

Deleģēšanas līgums Nr. 4.2-9/275-25

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 **Biedrība „Skalbes”**, tās direktores Andas Švinkas personā, kura rīkojās saskaņā ar statūtiem (turpmāk – Pakalpojuma sniedzējs) 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 rezultātīvo 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 Akts sagatavo divos eksemplāros, izņemot, ja Akts tiks parakstīts ar drošu elektronisko parakstu. Tādā gadījumā Akts sagatavo un paraksta vienā eksemplārā.

2.7. Ja Administrācija konstatē Trūkumus Tīmekļvietnes izstrādes pakalpojuma izpildē, Administrācija nodevumu nesaskaņo un neparaksta Akts. 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 Akts. 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 darbdienu 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 rezultativajiem 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 darbdienu 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 apliecināšus 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 apliecinājošu 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.

6. 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 (astonņpadsmit tūkstoši pieci simti piecdesmit *euro* un 00 centi), no kā administratīvo izmaksu apmērs ir 425 EUR (četri simti divdesmit pieci *euro* un 00 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 vienojoties 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 izlietos finansu 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 finansu 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 neizlietos finansu līdzekļus un iesniedz Administrācijai:

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

7.5.2. ziņojumu par finansu 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 darbdienu 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 četrus) 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 sniedzēja 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 neizmanto 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 pret darbību (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 jebkādam 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.

10. 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: Santa Laimiņa-Rubene, tālrunis 26363595, santa.laimina@skalbes.lv.

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 9 (deviņas) lappusēm un tam pievienoti pielikumi kopā uz 47 (četrdesmit septiņas) lappusēm, 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 administrācija

Adrese: Antonijas iela 6, Rīgā, LV-1010

Reģistrācijas numurs: 90001672316

Saņēmējs: Valsts kase

BIC kods: TRELLV22

Tiesu administrācijas konts:

Nr. LV58TREL219045814900B

A. Munda

Biedrība "Skalbes"

adrese: Tērbatas iela 69, Rīga, LV-1001

Reģistrācijas numurs: 40008017804

Norēķinu iestāde: Valsts kase

Kods: TRELLV22

Konts: LV24TREL919709200300B

A. Švinka _____

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

Tīmekļvietnes struktūra, saturs un informācijas ievietošanas termiņi

1. Tīmekļvietnē ir vismaz šādas sadaļas, kurās iekļauts apraksts par:
 - 1.1. pakalpojuma sniedzēju, valsts pārvaldes uzdevumu un tā nodrošināšanu (tai skaitā atsauci uz normatīvajiem aktiem);
 - 1.2. cietušā rīcību uzreiz pēc noziedzīgā nodarījuma;
 - 1.3. ziņošanas kārtību par noziedzīgo nodarījumu (tai skaitā par pienākumu ziņot policijai vai citai kompetentajai iestādei par vardarbību vai citu pret bērnu vērstu noziedzīgu nodarījumu);
 - 1.4. kriminālprocesa uzsākšanas pamatu un iemeslu;
 - 1.5. iespējamām psiholoģiskām izjūtām pēc noziedzīga nodarījuma;
 - 1.6. 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);
 - 1.7. noziedzīgo nodarījumu ārzemēs (piemēram, cietušā rīcība pēc noziedzīgā nodarījuma, ziņošanas kārtība par noziedzīgo nodarījumu, atbalsta saņemšanas iespējas ārzemēs);
 - 1.8. 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;
 - 1.9. ziņošanu par noziedzīgo nodarījumu (piemēram, ziņošanas kārtība u.c.);
 - 1.10. cietušo (tai skaitā nepilngadīgo cietušo) pirmstiesas procesā (piemēram, cietušā procesuālā statusa iegūšana, cietušā tiesības un pienākumi, pārstāvība, piedalīšanās procesuālajās darbībās);
 - 1.11. cietušo (tai skaitā nepilngadīgo cietušo) tiesā (piemēram, cietušā tiesības un pienākumi tiesu instancēs, pārstāvība, piedalīšanās krimināllietas iztiesāšanā);
 - 1.12. ar noziedzīgā nodarījuma rezultātā radītā kaitējuma atlīdzināšanu kriminālprocesā un civilprocesā;
 - 1.13. valsts kompensācijas pieprasīšanas un izmaksāšanas kārtību, tās saņemšanas nosacījumiem;
 - 1.14. zaudējuma novērtēšanu, apdrošināšanas atlīdzības pieprasīšanas un izmaksāšanas kārtību, tās saņemšanas nosacījumiem (piemēram, zaudējumi sakarā ar ceļu satiksmes negadījumu, nelaimes gadījumu, veselības un dzīvības apdrošināšana);
 - 1.15. sociālajiem pabalstiem un citām izmaksām (piemēram, apbedīšanas pabalsts, atlīdzība par pacienta dzīvībai vai veselībai nodarīto kaitējumu, kā arī par ārstniecības izdevumiem u.c.);
 - 1.16. cietušā (tai skaitā nepilngadīgā cietušā) tiesībām uz juridisko palīdzību (tai skaitā valsts nodrošināto juridisko palīdzību) kriminālprocesā un civilprocesā, tās pieprasīšanas, saņemšanas kārtību un nosacījumiem;
 - 1.17. psiholoģiskā atbalsta saņemšanas iespējām un dienestiem;

- 1.18. 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;
 - 1.19. valsts un pašvaldības nodrošinātajiem pakalpojumiem, sociālo rehabilitāciju, psihologa, sociālā darbinieka un jurista konsultācijām u.c.;
 - 1.20. aktualitātēm saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanu;
2. Tīmekļvietnē iekļauj:
 - 2.1. publikācijas, infografikas, statistisko informāciju, rezultatīvos rādītājus, informatīvos materiālus un citu informējoša rakstura informāciju saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanu;
 - 2.2. jautājumus un atbildes uz personu visbiežāk uzdotajiem jautājumiem saistībā ar valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanu;
 - 2.3. tīmekļvietnes lietotājiem kontaktinformāciju, nodrošinot sazināšanas iespējas (tai skaitā elektroniskā pasta adresi un kontakttālruni);
 - 2.4. 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 darb dienā 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.
 4. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina tīmekļvietnes satura atbilstību vismaz šim pielikumam, regulāri kontrolē tajā informācijas aktualitāti un ir atbildīgs par informācijas ievietošanas nodrošināšanu tīmekļa vietnē.
 5. Pakalpojuma sniedzējs izstrādā priekšlikumus tīmekļvietnes attīstībai.

**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 tīmekļvietnes lietotnes nodrošināšana				
	Kopā:				
	Tālrūpa "116006" publiskās atpazīstamības pasākumi (reklāma, sabiedriskās attiecības, bukleti un tml.)				
	Kopā:				
	Administratīvās izmaksas				
	Kopā:				

Pavisam kopā: _____ *euro*

Atlikums uz 202__gada __._____._____ *euro*

Sagatavotājs: _____
(amats, vārds, uzvārds)

Tālr. _____

E-pasta adrese: _____

**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 tīrzēšanas lietotnes nodrošināšana		
5.	Tālrūpa "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			
	<i>Nav ievērots</i>	<i>Daļēji ievērots</i>	<i>Ievērots</i>
Atbildības princips			
Kompetences princips			
Konfidencialitātes princips			
Ētikas attieksmes un rīcības princips			
Cilvēka personības respektēšanas princips			
Godīguma princips			
KRĪZES INTERVENCES PAMATPRINCIPI			
	<i>Nav ievērots</i>	<i>Daļēji ievērots</i>	<i>Ievērots</i>
Aktīvas klausīšanās princips			
Lakonisma princips			
Problēmas aktualitātes princips			
Emociju sasaistīšana ar saturu un būtību princips			
KRĪZES INTERVENCES VADĪBAS PRASMES			
	<i>Nav piemērota</i>	<i>Daļēji piemērota</i>	<i>Piemērota</i>
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)

**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 tīkšos, 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.	Tālrūpa "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
2025.gada deleģēšanas līgumam Nr. 4.2-9/275-25

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 tīrīšanas lietotnes nodrošināšana													

5.	Tālrūpa "116006" publiskās atpazīstamības pasākumi (reklāma, sabiedriskās attiecības, bukleti un tml.)													
6.	Administratīvās izmaksas													
	Kopā:													

Tiesu administrācija
A.Munda _____

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	74 200,00
1.1.	Atlīdzība (vadītājam un darbiniekiem, kuri nodrošina atbalsta tālruņa darbību)	50 000,00
1.2.	Zvanu centra nodrošināšanas pakalpojumi, sarunu izmaksas un citi telekomunikāciju pakalpojumi	3 000,00
1.3.	Biroja preces (kancelejas preces un biroja papīrs)	300,00
1.4.	Tīmekļvietnes uzturēšana	800,00
1.5.	Tīmekļvietnes izveide ¹	5 000,00
1.6.	Vienas cilvēkstundas izcenojums tīmekļvietnes funkcionalitātes papildinājumu izstrādei	40,00
1.7.	Tālruņa "116006" publiskās atpazīstamības pasākumi (reklāma, sabiedriskās attiecības, bukleti un tml.)	18 400,00
1.8.	Administratīvās izmaksas (ne vairāk kā 5 % no valsts pārvaldes uzdevuma īstenošanai piešķirtā finansējuma)	1 700,00
2.	Izdevumi valsts pārvaldes uzdevuma izpildei visam periodam (01.10.2025.-30.09.2028.)	222 600,00

¹ Tīmekļvietnes izstrāde tiek nodrošināta līdz 10.12.2025.

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.	Pretendents apliecina, ka pakalpojums tiks nodrošināts atbilstoši tehniskajā specifikācijā noteiktajam termiņam — no 2025. gada 1. oktobra līdz 2028. gada 30. septembrim, ievērojot visus līgumā noteiktos nosacījumus.
2.	Plānotā pieteikumu intensitāte	Telefonkonsultāciju skaits netiek garantēts - vidēji 115 (viens simts piecpadsmit) konsultācijas mēnesī.	Pretendents apliecina, ka apzinās, ka telefona konsultāciju skaits netiek garantēts un var mainīties, un ir gatavs nodrošināt pakalpojumu atbilstoši mainīgajam pieprasījumam. Pamatojoties uz sniegto informāciju, pretendents ir tehniski un organizatoriski sagatavots nodrošināt vidēji 115 (viens simts piecpadsmit) konsultācijas mēnesī.
		Čata skaits netiek garantēts - vidēji 75 (septiņdesmit pieci) konsultācijas mēnesī.	Pretendents apliecina, ka apzinās, ka čata konsultāciju skaits netiek garantēts un var mainīties atkarībā no pieprasījuma. Pretendents ir tehniski un personāla kapacitātes ziņā gatavs nodrošināt vidēji 75 (septiņdesmit piecas) konsultācijas mēnesī, ievērojot elastību pakalpojuma sniegšanā.
		Minimālais konsultantu skaits tālruņa darba laikā ir vismaz viens, neatkarīgi no ienākošo zvanu skaita.	Pretendents apliecina, ka visa tālruņa līnijas darbības laikā nodrošinās vismaz viena konsultanta nepārtrauktu pieejamību, neatkarīgi no ienākošo zvanu skaita, atbilstoši tehniskās specifikācijas prasībām.

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 apliecina, ka jau ir iegūtas numerācijas lietošanas tiesības uz vienoto bezmaksas tālruņa numuru “116006”, kas nodrošina pakalpojuma pārņemšanas nepārtrauktību un pieejamību.
		Pretendents nodrošina zvanu centra ieviešanu un pakalpojuma sniegšanai nepieciešamā tehniskā risinājuma izveidi, atbilstoši piedāvājumā iesniegtajam rīcības plānam.	Pretendents apliecina, ka nodrošinās zvanu centra ieviešanu un pakalpojuma sniegšanai nepieciešamā tehniskā risinājuma izveidi, atbilstoši piedāvājumā iesniegtajam rīcības plānam un pakalpojuma darbības uzsākšanai noteiktajā termiņā.
		Pretendents nodrošina operatoru sagatavošanu pakalpojuma izpildei pietiekamā skaitā.	Pretendents apliecina, ka nodrošinās operatoru sagatavošanu pakalpojuma izpildei pietiekamā skaitā, atbilstoši paredzētajam konsultāciju apjomam un pakalpojuma kvalitātes prasībām.
		Līdz tīmekļvietnes izveidei, Pretendents var bez atlīdzības saņemt lietošanā tīmekļvietni cietusajiem.lv, kurā jānodrošina pakalpojuma izpilde pēc Pasūtītāja pieprasījuma.	Pretendents apliecina, ka līdz jaunās tīmekļvietnes izveidei nodrošinās pakalpojuma izpildi tīmekļvietnē www.cietusajiem.lv , kuru izmantos bez atlīdzības saskaņā ar Pasūtītāja pieprasījumu.
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.	Pretendents apliecina, ka nodrošinās ienākošo zvanu apkalpošanas tehnisko infrastruktūru ar kapacitāti vismaz 10 (desmit) vienlaicīgiem balss kanāliem. Tiks nodrošināts automātisks paziņojums latviešu valodā katram nākamajam zvanītājam, ja visi konsultanti būs aizņemti. Paziņojuma saturs būs emocionāli atbalstošs un pielāgots cilvēkam krīzes situācijā, un tas tiks iepriekš 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.	Pretendents apliecina, ka zvanu centra sistēmā jau ir ieviesta interaktīvā atbilžu ģenerēšanas funkcionalitāte (IVR – Interactive Voice Response), kas nodrošina pieprasījumu apstrādi bez cilvēka līdzdalības.
6.	Zvana savienošana	Pretendentam pakalpojuma sniegšanas darba laikā jānodrošina 95% (deviņdesmit piecu procentu) pieejamība ienākošajiem zvaniem.	Pretendents apliecina, ka pakalpojuma sniegšanas darba laikā nodrošinās vismaz 95% (deviņdesmit piecu procentu) pieejamību

			ienākošajiem zvaniem, ievērojot tehniskās specifikācijas prasības un nodrošinot atbilstošu personāla un tehnisko resursu kapacitāti.
		Pretendentam jānodrošina vismaz 80% (astoņdesmit procentu) ienākošo zvanu savienošana ar operatoru ne vēlāk kā 20 (divdesmit) sekunžu laikā.	Pretendents apliecina, ka nodrošinās vismaz 80% (astoņdesmit procentu) ienākošo zvanu savienošana ar operatoru ne vēlāk kā 20 (divdesmit) sekunžu laikā, atbilstoši noteiktajām kvalitātes prasībām un pakalpojuma pieejamības standartiem.
7.	Darba laiks	Darba dienās, brīvdienās un svētku dienās tālrunis darbojas no 12:00-22:00.	Pretendents apliecina, ka nodrošinās pakalpojuma pieejamību katru dienu — darba dienās, brīvdienās un svētku dienās — laika posmā no plkst. 12.00 līdz 22.00, atbilstoši tehniskās specifikācijas prasībām.
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 apliecina, ka nodrošinās tālruņa līnijas vadītāju, kurš būs atbildīgs par visu ar pakalpojuma sniegšanu saistīto procesu kvalitatīvu izpildi, tostarp konsultantu darba koordinēšanu, organizatoriskā atbalsta sniegšanu, pakalpojuma sniegšanas kārtības noteikšanu un publicitātes pasākumu saskaņošanu. Vadītājs piedalīsies darba un starpinstitucionālās sanāksmēs, uzturēs regulāru saziņu ar Pasūtītāju, sagatavos atskaites un citus pārskatus pēc pieprasījuma, kā arī komunicēs ar medijiem, tehniskā atbalsta dienestu un citiem iesaistītajiem speciālistiem pakalpojuma izpildes nodrošināšanai. Pretendents apliecina, ka nodrošinās 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 apliecina, ka nodrošinās 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 apliecina, ka reizi mēnesī sagatavos atskaites un regulāri nodrošinās analītiskās informācijas apmaiņu ar Pasūtītāju, ievērojot Līguma (projekts) 2. pielikumā norādīto atskaites veidlapu.
		Pretendents sagatavo tālruņa “116006” publiskās atpazīstamības (reklāma, sabiedriskās attiecības utt.) aktivitāšu plānu, to iepriekš saskaņojot ar Pasūtītāju.	Pretendents apliecina, ka sagatavos tālruņa “116006” publiskās atpazīstamības (reklāma, sabiedriskās attiecības u.c.) aktivitāšu plānu, to iepriekš saskaņojot ar Pasūtītāju
		Pretendents nodrošina saņemto pieteikumu (sūdzību) risināšanu un operatīvu informācijas apmaiņu ar Pasūtītāju.	Pretendents apliecina, ka nodrošinās 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.	Pretendents apliecina, ka nodrošinās pakalpojuma ietvaros izmantoto informācijas tehnoloģiju un telekomunikāciju sistēmu pienācīgu monitoringu un operatīvu atbalstu problēmu vai bojājumu gadījumos.
9.	Darba nodrošinājums vietu	Pretendents par saviem līdzekļiem nodrošina operatorus ar darba vietām (tai skaitā tehnisko un programmatūras aprīkojumu) savās telpās.	Pretendents apliecina, ka par saviem līdzekļiem nodrošinās operatorus ar darba vietām, tostarp ar nepieciešamo 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 (<i>Interactive voice response</i>) laikā atteikto zvanu skaits; • sarunu ilgums; • vidējais laiks līdz savienojumam ar operatoru; • sūdzību uzskaitē; Visi atskaišu sistēmas dati ir viegli un ērti eksportējami csv, xlsx u.c formātos.	Pretendents apliecina, ka nodrošinās ikmēneša datu apkopojumu, kurā tiks norādīts: • atbildēto/neatbildēto zvanu skaits (stundas, dienas, mēneša griezumā), • IVR (<i>Interactive voice response</i>) laikā atteikto zvanu skaits, • sarunu ilgums, • vidējais laiks līdz savienojumam ar operatoru, • sūdzību uzskaitē. Pretendents apliecina, ka visi atskaišu sistēmas dati būs viegli un ērti eksportējami tādos formātos kā .csv, .xlsx un citos.

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 apliecina, ka nodrošinās fizisko personu datu aizsardzību 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 (Vispārīgā datu aizsardzības regula), kā arī Fizisko personu datu apstrādes likumam.
		Pretendents ir atbildīgs par pakalpojuma informācijas izpaušanu saviem darbiniekiem tikai tādā apjomā, kas nepieciešama Līguma noteikumu izpildei.	Pretendents apliecina, ka ir atbildīgs par pakalpojuma informācijas izpaušanu saviem darbiniekiem tikai tādā apjomā, kas nepieciešams Līguma noteikumu izpildei.
12.	Kvalitātes kritēriji	Konsultācijas tiek sniegtas latviešu valodā, bet iespēju robežās jāsniiedz konsultācijas klientam saprotamā valodā.	Pretendents apliecina, ka konsultācijas tiks sniegtas latviešu valodā, kā arī iespēju robežās – klientam saprotamā valodā.
		Konsultantam saruna jāveic, ievērojot krīzes intervences vadlīnijas un labo praksi.	Pretendents apliecina, ka konsultanti veiks sarunas, 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.	Pretendents apliecina, ka organizēs vismaz vienu (1) kontrolzvanu katram darbiniekam, izvērtējot konsultanta kompetenci, attieksmi un atbilstību krīzes intervences konsultācijas kritērijiem, kā arī reizi mēnesī iesniegs Pasūtītājam kvalitātes pārbaudes rezultātus atbilstoši pakalpojuma kvalitātes vērtēšanas kārtībai.
13.	Papildus informācija	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.).	Valsts pārvaldes uzdevuma nodrošināšanai izmantotie tehniskie līdzekļi Tālruņa pakalpojuma infrastruktūra tiek nodrošināta ar SIA CSC Telecom, izmantojot LVRTC datu centru (Zaķusalas krastmala 1a) ar augstas drošības un nepārtrauktības prasībām atbilstošu IKT vidi. Informācijas sistēmas un zvanu infrastruktūra: • TELES NGN Class 4 Softswitch ar jaudu līdz 20 000 vienlaicīgiem zvaniem;

