretendents sagatavo tālruņa “**116006**” publiskās atpazīstamības (reklāma, sabiedriskās attiecības utt.) aktivitāšu plānu, to iepriekš saskaņojot ar Pasūtītāju. |  |
|  | Pretendents nodrošina saņemto pieteikumu (sūdzību) risināšanu un operatīvu informācijas apmaiņu ar Pasūtītāju. |  |
|  | Pretendents nodrošina pakalpojuma ietvaros izmantoto informācijas tehnoloģiju un telekomunikāciju sistēmu pienācīgu monitoringu un operatīvu atbalstu problēmu vai bojājumu gadījumos. |  |
| 9. | **Darba vietu nodrošinājums** | Pretendents par saviem līdzekļiem nodrošina operatorus ar darba vietām (tai skaitā tehnisko un programmatūras aprīkojumu) savās telpās. |  |
| 10. | **Statistikas dati**  | Pretendents nodrošina ikmēneša datu apkopojumu, kurā norāda: * atbildēto/ neatbildēto zvanu skaits (stundas, dienas, mēneša griezumā);
* IVR (*Interactive voice response*) laikā atteikto zvanu skaits;
* sarunu ilgums;
* vidējais laiks līdz savienojumam ar operatoru;
* sūdzību uzskaite;
 |  |
| Visi atskaišu sistēmas dati ir viegli un ērti eksportējami csv, xlsx u.c formātos. |  |
| 11. | **Datu aizsardzība un drošība** | Jānodrošina fizisko personu datu aizsardzība atbilstoši Eiropas Parlamenta un padomes 2016.gada 27.aprīļa regulai (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) un Fizisko personu datu apstrādes likumam. |  |
| Pretendents ir atbildīgs par pakalpojuma informācijas izpaušanu saviem darbiniekiem tikai tādā apjomā, kas nepieciešama Līguma noteikumu izpildei. |  |
| 12. | **Kvalitātes kritēriji** | Konsultācijas tiek sniegtas latviešu valodā, bet iespēju robežās jāsniedz konsultācijas klientam saprotamā valodā. |  |
| Konsultantam saruna jāveic, ievērojot krīzes intervences vadlīnijas un labo praksi.  |  |
| Pretendents organizē vismaz 1 (vienu) kontrolzvana veikšanu katram darbiniekam kur tiek izvērtēta konsultanta kompetence, attieksme un atbilstība krīzes intervences konsultācijas kritērijiem. 1 (vienu) reizi mēnesī Pretendents iesniedz Pasūtītājam kvalitātes pārbaudes rezultātus, atbilstoši pakalpojuma kvalitātes vērtēšanas kārtībai. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**2. Tīmekļvietnes tehniskā specifikācija**

**2. tabula**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nr.p.k. | **Prasības nosaukums** | **Prasība** | **Pretendenta piedāvājums (aizpilda pretendents, apliecinot atbilstību tehniskās specifikācijas prasībām vai aprakstot piedāvāto):** |
|  | **Tīmekļvietnes izveide** | 1.1.Pretendents nodrošina tīmekļvietnes izveidi līdz 10.12.2025. |  |
| 1.2.Pretendents nodrošina tīmekļvietnes izveidi, kurā atspoguļota informācija atbilstoši tehniskās specifikācijas 1.pielikumam, kā arī nodrošina tās uzturēšanu pēc izstrādes. |  |
| 1.3.Nodrošināt tīmekļvietnes bezmaksas garantijas periodu 2 gadus pēc tīmekļvietnes ieviešanas. |  |
| 1.4. tīmekļvietnes uzturēšanu un programmnodrošinājumu, un regulāru atjaunināšanu deleģēšanas līguma darbības laikā. |  |
| 1.5. Tīmekļvietni veidot saturiski un vizuāli viegli uztveramā veidā, izmantojot mūsdienīgus informācijas un komunikāciju tehnoloģiju rīkus, t.sk. video, audio, foto, piesaisti sociālajiem medijiem, kā arī, nodrošinot tīmekļvietnes pielāgoto dizainu, lietošanai no mobilajām ierīcēm, kā arī nodrošināt tīmekļvietnē satura automātisko tulkošanu, sniegt informāciju par pakalpojumu atbilstoši Līguma 1.pielikumam. |  |
| 1.6. Pretendents nodrošina tiešsaistes tērzētavas (čata) funkciju Tīmekļvietnē. |  |
|  | **Tīmekļvietnes tehniskie nosacījumi** | **2.Tīmekļvietnes tehniskās prasības**2.1.Tīmekļvietnes dizains un valoda:2.1.1.Tīmekļvietnes dizainam jābūt oriģinālam un mūsdienīgam, balstītam uz esošajām Tīmekļvietnes dizaina tendencēm. Dizainam jāatspoguļo cietušā identitāte, ievērojot, ka Tīmekļvietne ir cietušā tēla būtiska sastāvdaļa;2.1.2.Tīmekļvietnes sadaļām jābūt veidotām vizuāli pievilcīgām un ērti lietojamām, vienlaikus nodrošinot to, ka tās apmeklētāji informāciju uztver ne tikai ar tekstuālās informācijas, bet arī ar vizuālo elementu palīdzību;2.1.3.Dizainam jābūt responsīvam, nodrošinot dizaina optimizāciju ekrāniem ar dažādu izšķirtspēju un izmēru, kā arī pielāgotam dažādām mobilajām ierīcēm (viedtālruņiem, planšetēm), Tīmekļvietnes saturam ir jāpielāgojas dažādu ekrānu izmēriem, nekropļojot tā izskatu;2.1.4.Tīmekļvietnes satura valoda - latviešu valoda (ar iespēju nodrošināt automātisko tulkošanu uz vismaz angļu valodu un iespēju robežu pārējās ES valodās).2.2.Tīmekļvietnes tehniskais risinājums:2.2.1.Tīmekļvietnes satura vadībai jāizmanto atvērtā koda satura vadības sistēma (turpmāk tekstā - SVS) *WordPress* jaunākā versija, tās labojumu un atjauninājumu gadījumā lapas funkcionalitāte nedrīkst samazināties vai radīt nestabilu darbību;2.2.2.SVS funkcionalitātei jābūt pieejamai bez programmēšanas zināšanām;2.2.3.Lietotāju piekļuve SVS tiek nodrošināta pēc autorizācijas ar administratora piešķirtu lietotājvārdu un paroli;2.2.4.Jāizstrādā responsīva Tīmekļvietnes versija pārlūkošanai no mobilajām ierīcēm, iekļaujot populārākās sistēmas - iOS jaunākas versijas, Android jaunākas versijas, optimāli iekļaujot Tīmekļvietnē izvietoto informāciju un pārējās lapas izvēlnes;2.2.5.Tīmekļvietnes atbilstība meklētājserveriem (SEO): Tīmekļvietne ir jāizstrādā, ievērojot labas SEO izstrādes prakses, attiecībā uz lapas virsrakstiem, teksta pieejamību, ielādes ātrumu un tehniskām SEO prasībām, jānodrošina automātiska lapas virsraksta ģenerēšana un atainošana, kā arī korekts virsrakstu un apakšvirsrakstu formatējums. Tīmekļvietnes administrācijas videi jānodrošina iespēja rediģēt lapas nosaukuma un *meta description* informāciju, lappuses attēlojumam meklētājprogrammās; 2.2.6.Tīmekļvietnei jāatbilst WCAG 2.1 AA līmenim, lai nodrošinātu, ka Tīmekļvietne ir pieejama arī cilvēkiem ar redzes, dzirdes vai motorikas traucējumiem.2.2.7.Informatīvajām vienībām katrā Tīmekļvietnes sadaļā (izņemot sākuma lapu) jānodrošina norāde par datumu, kad attiecīgā informācija (sadaļa) ievietota un aktualizēta pēdējo reizi;2.2.8.Informatīvajām vienībām jānodrošina drukas versija, kas informatīvās vienības saturu atver drukāšanai pielāgotā formātā, norādot adresi, no kuras saturs izdrukāts; informatīvās vienības drukas versijas atvēršanas datumu un laiku;2.2.9.Nodrošināt atslēgas vārdu pievienošanas funkcionalitāti rakstiem un to meklēšanu.2.2.10.Apraksta laukiem nepieciešams *WPBakery Page Builder* vai līdzvērtīgs risinājums satura formatēšanai, kas ietver iespēju ērti formatēt tekstu, izveidot tabulas. Izstrādātais risinājums nodrošina pievienotā teksta izvadi Tīmekļvietnes dizainā paredzētā šriftā, atbilstošā izmērā un krāsā. Tīmekļvietnes satura formatēšanas elementi ir elastīgi pārvietojami lapas skatā. Tīmekļvietnes satura vadības elementu tekstu, izkārtojumu ir iespējams pārveidot pēc Pretendenta vēlmēm un vajadzībām bez programmēšanas zināšanām;2.2.11.Tīmekļvietnes sadaļām jānodrošina iespēja lietotājiem dalīties ar šo informāciju sociālo mediju portālos Facebook, X, LinkedIN, u.c., kā arī nosūtīt uz e-pastu;2.2.12.Lietotājam mēģinot atvērt neeksistējošu saiti, jāparāda paziņojums, ka šāda lapa neeksistē un tā jāpārvieto (*redirect*) uz sākuma lapu;2.2.13.Nodrošināt Tīmekļvietnes statistikas uzskaiti (kā minimums katrai lapas sadaļai un ierakstam apkopot apmeklētāju skaitu pa dienām), izmantojot Wordpress iekšēju rīku vai ārēju servisu, kas datu apstrādi veic Eiropas Savienībā un atbilst Vispārīgo datu aizsardzības regulas (turpmāk tekstā – VDAR) prasībām;2.2.14.SVS paredzēt vairāku Tīmekļvietnes administratoru un lietotāju reģistrēšanu un vienlaicīgu piekļuvi. SVS ietvaros Tīmekļvietnes administrators (Pakalpojuma sniedzējs) var pievienot, noņemt lietotājus, kā arī mainīt lietotāju paroles to nozaudēšanas gadījumos. Lietotājam ir pamatfunkcijas veikt labojumus, pievienot, dzēst Tīmekļvietnes saturiskās vienības;2.2.15.Katrai Tīmekļvietnes sadaļai jāsatur norādes uz sadaļas atrašanās vietu Tīmekļvietnes satura struktūrā (breadcrumbs);2.2.16.Ērta multimediāla satura pievienošana - lai Tīmekļvietnes sadaļu saturs būtu viegli uztverams, ir svarīgi papildus tekstuālam saturam pievienot arī attēlus un video satura elementus; nepieciešams paredzēt ērtu un SEO prasībām atbilstošu mediju bibliotēku;2.2.17.Attēlus pievienojot, to izmērs automātiski tiek pielāgots, izslēdzot iespēju, ka Tīmekļvietnē apmeklētājiem jālejupielādē liela izmēra datu plūsmas ietilpīgi attēli, kas ietekmē Tīmekļvietnes ielādes ātrumu un SEO; 2.2.18.Augšupielādētos attēlus Tīmekļvietnes publiskajā vidē nedrīkst attēlot saspiestus (kompresētus), attēliem jāmaina izmērs, tās augšupielādes brīdī; 2.2.19.Augšupielādēto attēlu un dokumentu katalogam ir jānodrošina vienību meklēšana pēc nosaukuma; 2.2.20.Dokumentu pievienošana - nepieciešams nodrošināt vismaz šādu dokumentu formātu pievienošanu Tīmekļvietnei - *PDF, Word, Excel, Powerpoint,* JPG, PNG, audio faili, interneta saites. Izvietot iebūvētus PDF failus (embed pdf viewer);2.2.21.Jānodrošina Tīmekļvietnes identiska atainošana un funkcionalitātes darbība šādās interneta pārlūkprogrammās: Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari. Opera;2.2.22.Tīmekļvietnes izstrādes laikā atradīsies uz Izpildītāja servera, pēc izstrādes atradīsies uz Pasūtītāja servera. Izpildītājām jāiesniedz un jāsaskaņo ar Pasūtītāju Tīmekļvietnes tehniskie parametri servera prasībām, lai Pasūtītājs var nodrošināt attiecīgas servera iespējas. Izpildītājs sadarbojas ar Pasūtītāju par Tīmekļvietnes pārvirzīšanu uz Pasūtītāja serveri; Tīmekļvietne jāizstrādā tā, lai to varētu uzstādīt uz Pasūtītāja servera vmware virtualizācijas platformas, nododot virtualizācijas mašīnu vai to uzstādot uz servera, Izpildītājam nodrošinot piekļuvi. Jānodrošina darbība uz linux OS jaunākas versijas vides. Jāpiegādā pirmkods un instrukcija par lapas uzstādīšanu uz neatkarīga servera pa soļiem, tāpat instrukcijas par rezerves kopiju izveidi un uzturēšanu.2.2.23.Nodrošināt Tīmekļvietnes nepārtrauktu darbību vienlaicīgi 500 (maksimums) lietotājiem uz pasūtītāja servera;2.2.24.Tīmekļvietnes domēna vārda un domēna uzturēšanu nodrošina Pasūtītājs;2.2.25.Pretendents nodrošina Tīmekļvietnes SSL drošības sertifikāta iegādi;2.3.Tērzēšanas lietotne (čata funkcija) ar reālu operatoru anonīmiem lietotājiem:2.3.1.Tērzēšanas lietotne darbojas no 12:00-22:00;2.3.3.iespēja atstāt ziņu ārpus darba laika;2.3.4.sarakstes arhīvs vai saturs netiek veidots, proti, paliek tikai auditācijas pieraksti par čata sākumu un beigu laiku;2.3.5.čats ir anonīms un sarakstes netiek saglabātas. |  |
| 3. | **Tīmekļvietnē iekļaujamie elementi** | 3.1.Veidojot Tīmekļvietnes vizuālo struktūru, jāiekļauj šādi elementi: 3.1.1. Navigācijas ceļš, kas parādāms, lietotājam nonākot dziļāk Tīmekļvietnes sadaļās;3.1.2. Palīgrīki: lapas karte; meklēšana, tīmekļvietnes tālummaiņa;3.1.3. Tīmekļvietnes sadaļu izvēlnes josla lapas augšpusē, kas atļauj izvēlēties nepieciešamo Tīmekļvietnes sadaļu un apakšsadaļas, seko līdzi, velkot lapu uz leju. Jāpielāgo sašaurināts sadaļu izvēlnes joslas dizains;3.1.4. Katras Tīmekļvietnes sadaļas raksturojošu fotoattēlu augšpusē zem sadaļu izvēlnes un sadaļas virsrakstu;3.1.5. Apakšizvēlni, iekļaujot 2.-4.līmeņa ierakstus, ja sadaļai ir apakšizvēlne;3.1.6. Dizaina lauks lapas apakšējā sadaļā ar kontaktinformāciju, logo un saitēm uz svarīgākajām Tīmekļvietnes sadaļām, lapas karti;3.1.7.Saites uz sociālo mediju profiliem;3.1.8.Autortiesības;3.1.9.Tīmekļvietnes sadaļas veidot pēc vienādas līdzības - izmantot vienotus dizaina elementus, krāsojumu, teksta izvietojumu, nodrošinot ērtu informācijas uztveri. |  |
| 4.  | **Tīmekļvietnes drošības prasības:** | 4.1.Lietotāju (tai skaitā sistēmas administratora) tiesības, autorizācija un auditācija:   4.1.1. Lietotāja tiesības atbilst lietotājam piešķirtās lomas definētājām tiesībām. Lietotājs var aplūkot un izmantot tikai to saturu un funkcionalitāti, kurai tam ir piekļuves tiesības.   4.1.2.Sistēma nodrošina konkrētā lietotāja tiesību pārbaudi pret lietotāja lomai paredzētajām tiesībām veikt darbības pirms tam tiek atļauta jebkāda cita darbība sistēmā.  4.1.3. Nesekmīgas autorizācijas gadījumā lietotājs saņem paziņojumu, ka autorizācija ir nesekmīga, bet bez paskaidrojuma par nesekmīgas autorizācijas iemesliem.  4.1.4. Pirms darba uzsākšanas ar jebkuru sistēmas moduli (izņemot vispārpieejamas publiski pieejamās funkcijas un informāciju), lietotājs tiek autentificēts.  4.1.5. Satura vadības sistēmas administratoru un lietotāju attālinātā pieslēgšanās pieļaujama pēc divu faktoru autentifikācijas procesa;4.1.6.Autentificētu lietotāju darbības ir reģistrējamas sistēmas auditpierakstos. Auditpierakstos reģistrē: Datums, laiks, pieslēguma IP adrese, lietotāja identifikators, veiktā darbība. Auditpierakstu glabāšanas laiks 18 mēneši; 4.1.7.Aizsardzība pret nesankcionētu piekļuvi: Sistēmas komponentēs, kuras rada paaugstinātu neautorizētu sistēmas izmantošanas risku (piemēram – pēc vairākkārtējas neveiksmīgas  autentifikācijas mēģinājumiem (konfigurējams skaits)  pieslēgšanās mehānismā ir jāiekļauj  CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart) mehānisma izmantošana.  4.1.8.Lietotāja konta slēgšana: Sistēma nodrošinās, ka administratori var slēgt lietotāja kontu (slēgtam lietotāja kontam nav atļauts izveidot sesiju);4.1.9. Sesijas pārtraukšana: Sistēmā jābūt ietvertam tehniskajam risinājumam, kas pārtrauc lietotāja darba sesiju, ja pēc noteikta skaita minūšu (konfigurējams lielums) lietotājs nav sistēmā veicis nevienu pieprasījumu (pieprasījis datu apskatīšanu, labošanu, dzēšanu vai jaunu datu pievienošanu). Darbu turpināt iespējams tikai pēc atkārtotas autentifikācijas. |  |
| 5. | **Meklētājs** | 5.1.Nodrošināt Meklēšanas logu ar meklēšanas funkcionalitāti. Meklēšanas funkcionalitāte tiek nodrošināta pilnīgi visās Tīmekļvietnes sadaļās un apakšsadaļās;5.2.Nodrošināt atslēgas vārdu pievienošanas funkcionalitāti rakstiem un to meklēšanu;5.3.Meklēšanas funkcionalitātē paredzēt filtru, kas meklē visās Tīmekļvietnes sadaļās;5.4.Nodrošināt meklēšanas funkcijas adaptāciju dizainam. Meklēšanas logam ir jābūt visās Tīmekļvietnes sadaļās, tā var būt iebūvēta lapas rāmī, kas nemainās, verot vaļā Tīmekļvietnes sadaļas. |  |
| 6. | **Vispārējās un nefunkcionālās prasības** | 1. Visa tiešā komunikācija starp Pasūtītāju un Izpildītāju ir jānodrošina latviešu valodā;2.Izpildītājam jāsniedz priekšlikumi, ja kāda tehniskās specifikācijas punkta ieviešanā ir pieejami labāki risinājumi;3.Nodevumi visos to formātos ir Pasūtītāja īpašums ar brīdi, kad abpusēji ir izpildītas saistības par attiecīgajiem Nodevumiem un Pasūtītājam ir tiesības brīvi ar tiem rīkoties;4.Izpildītājs nav tiesīgs nekādā veidā iegūt, iepazīties, kopēt vai lietot Pasūtītāja datus un/vai risinājuma specifisko programmatūru, kurai Izpildītājam ir iespējama pieeja pakalpojuma sniegšanas procesā, izņemot gadījumus, ja iepriekšminētās darbības ir nepieciešamas pakalpojuma sniegšanas saistību izpildei, iepriekš saskaņojot tās ar Pasūtītāju. |  |
| 7. | **Tīmekļvietnes lietotāju un administratoru atbalsts** | Izpildītājam jānodrošina tīmekļvietnes ekspluatācijas atbalsts un problēmu novēršana sistēmas ieviešanas un ekspluatācijas laikā.Izpildītājam jānodrošina atbalsts, kas paredz Pasūtītāja iekšēji apstrādātu un precīzi noformulētu problēmu pieteikumu reģistrēšanu, klasificēšanu un apstrādi saskaņā ar definētiem reakcijas laikiem. Ja Izpildītājs pats konstatē problēmas tīmekļvietnes ieviešanas un ekspluatācijas laikā, tas nodrošina kļūdu novēršanu Tehniskajā specifikācijā minētajos termiņos.  |  |
| 8. | **Pieteikumu, problēmu ziņojumu un izmaiņu pieprasījumu apstrādes kārtība** | Izpildītājam jānodrošina Pasūtītāja pieteikto problēmziņojumu uzskaite un informēšana par to izpildes progresu, kā arī pēc Pasūtītāja pieprasījuma jāsniedz uzkrātie dati.Izpildītājam darbdienās jānodrošina reakcijas laiks ne ilgāks par 2h uz pieteiktajiem problēmu ziņojumiem (problēmu ziņojuma pieņemšana, reģistrēšana, problēmu novēršanas laika un problēmu būtiskuma abpusēja saskaņošana ar Pasūtītāju, izpēte, klasifikācija un atbildes sniegšanas Pretendentam par problēmas novēršanas termiņiem |  |
| 9. | **Tīmekļvietnes izmaiņas un piegāžu kārtība** | Tīmekļvietnes funkcionalitātes papildināšanai jābūt, pamatojoties uz savstarpēji saskaņotiem izmaiņu pieprasījumiem (RFC, Request for change).Ja Pasūtītājs sniedz Izpildītājam izmaiņu pieprasījumus attiecībā uz būtisku jaunas funkcionalitātes izstrādi gan garantijas laikā, gan pēc garantijas termiņa beigām, Izpildītājam jānodrošina sistēmas uzlabošanas pakalpojumu sniegšana (funkcionalitātes izmaiņas) atbilstoši jaunām tiesību aktu prasībām un lietotāju prasībām noteiktā darba apjoma robežās (pēc abpusējās vienošanās ar Pasūtītāju), piemērojot Izpildītāja norādīto cilvēkstundas likmi. Izpildītājam, veicot tīmekļvietnes izmaiņu piegādes, jānodrošina Pasūtītāja lietotāju/administratoru apmācības, jāveic izmaiņas sistēmas dokumentācijā un jāveic izmaiņas pirmkodā vai jānodod izmaiņu piegādes pakotne, nosūtot uzstādīšanas instrukciju. Jaunajām piegādēm attiecināmi garantijas nosacījumi, kas minēti 12. punktā.  |  |
| 10. | **Kļūdu novēršanas termiņi** | Problēmu novēršanas maksimālais laiks darbdienās no problēmas pieteikšanas un reģistrēšanas/ klasifikācijas brīža atkarībā no problēmu būtiskuma ir šāds:• ļoti nozīmīgas problēmas (sistēmas darbības neatbilstības dēļ nav iespējama sistēmas funkciju un uzdevumu izpilde) – 2 stundas;• nozīmīgas problēmas (sistēma neatbalsta sistēmas funkciju un uzdevumu izpildi, bet iespējams alternatīvs pagaidu risinājums) – 8 stundas;* vidēji nozīmīgas problēmas (sistēmas neatbalsta vajadzīgas, taču ne ļoti nozīmīgu funkciju un uzdevumu izpildi) – 5 dienas;
* zemas prioritātes (problēma būtiski neietekmē sistēmas funkciju un uzdevumu izpildi) – 15 dienas.
 |  |
| 11. | **Darbi/nodevumi un termiņi** | * 1. **Tīmekļa vietnes un dokumentācijas izstrāde**

11.1.1.Tīmekļvietnes izstrādi uzsāk pēc prasību saskaņošanas rakstiskā veidā.* + 1. Tīmekļvietnes testēšana, ieviešana un atbalsta sniegšana uzstādīšanai Pasūtītāja infrastruktūrā un nepieciešamā konfigurēšana.
		2. Tīmekļvietnes pirmkodu, instalācijas un visas dokumentācijas nodošana Pasūtītājam.
		3. Izpildītājam pēc tīmekļvietnes izstrādes jāiesniedz tīmekļvietnes izstrādāto programmatūras risinājumu un gatavās programmatūras pielāgojumu pirmkodi, izpildkodi, instalācijas pakotnes un dokumentācija, tai skaitā uzstādīšanas un atjaunošanas instrukcija, lai Pasūtītājs patstāvīgi spētu uzstādīt sistēmu savā infrastruktūrā.
		4. Izpildītājam jāveic tīmekļvietnes izstrāde un nodošana Pasūtītājam akcepttestēšanai ne vēlāk kā līdz 10.12.2025.

**11.2.Tīmekļvietnes lietotāju/administratoru apmācības**Izpildītājam jāveic Pasūtītāja tīmekļvietnes lietotāju/administratoru apmācības (līdz 5 cilvēkiem) 2 mēnešu laikā pēc tīmekļvietnes pieņemšanas. Pēc mācībām jāsagatavo un jānodod lietotāja rokasgrāmata, kas ietver pamata lietošanas funkcionalitāti. **11.3.Tīmekļvietnes akcepttestēšana, kļūdu novēršana un tīmekļvietnes nodošana lietošanā.**  11.3.1. Pasūtītājs veic akcepttestēšanu 5 (piecu) darbdienu laikā pēc tīmekļvietnes uzstādīšanas Pasūtītāja infrastruktūrā.11.3.2. Kļūdu novēršanu veic tehniskās specifikācijas – tehniskā piedāvājuma šādā kārtībā:11.3.2.1. akcepttestēšanas laikā atrasto programmatūras izstrādes un ieviešanas kļūdu bezatlīdzības novēršana 5 (piecu) darbdienu laikā no pieteikšanas brīža;* + - 1. akcepttestēšanas laikā konstatētās programmatūras neefektīvās funkcionalitātes precizēšana vai līdzvērtīgas funkcionalitātes atkārtota izstrāde 10 darbdienu laikā no pieteikšanas brīža.
 |  |
| 12. | **Garantijas nosacījumi** | **12.1.Tīmekļvietnes garantija iekļauj vismaz šādu pakalpojumu sniegšanu Pasūtītājam saistībā ar piegādātajām komponentēm**:• Kļūdu vai nepilnību novēršana 10 darbdienu laikā no pieteikšanas brīža. • programmatūras licenču atjaunināšana.Garantijas pakalpojumu sniegšanas ietvaros netiek paredzēta bezmaksas jaunas funkcionalitātes izstrāde.Izpildītājs nodrošinās sistēmas ekspluatācijas atbalstu un problēmu novēršanu sistēmas ieviešanas un ekspluatācijas laikā.Izpildītājs nodrošinās atbalstu, un kļūdu novēršanu, kas paredz Pasūtītāja iekšēji apstrādātu un precīzi noformulētu problēmu pieteikumu reģistrēšanu, klasificēšanu un apstrādi saskaņā ar 10. punktā definēto reakcijas laiku un problēmu novēršana jāveic 10. punktā minētajos termiņos.Izpildītājam ir jānodrošina 24 (divdesmit četru) kalendāro mēnešu garantijas periods izstrādātajiem nodevumiem visa līguma ietvaros. |  |

3. Tehniskajā piedāvājumā papildus jāiekļauj (atsevišķu dokumentu veidā vai papildinot tehnisko

piedāvājumu ar atsevišķām sadaļām) atbilstoši nosakot nolikuma 13. punktā noteikto.

Datums:

Paraksts[[13]](#footnote-13):

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

Vārds, uzvārds: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Amats: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Saskaņā ar Ministru kabineta 2022.gada 8.marta noteikumiem Nr.157 “Noteikumi par valsts valodas zināšanu apjomu, valsts valodas prasmes pārbaudes kārtību un valsts nodevu par valsts valodas prasmes pārbaudi”. [↑](#footnote-ref-1)
2. http://europass.cedefop.europa.eu/lv/resources/european-language-levels-cefr [↑](#footnote-ref-2)
3. Pieteikumu paraksta Pretendentu pārstāvēt tiesīga persona vai pilnvarota persona (šādā gadījumā obligāti jāpievieno pilnvara). [↑](#footnote-ref-3)
4. Tabulu izmanto tik reizes, cik nepieciešams. Par katru pieredzi aizpilda jaunu tabulu. [↑](#footnote-ref-4)
5. Pieredzes aprakstu paraksta Pretendentu pārstāvēt tiesīga persona vai pilnvarota persona (šādā gadījumā obligāti jāpievieno pilnvara). [↑](#footnote-ref-5)
6. Tīmekļvietnes izstrāde tiek nodrošināta līdz 10.12.2025. [↑](#footnote-ref-6)
7. Finanšu piedāvājumu paraksta Pretendentu pārstāvēt tiesīga persona vai pilnvarota persona (šādā gadījumā obligāti jāpievieno pilnvara). [↑](#footnote-ref-7)
8. Ministru kabineta (skat. nolikuma 1. atsauci) noteikumos noteikto apliecību, kas apliecina speciālistu latviešu valodas zināšanas vai arī izglītības dokuments, kas apliecina, ka izglītība apgūta latviešu valodā, ja speciālistam latviešu valoda nav dzimtā valoda. [↑](#footnote-ref-8)
9. http://europass.cedefop.europa.eu/lv/resources/european-language-levels-cefr [↑](#footnote-ref-9)
10. Tehnisko piedāvājumu paraksta Pretendentu pārstāvēt tiesīga persona vai pilnvarota persona (šādā gadījumā obligāti jāpievieno pilnvara). [↑](#footnote-ref-10)
11. Tīmekļvietnes izstrāde tiek nodrošināta līdz 10.12.2025. [↑](#footnote-ref-11)
12. Finanšu piedāvājumu paraksta Pretendentu pārstāvēt tiesīga persona vai pilnvarota persona (šādā gadījumā obligāti jāpievieno pilnvara). [↑](#footnote-ref-12)
13. Tehnisko piedāvājumu paraksta Pretendentu pārstāvēt tiesīga persona vai pilnvarota persona (šādā gadījumā obligāti jāpievieno pilnvara). [↑](#footnote-ref-13)