



**Eiropas Digitālās
inovācijas centrs**
ATTĪSTA LATVIJAS IT KLASTERIS

Iepirkuma procedūras

**“Pakalpojums eksperimentēšanai, izmēģināšanai un testēšanai pirms investīciju
ieguldījumiem administratīvo un pārdošanas procesu nodrošināšanai (2. daļa)”
(iepirkuma identifikācijas numurs LITK/IEP/2025/02)**

NOLIKUMS

**Rīgā
2025**

Iepirkuma procedūra tiek veikta saskaņā ar Ministru kabineta 2017. gada 28. februāra noteikumos Nr.104 "Noteikumi par iepirkuma procedūru un tās piemērošanas kārtību pasūtītāja finansētiem projektiem" noteiktajām prasībām (turpmāk tekstā – iepirkuma procedūra).

1. Ziņas par pasūtītāju (turpmāk tekstā – pasūtītājs)

Biedrība "Latvijas Informācijas tehnoloģiju klasteris"

reģistrācijas Nr. 40008121251

Juridiskā adrese: Skolas iela 11, Rīga, LV-1010

Pasūtītāja kontaktpersona

Tehnoloģisko pakalpojumu projekta vadītāja Svetlana Tomsone, tālr. +371 26691977, e-pasts: svetlana.tomsone@itbaltic.com

2. Iepirkuma priekšmets

- 2.1. Iepirkuma procedūras priekšmets ir tehnoloģiskais pakalpojums – gala labuma guvējam pieejamais Eiropas digitālās inovācijas centra pakalpojums eksperimentēšanai, izmēģināšanai un testēšanai pirms investīciju ieguldījumiem administratīvo un pārdošanas procesu nodrošināšanai saskaņā ar tehnisko specifikāciju (2. pielikums), turpmāk – pakalpojums.
- 2.2. Pasūtītājs iegādāsies pakalpojumu savu klientu vajadzībām. Gala pakalpojuma lietotājs būs pasūtītāja klients, kuram nepieciešams veikt tehnoloģisko risinājumu eksperimentēšanu, izmēģināšanu un testēšanu pirms investīciju ieguldījumiem.
- 2.3. Iepirkuma procedūras priekšmets ir sadalīts 7 (septiņās) daļās:
 - 2.3.1. 1. daļa – Mākslīgajā intelektā balstīta konkursa un lojalitātes platformas izmēģināšana;
 - 2.3.2. 2. daļa – Mākslīgā intelekta aģentu sistēmas risinājuma izmēģināšana;
 - 2.3.3. 3. daļa – Mākslīgajā intelektā balstīta sarunu analīzes risinājuma izmēģināšana;
 - 2.3.4. 4. daļa – Kases sistēmas ar noliktavas pārvaldības un tirdzniecības vadības sistēmas integrāciju ar pieejamu mākslīgā intelekta biznesa asistentu risinājuma izmēģināšana;
 - 2.3.5. 5. daļa – Pārdošanas vadības un klientu attiecību pārvaldības risinājuma ar iebūvētu datu analītikas rīku izmēģināšana;
 - 2.3.6. 6. daļa – Tīmekļa lietojumprogrammas izmēģināšana uzņēmuma komunikācijas kanālu pārvaldībai (balss un robotizētie zvani, SMS, e-pasti, WhatsApp), izmantojot mākslīgā intelekta tehnoloģijas;
 - 2.3.7. 7. daļa – Digitālās darbvietas dokumentu aprīte un darbinieku kopdarbība Microsoft 365 vidē ar integrētu mākslīgo intelektu izmēģināšana.

3. Pretendenti

- 3.1. Iepirkuma procedūrā var piedalīties jebkura persona vai personu apvienība jebkurā to kombinācijā.
- 3.2. Ja piedāvājumu iesniedz personu apvienība jebkurā to kombinācijā, jāiesniedz visu iesaistīto pušu parakstīts apliecinājums par kopīgu dalību atlases procedūrā.
- 3.3. Ja piedāvājumu iesniedz personu apvienība jebkurā to kombinācijā, tai uzvaras gadījumā jāizveido personālsabiedrība vai jānoslēdz sabiedrības līgums, vienojoties par apvienības dalībnieku atbildības sadalījumu. Tas neattiecas uz to personu apvienību, kas jau savu piedāvājumu iesniedz kā reģistrēta personālsabiedrība attiecīgās valsts normatīvo aktu prasībām.
- 3.4. Personālsabiedrība piedāvājumā papildus norāda personu, kas iepirkuma procedūras ietvaros pārstāv attiecīgo personu apvienību.
- 3.5. Pretendents iepriekšējo 3 (trīs) gadu laikā (no 2022. gada līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai) vismaz 2 (diviem) pasūtītājiem ir īstenojis pakalpojumu/projektu atbilstoši iepirkuma procedūras daļai, kurā iesniedz savu pieteikumu.

4. Iepirkuma procedūras izziņošana un informācija par iepirkuma nolikumu

- 4.1. Iepirkuma procedūras nolikums ir brīvi pieejams Iepirkumu uzraudzības biroja mājas lapā.
- 4.2. Pasūtītājs nav atbildīgs par to, ja kāda ieinteresētā persona nav iepazinies ar informāciju, kurai ir nodrošināta brīva un tieša elektroniskā pieeja.

- 4.3. Ja pretendents pieprasa papildu informāciju par iepirkuma procedūras nolikumu, pasūtītājs to sniedz 3 (trīs) darba dienu laikā.
- 4.4. Par grozījumiem, kas izdarīti iepirkuma procedūras dokumentos, pasūtītājs publicē attiecīgu paziņojumu Iepirkumu uzraudzības biroja mājas lapā.
- 4.5. Saziņa starp Pasūtītāju un ieinteresētajiem piegādātājiem iepirkuma procedūras ietvaros notiek latviešu valodā, nosūtot ar elektronisko parakstu parakstītu dokumentu vai pievienojot e-pastam pašrocīgi parakstītu un ieskenētu dokumentu uz iepirkuma procedūras nolikumā norādītās kontaktpersonas e-pastu. Pa e-pastu saņemtā informācija uzskatāma par saņemtu, ja e-pasta saņēmējs nosūtījis apstiprinošu e-pasta atbildes vēstuli tās sūtītājam. Saziņas dokumentā atsaucas uz iepirkuma procedūras nosaukumu.

5. Piedāvājuma iesniegšana

- 5.1. Pretendentam jāiesniedz piedāvājums līdz **2025. gada 7. martam, plkst. 10:00**, nosūtot ar elektronisko parakstu parakstītu un šifrētu dokumentu (aizpildītu 1. pielikumu un pievienotas pakalpojumu/projektu pasūtītāju izsniegtas 2 (divas) pozitīvas atsauksmes) uz e-pastu: itcluster@itbaltic.com. Iesniedzot piedāvājumu e-pastā jānorāda, ka tas ir piedāvājums iepirkumam "Pakalpojums eksperimentēšanai, izmēģināšanai un testēšanai pirms investīciju ieguldījumiem administratīvo un pārdošanas procesu nodrošināšanai (2. daļa)" Nr. LITK/IEP/2025/02.
- 5.2. Pretendentam ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) minūtes pēc piedāvājumu iesniegšanas termiņa beigām, t.i., līdz 2025. gada **7. martam**, plkst. 10:30 uz e-pastu itcluster@itbaltic.com ir jāatsūta elektroniskā atslēga ar paroli šifrētā dokumenta atvēršanai.
- 5.3. Elektroniski parakstītā dokumenta šifrēšana nepieciešama, lai pasūtītājs nodrošinātu, ka elektroniski parakstīts pretendenta piedāvājums netiek atvērts pirms piedāvājumu iesniegšanas termiņa beigām.
- 5.4. Piedāvājumi, kas iesniegti (iesūtīti) pēc nolikumā noteiktā termiņa, vai piedāvājumi kuru noformējums vai iesniegšanas veids nenodrošina to, lai piedāvājumā iekļautā informācija nebūtu pieejama līdz piedāvājumu atvēršanai, netiek pieņemti un izskatīti.
- 5.5. Pretendents ir tiesīgs veikt grozījumus savā piedāvājumā vai to atsaukt, iesniedzot par to rakstisku paziņojumu pirms piedāvājumu iesniegšanas termiņa beigām. Piedāvājuma atsaukšanai ir bezierunu raksturs un tā izslēdz pretendentu no tālākas dalības iepirkuma procedūrā. Piedāvājuma mainīšanas gadījumā par piedāvājuma iesniegšanas laiku tiks uzskatīts pēdējā piedāvājuma iesniegšanas brīdis.

6. Piedāvājuma noformēšana

- 6.1. Pretendents var iesniegt tikai vienu piedāvājumu katrā iepirkuma procedūras daļā. Pretendents var iesniegt piedāvājumu par vienu vai vairākām iepirkuma procedūras daļām.
- 6.2. Piedāvājuma dokumentus noformē atbilstoši šī nolikuma prasībām.
- 6.3. Piedāvājums jāsaģatavo latviešu valodā. Svešvalodā sagatavotiem piedāvājuma dokumentiem jāpievieno pretendenta paraksta tiesīgas personas apliecināts tulkojums latviešu valodā.
- 6.4. Piedāvājuma dokumentiem jābūt skaidri salasāmiem, lai izvairītos no jebkādiem pārpratumiem. Vārdiem un skaitļiem jābūt bez iestarpinājumiem vai labojumiem. Ja pastāvēs pretrunas starp skaitlisko vērtību apzīmējumiem ar vārdiem un skaitļiem, noteicošais būs apzīmējums ar vārdiem.
- 6.5. Piedāvājuma dokumentus paraksta persona ar pretendenta pārstāvības tiesībām vai speciāli pilnvarots pārstāvis.

7. Piedāvājuma saturs

- 7.1. Pretendentam ir jāiesniedz savs piedāvājums atbilstoši iepirkuma procedūras 1. pielikumā norādītajai formai.
- 7.2. Pretendentam ir jāiesniedz pakalpojumu/projektu pasūtītāju izsniegtas 2 (divas) pozitīvas atsauksmes, lai apliecinātu 3.5. punktā norādīto pieredzes prasību atbilstoši iepirkuma procedūras daļai, kurā iesniedz savu pieteikumu (atsauksme brīvā formā, kur nepieciešams norādīt informāciju par pasūtītāju/projektu, pasūtītāja kontaktpersonu, tālr., e-pastu, piegādātā risinājums aprakstu, līguma izpildes termiņu u.c. informāciju).

- 7.3. Sagatavojot un iesniedzot savu piedāvājumu, pretendents ir jāņem vērā, ka tā iesniegtais piedāvājums ir galīgs un tas netiks pārskatīts. Sarunas ar pretendentiem pasūtītājs neveiks.

8. Vērtēšanas kārtība

- 8.1. Piedāvājumu izvērtēšanu pasūtītājs veic divos secīgos posmos:
- 8.1.1. Piedāvājumu noformējuma un iesniegto dokumentu atbilstības pārbaude: pārbauda, vai piedāvājums sagatavots un noformēts atbilstoši nolikuma prasībām un vai iesniegtie dokumenti atbilst nolikuma prasībām. Neatbilstošos piedāvājumus noraida;
- 8.1.2. Tehniskā un finanšu piedāvājuma atbilstības pārbaude: pārbauda, vai piedāvājums atbilst tehniskās specifikācijas prasībām. Vērtēti tiek tikai tie piedāvājumi, kas nav noraidīti iepriekšējā posmā. Neatbilstošos piedāvājumus noraida;
- 8.2. Pasūtītājs pieņem lēmumu slēgt iepirkuma līgumu ar pretendentu, kurš atbilst visām nolikumā izvirzītajām prasībām un, **kura piedāvājums atzīts par piedāvājumu ar zemāko cenu katrā iepirkuma daļā atsevišķi.**

9. Pasūtītājam ir šādas tiesības un pienākumi

- 9.1. Pieņemt lēmumu slēgt iepirkuma līgumu vai izbeigt iepirkuma procedūru.
- 9.2. Nepieciešamības gadījumā pieaicināt ekspertus.
- 9.3. Pieprasīt, lai pretendents precizē informāciju par savu piedāvājumu, ja tas nepieciešams pretendentu atlasei, kā arī piedāvājumu vērtēšanai un salīdzināšanai.