			• Media Gateway ar 63 E1 un 504 VoIP kanāliem (balss kodeki G.711, G.723, G.729; • Automātiska zvanu sadale (ACD) un iespēja pieslēgt IVR sistēmu; • Izejošo zvanu un atgādinājuma īsziņu funkcionalitāte; • Reāllaika zvanu uzraudzība un statistikas pārskati. Tīkla un datoru infrastruktūra: • Savienojums ar visiem lielākajiem Latvijas operatoriem (LMT, Tele2, Bite Latvija, Tet u.c.), ar rezerves savienojumu caur CSC Telecom Lietuvas infrastruktūru; • Augsta pieejamība (HA) ar automātisku pārdresāciju bojājumu gadījumā; • 24/7 sistēmu un tīkla parametru monitorings ar Zabbix un Teles C4. Drošības un nepārtrauktības nodrošinājums: • Elektrobarošana no diviem neatkarīgiem avotiem, akumulatoru un dīzeļģeneratora rezerves; • Automātiska mitruma un temperatūras kontrole serveru telpās; • Divu līmeņu fiziskās piekļuves kontrole un piekļuves žurnāls; • Fiziski nodalīta un slēdzama datu centra telpa. Šī infrastruktūra nodrošina stabilu, drošu un nepārtrauktu zvana centra darbību atbilstoši tehniskajai specifikācijai.
		13.2. Telefonlīnijas ierīkošanas laika plāns, procesa apraksts, ietverot darbu ietilpību un apjomu darba dienās.	13.2. Pretendents apliecina, ka nepieciešamā telefonlīnija jau šobrīd ir ierīkota un pilnībā darbojas, un pakalpojuma sniegšanu ir iespējams uzsākt nekavējoties ar līguma noslēgšanas brīdi, tādējādi nav nepieciešams papildu laiks telefonlīnijas ierīkošanai vai konfigurēšanai.
		13.3. Tīmekļvietnes ierīkošanas laika plāns, procesa apraksts, ietverot darbu ietilpību un apjomu darba dienās;	13.3. Pretendents apliecina, ka tīmekļvietne tiks izstrādāta un nodota lietošanā līdz 2025. gada 10. decembrim, ievērojot zemāk norādīto darbu izpildes plānu un secību. Projekts tiks sadalīts

			vairākos izstrādes posmos (sprintos), nodrošinot plānveidīgu un kvalitatīvu rezultātu. Darbu posmi, procesa apraksts un darbu ietilpība: 1.–5. darba diena (1. nedēļa) – Onboarding process: projekta mērķu saskaņošana ar Pasūtītāju, padziļināta lietotāju vajadzību un atslēgvārdu (<i>keyword</i>) analīze, esošās informācijas sistēmas un satura izvērtēšana. 6.–10. darba diena (2. nedēļa) – Mājaslapas <i>sitemap</i> un <i>wireframe</i> izveide, struktūras vizuālā shēma un loģikas saskaņošana ar Pasūtītāju. 11.–20. darba diena (3.–4. nedēļa) – Dizaina sistēmas izstrāde: vizuālā stila izveide, krāsu un fontu izvēle, <i>desktop</i> un <i>mobile</i> versiju dizainu sagatavošana un apstiprināšana. 21.–35. darba diena (5.–7. nedēļa) – Mājaslapas <i>frontend</i> un <i>backend</i> izstrāde testa vidē, funkcionalitātes programmēšana, kvalitātes nodrošināšanas (QA) testēšana un nepieciešamo uzlabojumu ieviešana. 36.–38. darba diena (8. nedēļas sākums) – Gala testēšana un satura ievade. 39.–40. darba diena (8. nedēļas beigas) – Publiskošana un nodošana lietošanā Pasūtītājam. Kopējais izpildes ilgums: 40 darba dienas (atbilstoši projekta uzsākšanas brīdim). Gala termiņš: 2025. gada 10. decembris.
--	--	--	---

		13.4. Pretendenta personāla darba organizācijas sistēma, iesaistīto personu skaits, lomu un uzdevumu apraksti.	13.4. Pretendents apliecina, ka tā personāla darba organizācijas sistēma ir izveidota tā, lai nodrošinātu nepārtrauktu un kvalitatīvu pakalpojuma sniegšanu. Kopā tiek nodarbināti 7 cilvēki: • 1 tālruņa līnijas vadītājs, kurš ir atbildīgs par visu ar pakalpojuma sniegšanu saistīto procesu kvalitatīvu izpildi, tostarp konsultantu darba koordinēšanu, organizatoriskā atbalsta sniegšanu, pakalpojuma sniegšanas kārtības noteikšanu un publicitātes pasākumu saskaņošanu. Vadītājs piedalās darba un starpinstitucionālās sanāksmēs, uztur regulāru saziņu ar Pasūtītāju, sagatavo atskaites un citus pārskatus pēc pieprasījuma, kā arī komunicē ar medijiem, tehniskā atbalsta dienestu un citiem iesaistītajiem speciālistiem pakalpojuma izpildes nodrošināšanai. • 6 konsultanti, kuri nodrošina tūlītēju atbalstu klientiem. Visi piesaistītie konsultanti ir sertificēti un apmācīti krīzes intervences konsultēšanā (vismaz 44 akadēmisko stundu apmērā, programmas “Krīzes intervence, pamatlīmenis” ietvaros). Turklāt katrs no konsultantiem ir ieguvis vismaz 200 darba stundu praktisko pieredzi programmas “Krīzes intervence, pilnveides līmenis” ietvaros. • Pretendents apliecina, ka līguma izpildes gaitā tiks nodrošinātas visas nepieciešamās papildus apmācības ar mērķi pastāvīgi uzturēt augstu konsultēšanas kvalitāti. Pretendents apliecina, ka līguma izpildes gaitā tiks nodrošinātas visas nepieciešamās papildus apmācības ar mērķi pastāvīgi uzturēt augstu konsultēšanas kvalitāti.
--	--	--	---

		13.5. Valsts pārvaldes uzdevuma sniegšanas procesu apraksts jeb rīcības shēma, lai nodrošinātu tā sniegšanu un nodrošinātu noteiktos kvalitātes rādītājus un konfidencialitātes prasības atbilstoši tehniskās specifikācijā noteiktām prasībām.	13.5. Valsts pārvaldes uzdevuma sniegšanas procesu apraksts jeb rīcības shēma. Pretendents apliecinā, ka ir izstrādājis un nodrošinās efektīvu valsts pārvaldes uzdevuma sniegšanas procesu, ievērojot tehniskajā specifikācijā noteiktās kvalitātes un konfidencialitātes prasības. Procesa apraksts un rīcības shēma: 1. Zvanu pieņemšana un reģistrācija – visi ienākošie zvani tiek reģistrēti zvanu apstrādes sistēmā. 2. Problēmas vai jautājuma izvērtēšana – operators, balstoties uz noteiktu iekšēji izstrādātu protokolu, identificē zvana būtību un vajadzības. 3. Atbilstošā atbalsta nodrošināšana – zvana laikā sniedz tūlītēju emocionālu vai informatīvu atbalstu. 4. Kvalitātes nodrošināšana – regulāra zvanu monitorēšana, atgriezeniskās saites apkopošana, kvalitātes standartu ievērošana. 5. Konfidencialitāte – visa apstrādātā informācija tiek glabāta un izmantota saskaņā ar GDPR un iekšējām drošības procedūrām. 6. Datu aizsardzība – tiek izmantoti droši sakaru kanāli, piekļuves tiesību kontrole un datu šifrēšana. 7. Pārskatu sagatavošana – regulāri ziņojumi Pasūtītājam par sniegto pakalpojumu apjomu, kvalitāti un identificētajiem uzlabojumiem. Kvalitātes rādītāju nodrošināšana: • Reakcijas laiks un problēmu novēršana atbilstoši 10. punktā noteiktajiem termiņiem. • Visu konsultantu profesionāla un standartizēta darbība atbilstoši apmācību prasībām.
--	--	---	--

			Nepārtraukta sistēmas darbība un darbības nepārtrauktības plāns.
		13.6. Plāns 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.;	13.6. Pretendents apliecina, ka ir izstrādāts un tiek īstenots plāns informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma rezervēšanas un nepārtrauktības nodrošināšanai, kas paredz pilnvērtīgu darbību arī ārkārtas situācijās. Plāns ietver: - elastīgu darba organizāciju, kas ļauj nodrošināt pakalpojuma sniegšanu no vairākām pilnvērtīgi aprīkotām darba vietām, savienotām ar centralizētu tehnisko platformu; - nepārtrauktu piekļuvi visiem sistēmas rīkiem un datu bāzēm neatkarīgi no darba vietas atrašanās vietas, saglabājot nemainīgu pakalpojuma kvalitāti; - risinājumus īstermiņa elektroenerģijas padeves traucējumu, datu pārraides traucējumu vai tehniskā aprīkojuma bojājumu gadījumā, tostarp tūlītēju pārslēgšanos uz rezerves infrastruktūru; - piespiedu evakuācijas vai citu ārkārtas apstākļu gadījumā — iespēju nekavējoties turpināt pakalpojuma sniegšanu no alternatīvām darba vietām; - klientu datu drošības un konfidencialitātes nodrošināšanu atbilstoši GDPR un tehniskajā specifikācijā noteiktajām prasībām; nepārtrauktu tehnisko un konsultatīvo atbalstu pakalpojuma darbības laikā.
		13.7. Tālruņa publiskās atpazīstamības plāns pirmajam ceturksnim.	13.7. Pretendents apliecina, ka ir izstrādāts tālruņa publiskās atpazīstamības plāns pirmajam ceturksnim, kura mērķis ir nodrošināt pakalpojuma atpazīstamību un sasniedzamību mērķa auditorijai. Plāns ietver:

			• informatīvas reklāmas laukumu izvietojumu izdevniecībā
			• “Rīgas Viļņi” ar skaidru pakalpojuma aprakstu, kontaktinformāciju un pieejamības norādi; • regulāru komunikāciju sociālo tīklu platformās
			• (Facebook, Instagram) izmantojot gan informatīvus, gan vizuāli pievilcīgus materiālus; • radio reklāmas kampaņas īstenošana, lai sasniegtu cietušos, kuriem nav piekļuves interneta resursiem. Radio kā informācijas kanāls nodrošina ātru un efektīvu ziņas izplatību, īpaši reģionos un mērķauditorijās, kur digitālo platformu izmantošana ir ierobežota.; • piedalīšanās publiskos pasākumos – lekciju, semināru un diskusiju organizēšana un dalība dažādos sabiedriskos un profesionālos pasākumos ar mērķi informēt par cietušo tiesībām un pieejamo palīdzību, tostarp par informatīvā tālruņa pakalpojumu; • sadarbību ar pašvaldībām un NVO, lūdzot izvietot informāciju viņu mājaslapās un informatīvajos kanālos; atpazīstamības rezultātu izvērtēšanu ceturkšņa beigās, balstoties uz sasniegtās auditorijas datiem un saņemto zvanu apjomu.

2. Tīmekļvietnes tehniskā specifikācija

2. tabula

Nr.p.k.	Prasības nosaukums	Prasība	Pretendenta piedāvājums (aizpilda pretendents, apliecinot atbilstību tehniskās specifikācijas prasībām vai aprakstot piedāvāto):
1.	Tīmekļvietnes izveide	1.1.Pretendents nodrošina tīmekļvietnes izveidi līdz 10.12.2025.	1.1. Pretendents apliecina, ka nodrošinās tīmekļvietnes izveidi līdz 2025. gada 10. decembrim, ievērojot līguma un tehniskās specifikācijas prasības.
		1.2.Pretendents nodrošina tīmekļvietnes izveidi, kurā atspoguļota informācija atbilstoši tehniskās specifikācijas 1.pielikumam, kā arī nodrošina tās uzturēšanu pēc izstrādes.	1.2. Pretendents apliecina, ka nodrošinās tīmekļvietnes izveidi, kurā atspoguļota informācija atbilstoši tehniskās specifikācijas 1. pielikumam, kā arī nodrošinās tīmekļvietnes uzturēšanu pēc tās izstrādes.
		1.3.Nodrošināt tīmekļvietnes bezmaksas garantijas periodu 2 gadus pēc tīmekļvietnes ieviešanas.	1.3. Pretendents apliecina, ka nodrošinās bezmaksas garantijas periodu 2 gadus pēc tīmekļvietnes izveidošanas.
		1.4. tīmekļvietnes uzturēšanu un programmnodrošinājumu, un regulāru atjaunināšanu deleģēšanas līguma darbības laikā.	1.4. Pretendents apliecina, ka spēs nodrošināt 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.	1.5. Pretendents apliecina, ka tīmekļvietne tiks veidota saturiski un vizuāli viegli uztveramā veidā, izmantojot mūsdienīgus informācijas un komunikāciju tehnoloģiju rīkus, tostarp video, audio, foto, piesaisti sociālajiem medijiem. Tīmekļvietne tiks pielāgota lietošanai no mobilajām ierīcēm un nodrošināta ar satura automātiskās tulkošanas funkciju, kā arī tajā tiks sniegta informācija par pakalpojumu atbilstoši Līguma 1. pielikumam.
		1.6. Pretendents nodrošina tiešsaistes tērzētavas (čata) funkciju Tīmekļvietnē.	1.6. Pretendents apliecina, ka nodrošinās tiešsaistes tērzētavas (čata) funkciju tīmekļvietnē.

