



Sarunu procedūras nolikums
"Klientu zvanu apstrādes pakalpojuma iegāde"
(Id. Nr.IPR-67157)

Rīga
2021

SATURS

| | |
|--|-----------|
| SARUNU PROCEDŪRAS VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI..... | 3 |
| 1. SABIEDRISKO PAKALPOJUMU SNIEDZĒJS..... | 3 |
| 2. ĪPIRKUMA PROCEDŪRA | 3 |
| 3. SABIEDRISKO PAKALPOJUMU SNIEDZĒJA KONTAKTPERSONA..... | 3 |
| 4. SARUNU PRIEKŠMETS | 3 |
| 5. LĪGUMSAISTĪBU IZPILDES VIETA UN TERMIŅŠ..... | 4 |
| I KĀRTA – KANDIDĀTU ATLASE..... | 4 |
| 6. DALĪBAS NOSACĪJUMI UN INFORMĀCIJAS APMAIŅA | 4 |
| 7. VALODA | 5 |
| 8. SARUNU PROCEDŪRAS DOKUMENTU SKAIDROJUMI..... | 5 |
| 9. PIETEIKUMA SPĒKĀ ESAMĪBAS TERMIŅŠ | 5 |
| 10. PIETEIKUMA SATURS..... | 5 |
| 11. KANDIDĀTA ATLASES (KVALIFIKĀCIJAS) PRASĪBAS UN KVALIFIKĀCIJU APLIECINOŠIE DOKUMENTI..... | 6 |
| 12. PIETEIKUMA IESNIEGŠANAS VEIDS, VIETA UN TERMIŅŠ..... | 11 |
| 13. PIETEIKUMU ATVĒRŠANAS, IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA UN KANDIDĀTU ATLASE..... | 11 |
| 14. SARUNAS (SARUNU PROCEDŪRAS 2.KĀRTA)..... | 13 |
| II KĀRTA – SARUNAS..... | 13 |
| 15. SARUNU PIEDĀVĀJUMU SAGATAVOŠANA UN NOFORMĒŠANA..... | 13 |
| 16. PIEDĀVĀJUMA NODROŠINĀJUMS | 13 |
| 17. PRASĪBAS PIEDĀVĀJUMA TEHNISKAJAI ATBILSTĪBAI | 14 |
| 18. TEHNISKAIS PIEDