IEPIRKUMA PROCEDŪRA

Iepirkuma procedūra (turpmāk - Iepirkums) tiek organizēta saskaņā ar Ministru kabineta 2017.gada 28. februāra noteikumiem Nr.104 „Noteikumi par iepirkuma procedūru un tās piemērošanas kārtību pasūtītāja finansētiem projektiem" (turpmāk - MK noteikumi Nr.104).

I. IEPIRKUMA PROCEDŪRAS NOTEIKUMI

1. Vispārīgā informācija

1.1. Projekta nosaukums: "Klientu apkalpošanas platforma".

1.2. Projektu plānots īstenot Latvijas Atveseļošanas un noturības mehānisma (ANM) 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" 2.2.1.2.i. investīcijas "Atbalsts procesu digitalizācijai komercdarbībā" ietvaros.

2. Pasūtītājs

2.1. Pasūtītājs: SIA "Park Expert", reg.nr. 44103130208. Kontaktpersona: valdes loceklis Zigmārs Urbāns, mob.tel.29126959, e-pasts: zigmars@parkexpert.lv

2.2. Saistībā ar Projekta realizēšanu Pasūtītājs un Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra (LIAA) ir noslēgušu līgumu Nr.9.2-17-L-2025/402.

3. Iepirkuma nosaukums un priekšmets

3.1. Iepirkuma nosaukums "Klientu apkalpošanas platformas programmatūras izstrāde".

3.2. Iepirkuma priekšmets: datorprogrammas izstrāde un ieviešana.

4. Paredzamais līguma izpildes termiņš

Ne ilgāk kā 4 (četri) mēneši no pakalpojuma līguma noslēgšanas brīža.

5. Plānotais projekta budžets

Projekta plānotais budžets nepārsniedz 137 000,00 EUR (viens simts trīsdesmit septiņi tūkstoši eiro, nulle centi), bez PVN. Līguma izpilde tiek daļēji finansēta no ANM atbalsta programmas "Atbalsts procesu digitalizācijai komercdarbībā".

6. Pretendenta dalības nosacījumi

6.1. Pretendents ir reģistrēts Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra komercreģistrā un Valsts ieņēmumu dienesta saimnieciskās darbības veicēju reģistrā, vai līdzvērtīgā reģistrā ārvalstīs atbilstoši piegādātāja reģistrācijas pastāvīgās dzīvesvietas valsts normatīvo aktu prasībām.

6.2. Pretendents nav reģistrēts valstī, kas minēta Ministru kabineta 2023. gada 27. jūnija noteikumos Nr.333 "Zemu nodokļu vai beznodokļu valstu un teritoriju saraksts".

6.3. Pretendents nav pasludināts par maksātnespējīgu, neatrodas likvidācijas procesā, tā saimnieciskā darbība nav apgrūtināta vai pārtraukta, kā arī nav konstatēti Pretendenta profesionālās darbības pārkāpumi pēdējo 3 (trīs) gadu laikā.

6.4. Pretendents nav saistīts ar Pasūtītāju likuma "Par nodokļiem un nodevām" izpratnē un neatrodas interešu konfliktā saskaņā ar 2017. gada 28. februāra Ministru kabineta noteikumiem Nr.104 „Noteikumi par iepirkuma procedūru un tās piemērošanas kārtību pasūtītāja finansētajiem projektiem".

6.5. Pretendentam nav noteiktas nacionālās vai starptautiskās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas ES vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts

noteiktās sankcijas (atbilstoši Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likumā minētajiem nosacījumiem).

7. Pretendenta kvalifikācijas prasības

7.1. Pretendentam vai tā personālam (darba vai uzņēmuma līgumi) ir pieredze dartorprogrammatūras, e-komercijas risinājumu, mobilo lietotņu izstrādē. Pasūtītājs ir tiesīgs pārliecināties par pretendenta potenciālajām spējām izpildīt pakalpojuma līgumu.