2.	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 (viedtālruniem, planšetēm), Tīmekļvietnes saturam ir jāpielāgojas dažādu ekrānu izmēriem, nekropļojot tā izskatu; 2.1.4. Tīmekļvietnes satura valoda - latviešu valoda (ar iespēju nodrošināt automātisku 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) <i>WordPress</i> 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	2.1. Tīmekļvietnes dizains un valoda 2.1.1. Pretendents apliecina, ka tīmekļvietnes dizains būs oriģināls un mūsdienīgs, balstīts uz aktuālajām dizaina tendencēm, atspoguļos cietušā identitāti. 2.1.2. Pretendents apliecina, ka tīmekļvietnes sadaļas būs vizuāli pievilcīgas un ērti lietojamas, izmantojot gan tekstuālos, gan vizuālos elementus. 2.1.3. Pretendents apliecina, ka dizains būs responsīvs un pielāgots dažādu ekrānu izmēriem un mobilajām ierīcēm. 2.1.4. Pretendents apliecina, ka satura valoda būs latviešu, ar iespēju nodrošināt automātisku tulkojumu vismaz angļu valodā un, iespēju robežās, citās ES valodās. 2.2. Tīmekļvietnes tehniskais risinājums 2.2.1. Pretendents apliecina, ka tiks izmantota <i>WordPress</i> jaunākā versija, nodrošinot stabilu funkcionalitāti pēc atjauninājumiem. 2.2.2. Pretendents apliecina, ka SVS būs lietojama bez programmēšanas zināšanām. 2.2.3. Pretendents apliecina, ka piekļuve SVS būs tikai ar administratora piešķirtu lietotājvārdu un paroli. 2.2.4. Pretendents apliecina, ka tiks izstrādāta responsīva versija iOS un Android ierīcēm. 2.2.5. Pretendents apliecina, ka tiks ievērotas labas SEO prakses un nodrošināta lapas optimizācija meklētājserveriem. 2.2.6. Pretendents apliecina, ka tīmekļvietne atbilst WCAG 2.1 AA līmenim. 2.2.7. Pretendents apliecina, ka katrai sadaļai būs norādīts ievietošanas un pēdējās aktualizācijas datums. 2.2.8. Pretendents apliecina, ka būs drukas versija ar avota adresi un drukas datumu/laiku. 2.2.9. Pretendents apliecina, ka būs atslēgvārdu pievienošanas funkcionalitāte un meklēšana.
----	---	--	--

		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 <i>meta description</i> 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 <i>WPBakery Page Builder</i> 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	2.2.10. Pretendents apliecina, ka tiks nodrošināts WPBakery Page Builder vai līdzvērtīgs rīks ērtai satura formatēšanai. 2.2.11. Pretendents apliecina, ka būs iespēja dalīties ar saturu sociālajos tīklos un nosūtīt to e-pastā. 2.2.12. Pretendents apliecina, ka neeksistējošu saišu gadījumā lietotājs tiks pārdresēts uz sākumlapu. 2.2.13. Pretendents apliecina, ka tiks nodrošināta statistikas uzskaitē, izmantojot GDPR prasībām atbilstošus rīkus. 2.2.14. Pretendents apliecina, ka SVS atbalstīs vairāku administratoru un lietotāju vienlaicīgu darbu. 2.2.15. Pretendents apliecina, ka katrai sadaļai būs "breadcrumbs" navigācija. 2.2.16. Pretendents apliecina, ka būs ērta attēlu un video pievienošana ar SEO prasībām atbilstošu mediju bibliotēku. 2.2.17. Pretendents apliecina, ka attēlu izmērs tiks optimizēts automātiski. 2.2.18. Pretendents apliecina, ka publiskajā vidē attēli netiks rādīti kompresētā formā. 2.2.19. Pretendents apliecina, ka mediju katalogā būs iespējama meklēšana pēc nosaukuma. 2.2.20. Pretendents apliecina, ka būs iespējams pievienot dokumentus (PDF, Word, Excel, PowerPoint, JPG, PNG, audio u.c.). 2.2.21. Pretendents apliecina, ka tīmekļvietne darbosies Chrome, Firefox, Edge, Safari un Opera pārlūkās. 2.2.22. Pretendents apliecina, ka izstrādes laikā vietne būs uz izpildītāja servera, pēc izstrādes – uz pasūtītāja servera, nodrošinot tehnisko dokumentāciju un uzstādīšanas instrukcijas. 2.2.23. Pretendents apliecina, ka tīmekļvietne darbosies vienlaikus līdz 500 lietotājiem. 2.2.24. Pretendents apliecina, ka domēna uzturēšanu nodrošinās pasūtītājs. 2.2.25. Pretendents apliecina, ka nodrošinās SSL sertifikāta iegādi.
--	--	--	--

		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 (<i>redirect</i>) 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 – VDA) 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 jāsaturs norādes uz sadaļas atrašanās vietu Tīmekļvietnes satura struktūrā (breadcrumbs); 2.2.16. Ērta multimedijāla 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;	2.3. Tērzēšanas lietotne 2.3.1. Pretendents apliecina, ka tērzēšanas lietotne darbosies no plkst. 12:00 līdz 22:00. 2.3.3. Pretendents apliecina, ka ārpus darba laika būs iespēja atstāt ziņu. 2.3.4. Pretendents apliecina, ka čata saturs netiks saglabāts, izņemot auditpierakstus par sākuma un beigu laiku. 2.3.5. Pretendents apliecina, ka čats būs anonīms un sarakstes netiks saglabātas.
--	--	--	--