10. Pretendentam ir šādas tiesības un pienākumi

- 10.1. Pretendents var rakstveidā pieprasīt papildu informāciju par iepirkuma procedūras nolikumu, ja pieprasījums pasūtītājam iesniegts savlaicīgi. Pieprasījums adresējams pasūtītāja kontaktpersonai.
- 10.2. Pretendents pirms piedāvājumu iesniegšanas termiņa beigām var grozīt vai atsaukt iesniegto piedāvājumu.
- 10.3. Pretendentam ir pienākums rakstveidā, pasūtītāja noteiktajā termiņā sniegt papildu informāciju vai paskaidrojumus par piedāvājumu, ja pasūtītājs to pieprasa.
- 10.4. Pretendents sedz visas izmaksas, kuras saistītas ar piedāvājuma sagatavošanu iepirkuma procedūras ietvaros.

11. Iepirkuma līgums

- 11.1. Paredzamais līguma noslēgšanas laiks: 2025. gada marta mēnesis.
- 11.2. Iepirkuma procedūras rezultātā tiks slēgts 1 (viens) iepirkuma līgums katrā iepirkuma procedūras daļā. Gadījumā, ja viens pretendents uzvar vairākās iepirkuma procedūras daļās, pasūtītājam ir tiesības slēgt vienu iepirkuma līgumu par vairākām iepirkuma procedūras daļām, kurās attiecīgajam pretendentam ir piešķirtas līgumslēgšanas tiesības.
- 11.3. Līguma ietvaros pasūtītājs iegādāsies pakalpojumu eksperimentēšanai, izmēģināšanai un testēšanai pirms investīciju ieguldījumiem pēc tā klientu nepieciešamības un pieprasījuma, ņemot vērā, ka kopējā risinājuma izmēģināšanas summa vienas iepirkuma procedūras priekšmeta daļas līguma ietvaros nepārsniegs 80 000,00 EUR (astoņdesmit tūkstoši eiro, 00 centi), neieskaitot pievienotās vērtības nodokli.
- 11.4. Pretendents, nosakot piedāvājuma cenu, paredz, ka piedāvājuma cena ietver pilnīgi visas ar pakalpojuma nodrošināšanu saistītās izmaksas.
- 11.5. Noslēdzot iepirkuma līgumu, pakalpojuma sniedzējam jānodrošina, ka pakalpojums klientam tiks sniegts latviešu valodā (saziņa ar klientu par pakalpojuma īstenošanu, nodevumi u.c.).
- 11.6. Pasūtītājs ir tiesīgs neizmantojot iepirkuma priekšmeta daļā norādīto pakalpojumu, ja līguma izpildes laikā pasūtītājam pēc tā nav pieprasījuma no gala saņēmējiem (pasūtītāja klientiem).
- 11.7. Pasūtītājam ir tiesības palielināt iepirkuma līguma summu, ievērojot, ka kopējā 1 (vienas) iepirkuma priekšmeta daļas līguma un to grozījumu summa nepārsniegs 100 000,00 EUR (viens simts tūkstoši eiro, 00 centi), neieskaitot pievienotās vērtības nodokli, ja klientu pieprasījums pēc pakalpojuma pārsniegs sākotnējo līgumsummu un plānoto klientu skaitu, kuriem tiek nodrošināts pakalpojums.
- 11.8. Līgums tiek slēgts Latvijas Atveseļošanas un noturības mehānisma plāna 2. komponentes "Digitālā transformācija" 2.2. reformu un investīciju virziena "Uzņēmumu digitālā transformācija

un inovācijas" 2.2.1.r. "Uzņēmējdarbības digitālās transformācijas pilna cikla atbalsta izveide ar reģionālo tvērumu" 2.2.1.1.i. investīcijas "Atbalsts Digitālo inovāciju centru un reģionālo kontaktpunktu izveidei" projekta "EDIC: atbalsts digitalizācijai un mākslīgā intelekta attīstībai Latvijā" (Nr. 2.2.1.1.i.0/1/23/I/CFLA/001) ietvaros.

PIELIKUMI

- | | |
|-------------|---|
| 1.pielikums | Pretendenta pieteikuma/tehniskās un finanšu piedāvājuma veidlapa; |
| 2.pielikums | Tehniskā specifikācija. |

PIETEIKUMS UN TEHNISKAIS UN FINANŠU PIEDĀVĀJUMS

Pieteikums

Informācija par pretendentu	
Pretendenta nosaukums:	_____
Reģistrācijas numurs:	_____
Juridiskā adrese:	_____
Pasta adrese:	_____
Tālrunis:	_____
E-pasta adrese:	_____
Finanšu rekvizīti	
Bankas nosaukums:	_____
Bankas kods:	_____
Konta numurs:	_____
Informācija par pretendenta kontaktpersonu	
Vārds, uzvārds:	_____
Ieņemamais amats:	_____
Tālrunis:	_____
E-pasta adrese:	_____

Tehniskais un finanšu piedāvājums

(dzēst tās iepirkuma procedūras daļas, kurās pretendents neiesniedz savu piedāvājumu)

Par iepirkuma daļu Nr.1

Mākslīgajā intelektā balstīta konkursa un lojalitātes platformas izmēģināšana

Tehniskais piedāvājums

Piedāvātā risinājuma nosaukums un cita identificējoša informācija	
Pakalpojuma apraksts	
Funkcionālās īpašības	
Tehniskie parametri	
Lietojamība	
Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	
Risinājuma izmēģināšanas ilgums	

Finanšu piedāvājums:

Risinājuma nosaukums	Cena par visu testēšanas periodu 1 klientam, EUR (bez PVN)	PVN —%, EUR	Kopā EUR ar PVN

Detalizēts izmaksu kalkulācijas pamatojums (risinājums, programmatūra, konsultantu stundas utt.):	
---	--

Informācija par īstenotajiem pakalpojumiem/projektiem

Par iepirkuma daļu Nr.1

Mākslīgajā intelektā balstīta konkursa un lojalitātes platformas izmēģināšana

Nepieciešams norādīt informāciju par pretendenta sniegtajiem **Mākslīgajā intelektā balstītu konkursu un lojalitātes platformas pakalpojumiem/projektiem** vismaz 2 (diviem) pasūtītajiem iepriekšējo 3 (trīs) gadu laikā (no 2022. gada līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai), ko apliecina attiecīgā pasūtītāja izsniegta pozitīva atsauksme.

Nr.p.k.	Pasūtītājs, projekts	Pasūtītāja kontaktpersona, tālr., e-pasts	Piegādātā risinājums apraksts	Līguma izpildes termiņš
1.				
2.				

Par iepirkuma daļu Nr.2

Mākslīgā intelekta aģentu sistēmas risinājuma izmēģināšana

Tehniskais piedāvājums

Piedāvātā risinājuma nosaukums un cita identificējoša informācija	
Pakalpojuma apraksts	
Funkcionālās īpašības	
Tehniskie parametri	
Lietojamība	
Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	
Risinājuma izmēģināšanas ilgums	

Finanšu piedāvājums:

Risinājuma nosaukums	Cena par visu testēšanas periodu 1 klientam, EUR (bez PVN)	PVN __%, EUR	Kopā EUR ar PVN

Detalizēts izmaksu kalkulācijas pamatojums (risinājums, programmatūra, konsultantu stundas utt.):	
---	--

Informācija par īstenotajiem pakalpojumiem/projektiem

Par iepirkuma daļu Nr.2

Mākslīgā intelekta aģentu sistēmas risinājuma izmēģināšana

Nepieciešams norādīt informāciju par pretendenta sniegtajiem **Mākslīgā intelekta aģentu sistēmas pakalpojumiem/projektiem** vismaz 2 (diviem) pasūtītajiem iepriekšējo 3 (trīs) gadu laikā (no 2022.

gada līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai), ko apliecina attiecīgā pasūtītāja izsniegta pozitīva atsauksme.

Nr.p.k.	Pasūtītājs, projekts	Pasūtītāja kontaktpersona, tālr., e-pasts	Piegādātā risinājums apraksts	Līguma izpildes termiņš
1.				
2.				

Par iepirkuma daļu Nr.3

Mākslīgajā intelektā balstīta sarunu analīzes risinājuma izmēģināšana

Tehniskais piedāvājums

Piedāvātā risinājuma nosaukums un cita identificējoša informācija	
Pakalpojuma apraksts	
Funkcionālās īpašības	
Tehniskie parametri	
Lietojamība	
Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	
Risinājuma izmēģināšanas ilgums	

Finanšu piedāvājums:

Risinājuma nosaukums	Cena par visu testēšanas periodu 1 klientam, EUR (bez PVN)	PVN __%, EUR	Kopā EUR ar PVN

Detalizēts izmaksu kalkulācijas pamatojums (risinājums, programmatūra, konsultantu stundas utt.):	
---	--

Informācija par īstenotajiem pakalpojumiem/projektiem

Par iepirkuma daļu Nr.3

Mākslīgajā intelektā balstīta sarunu analīzes risinājuma izmēģināšana

Nepieciešams norādīt informāciju par pretendenta sniegtajiem **Mākslīgajā intelektā balstīta sarunu analīzes risinājuma pakalpojumiem/projektiem** vismaz 2 (diviem) pasūtītajiem iepriekšējo 3 (trīs) gadu laikā (no 2022. gada līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai), ko apliecina attiecīgā pasūtītāja izsniegta pozitīva atsauksme.

Nr.p.k.	Pasūtītājs, projekts	Pasūtītāja kontaktpersona, tālr., e-pasts	Piegādātā risinājums apraksts	Līguma izpildes termiņš
1.				

2.				
----	--	--	--	--

Par iepirkuma daļu Nr.4

Kases sistēmas ar noliktavas pārvaldības un tirdzniecības vadības sistēmas integrāciju ar pieejamu mākslīgā intelekta biznesa asistentu risinājuma izmēģināšana

Tehniskais piedāvājums

Piedāvātā risinājuma nosaukums un cita identificējoša informācija	
Pakalpojuma apraksts	
Funkcionālās īpašības	
Tehniskie parametri	
Lietojamība	
Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	
Risinājuma izmēģināšanas ilgums	

Finanšu piedāvājums:

Risinājuma nosaukums	Cena par visu testēšanas periodu 1 klientam, EUR (bez PVN)	PVN —%, EUR	Kopā EUR ar PVN

Detalizēts izmaksu kalkulācijas pamatojums (risinājums, programmatūra, konsultantu stundas utt.):	
---	--

Informācija par īstenotajiem pakalpojumiem/projektiem

Par iepirkuma daļu Nr.4

Kases sistēmas ar noliktavas pārvaldības un tirdzniecības vadības sistēmas integrāciju ar pieejamu mākslīgā intelekta biznesa asistentu risinājuma izmēģināšana

Nepieciešams norādīt informāciju par pretendenta sniegtajiem **Kases sistēmas ar noliktavas pārvaldības un tirdzniecības vadības sistēmas integrāciju ar pieejamu mākslīgā intelekta biznesa asistentu pakalpojumiem/projektiem** vismaz 2 (diviem) pasūtītajiem iepriekšējo 3 (trīs) gadu laikā (no 2022. gada līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai), ko apliecina attiecīgā pasūtītāja izsniegta pozitīva atsauksme.

Nr.p.k.	Pasūtītājs, projekts	Pasūtītāja kontaktpersona, tālr., e-pasts	Piegādātā risinājums apraksts	Līguma izpildes termiņš
1.				
2.				