8. Piedāvājuma noformējums un iesniegšana

8.1. Pretendenta piedāvājums sastāv no: 1) finanšu piedāvājuma un 2) tehniskā piedāvājuma 3) informācijas par pretendentu (nosaukums, reģistrācijas numurs, adrese, kontaktpersonas vārds, uzvārds, amats, e-pasts, telefona numurs) un tā atbilstību kvalifikācijas prasībām (7.punkts).

8.2. Pretendents finanšu piedāvājumu ir tiesīgs sagatavot brīvā formātu (word, excel, pdf vai ppt failā) norādot pakalpojuma kopējo summu (ar un bez PVN), kā arī atsevišķi pēc saviem ieskatiem uzskaitot visas gala summā iekļautās pozīcijas un izmaksas, ar izmaksu paskaidrojošo informāciju. Finanšu piedāvājuma summā jābūt ietvertiem visiem izdevumiem un izmaksām, lai pilnīgi un pienācīgā kvalitātē nodrošinātu risinājuma ieviešanu pilnvērtīgā darbībā, garantijas saistības un reakciju programatūras darbības traucējumu novēršanai .

8.3. Pretendents ir tiesīgs papildus iesniegt prezentācijas veidā piedāvājumu raksturojošu tehnisko vai cita veida skaidrojošu un papildinošu informāciju.

8.4. Iesniedzot piedāvājumu, Pretendents to paraksta ar drošu elektronisko parakstu un laika zīmogu. Piedāvājumu (tā sastāvdaļas, ja tās paraksta atsevišķi) paraksta persona, kuras paraksta tiesības nostiprinātas atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajam regulējumam. Ja dokumentāciju paraksta Pretendenta pilnvarota persona, pievieno attiecīgu paraksta tiesīgās personas izdotu pilnvaru vai normatīvajos aktos noteiktā kārtībā apliecinātu pilnvarojuma kopiju.

8.5. Piedāvājuma iesniegšanas termiņš: 10 (desmit) darba dienu laikā no iepirkuma procedūras publikās datuma IUB vietnē.

8.6. Piedāvājumu tiek iesniegts to nosūtot uz IUB publikācijā norādītās kontaktpersonas e-pastu, un ievērojot publikācijā noteikto termiņu un laiku.

9. Piedāvājumu izvērtēšana un līguma slēgšana

9.1. Piedāvājuma izvērtēšana un lēmuma pieņemšana un līguma slēgšana tiek veikta saskaņā ar MK noteikumu Nr.104 26. -28.punktiem.

9.2. Pasūtītājs saskaņā ar MK noteikumu Nr.104 25.2 punktu pirms izvēlēties piedāvājumu var veikt sarunas ar piegādātājiem (MK noteikumu Nr.104 26.punkts), lai saskaņotu savas vajadzības ar piegādātāju iespējām un saņemtu ekonomiski visizdevīgāko piedāvājumu.

9.3. Vērtējot pretendenta finanšu piedāvājumu tiks vērtēts: piedāvātā cena (cenu veidojošo pozīciju atšifrējums), garantijas saistība periods (mēnešos), garantijas saturs, apmācības (piedāvātais stundu skaits), reakcijas laiks (programmatūras darbības traucējumu novēršanai).

9.4. Vērtējot pretendenta tehnisko piedāvājumu tiks vērtēts risinājuma izstrādes un ieviešanas termiņš un piedāvātā risinājuma funkcionālā efektivitāte.

9.5. Līgumā avansa maksājums tiek noteikta ne vairāk kā 15% (piecpadsmit procenti) no līguma summas, savukārt gala norēķins tiek veikts 10 (desmit) darba dienu laikā no pieņemšanas-nodošanas akta parakstīšanas brīža.

II. Iepirkuma priekšmeta "Klientu apkalpošanas platformas programmatūras izstrāde " TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

1. Informācija par pasūtītāja komercdarbības veidu

1.1. Pasūtītājs nodarbojas ar autostāvvietu pakalpojumu sniegšanu: autostāvvietu ierīkošanu, uzturēšanu, risinājumu uzlabošanu un ieviešanu.

1.2. Sniegto pakalpojumu ietvaros tiek veikta klientu un sadarbības partneru liela apjoma datu apstrāde, maksājumu plūsma un kontrole, stāvvietu lietošanas kontrole, klientu plūsmas datu apstrāde u.c. darbības.