		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 saspīstus (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 - <i>PDF, Word, Excel, Powerpoint</i>, 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. Izpildītājam jāiesniedz un jāsapasina 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 līdzī, 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;	3.1.1. Pretendents apliecina, ka tīmekļvietnē tiks nodrošināts navigācijas ceļš, kas parādās, lietotājam nonākot dziļāk tīmekļvietnes sadaļās. 3.1.2. Pretendents apliecina, ka tīmekļvietnē būs pieejami palīgrīki – lapas karte, meklēšana un tīmekļvietnes tālummaiņa. 3.1.3. Pretendents apliecina, ka tīmekļvietnē būs sadaļu izvēlnes josla lapas augšpusē, kas ļauj izvēlēties nepieciešamo sadaļu un apakšsadaļas un kas sekos līdzī, velkot lapu uz leju, ar pielāgotu sašaurināto dizainu. 3.1.4. Pretendents apliecina, ka katrai sadaļai būs raksturojošs fotoattēls augšpusē zem sadaļu izvēlnes un sadaļas virsraksta. 3.1.5. Pretendents apliecina, ka sadaļām ar apakšizvēlni būs iekļauti 2.–4. līmeņa ieraksti. 3.1.6. Pretendents apliecina, ka lapas apakšējā daļā būs dizaina lauks ar kontaktinformāciju, logo, saitēm uz svarīgākajām sadaļām un lapas karti. 3.1.7. Pretendents apliecina, ka tīmekļvietnē būs saites uz sociālo mediju profiliem.

		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.	3.1.8. Pretendents apliecina, ka tīmekļvietnē tiks norādītas autortiesības. 3.1.9. Pretendents apliecina, ka visas tīmekļvietnes sadaļas tiks veidotas pēc vienota dizaina principa – izmantojot vienotus dizaina elementus, krāsojumu un teksta izvietojumu, lai nodrošinātu 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 definētajām 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, veikta 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	4.1. Pretendents apliecina, ka nodrošinās lietotāju (t.sk. administratoru) tiesību, autorizācijas un auditācijas prasību izpildi. 4.1.1. Pretendents apliecina, ka lietotāju piekļuves tiesības tiks piešķirtas atbilstoši lomām, nodrošinot pieeju tikai atļautajam saturam un funkcionalitātei. 4.1.2. Pretendents apliecina, ka pirms jebkādas darbības sistēmā tiks pārbaudītas lietotāja tiesības. 4.1.3. Pretendents apliecina, ka nesekmīgas autorizācijas gadījumā lietotājam tiks parādīts paziņojums bez iemesla skaidrojuma. 4.1.4. Pretendents apliecina, ka pirms darba ar sistēmas moduļiem (izņemot publiskas funkcijas) lietotājs tiks autentificēts. 4.1.5. Pretendents apliecina, ka administratori un lietotāji attālināti pieslēgsies, izmantojot divu faktoru autentifikāciju. 4.1.6. Pretendents apliecina, ka autentificētu lietotāju darbības tiks reģistrētas auditpierakstos un glabātas 18 mēnešus. 4.1.7. Pretendents apliecina, ka pēc vairākiem neveiksmīgiem pieslēgšanās mēģinājumiem tiks lietots CAPTCHA mehānisms. 4.1.8. Pretendents apliecina, ka administrators varēs slēgt lietotāja kontu, un slēgts konts nevarēs izveidot sesiju. 4.1.9. Pretendents apliecina, ka sistēma pārtrauks neaktīva lietotāja sesiju pēc noteikta laika (konfigurējams), un darbu varēs turpināt tikai pēc atkārtotas autentifikācijas.

		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 (pieprasītis 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 valā Tīmekļvietnes sadaļas.	5. Meklēšanas funkcionalitāte 5.1. Pretendents apliecina, ka tiks nodrošināts meklēšanas logs ar funkcionalitāti, kas darbosies visās tīmekļvietnes sadaļās un apakšsadaļās. 5.2. Pretendents apliecina, ka būs atslēgvārdu pievienošanas funkcionalitāte rakstiem un to meklēšana. 5.3. Pretendents apliecina, ka meklēšanas funkcionalitātē būs filtrs, kas meklēs visās tīmekļvietnes sadaļās. 5.4. Pretendents apliecina, ka meklēšanas funkcija būs adaptēta dizainam un meklēšanas logs būs redzams visās tīmekļvietnes sadaļās, iebūvēts lapas rāmī, kas nemainās, pārvietojoties pa vietni.
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	Papildu prasības un nosacījumi 1. Pretendents apliecina, ka visa tiešā komunikācija starp Pasūtītāju un Izpildītāju tiks nodrošināta latviešu valodā. 2. Pretendents apliecina, ka sniegs priekšlikumus, ja kāda tehniskās specifikācijas punkta ieviešanai būs pieejami labāki risinājumi. 3. Pretendents apliecina, ka visi nodevumi visos to formātos būs Pasūtītāja īpašums ar brīdi, kad abpusēji būs izpildītas saistības