Par iepirkuma daļu Nr.5

**Pārdošanas vadības un klientu attiecību pārvaldības risinājuma ar iebūvētu datu analītikas rīku
izmēģināšana**

Tehniskais piedāvājums

Piedāvātā risinājuma nosaukums un cita identificējoša informācija	
Pakalpojuma apraksts	
Funkcionālās īpašības	
Tehniskie parametri	
Lietojamība	
Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	
Risinājuma izmēģināšanas ilgums	

Finanšu piedāvājums:

Risinājuma nosaukums	Cena par visu testēšanas periodu 1 klientam, EUR (bez PVN)	PVN —%, EUR	Kopā EUR ar PVN

Detalizēts izmaksu kalkulācijas pamatojums (risinājums, programmatūra, konsultantu stundas utt.):	
---	--

Informācija par īstenotajiem pakalpojumiem/projektiem

Par iepirkuma daļu Nr.5

**Pārdošanas vadības un klientu attiecību pārvaldības risinājuma ar iebūvētu datu analītikas rīku
izmēģināšana**

Nepieciešams norādīt informāciju par pretendenta sniegtajiem **Pārdošanas vadības un klientu attiecību pārvaldības ar iebūvētu datu analītikas rīku pakalpojumiem/projektiem** vismaz 2 (diviem) pasūtītajiem iepriekšējo 3 (trīs) gadu laikā (no 2022. gada līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai), ko apliecina attiecīgā pasūtītāja izsniegta pozitīva atsauksme.

Nr.p.k.	Pasūtītājs, projekts	Pasūtītāja kontaktpersona, tālr., e-pasts	Piegādātā risinājums apraksts	Līguma izpildes termiņš
1.				
2.				

Par iepirkuma daļu Nr.6

Tīmekļa lietojumprogrammas izmēģināšana uzņēmuma komunikācijas kanālu pārvaldībai (balss un robotizētie zvani, SMS, e-pasti, WhatsApp), izmantojot mākslīgā intelekta tehnoloģijas

Tehniskais piedāvājums

Piedāvātā risinājuma nosaukums un cita identificējoša informācija	
Pakalpojuma apraksts	
Funkcionālās īpašības	
Tehniskie parametri	
Lietojamība	
Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	
Risinājuma izmēģināšanas ilgums	

Finanšu piedāvājums:

Risinājuma nosaukums	Cena par visu testēšanas periodu 1 klientam, EUR (bez PVN)	PVN —%, EUR	Kopā EUR ar PVN

Detalizēts izmaksu kalkulācijas pamatojums (risinājums, programmatūra, konsultantu stundas utt.):	
---	--

Informācija par īstenotajiem pakalpojumiem/projektiem

Par iepirkuma daļu Nr.6

Tīmekļa lietojumprogrammas izmēģināšana uzņēmuma komunikācijas kanālu pārvaldībai (balss un robotizētie zvani, SMS, e-pasti, WhatsApp), izmantojot mākslīgā intelekta tehnoloģijas

Nepieciešams norādīt informāciju par pretendenta sniegtajiem **Tīmekļa lietojumprogrammas uzņēmuma komunikācijas kanālu pārvaldībai (balss un robotizētie zvani, SMS, e-pasti, WhatsApp), izmantojot mākslīgā intelekta tehnoloģijas pakalpojumiem/projektiem** vismaz 2 (diviem) pasūtītajiem iepriekšējo 3 (trīs) gadu laikā (no 2022. gada līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai), ko apliecina attiecīgā pasūtītāja izsniegta pozitīva atsauksme.

Nr.p.k.	Pasūtītājs, projekts	Pasūtītāja kontaktpersona, tālr., e-pasts	Piegādātā risinājums apraksts	Līguma izpildes termiņš
1.				
2.				

Par iepirkuma daļu Nr.7

Digitālās darbvietas dokumentu aprite un darbinieku kopdarbība Microsoft 365 vidē ar integrētu mākslīgo intelektu izmēģināšana

Tehniskais piedāvājums

Piedāvātā risinājuma nosaukums un cita identificējoša informācija	
Pakalpojuma apraksts	
Funkcionālās īpašības	
Tehniskie parametri	
Lietojamība	
Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	
Risinājuma izmēģināšanas ilgums	

Finanšu piedāvājums:

Risinājuma nosaukums	Cena par visu testēšanas periodu 1 klientam, EUR (bez PVN)	PVN —%, EUR	Kopā EUR ar PVN

Detalizēts izmaksu kalkulācijas pamatojums (risinājums, programmatūra, konsultantu stundas utt.):	
---	--

Informācija par īstenotajiem pakalpojumiem/projektiem

Par iepirkuma daļu Nr.7

Digitālās darbvietas dokumentu aprite un darbinieku kopdarbība Microsoft 365 vidē ar integrētu mākslīgo intelektu izmēģināšana

Nepieciešams norādīt informāciju par pretendenta sniegtajiem **Digitālās darbvietas dokumentu aprite un darbinieku kopdarbība Microsoft 365 vidē ar integrētu mākslīgo intelektu pakalpojumiem/projektiem** vismaz 2 (diviem) pasūtītājiem iepriekšējo 3 (trīs) gadu laikā (no 2022. gada līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai), ko apliecina attiecīgā pasūtītāja izsniegta pozitīva atsauksme.

Nr.p.k.	Pasūtītājs, projekts	Pasūtītāja kontaktpersona, tālr., e-pasts	Piegādātā risinājums apraksts	Līguma izpildes termiņš
1.				
2.				

Pretendents ar šī pieteikuma iesniegšanu:

- apliecina, ka nav tādu apstākļu, kuri liegtu mums piedalīties iepirkumā Nr. LITK/IEP/2025/02;
- apliecina, ka ir iepazinies ar iepirkuma procedūras nolikumu, pilnībā pieņem iepirkuma nolikumā un tehniskajā specifikācijā ietvertos noteikumus, un apņemas tos ievērot un izpildīt;
- apņemas pasūtījuma piešķiršanas gadījumā slēgt iepirkuma līgumu ar pasūtītāju;
- atzīst sava piedāvājuma spēkā esamību līdz iepirkuma līguma noslēgšanai, bet ne mazāk kā 3 (trīs) mēnešus, skaitot no piedāvājumu iesniegšanas termiņa beigām;
- garantē, ka visas sniegtās ziņas ir patiesas;
- piekrīt pasūtītāja piedāvājumā iekļauto personas datu apstrādei atbilstoši Vispārīgajai datu aizsardzības regulai (VDAR) (2016/679), Fizisko personu datu apstrādes likumam un citiem piemērojamiem tiesību aktiem;
- apliecina, ka piedāvājums ir galīgs un tas netiks pārskatīts.

(Dokuments parakstāms ar drošu elektronisko parakstu vai pašrocīgi, piedāvājumam pievienojot ieskenētu dokumentu)

Vārds, uzvārds, amats _____
Paraksts _____
Datums _____

Tehniskā specifikācija

Iepirkuma priekšmets ir pakalpojums tehnoloģisko risinājumu eksperimentēšanai, izmēģināšanai un testēšanai pirms investīciju ieguldījumiem, kuru izmantos pasūtītāja klienti.

Līguma ietvaros iegādāto pakalpojumu pasūtītājam ir tiesības nodot lietošanā/testēšanā saviem klientiem bez ierobežojumiem, saskaņošanas vai papildus maksas.

Pakalpojuma ietvaros pretendents jānodrošina un piedāvātajā cenā jāiekļauj:

- klienta situācijas analīze un piedāvājuma/vīzijas izstrāde;
- individuāli pielāgota risinājuma ieviešanas priekšizpēte, sistēmas integrācija (ja nepieciešams);
- konsultācijas par sistēmu tehnoloģisko pakalpojumu (iekārtas/programmatūras izmantošana);
- palīdzība un tehniskais atbalsts sistēmas uzstādīšanā un pielāgošanā;
- apmācība tehnoloģiskā risinājuma sistēmas izmantošanā;
- aparatūras un programmatūras nomas vai amortizācijas izmaksas, kā arī apdrošināšanas izmaksas;
- risinājuma izmēģināšanas rezultātu analīze un rekomendācijas*;
- pārrunas ar pasūtītāja klientiem (risinājuma izmēģināšanas pakalpojuma saņēmējiem) par tālāko risinājuma potenciālo lietošanu.

**Pēc risinājuma izmēģināšanas pabeigšanas risinājuma piegādātājs pasūtītājam un klientam iesniedz risinājuma izmēģināšanas rezultātu analīzi.*

Risinājuma izmēģināšanas rezultātu analīzē jāiekļauj:

- vispārīga informācija par risinājuma piegādātāju (uzņēmuma nosaukums, reģ.nr., jur. adrese, statuss, kontaktpersona, tālruna nr. e-pasts);
- vispārīga informācija par klientu (uzņēmuma nosaukums, reģ.nr., jur. adrese, statuss, kontaktpersona, tālruna nr. e-pasts);
- informācija par risinājumu (nosaukums, risinājuma izmēģināšanas ilgums);
- informācija par risinājuma izmēģināšanas gaitu: norāda, vai risinājuma izmēģināšana ir sekmīga/nav sekmīga, jo [norādīt, kāpēc];
- secinājumi par risinājuma izmēģināšanu: risinājuma izmēģināšana izdevās/neizdevās, risinājums pierādīja/nepierādīja savu piemērotību klienta vajadzībām. Risinājuma izmēģināšanas laikā gūtā pieredze apliecināja, ka tehnoloģija var nodrošināt būtiskus uzlabojumus efektivitātē un veikspējā, jo [norādīt, kāpēc];
- rekomendācijas klientam: norādīt par papildu optimizāciju un uzlabojumiem, balstoties uz risinājuma izmēģināšanas gaitu (ja nepieciešams). Ieteikt/neieteikt turpināt ar pilna mēroga tehnoloģijas ieviešanu, ņemot vērā risinājuma izmēģināšanas laikā iegūtos rezultātus;
- risinājuma izmēģināšanas rezultātu analīzes izdošanas datums.

Iepirkuma daļa Nr. 1

Mākslīgajā intelektā balstīta konkursu un lojalitātes platformas izmēģināšana

1. Risinājuma nosaukums	Mākslīgajā intelektā balstīta konkursu un lojalitātes platformas izmēģināšana.
2. Pakalpojuma apraksts	Platforma paredzēta uzņēmumiem un/vai organizācijām, kuras vēlas efektīvāk sasniegt savus klientus, audzēt savu auditoriju tālākiem mārketinga un pārdošanas mērķiem, izmantojot mākslīgā intelekta (MI) iespējas un digitālos rīkus. Platformas mērķis ir uzlabot uzņēmuma/organizācijas pakalpojuma saņēmēju/klientu efektīvu iesaisti un veicināt klientu lojalitāti zīmolam vai kompānijai, tādejādi veicinot