2. Risinājuma apraksts

2.1. **Plānotais risinājums**: lai nodrošināt efektīvu, ērtu un ātru klientu apkalpošanu, samazinātu manuālo darbu apjomu un uzlabotu sniegto pakalpojumu kvalitāti, uzņēmums plāno izstrādāt un ieviest digitālās transformācijas risinājumu - **Klientu apkalpošanas platformu**.

3. Tehniskā informācija

Risinājuma programmatūrai izvirzītās **funkcionālās** prasības:

Front office:

3.1. Klientu pašapkalpošanās platformas funkcionalitāte:

- nodrošināt responsīvu klientu pašapkalpošanās platformu,
- nodrošināt drošu lietotāja autentifikāciju un autorizāciju,
- nodrošina klientiem vienkāršu piekļuvi saviem datiem,
- nodrošināt autostāvvietu pakalpojumu pārvaldību,
- nodrošināt automatizētu dokumentu ģenerēšanu,
- nodrošināt drošu maksājumu metožu izvēli pakalpojumu apmaksai,
- nodrošināt "chatbot" (tērzēšanas robota) funkciju,
- Mākslīgā intelekta (AI) izmantošana klientu apkalpošanai un mārketingam,
- Mākslīgā intelekta (AI) izmantošana datu analītikai un attēlu lasīšanai.

Back office:

3.2. Klientu apkalpošanas un saziņa:

- nodrošināt saziņu ar klientiem, izmantojot centralizētu datu piekļuvi, lai ātri pārvaldītu pieprasījumus un problēmas, un efektīvi komunicētu ar jauniem un esošiem klientiem,
- nodrošināt klientiem piekļuvi pakalpojumu informācijai,
- nodrošināt klientu darbību automātisku dokumentēšanu un uzskaiti.

3.3. Nodrošināt administrācijas paneli:

- lietotāju lomu un piekļuves tiesību pārvaldība,
- nodrošināt klientu pašapkalpošanās platformas pārvaldību, uzraudzīt klientu darbības,
- maksājumu pārvaldība,
- integrāciju pārvaldība,

- nodrošināt datu pārvaldību un jaunu datu pievienošanu.

3.4. Datu centralizācija un pārvaldība:

- nodrošināt vienotu centralizētu datu bāzi, kas apkopo datus no datu reģistriem,
- nodrošināt integrāciju ar citām uzņēmuma iekšējām un ārējām informācijas sistēmām,
- nodrošināt datu sadalījumu pēc kategorijām,
- nodrošināt automatizētas pārskatus.

4. Plānotais rezultāts

5.1. Ieviests digitālās transformācijas risinājums: Klientu apkalpošanas platforma.
5.2. Izmantoto informācijas resursu skaita samazināšana.
5.3. Digitalizēti un automatizēti iepriekš manuāli veiktie procesi.

6. Pakalpojuma izpildes noteikumi

6.1. Projekta ieviešanas kopējais laika periods sastāda ne vairāk kā 4 (četri) kalendārie mēneši: no programmatūras izstrādes brīža, līdz izstrādātas programmas pilnīgas integrācijas uzņēmuma darbībā un personāla lietotāja pieredzes ieviešanai.
6.2. Pakalpojuma sniedzējam nodrošinot pielāgotas programmas uzstādīšanu, darbības un izmantošanas iespēju nodrošināšanu.
6.3. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina programmas darbības testēšanu un kļūdu labošanu.
6.4. Programmatūras uzstādīšana ir jāveic Pasūtītāja biroja telpās, vai attālināti, Pasūtītājam nodrošinot Pakalpojuma sniedzējam attiecīgu piekļuvi IT infrastruktūrai.
6.5. Programmas pielāgojumi jāveic atbilstoši nozares standartiem, papildus nodrošinot lietošanas instrukciju vai aprakstošu dokumentāciju par izstrādātajiem pielāgojumiem un to lietošanu.
6.6. Pakalpojuma sniedzējs nodrošina konsultācijas Pasūtītājam par pielāgotās programmas lietošanas instrukcijas pielietošanu.