		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.	par attiecīgajiem nodevumiem, un Pasūtītājam būs tiesības brīvi ar tiem rīkoties. 4. Pretendents apliecina, ka nav tiesīgs nekādā veidā iegūt, iepazīties, kopēt vai lietot Pasūtītāja datus un/vai risinājuma specifisko programmatūru, kurai varētu būt pieeja pakalpojuma sniegšanas procesā, izņemot gadījumus, kad tas ir nepieciešams pakalpojuma sniegšanas saistību izpildei un iepriekš saskaņots ar Pasūtītāju.
7.	TĪMEKLVIETNES 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.	Pretendents apliecina, ka nodrošinās tīmekļvietnes ekspluatācijas atbalstu un problēmu novēršanu sistēmas ieviešanas un ekspluatācijas laikā. Pretendents apliecina, ka nodrošinās atbalstu, kas paredz Pasūtītāja iekšēji apstrādātu un precīzi noformulētu problēmu pieteikumu reģistrēšanu, klasificēšanu un apstrādi saskaņā ar definētiem reakcijas laikiem. Pretendents apliecina, ka, konstatējot problēmas tīmekļvietnes ieviešanas un ekspluatācijas laikā, tās novērsīs Tehniskajā specifikācijā noteiktajos termiņos.
8.	PIETEIKUMU, PROBLĒMU ZIŅOJUMU UN IZMAIŅU PIEPRASĪJUMU APSTRĀDES KĀRTĪBA	Izpildītājam jānodrošina Pasūtītāja pieteikto problēmziņojumu uzskaitē 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	Pretendents apliecina, ka nodrošinās Pasūtītāja pieteikto problēmziņojumu uzskaiti un informēšanu par to izpildes progresu, kā arī pēc Pasūtītāja pieprasījuma sniegs uzkrātos datus. Pretendents apliecina, ka darbdienās nodrošinās reakcijas laiku, kas nepārsniedz 2 stundas no problēmu ziņojuma pieteikšanas brīža, ietverot problēmu ziņojuma pieņemšanu, reģistrēšanu, problēmu novēršanas laika un būtiskuma abpusēju saskaņošana ar Pasūtītāju, izpēti, klasifikāciju un atbildes sniegšanu par problēmas novēršanas termiņiem.
9.	TĪMEKLVIETNES IZMAIŅAS UN PIEGĀŽU KĀRTĪBA	Tīmekļvietnes funkcionalitātes papildināšanai jābūt, pamatojoties uz savstarpēji saskaņotiem izmaiņu pieprasījumiem (RFC, Request for change).	Pretendents apliecina, ka tīmekļvietnes funkcionalitātes papildināšana tiks veikta, 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.	Ja Pasūtītājs sniegs izmaiņu pieprasījumus attiecībā uz būtisku jaunas funkcionalitātes izstrādi gan garantijas laikā, gan pēc garantijas termiņa beigām, Pretendents nodrošinās sistēmas uzlabošanas pakalpojumu sniegšanu (funkcionalitātes izmaiņas) atbilstoši jaunām tiesību aktu prasībām un lietotāju vajadzībām noteiktā darba apjoma robežās (pēc abpusējās vienošanās ar Pasūtītāju), piemērojot Pretendenta norādīto cilvēkstundas likmi. Veicot tīmekļvietnes izmaiņu piegādes, Pretendents nodrošinās Pasūtītāja lietotāju un administratoru apmācības, veiks izmaiņas sistēmas dokumentācijā un pirmkodā vai nodos izmaiņu piegādes pakotni ar uzstādīšanas instrukciju. Jaunajām piegādēm tiks piemēroti garantijas nosacījumi, kas noteikti 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.	Pretendents apliecina, ka problēmu novēršanas maksimālais laiks darbdienās no problēmas pieteikšanas un reģistrēšanas/klasifikācijas brīža, atkarībā no problēmas būtiskuma, būs 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 – sistēma neatbalsta vajadzīgas, taču ne ļoti nozīmīgas funkcijas un uzdevumus – 5 dienas; • Zemas prioritātes problēmas – problēma būtiski neietekmē sistēmas funkciju un uzdevumu izpildi – 15 dienas.
11.	Darbi/nodevumi un termiņi	11.1. Tīmekļa vietnes un dokumentācijas izstrāde 11.1.1. Tīmekļvietnes izstrādi uzsāk pēc prasību saskaņošanas rakstiskā veidā.	Pretendents apliecina, ka: 11.1. Tīmekļvietnes un dokumentācijas izstrāde 11.1.1. Tīmekļvietnes izstrādi uzsāk pēc prasību saskaņošanas rakstiskā veidā.

	11.1.2. Tīmekļvietnes testēšana, ieviešana un atbalsta sniegšana uzstādīšanai Pasūtītāja infrastruktūrā un nepieciešamā konfigurēšana. 11.1.3. Tīmekļvietnes pirmkodu, instalācijas un visas dokumentācijas nodošana Pasūtītājam. 11.1.4. 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. 11.1.5. 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 jāpasagatavo 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; 11.3.2.2. akcepttestēšanas laikā konstatētās programmatūras neefektīvās funkcionalitātes precizēšana	11.1.2. Veic tīmekļvietnes testēšanu, ieviešanu un atbalsta sniegšanu uzstādīšanai Pasūtītāja infrastruktūrā, kā arī nepieciešamo konfigurēšanu. 11.1.3. Nodod Pasūtītājam tīmekļvietnes pirmkodu, instalācijas un visu dokumentāciju. 11.1.4. Pēc tīmekļvietnes izstrādes iesniedz tīmekļvietnes izstrādāto programmatūras risinājumu un gatavās programmatūras pielāgojumu pirmkodus, izpildkodus, instalācijas pakotnes un dokumentāciju, tai skaitā uzstādīšanas un atjaunošanas instrukciju, lai Pasūtītājs patstāvīgi spētu uzstādīt sistēmu savā infrastruktūrā. 11.1.5. Veic tīmekļvietnes izstrādi un nodošanu Pasūtītājam akcepttestēšanai ne vēlāk kā līdz 10.12.2025. 11.2. Tīmekļvietnes lietotāju/administratoru apmācības 11.2.1. Veic Pasūtītāja tīmekļvietnes lietotāju/administratoru apmācības (līdz 5 cilvēkiem) 2 mēnešu laikā pēc tīmekļvietnes pieņemšanas. 11.2.2. Pēc mācībām sagatavo un nodod lietotāja rokasgrāmatu, kas ietver pamata lietošanas funkcionalitāti. 11.3. Tīmekļvietnes akcepttestēšana, kļūdu novēršana un nodošana lietošanā 11.3.1. Pasūtītājs veic akcepttestēšanu 5 (piecu) darbdienu laikā pēc tīmekļvietnes uzstādīšanas Pasūtītāja infrastruktūrā. 11.3.2. Kļūdu novēršana tiek veikta 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. 11.3.2.2. Akcepttestēšanas laikā konstatētās programmatūras neefektīvās funkcionalitātes precizēšana vai līdzvērtīgas funkcionalitātes atkārtota izstrāde 10 darbdienu laikā no pieteikšanas brīža.
--	--	--

		vai līdzvērtīgas funkcionalitātes atkārtota izstrāde 10 darbdienu laikā no pieteikšanas brīža.	
12.	Garantijas nosacījumi	12.1. Timeklvietnes 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.	12.1. Pretendents apliecina, ka piedāvātais risinājums nodrošina šādas garantijas un pakalpojumus saistībā ar piegādātajām komponentēm: • Kļūdu vai nepilnību novēršana 10 darbdienu laikā no pieteikšanas brīža. • Programmatūras licenču atjaunināšana. • Garantijas pakalpojumu ietvaros netiek paredzēta bezmaksas jaunas funkcionalitātes izstrāde. • Sistēmas ekspluatācijas atbalsts un problēmu novēršana sistēmas ieviešanas un ekspluatācijas laikā. • Atbalsts un kļūdu novēršana, kas ietver Pasūtītāja iekšēji apstrādātu un precīzi noformulētu problēmu pieteikumu reģistrēšanu, klasificēšanu un apstrādi saskaņā ar 10. punktā definēto reakcijas laiku un problēmu novēršanas termiņiem. • 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.