	arī jaunu klientu piesaisti un klientu datu bāzes automatizētu veidošanu un uzturēšanu turpmākām mārketinga aktivitātēm. Platformai jāapvieno vismaz divas izstrādātas inovatīvas tehnoloģijas: MI balstītu rīku un lojalitātes platformu. Jāizmanto MI, lai automātiski radītu augstas kvalitātes, personalizētus konkursu jautājumus, kas ir gan izglītojoši, gan izklaidējoši, nodrošinot dinamisku un pielāgotu pieredzi katram tās lietotājam. Platformā klientiem jābūt iespējai izveidot savus profilus un veidot konkursu jautājumus, izmantojot savus unikālos materiālus un informāciju, tādējādi pielāgojot saturu konkrētām vajadzībām un vienlaikus bagātinot MI sistēmu ar jauniem datiem. Platformai jāpiedāvā iespēja skatītājiem aktīvi piedalīties dažādās interaktīvās aktivitātēs, piemēram, konkursos, aptaujās un spēļu rezultātu prognozēšanā, krājot punktus, sacenšoties ar citiem un saņemot balvas. Platformai jānodrošina "otrā ekrāna" risinājums, izmantojot QR kodus, kas ļauj skatītājiem reālajā laikā iesaistīties aktivitātēs ar savām viedierīcēm, padarot skatītāju pieredzi vēl interaktīvāku un saistošāku. Risinājuma izmēģināšanas ietvaros nepieciešams izveidot klienta profilu un personalizētas datu bāzes, kā arī nodrošināt vismaz 50 konsultantstundas par platformas uzstādīšanu un izmantošanu.
3. Funkcionālās īpašības	• Datu apjoms: vismaz 280 ģenerēti jautājumi ar MI. • Vismaz 1000 reģistrēti dalībnieki 1 konkursam. • Sinhronizācija ar citām platformām nav. • Iespēja datus lejupielādēt kā .csv failu. • Jauna QR koda ģenerēšana katram konkursam. • 1 (viens) platformas pārvaldnieks (admin). • 1 (viens) dizaina veids konkursam pēc klienta dizaina prasībām.
4. Tehniskie parametri	• Monorepo struktūra: projekts strukturēts kā monorepo, kas ietver gan frontend, gan backend daļas, nodrošinot vieglāku kodu pārvaldību un lielāku efektivitāti izstrādes procesā. • Backend tehnoloģijas: backend daļa veidota, izmantojot NestJS framework, nodrošinot modulāru, viegli paplašināmu un labi strukturētu servera puses arhitektūru. NestJS izmanto TypeScript, kas palīdz uzlabot kodu kvalitāti un uzturēšanu. • Frontend tehnoloģijas: frontend daļa veidota, izmantojot Next.js framework, kas ir balstīts uz React, nodrošinot gan servera puses renderēšanu (SSR), gan statisko vietņu ģenerēšanu (SSG), līdz ar to nodrošinot ātrāku lapu ielādi un uzlabotu lietotāja pieredzi. • Datu apmaiņas protokoli: datu apmaiņai starp frontend un backend tiek izmantots REST API protokols, nodrošinot elastību un efektivitāti datu pieprasījumos un atbildēs. • Docker konteinerizācija: viss risinājums ir konteinerizēts, izmantojot Docker tehnoloģiju. Izvietošana mākoņplatformā notiek tieši no Docker attēla, nodrošinot konsekveni un ātrumu projekta publicēšanas procesā. • Mākoņbāzēta platforma: risinājums tiek hostēts mākoņplatformā, nodrošinot augstu pieejamību un mērogojamību, kā arī piedāvājot globālu izvietošanu, kas ļauj izvietot konteinerus tuvu lietotājiem, uzlabojot datu piegādes ātrumu. • Konkursu veidošana: konkursu ģenerēšanas procesam jānotiek, izmantojot mākslīgo intelektu un lielos valodu modeļus (openai-4), kas automatizē manuālo darbu un nodrošina augstu precizitāti un efektivitāti. Jautājumi tiek pielāgoti klienta vajadzībām un tiek ģenerēti no klienta ievadītajiem datiem, kā piemēram organizācijas vēsture, dalībnieki, spēlētāju statistika. Rezultāts tiek iegūts no

	arhīva un dokumentu ielādes platformā, kas nodrošina kopējo pieejamo faktu skaita identifikāciju, par kuriem tiek ģenerēti konkursa jautājumi un atbildes. - Sistēmai jābūt dinamiskai un tai jāsniedz iespēja to integrēt caur API arī sporta klubu spēļu rezultātus un statistiku. Sistēmas implementācija sastāv no dokumentu ielādes sistēmām, semantiskās līdzības meklētāja, jautājumu ģenerētāja un atbildes ģenerētāja, kas izveidots balstoties uz datiem un vaicājumu inženierijas principiem. - Risinājumam ir pievienoti tulkošanas moduļi, kas nodrošina jautājumu sagatavošanu vairākās valodās (vismaz latviešu, angļu, krievu), lai nodrošinātu plašāku lietotāju loku.
5. Lietojamība	Mākoņrisinājums ar noteiktu abonēšanas un profila izveides maksu.
6. Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	Platformai jāspēj izmantot MI kā būtiska komponente, kas automātiski ģenerē personalizētus konkursa jautājumus un veido klientiem savu unikālo datu bāzi, kuru ir iespējas regulāri papildināt. MI iespējai jānodrošina, ka katrs konkurss ir ne tikai dinamisks un saistošs, bet tas arī nepārtraukti attīstās, piedāvājot arvien jaunas iespējas lietotāju iesaistei. Jānodrošina QR koda ģenerēšana, kas nodrošina dalībnieku tūlītēju piekļuvi konkursiem no dažādiem digitālajiem ekrāniem. MI risinājumam jābūt integrētam ar lojalitātes platformu. Platformai jāsniedz iespēja lietotājiem salīdzināt savus rezultātus ar citiem dalībniekiem, krāt punktus un apmainīt tos pret vērtīgām balvām.
7. Risinājuma izmēģināšanas ilgums	4 mēneši

Iepirkuma daļa Nr. 2

Mākslīgā intelekta aģentu sistēmas risinājuma izmēģināšana

1. Risinājuma nosaukums	Mākslīgā intelekta aģentu sistēmas risinājuma izmēģināšana.
2. Pakalpojuma apraksts	Mākslīga intelekta (MI) aģentu sistēma paredzēta jebkuram uzņēmumam vai organizācijai un darbības jomai ar mērķi samazināt laiku, kas nepieciešams dokumentu, piemēram, pieteikumu, piedāvājumu un CV pārbaudei, tādējādi sekmējot uzņēmumu spēju ātri pielāgoties mainīgiem tirgus apstākļiem un uzlabot to konkurētspēju. Izmantojot aģentu sistēmu, uzņēmumi var būtiski paaugstināt savu produktivitāti, vienlaikus samazinot administratīvā darba sarežģītību un resursu patēriņu. Sistēmas risinājumiem ir jābūt pielāgojamiem specifiskajām uzņēmumu vajadzībām. Sistēmai jāspēj analizēt un pārbaudīt dokumentus, balstoties uz konkrētiem kritērijiem, nodrošinot precīzus, uzticamus un ātrus rezultātus, veicinot manuālā darba apjoma samazināšanu un cilvēcisko kļūdu novēršanu. Sistēmas risinājumiem jāpiedāvā arī komunikācijas kanālu analīze un optimizācija, kas būtiski uzlabotu klientu apkalpošanas kvalitāti un efektivitāti, darbiniekiem viegli piekļūstot nepieciešamajai informācijai un izvairoties no laikietilpīgas manuālas meklēšanas procesiem. MI tehnoloģijai jānodrošina automātisku atbildēšanu uz biežāk uzdotajiem jautājumiem, sniedzot uzņēmumiem iespēju ātri risināt klientu problēmas. MI aģentu sistēmas risinājumam jāizmanto RAG (Retrieval-Augmented Generation) tehnoloģiju, lai automatizētu uzņēmuma biznesa procesus. Sistēmai jā sastāv no dažādu mākslīgā intelekta modeļu, piemēram, tēmu atpazīšanas, gramatikas

	labošanas, adrešu atpazīšanas modelis un citiem, iekļaujot arī LLM (Large Language Model), kas ir kā tulks starp cilvēka dabīgo valodu un simbolisko valodu, ar kuru strādā MI aģenti. Sistēmai jāspēj analizēt un optimizēt procesus, balstoties uz uzņēmuma iekšējiem un ārējiem datu avotiem, ievades un izvades integrācijām, nodrošinot GDPR atbilstību un piedāvājot augstu drošību. Sistēmā jābūt iestrādātiem vismaz šādiem aģentu veidiem: ✓ informācijas meklēšanas aģents (spēj ātri un precīzi atrast nepieciešamo informāciju no uzņēmuma datu bāzēm); ✓ klientu apkalpošanas aģents (nodrošina efektīvu un personalizētu klientu atbalstu); ✓ personāla apmācības aģents (palīdz darbiniekiem apgūt jaunas prasmes un zināšanas); ✓ dokumentu un formu pārbaudes aģents (nodrošina dokumentu atbilstību/vērtēšanu uzņēmuma standartiem); ✓ sociālo mediju ierakstu rakstīšanas aģents (veido un publicē saturu, kas atbilst uzņēmuma mārketinga stratēģijai). Risinājuma izmēģināšanas ietvaros nepieciešams nodrošināt regulāras klātienēs vai attālinātās tikšanās par sistēmas lietojamību un klienta apmierinātību, apmācību un konsultāciju sniegšanu risinājuma izmantošanai vismaz 24 konsultantstundu apmērā.
3. Funkcionālās īpašības	Vispārīgā funkcionalitāte Zināšanu bāze • Iespēja ērti un vienkārši papildināt sistēmas zināšanu bāzi t.sk. analizējot iepriekš notikušās sarunas. • Iespēja rediģēt zināšanu bāzi, pievienot jaunus avotus un faktus, uzlabojot kvalitāti līdz šim nepilnīgi atbildētiem lietotāju jautājumiem. • Spēja atbildēt uz jautājumiem par tēmām, kas iekļautas sistēmas zināšanu bāzē, izmantojot ģeneratīvā MI rīkus. Dati • Nodrošina sarakstes vēstures saglabāšana/uzturēšana. • Sistēma automatizē komunikāciju "omnichannel" formātā, kur vienuviet ienāk ziņas, piemēram, no WhatsApp, Telegram, EPasta, Čata lietotnes un citām vietām. • Sistēma strādā, balstoties uz datiem, kuri nāk no paša uzņēmuma biznesa procesu dokumentācijas, piemēram, iekšējo procesu dokumenti, metodikas, SharePoint, NextCloud vai mājaslapā norādītās informācijas. Integrācijas • Aģenti var tikt integrēti ar CRM sistēmām vai klientu datu bāzēm. • Sistēmu var integrēt ar izplatītākajām e-pasta programmām PrivateMail, ZohoMail, GMail, Outlook un IMAP. • Ir iespējamas veikt integrācijas arī ārējām datu sistēmām, piemēram, Lursoft, Uzņēmuma reģistru, VID, utml. • Ir iespējams ieintegrēt sarunbotu klienta mājaslapā vai iekšējā sistēmā. • Sistēmu integrācija ar tīmekļa vietnēm, PDF dok. un CMS. Papildu funkcionalitāte • Ir iespēja filtrēt sarakstes ziņas pēc datuma, faktu trūkuma, patīk/nepatīk, klienta vārda utml. • Sistēma nodrošina 2 līmeņu sistēmu - administrators un darbinieks. • Sistēmā ir iespējama tēmu un atslēgvārdu ziņu/e-pasta šķirošanas funkcija. • Sistēma nodrošina statistikas datu lejupielādi.

	- Sistēma darbojas vairākās valodās un automātiski pielāgojas lietotāja valodai, atbalstot latviešu, angļu, krievu. - Iespēja veikt vaicājumus rakstiski. - Atbilžu sagatavošana, izmantojot sarunbota zināšanu bāzi. - Spēj sniegt atbildes, neraugoties uz biežāk sastopamajām gramatikas vai pareizrakstības kļūdām. - Iespēja sniegt atbildes dažādos formātos – tekstuāli, iekļaujot hipersaites uz tīmekļa vietnēm, izvēlņu pogas, nekustīgi attēli utt. - Iespēja aktivizēt tērzēšanu par konkrētu tēmu uzņēmuma mājaslapas un/vai portāla sadaļā. - Sistēma nodrošina padziļinātu ieskatu komunikācijas un procesu plūsmā, ļaujot identificēt nepilnības un automatizēt procesus. - Ir iespējams izveidot vairākus aģentus vienas organizācijas ietvaros, katru ar savu specifisku zināšanu datu bāzi un konfigurāciju. Aģenti - Informācijas meklēšanas aģents spēj ātri un precīzi atrast nepieciešamo informāciju no uzņēmuma datu bāzēm. - Klienta atbalsta aģents nodrošina efektīvu un personalizētu klientu atbalstu. - Personāla apmācības aģents palīdz darbiniekiem apgūt jaunas prasmes un zināšanas, spēj patstāvīgi sagatavot apmācību kursus un testus, var pievienot video no YouTube vai manuāli pievienot failus. Aģents pats veic transkriptu no video failiem .mp4, '.avi', '.mkv', '.mov formātā. - Sociālo mediju postu rakstīšanas aģents veido un publicē saturu, kas atbilst uzņēmuma mārketinga stratēģijai. Aģents automātiski seko jaunākajām tendencēm un nozares ziņām. - Dokumentu un formu pārbaudes aģents nodrošina dokumentu pārbaudi atbilstoši uzņēmuma standartiem. Tas spēj pārbaudīt dokumentus un formas, izmantojot iepriekš sagatavotus Jā/Nē kritērijus dabīgā valodā.
4. Tehniskie parametri	Aģentu sistēmai jāspēj nodrošināt: - lietotāju autorizācija; - lietotāju lomas – administrators, klientu atbalsta speciālists (darbinieks), kurš var pārņemt sarakstes sarunas; - sarakstes analīzi biznesa ieskatu iegūšanai un satura kvalitātes uzlabošanai; - iegūtās statistikas un analīzes datu saglabāšanu un lejuplādes iespēju .xlsx formātā; - virzītu (vadītu) dialoga scenāriju veidošanu, piedāvājot dažādas izvēlnes un sarunas tēmas; - brīvās formas saziņu, nodrošinot lietotāja ievades apstrādi ar dabīgās valodas saprašanas (ang. NLU) tehnoloģijām; - iespējas veidot automatizētu atbilžu sagatavošanu no lietotāja noteikta satura (dokumentiem, prezentācijām, tīmekļa satura u.tml.), izmantojot ģeneratīvā MI risinājumus; - multimodālas saziņas iespējas (teksts, emoji, saites uz tīmekļa vietnēm); - datu apmaiņas programmatūru (REST API) integrācijai ar ārējām IT sistēmām; - iespēju integrēt semantiskās meklēšanas un ģeneratīvā MI rīkus un sistēmas; - iespēju automātiski nosūtīt e-pastus autentificētiem/autorizētiem sistēmas lietotājiem – administratoriem un/vai klientu atbalsta speciālistiem; - sistēmas aģentam jāspēj apstrādāt līdz 50'000 atbildēm mēnesī, garantējot augstu veikspēju un efektivitāti pat pie lielas noslodzes.
5. Lietojamība	MI aģentu sistēmai jābūt iespējai tos integrēt ar esošām darba vidēm, piemēram, e-pasta programmām PrivateMail, ZohoMail, GMail, Outlook utml., tādējādi nodrošinot nepārtrauktu darba plūsmu.

	- Jābūt iespējai sarunbotu integrēt klienta tīmekļa vietnēs (mājaslapās, portālos). - Sistēma paredzēta darbam no datora, izmantojot pārlūkprogrammu un ar iespēju noteikt lietotāju grupas ar dažādām piekļuves tiesībām.
6. Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	Sistēmai jāapvieno visaptverošas biznesa procesu automatizācijas iespējas ar augsti pielāgojamām MI tehnoloģijām. Jānodrošina ne tikai dialoga vadība, dabīgās valodas saprašana un plašas integrācijas iespējas, bet arī jāpielieto ģeneratīvais MI, lai veidotu personalizētas atbildes un optimizētu klientu apkalpošanu. Sistēmai ir jābūt izstrādātai tā, lai uzņēmumi efektīvi spētu pielāgoties klientu vajadzībām un tirgus prasībām, vienlaikus ievērojot augstus drošības un atbilstības standartus, ietaupot laiku un cilvēkresursus.
7. Risinājuma izmēģināšanas ilgums	6 mēneši

Iepirkuma daļa Nr. 3

Mākslīgajā intelektā balstīta sarunu analīzes risinājuma izmēģināšana

1. Risinājuma nosaukums	Mākslīgajā intelektā balstīta sarunu analīze.
2. Pakalpojuma apraksts	Risinājums paredzēts uzņēmumiem/organizācijām, kuri veic zvanus/sarunas, ko ir iespējams analizēt un kuri vēlas uzlabot klientu apkalpošanas, pārdošanas u.c. saistītos procesus. Risinājums paredzēts uzņēmumiem, kuriem ir svarīgi izprast sarunās veiktās darbības, iegūt informāciju par klienta apmierinātību, saņemt sarunas transkriptu, izgūt un analizēt svarīgāko informāciju, novērtēt aģenta zināšanas, saprast biežāko pieprasījumu vai atteikumu iemeslus, neskaidros jautājumus, kā arī klientu reakciju uz jaunu informāciju. Mākslīgajā intelektā (MI) balstīts sarunu analīzes risinājums palīdz uzņēmumiem ietaupīt laiku un uzlabot pārdošanu, klientu apkalpošanu un to kvalitātes kontroli. Risinājuma izmēģināšanas ietvaros nepieciešams sniegt apmācību un konsultāciju sniegšanu risinājuma izmantošanai (vismaz 24 konsultantstundas), kā arī STT modeļa pielāgojumu veikšanu (ja nepieciešams) specifiskiem termiņiem atbilstoši klienta darbības jomai.
3. Funkcionālās īpašības	Risinājumam jānodrošina: - sarunu automātiska analīze, izmantojot MI tehnoloģiju; - integrācija ar klienta esošo sistēmu sarunu apstrādes nodrošināšanai un iespēja manuāli veikt audiofailu augšupielādi apstrādei; - sarunas noskaņas, tembra, mijiedarbības, paužu, ātruma u.c. parametru noteikšanu un marķēšanu sarunā; - sarunas noskaņas attēlojums grafika formā, ataunojot sarunas gaitu un fiksējot dažādus mijiedarbības parametrus, piemēram, - klusuma pauzes, sarunu biedra pārtraukšana, balss paaugstinājums, veiksmīga atgriezeniskā saite u.c. - teksta transkribēšana vismaz LV, ENG, LT, ET valodās ar iespēju veikt tā automātisko tulkojumu; - runātāju nodalīšana atsevišķi, sniedzot informāciju par katru no runātājiem; - sarunas transkripta lejupielāde; - sarunas kopsavilkuma izveide, izmantojot MI tehnoloģijas; - sarunās biežāk lietoto vārdu mākoņa atainošana atsevišķi un kopā katram runātājam 1, 2 un 3 vārdu apmērā un iespēja veikt lietoto vārdu lejupielādi;

	- vārdu mākonī iespēju izklāut vārdus, kuri netiek attēloti biežāk lietot vārdu mākonī; - tēmu atpazīšana sarunas ietvaros pēc iepriekš definētiem atslēgas vārdiem, kurus ir iespējams pievienot un noņemt jebkurā brīdī; - automātisko paziņojumu iestatīšana un saņemšana uz norādītu e-pasta adresi par sarunas tēmas atpazīšanu ar iespēju norādīt paziņojuma saņemšanu par tēmas identificēšanu nekavējoties, 1 reizi dienā, 1 reizi nedēļā, kā arī jānodrošina iespēja katrai definētajai tēmai norādīt atšķirīgu e-pasta adresi un paziņojuma saņemšanas biežumu; - sarunas ietvaros pievienot iezīmi (<i>tag</i>) ar iespējamību to veikt manuāli un automātiski no sarunas metadatiem; - sarunas ietvaros identificēt un attēlot vismaz šādas lietas - veiktais sarunu skaits, pavadītais laiks sistēmā, vidējais sarunas laiks, saņemtie vērtējumi, pievienotās piezīmes, paužu garums, monologa garums, abpusējais klusums, abpusēja runāšana, ātra/lēna runāšana (<i>temps</i>), aktīvā un pasīvā klausīšanās, sarunas noskaņas analīze (priecīga, empātiska, dusmīga), konstatēti smieklī, runāšanas īpatsvars, noskaņas izmaiņas sarunas gaitā, pacietība un tās trūkums; - analizēto sarunu atlase (filtrēšana) pēc visiem pieejamajiem sarunas datiem - lietotāji, klienti, lietotāju līmeņi, sarunas nosaukums, projekts, tēmas, lietotie vārdi un frāzes, sarunas nodoms, iezīmi (<i>tag</i>) u.c. pieejamie rādītāji, sniedzot iespēju atlasīti kombinēt grupās un apakšgrupās, nosakot starpgrupu saistību nosacījumu izpildei UN/VAI; - sarunu automātiska izcelšana, nosakot identificētās nepilnības sarunās, piemēram, dusmas, empātijas trūkums, izteikta dominance, neadekvāta interakcija saziņā ar sarunas biedru u.c.; - komandas vadības/monitorēšanas iespēja - uzdevumu piešķiršana lietotājiem, atgriezeniskās saites pieprasīšana un sniegšana, piezīmju veikšana, mērķu (KPI) uzstādīšana un snieguma monitorēšana, sarunas vērtējuma sniegšana; - komandas veikuma datu reāllaika atspoguļošana vizuāli (grafiks) ar iespēju pielāgot attēlojamo informāciju no pieejamajiem rādītājiem; - automātiska punktu piešķiršanas iespēja pēc klienta definētiem kritērijiem, nosakot saņemto punktu skaitu par pirmreizējo darbību un atkārtoto darbību, norādot lietotāju līmeņus, uz kuriem attiecas kritērijs un kombinējot vairākas secīgas darbības vienā kritērijā, piemēram, secīgi - veikta izejošā saruna, sniegta piezīme, konstatēti klienta smieklī sarunā, saruna pilnībā noklausīta; - lietotāju sadalījums pēc saņemtajiem punktiem mēneša ietvaros un datu atspoguļošana lietotājiem, jāparedz iespēja augstākā līmeņa lietotājiem veikt manuālu punktu anulēšanu vai piešķiršanu; - sarunu noklausīšanās iespēja atkarībā no lietotāja līmeņiem; - iestatījumu konfigurēšana, nodrošinot iespēju augstākajam līmenim bez tehniskā atbalsta nepieciešamības vismaz pievienot/noņemt lietotājus, mainīt lietotāju tiesības, skatīt darbību vēsturi, konfigurēt pieejamās atskaites un citu informāciju (sarunu valodas, paroles maiņas biežums, 2FA autentifikācijas aktivizēšana/deaktivizēšana, audio uzglabāšanas periods u.c. saistītie iestatījumi); - detalizētu atskaišu veidošana un pielāgošana, izmantojot visus pieejamos sarunas datus, t.sk., laika periods, lietotāji, veiktās darbības, sasniegtie rezultāti, konstatētās tēmas un to biežums, sarunas nodomi, sistēmā pavadītais laiks, saņemtie sarunu vērtējumi, sarunu garums, monologa garums, abpusējās klusuma pauzes, uzdevumi, saņemtie punkti, sarunas noskaņa u.c. parametri, kā arī jāparedz iespēja sagatavoto atskaiti nosūtīt uz lietotāja e-pasta adresi.
4. Tehniskie parametri	Programmatūra: bāzēta mākoņa programmatūrā un pieejama, izmantojot pārlūkprogrammu;

	• tiek nodrošināta integrācija ar klienta esošo sistēmu sarunu apstrādes nodrošināšanai; • katram risinājuma lietotājam tiek nodrošināta 1 licence.
5. Lietojamība	• Risinājums paredzēts darbam no datora (pārlūkprogramma). • Tiek nodrošināta vismaz 3 līmeņu lietotāju sistēma ar iespēju noteikt darbības tiesības katram lietotāja līmenim. • Tiek nodrošināta 2 faktoru autentifikācija (2FA), pieslēdzoties lietotāja profilam.
6. Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	Risinājumam vienkopus jāapvieno vairākas sistēmas, ļaujot samazināt nepieciešamo programmatūru skaitu, piedāvājot sarunu analīzi, transkripta veikšanu, darījumu vadību, atskaišu veidošanu, komandas mērķu noteikšanu, motivācijas sistēmas izstrādi, informācijas un platformas izmantošanu darbinieku apmācībām, atgriezeniskās saites sniegšanai un uzdevumu piešķiršanai, reāllaika statusa monitorēšanai u.c. Risinājumam ir jāizmanto MI tehnoloģijas detalizētai sarunu analīzei un jāsniedz iespēja būtiski ietaupīt laiku datu apstrādē un kvalitātes kontrolē.
7. Risinājuma izmēģināšanas ilgums	6 mēneši

Iepirkuma daļa Nr. 4

Kases sistēmas ar noliktavas pārvaldības un tirdzniecības vadības sistēmas integrāciju ar pieejamu mākslīgā intelekta biznesa asistentu risinājuma izmēģināšana

1. Risinājuma nosaukums	Kases sistēmas ar noliktavas pārvaldības un tirdzniecības vadības sistēmas integrāciju ar pieejamu mākslīgā intelekta biznesa asistentu risinājuma izmēģināšana.
2. Pakalpojuma apraksts	Pakalpojums paredzēts maziem, vidējiem vai lieliem komersantiem, kas darbojas mazumtirdzniecības, ēdināšanas, pakalpojumu sniegšanas vai vairumtirdzniecības jomās un apkalpo klientus gan attālināti, gan klātienē. Pakalpojuma mērķis ir strukturēt, paātrināt, standartizēt uzņēmuma krājumu pārvaldību un uzskaiti, samazināt administratīvo slogu un cilvēcisko kļūdu skaitu, kā arī veikt pārdošanas datu analīzi un nodrošinot informāciju, kas nepieciešama uzņēmējdarbības attīstībai svarīgu lēmumu pieņemšanā balstoties precīzos datos. Kases sistēmai jāspēj veikt visus mazumtirdzniecībai un ēdināšanai, kā arī pakalpojumu sniegšanai vajadzīgos darījumus - pārdošana, atgriešana, atcelšana, uzpirkšana, produktu pārbaude, lojalitātes programmu lietošana un klientu atpazīšana, akciju pārvaldība, čeku drukāšana, elektronisko čeku nosūtīšana uz e-pastu, galdu apkalpošana, pasūtījumu nosūtīšana uz virtuvi, dalīto maksājumu pieņemšana, dažādu maksājumu veidu apstrāde, dāvanu karšu tirdzniecība, pārvaldība u.c. Noliktavas pārvaldības un tirdzniecības vadības sistēmas (ERP) risinājumam jāpalīdz pārvaldīt produktu katalogs, noliktavas atlikumus, analizēt pārdošanas datus, pārvaldīt dāvanu kartes, pārvaldīt klientu un piegādātāju attiecības, izrakstīt rēķinus un ievadīt pavadzīmes. Jānodrošina Ministru kabineta noteikumiem pilnībā atbilstoša kases sistēma ar integrētu karšu termināli, svītrukodu skaneri, čeku printeri un klientu ekrānu. Kases sistēmas apkalpošanas līgums un visas nepieciešamās dokumentācijas sagatavošana. Risinājuma izmēģināšanas ietvaros nepieciešams veikt biznesa vajadzību noskaidrošanu pakalpojuma pielāgošanai individuālām tirdzniecības prasībām,

	lietotāja apmācību un datubāzes izveidi; kases sistēmas uzstādīšanu klienta tirdzniecības vai pakalpojuma sniegšanas vietā un kases sistēmas lietotāju apmācību vismaz 16 konsultantstundas un jānodrošina konsultācijas risinājuma pielāgošanai uzņēmējdarbībā pēc nepieciešamības.
3. Funkcionālās īpašības	• Risinājums 1 (vienai) noliktavai ar API integrāciju, e-komercijas integrāciju un Mākslīgā intelekta datu analīzes rīku. • Visa veida pārdošanas darījumu veikšana kases sistēmā - pārdošana, atgriešana, uzpirkšana. • Kases sistēmai jābūt integrējamai arī ar TOMRA taromātiem, kas ļauj pieņemt depozīta kuponus kā maksājuma līdzekli. • Kases sistēmai jānodrošina dažādu maksājuma metožu izmantošana, tai skaitā, arī dāvanu kartes, kas ērti pārvaldāmas no mākonī bāzētā ERP risinājuma. Pārdošanas datiem no kases sistēmas jānonāk ERP sistēmā reālajā laikā un uzreiz jāpapildina pārdošanas atskaites, korigējot pārdoto preču atlikumus. • Galdiņu apkalpošanas iespēja restorāniem un kafejnīcām. • Kases sistēma savietojamība gan ar virtuves printeriem, gan virtuves un rindu ekrāniem ērtākai pasūtījumu nodošanai uz sagatavošanu. • Individuāli pielāgojama kases sistēmas lietotāja saskarne. • Dažādu lojalitāšu programmu iespējas izmantojot ERP un Kases sistēmu. • Produktu kataloga izveide, uzturēšana, noliktavas atlikumu pārvaldība tiešsaistē no jebkuras darba stacijas. Iespēja izrakstīt rēķinus, ievadīt pavadzīmes precīzai noliktavas atlikumu un pārdošanas darījumu uzskaitēi. • Dažādu produkta tipu pārvaldība - tehniskās kartes, serviss, produkts. • Pārdošanas datu analīze izmantojot dažādas datu analīzes iespējas mākonī bāzētajā ERP sistēmā. • Klientu un piegādātāju attiecību pārvaldība izmantojot ERP sistēmā esošo CRM moduli. • Dažādu pārdošanas akciju pārvaldība un lietošana. • Iespēja izrakstīt rēķinus B2B klientu apkalpošanai. • MI biznesa asistents, kas sniedz regulāras, padziļinātas atskaites par realizāciju, arī vizuālā veidā, kā arī sniedz ieteikumus realizācijas palielināšanai un noliktavas krājumu efektīvizēšanai. • Kases sistēma ir apkalpojama attālināti un to ir iespējams pielāgot jebkuras uzņēmējdarbības vajadzībām. • Visu līmeņu atbalsts pieejams 24/7 latviešu valodā.
4. Tehniskie parametri	• Windows OS bāzētas iekārtas • Mākonī bāzēta ERP sistēma • PHP/Laravel bāzēta Programmatūra • 2D svītrkodu nolasīšanas iekārta • Bezkontakta bankas karšu termināls • Čeku printeris
5. Lietojamība	Mākonī bāzēts ERP risinājums, kas lietojams no jebkuras operētājsistēmas un nav nepieciešama nekāda veida uzstādīšana uz lietotāja iekārtām, līdz ar to lietotājs nav piesaistīts vienai konkrētai darba stacijai.
6. Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	Risinājumā jābūt pieejamam MI biznesa asistentam, kas sniedz regulāras, padziļinātas atskaites par realizāciju, arī vizuālā veidā, kā arī sniedz ieteikumus realizācijas palielināšanai un noliktavas krājumu efektīvizēšanai. Kases sistēmai jānodrošina visu standarta un nestandarta apmaksas metožu apstrāde, ko lietotājs var brīvi regulēt. Jānodrošina visas nepieciešamās iekārtas pārdošanas procesu vadībai, tādējādi nodrošinot 1 punkta pieturu klientam samazinot vajadzību pēc vairākiem piegādātājiem. ERP sistēmu iespējams savienot ar klienta E-komercijas platformu, ja

	nepieciešams. ERP sistēmu iespējams pielāgot IoT iekārtām papildus uzņēmējdarbības datu ievākšanai un analīzei, piemēram, cilvēku plūsmas skaitītāju datu iegūšanai un apstrādei.
7. Risinājuma izmēģināšanas ilgums	2 mēneši

Iepirkuma daļa Nr. 5

Pārdošanas vadības un klientu attiecību pārvaldības risinājuma ar iebūvētu datu analītikas rīku izmēģināšana

1. Risinājuma nosaukums	Pārdošanas vadības un klientu attiecību pārvaldības risinājuma ar iebūvētu datu analītikas rīku izmēģināšana.
2. Pakalpojuma apraksts	Risinājums paredzēts komersantiem, kas veic preču pārdošanu gan fiziski veikalā, gan e-veikalos, nodrošinot uzņēmuma pārdošanas vadības, klientu un piegādātāju attiecību, un noliktavas pārvaldības funkcijas vienā risinājumā no klienta pasūtījuma izveides līdz gala rēķinam, noliktavas krājumu un klientu maksājumu kontrolei. Risinājumam jābūt viegli pielāgojamam un īstenojamam atbilstoši katra klienta vajadzībām. Risinājumam jāietver nepieciešamo pamata funkcionalitāti tirdzniecībai, preču grupēšanai un klientu kategorizēšanai, samazinot manuālo darbu atskaišu veidošanā, programmatūrai tās veidojot automātiski, piemēram, realizējot preces, automātiski atjaunojas noliktavas atlikumi, līdz ar to pārdevēji var ērti sekot līdzi izpildāmajiem klientu pasūtījumiem, kā arī iepirkuma speciālisti jau savlaicīgi var kontrolēt krājumus noliktavā. Pakalpojuma sniedzējam risinājuma izmēģināšanas ietvaros jānodrošina gatavs risinājums ar konfigurāciju atbilstoši uzņēmuma vajadzībām, pakalpojumā iekļaujot: • servera konta izveidi; • servera programmas instalēšanu un palaišanu, datu bāzes izveidi; • sistēmas standarta iestatījumu iestādīšanu un uzņēmuma rekvizītu ievadi; • nepieciešamo dokumentu formu izveide un ielāde programmatūrā; • uzņēmuma preču, klientu, piegādātāju, ienākošo un izejošo rēķinu pārnese no citām programmatūrām; • iebūvēto integrāciju aktivizēšana (piemēram, EDS, Lursoft); • konsultācijas par programmatūras lietošanu vismaz 8 konsultantstundas; • aprakstus un instrukcijas par programmatūras funkcijām un rīku pielietojumu, piemēram, tiešsaistes vebināri programmatūras pamatprincipu lietošanā, Youtube kanāls, kur iespējams noskatīties vebināru ierakstus, īsas instrukcijas un piemērus programmas lietošanai u.c. komunikācijas kanāli.
3. Funkcionālās īpašības	Risinājumam jānodrošina: • Pārdošanas vadība (piedāvājumu, klientu pasūtījumu, līgumu, cenu lapu, atlaižu matricu veidošana). • Darījumu dokumentu veidošana un administrēšana. • Maksājumu veidošana, bankas failu importēšana. • Naudas plūsmas plānošana. • Kontaktu ievade, kategorizēšana, klasificēšana. • Klientu un sadarbības partneru monitorēšana. • E-pasta integrācija ar programmatūru. • Preču artikulu veidošana, grupēšana. • Noliktavas pārvaldība.

	• Līgumu izveide ar saviem sadarbības partneriem un klientiem. • Finanšu pārvaldība. • Pieeja programmatūrai vismaz līdz 10 vienlaicīgajiem lietotājiem.
4. Tehniskie parametri	• Mākonī bāzēta tiešsaistes biznesa procesu pārvaldības programmatūra. • Atbilst jaunākajām likumdošanas prasībām. • Nodrošina datu drošību un datu dublēšanu. • Relācijas datubāzes netiek izmantotas. • Datu apmaiņai tiek izmantots REST API. • Programmatūra strādā gan uz Windows, gan uz MacOS operētājsistēmām.
5. Lietojamība	Minimālās tehniskās prasības: • Windows operētājsistēmu lietotājiem: Windows 10, Windows 11. • MacOS operētājsistēmu lietotājiem: MacOS Big Sur, Monterey, Ventura un Sonoma (līdz versijai 14.3). • Lai programmatūra strādātu, ir nepieciešams interneta pieslēgums. • Programmatūras uzstādīšanu nodrošina risinājuma devējs.
6. Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	Integrācija ar vietējām sistēmām: sistēmai jābūt pielāgotai Latvijas likumdošanai, tai skaitā, nodokļu un grāmatvedības standartiem, kas palīdz uzņēmumiem nodrošināt pilnīgu atbilstību normatīvajiem aktiem. Sistēmai jāspēj integrēties ar Latvijas valsts informācijas sistēmām, piemēram, VID (Valsts ieņēmumu dienests) e-pakalpojumiem, kas veicina datu apmaiņu un atvieglo nodokļu un finanšu pārvaldību. Atjaunošana: sistēmai jānodrošina regulāri atjauninājumi, lai sekotu līdzi izmaiņām likumdošanā un biznesa vidē, tādējādi nodrošinot uzņēmumiem aktuālus un precīzus datus. Pielāgojamība: sistēmai ir jābūt elastīgai, lai tā varētu tikt pielāgota dažādiem uzņēmuma procesiem un nozaru specifikai. Datu analīze: sistēmā jābūt iebūvētai biznesa inteliģencei, sniedzot iespēju sekot galvenajiem uzņēmuma darbības rādītājiem interaktīvā veidā. Integrācija: jānodrošina iespēju sistēmu savienot ar trešo pušu programmatūrām, gan e-rēķinu operatoriem, gan dokumentu atpazīšanu ar mākslīgā intelekta palīdzību un citiem biznesa procesu digitalizācijas rīkiem (ja pēc risinājuma izmēģināšanas sistēma tiks pilnībā ieviesta uzņēmumā).
7. Risinājuma izmēģināšanas ilgums	6 mēneši

Iepirkuma daļa Nr. 6

Tīmekļa lietojumprogrammas izmēģināšana uzņēmuma komunikācijas kanālu pārvaldībai (balss un robotizētie zvani, SMS, E-pasti, WhatsApp), izmantojot mākslīgā intelekta tehnoloģijas

1. Risinājuma nosaukums	Tīmekļa lietojumprogrammas izmēģināšana uzņēmuma komunikācijas kanālu pārvaldībai (balss un robotizētie zvani, SMS, E-pasti, WhatsApp), izmantojot mākslīgā intelekta tehnoloģijas.
2. Pakalpojuma apraksts	Pakalpojums ir paredzēts visu nozaru un lielumu uzņēmumiem/organizācijām ar lielu ārējo un iekšējo komunikācijas plūsmu, uzturot komunikāciju ar klientiem, partneriem, piegādātājiem. Pakalpojuma mērķis ir uzlabot saziņu ar klientiem, optimizēt darbinieku patērēto laiku, kontrolēt iekšējos un ārējos komunikācijas procesus, centralizēt procesu vadību dažādos komunikācijas kanālos (zvani, SMS, e-pasti, WhatsApp utt.), kā arī ātrāk un pārskatāmāk apstrādāt klientu pieprasījumus, palielinot darba efektivitāti un uzlabojot klientu pieredzi.

	Lietojumprogrammai jānodrošina: • balss robots ar mākslīgā intelekta (MI) rīku atbalstu, kas spēj automātiski zvanīt klientiem, jautāt un apstiprināt vizītes vai atgādināt par kavētu maksājumu; • automātiska informācijas ievade, nodrošinot, ka sazinoties ar klientiem, tiek automātiski aizpildītas veidlapas un veiktas darbības, piemēram, pievienota informācija par vizīti vai rezervāciju; • integrēti komunikācijas kanāli, kuros zvanīšana, SMS, e-pasti un WhatsApp ziņas tiek sistēmiski apstrādātas un uzkrātas vienuviet, piesaistot korespondenci klientam (fiziskai vai juridiskai personai), samazinot kļūdu risku un paplašinot personu skaitu, kas vienlaicīgi apstrādā komunikāciju kanālus; • kalendāru un plānošanas funkcionalitāti ar vienotu sistēmu, kas ļauj pārvaldīt vizītes un rezervācijas dažādi diferencētiem uzņēmuma resursiem (filiālēm, gala pakalpojuma sniedzējiem). Pakalpojuma ietvaros pakalpojuma sniedzējam jānodrošina: • klienta vajadzību apzināšana un uzņēmuma biznesa procesu izpēte; • virtuālā vai fiziskā servera sagatavošana; • komunikāciju kanālu implementēšana lietojumprogrammā (SIP Trunk, SMS trunk, WhatsApp business connect); • esošo e-pastu integrācija platformā; • rezervācijas sistēmas adoptācija klienta vajadzībām un biznesa modelim; • procesu automatizācija, kas palīdz izlīdzināt noslodzi darbiniekiem, paātrināt klientu apkalpošanu un sagatavot statistikas datus, iekļaujot iespēju optimizēt cilvēku noslodzi izmantojot MI rīkus; • atskaišu un statistikas sistēmas pielāgošanu; • API risinājuma ieviešanu un integrāciju ar klienta ārējiem vai iekšējiem datu resursiem vai citām informācijas sistēmām vai datu bāzēm (piemēram, klientu datu bāzes importēšana); • lietotāju apmācība vismaz 10 stundas; • risinājuma izmēģināšanas laikā tehniskais atbalsts un konsultācijas vismaz 40 konsultantstundas; • 24/7 tehniskai atbalsts problēmu un neskaidrību gadījumā.
3. Funkcionālās īpašības	• Tīmekļa lietojumprogrammas lietotāji (līdz 50) ar dažādām piekļuves tiesībām un funkciju līmeņiem, piemēram, vadītāji ar pilnu kontroli, nodaļu vadītāji, klientu apkalpošanas menedžeri, zvanu centra aģenti ar pavisam šauru piekļuves konfigurāciju. • API integrācija uz ārējiem resursiem. • Personalizēti komunikāciju risinājumi. • Balss zvanu modulis. • SMS apstrādes modulis. • Pasūtījumu formas modulis. • Zvanu robota modulis. • Kalendāra plānošanas modulis. • Vienotās telefonu grāmatas modulis. • E-pastu apstrādes modulis. • WhatsApp apstrādes modulis. • Uzņēmuma iekšējā čata modulis. • Atskaišu modulis. • Rēķinu apstrādes modulis. • AI apziņošanas modulis.
4. Tehniskie parametri	Nodrošināta piekļuve no jebkuras ierīces ar aktuālu tīmekļa pārlūku (Chrome, Edge, Firefox, Safari u.c.) bez nepieciešamības instalēt papildu programmatūru.

	• Virtuālais vai nepieciešamības gadījumā fiziskais serveris ar Linux operētāj sistēmu un MySQL datu bāzi. • Serverim ir augsta līmeņa datu drošība: šifrēti TLS kanāli, RAID datu masīvi, DDOS aizsardzība, tīmekļa uguns mūri un servera puses antivīrusu sistēma. • Balss sakaru modelis priekš balss sakariem (SIP Trunk) atbalsta G.711 (PCM μ-law/A-law, G.722, G.729, GSM VOIP balss kodēšanas protokolus. • SMS Trunks, atbalsta caur API veidotus komunikāciju kanālus ar SMS agregatoriem. • WhatsApp business connect modulis – tiek izmantots prieks API connect ar META bussines platformu. • Atbalsts standarta HTTPS datu apmaiņas protokolam ērtai un efektīvai datu sinhronizācijai. • Pilnīga atbilstība GDPR prasībām, nodrošinot privātumu un personas datu aizsardzību. • Papildu nav nepieciešamas licences vai speciāla programmatūra tīmekļa lietojumprogrammas darbībai.
5. Lietojamība	Tīmekļa lietojumprogramma, kas ir funkcionējoša sadarbībā ar jebkuru no populārākajiem WEB pārlūkiem (google, firefox, opera, safari u.c.) un tā ir kā vienota platforma uzņēmuma sakaru kanālu un biznesa procesa vadībai neatkarīgi no darbinieku un lietotāju lokācijas. • Dažādu sakaru kanālu (zvani, SMS, WhatsApp, e-pasti u.c.) apkopojums ir kopējā komunikācija ar partneri, klientu, patērētāju, kas tiek pārvaldīta caur kopēju administratīvo sadaļu, deleģējot kanālu apstrādi lietojumprogrammas lietotājiem atkarībā no uzstādījumiem (noslodze, rindas u.c.). • Atskaišu izgūšana par lietotāju veiktajiem procesiem un veikto procesu novērtēšana. • Komunikācijas strukturēšana un automatizācija, kas palīdz izlīdzināt noslodzi lietojumprogrammas lietotājiem, paātrināt klientu apkalpošanu un sagatavot statistikas datus. Iespēja optimizēt uzņēmuma cilvēkresursu noslodzi izmantojot MI rīkus.
6. Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	Nodrošināta pilnīga komunikācijas centralizācija, izveidojot vienotu kontaktpunktu visu saziņas kanālu pārvaldībai. Automatizēti zvani un atgādinājumi – balss robots, kas var apzvanīt klientus, piemēram, lai noskaidrotu, vai pacients ieradīsies uz vizīti. Viedā zvanu vadība – ienākošo zvanu laikā darbiniekam automātiski atveras klienta profils ar aizpildāmu pieraksta kartiņu. Reāllaika mijiedarbība – iespēja sarunas laikā nosūtīt SMS vai WhatsApp ziņu ar svarīgu informāciju. Uzraudzība un analītika, kas ļauj sekot līdzi darbinieku veiktajiem zvaniem, atbildes laikam un uzdevumu izpildei. “speech to text funkcija”, kas veic darbinieka balss analīzes funkciju un ar MI palīdzību analizē, sniedz vērtējumu un padomu turpmākajam darbam. MI moduļa funkcionalitāte, nodrošina atgādinājumu apstrādi un ziņu automātisku izsūtīti.
7. Risinājuma izmēģināšanas ilgums	6 mēneši

Iepirkuma daļa Nr. 7

Digitālās darbvietas dokumentu aprīte un darbinieku kopdarbība Microsoft 365 vidē ar integrētu mākslīgo intelektu izmēģināšana

1. Risinājuma nosaukums	Digitālās darbvietas dokumentu aprīte un darbinieku kopdarbība Microsoft 365 vidē ar integrētu mākslīgo intelektu izmēģināšana.
2. Pakalpojuma apraksts	Risinājums paredzēts visu nozaru un lielumu uzņēmumiem/organizācijām, kuras izmanto Microsoft 365 platformu un tajā notiek intensīvs darbs ar dokumentiem un to apstrādi. Risinājuma izmēģināšanas mērķis ir sniegt iespēju izmēģināt digitālās darbvietas risinājumu elektronisku dokumentu aprītes procesu nodrošināšanai un darbinieku kopdarbības rīku ieviešanai, veicinot darba ražīgumu un būtiski efektīvizējot dokumentu aprītes procesus. Risinājumam jāspēj nodrošināt integrēti mākslīgā intelekta (MI) rīki, kas spēj aprakstīt, kategorizēt un noteikt prioritāti dokumentiem, kā arī atbildēt uz jautājumiem par uzkrātajiem dokumentiem. Risinājumam jābūt balstītam Microsoft 365 platformā un integrētam ar lietotnēm Outlook, Teams, Word, Excel un Power Automate, kā arī nepieciešamības gadījumā viegli integrējams ar citām sistēmām. Risinājuma izmēģināšanas ietvaros nepieciešamas: ✓ sagatavot infrastruktūru digitālās darbvietas instalācijai un vides izveidei; ✓ veikt MI rīku konfigurēšanu un sākotnējo apmācību; ✓ izveidot un konfigurēt dokumentu pamata reģistru un darbplūsmu; ✓ sniegt konsultācijas par risinājuma izmantošanu, konsultācijas par risinājuma tālāko iespējamo izmantošanu un pilnas funkcionalitātes risinājuma iegādi – vismaz 30 konsultantstundas.
3. Funkcionālās īpašības	Kopdarbības vides īpašības • Iespēja lietotājiem individuāli personalizēt attēlojamās informācijas blokus – attēlot/neattēlot, kārtot pēc prioritātes. • Personalizētu paziņojumu saņemšana darbvietā portālā vai e-pastā par jaunas informācijas pievienošanu vai izmaiņām izvēlētajos informācijas blokos. • Personīgais lietotāja profils ar iespēju pievienot, dzēst un rediģēt informāciju. • Iespēja integrēt funkcionalitāti no citiem MS rīkiem, piemēram, Outlook/Calendar, Forms, Lists, Planner. • Iespēja lietotājiem pie informācijas blokiem pievienot komentārus, atzinību (piem., patīk/nepatīk). • Iespēja veidot apakšsadaļas gan kā atsevišķas lapas, gan apvienot vienā lapā. Dokumentu aprītes īpašības • Dokumentu klasifikācijas shēmas izveidošana un lietu nomenklatūru pārvaldība. • Dokumenta kartīšu izveidošana, pielāgošana un sasaiste ar darbplūsmām. • Skatījumu izveidošanas, pielāgošanas un pārvaldības iespējas. • Dokumentu datņu veidņu izveidošana, pielāgošana un sasaiste ar dokumentu kartītēm. • Sistēmas klasifikatoru izveidošana un pārvaldība. • Integrācija ar LVRTC eParaksts (t.sk., eParaksts mobile, eID): ✓ Iespēja parakstīt dokumentus ar drošu elektronisko parakstu (eParaksts) tieši no sistēmas, izmantojot sistēmā iebūvēto funkcionalitāti, ✓ Parakstīšana vismaz EDOC un ASICE formāta datnēm, ✓ Iespēja veikt PDF formāta dokumentu parakstīšanu, neizmantojot EDOC konteineri, ✓ Parakstīto dokumentu e-parakstu validācija sistēmas saskarnē, ✓ Parakstīšanas pieprasījumu veidošana iekšējiem un ārējiem lietotājiem.

- Integrācija ar - MS Office programmatūru (Word, Outlook, Excel, Onedrive, Teams).
- Automātiska e-pasta ziņojuma nosūtīšana darbpļūsmā iesaistītiem lietotājiem.
- Atgādinājuma serviss ar atgādinājumu nosūtīšanas nosacījumu definēšanas iespēju (pēc ieraksta lauku satura, brīdināšanas termiņa, atkārtošanas iespējas).
- Dokumentu saskaņošanas un vīzēšanas darbpļūsmu izveides iespēja, izmantojot Power Automate grafisko darbpļūsmu redaktoru.
- Darba uzdevumu veidošana un deleģēšana.
- Dokumentu reģistrācijas numuru piešķiršana ar iespēju konfigurēt numura formātu un numura piešķiršanas nosacījumus.
- Partneru datu sinhronizēšana no LR Uzņēmumu reģistra.

Informācijas apstrādes automatizācijas īpašības

- Pieslēgums pie organizācijas Microsoft 365 tenanta, iegūstot lietotāju sarakstu, veidojot savienojumu ar katra lietotāja Microsoft 365 OneDrive, veicot tā satura reāllaika uzraudzību un izguvi. Par katru iegūto datni tiek sagatavots ziņojums, kas satur datni raksturojošus atribūtus (dokumenta izveidošanas vai modificēšanas laiks, autors, piekļuves tiesības, datnes paplašinājums un izmērs, datnes nosaukums u.c.).
- Pieslēgums pie organizācijas Microsoft 365 tenanta, iegūstot lietotāju sarakstu, veidojot savienojumu ar katra lietotāja Microsoft 365 Exchange, veicot tā satura reāllaika uzraudzību un izguvi. Par katru iegūto e-pasta ziņojumu tiek sagatavots ziņojums, kas satur to raksturojošus atribūtus (e-pasta saņemšanas laiks, sūtītāja dati, e-pasta izmērs; e-pasta saturs, virsraksts, e-pasta domēns, konfidencialitāte u.c.).
- Iespēja iegūt Onedrive datņu vai e-pasta pielikumu datņu satura tekstuālu reprezentāciju (vismaz šādiem formātiem - .docx, .doc, .xls, .xlsx, .pdf, .jpg, .png, .msg.).
- Paplašināto (sekundāro) atribūtu ģenerēšana uz izgūto atribūtu pamata, izmantojot lokāli vai privātajā mākonī (private cloud) darbināmus lielos valodu modeļus (piemēram, Gemma 27B, Llama 8B, Llama 70B) šādiem rādītājiem – dokumenta veids, piederība biznesa procesam, struktūrvienībai, steidzamība, svarīgums, emocionalitāte, sentiments, anotācija u.c. Iegūto atribūtu saglabāšana datubāzē (PostgreSQL vai MySQL).
- Iespēja veikt lietotāju informēšanu par dokumentu izveides/apstrādes faktiem un saņemtajiem e-pasta ziņojumiem, balstoties uz iegūtajiem atribūtiem.
- Iespēja veikt datņu un e-pasta ziņojumu vektorizāciju (embedding) uz izgūto atribūtu pamata.
- Meklēšana pēc metadatiem un datņu satura.
- Meklēšanas nosacījumu ievade dabiskās valodas vaicājumu formā ar iespēju veikt vaicājumu vektorizāciju ar LLM līdzekļiem meklēšanas veikšanai pēc dokumentu līdzības pakāpes principiem.

Vispārējās īpašības

- Līdz 20 lietotājiem risinājuma izmēģināšanas periodā.
- Jebkāda formāta (ar iespēju noteikt izņēmumus) failu glabāšana, failu izmērs līdz 250 GB.
- Dokumentu priekšskatīšana pārlūkā (DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF u.c.).
- Failu rediģēšana pārlūkā vai datora lietojumprogrammā bez iepriekšējas lejupielādes un daudzlietotāju režīmā.
- Dažādu piekļuves tiesību līmeņu veidošanas iespēja – atsevišķiem lietotājiem, grupām, ar iespēju ierobežot apskates un rediģēšanas iespējas.
- Lietotāju un lietotāju grupu informācijas sinhronizācija ar Active Directory.

	• Auditācijas pierakstu uzturēšana par lietotāju veiktajām darbībām (dokumentu apskate, rediģēšana, dzēšana utml.) ar notikumu žurnāla eksporta iespēju uz Microsoft Excel. • Sistēmas darbības kvalitātes attālināts monitorings ar automatizētiem problēmsituāciju paziņojumiem (sistēmas nepieejamība, pārslodze, kļūdainas darbības utml.) un statistikas uzturēšanu par risinājuma lietojumu. Monitorings tiek uzturēts centralizēti (1 monitoringa komponente risinājuma izstrādātāja pusē: N risinājuma lietotāju sistēmas).
4. Tehniskie parametri	• Sistēmai jābūt integrētai ar esošu Microsoft 365 platformu ar lietotnes izpildkoda izvietojumu Microsoft Azure. • E-pastu un datņu monitoringa un apstrādes risinājumam jābūt veidotam atbilstoši konteinerizācijas principiem ar mērķi nodrošināt elastīgu un mērojamu risinājumu. • Sistēmas lietošanai nepieciešamas Microsoft 365 licences atbilstoši lietotāju skaitam un Microsoft Azure abonements. • OneDrive un Exchange satura uzraudzība tiek nodrošināta, izmantojot Microsoft Graph. • Lai nodrošinātu informācijas konfidencialitāti un datu aizsardzību, var tikt izmantoti tikai lokāli vai privātajā mākonī (private cloud) izvietoti lieli valodu modeļi. • Tiek nodrošināta LLM darbināšanai nepieciešamā tehniskā infrastruktūra ar iespēju darbināt LLM modeļus, pie konteksta garuma 8192KB nodrošinot apstrādes ilgumu ne lielāku par 10 sekundēm).
5. Lietojamība	Risinājumam jābūt veidotam pēc modulāras arhitektūras principiem, balstoties uz Microsoft 365 ekosistēmas iespējām. Katrs funkcionālais bloks tiek realizēts kā neatkarīgs pakalpojums Microsoft 365 vidē, izmantojot integrētās lietojumprogrammas, piemēram, SharePoint, Teams, Power Automate un OneDrive. Pielāgošanas iespējas tiek nodrošinātas, izmantojot no-code/low-code pieeju ar Power Platform rīkiem, ļaujot lietotājiem bez programmēšanas zināšanām izveidot automatizētus procesus, darbplūsmas un datu vizualizācijas. Integrācijas iespējas tiek nodrošinātas ar Microsoft Graph API, kas ļauj piekļūt dažādiem Microsoft 365 pakalpojumiem un nodrošina saziņu ar ārējām biznesa lietojumprogrammām, piemēram, ERP un CRM sistēmām. Piekļuves pārvaldība tiek veikta, izmantojot Azure Active Directory (AAD), nodrošinot centralizētu identitātes pārvaldību un elastīgu lietotāju tiesību administrēšanu, pamatojoties uz uzņēmuma drošības prasībām. Sistēmas pielāgošana tiek veikta, izmantojot konfigurācijas pārvaldības rīkus Microsoft 365 vidē, tostarp SharePoint dokumentu bibliotēkas, Power Automate darbplūsmas un Power Apps lietojumprogrammas, lai nodrošinātu dinamisku un lietotājam pielāgojamu darba vidi bez nepieciešamības veikt pielāgotu izstrādi. Vienota un intuitīva lietotāja vide - pazīstama Microsoft ekosistēma, Savietojamība starp ierīcēm, Vienota pierakstīšanās (SSO) un drošība. Lietotāju darbību automatizācija un produktivitātes uzlabojumi, kā piemēram, automatizētu pamata dokumentu reģistra izveidi ar integrētiem apstrādes rīkiem parakstīšanai, sasaistei, kontrolei šādiem dokumentu veidiem: • Uzņēmuma pamatdokumenti • Padomes sēžu protokoli, lēmumi • Darba kārtības un drošības dokumenti • Lietvedību reglamentējošie dokumenti • Ienākošā korespondence

	• Izejošā korespondence • Pilnvaras • Līgumi • Rīkojumi • Amatu apraksti • Atvaļinājumi • Komandējumi • Darba līgumi • Darbinieku CV • Darbinieku sertifikāti Automatizētu pamata klasifikatoru izveide: • Klientu saraksts • Līgumu veidi • Glabāšanas vieta • Struktūrvienības • Dokumenta veids • Saņemšanas sūtīšanas veids • Amatu saraksts • Darbinieku saraksts Automatizēta koplietošanas moduļu izveide: • Uzdevumi • Aktualitātes • Derīgas saites
6. Risinājuma unikalitāte, funkcionālās priekšrocības	Integrēti MI rīki dokumentu kategorizācijai un meklēšanai, izmantojot MI lielos valodu modeļus. Integrēts risinājums Microsoft 365 platformā. Biežāk lietotie lietotāju scenāriji izpildāmi Outlook, Teams un Power Automate lietotnēs. Integrējams risinājums ar dažādām uzņēmuma ERP sistēmām. Integrēts drošs elektroniskais paraksts ar eID un eMobile, kā arī citi parakstīšanas moduļi, kā, piemēram, Dokobit, Docusign, nodrošinot šādus formātus .edoc, .asice, .PDF. Integrējams modulis darbam ar VDAA e-Adresi. Integrācija ar Uzņēmumu reģistra atvērtajiem datiem.
7. Risinājuma izmēģināšanas ilgums	5 mēneši

Tehniskajā specifikācijā minētās tirdzniecības markas un preču izcelsme, sagatavojot piedāvājumu, var tikt aizstātas ar ekvivalentiem izstrādājumiem. Ekvivalence tiks noteikta, vadoties pēc tehniskajā specifikācijā norādītā izstrādājuma datiem, tehnisko parametru un funkcionālo īpašību atbilstības. Gadījumā, ja pretendents savā piedāvājumā piedāvā izmantot ekvivalentus (aizstāt iepirkuma dokumentācijā norādītos izstrādājumus ar līdzvērtīgiem (ekvivalentiem) vai labākiem) izstrādājumiem, pretendentam piedāvājumam jāpievieno atsauci uz izstrādājuma ražotāja vai oficiālā izplatītāja interneta mājas lapu, kurā pieejama visa tehniskā informācija par piedāvājumā iekļautajiem alternatīvajiem izstrādājumiem vai pievieno to piedāvājumam. Informācija jāsniedz tādā apjomā, lai pasūtītājs varētu pārliecināties par piedāvātā izstrādājuma atbilstību iepirkuma tehniskajā specifikācijā izvirzītajām prasībām. Informācijai jābūt pieejamai latviešu valodā.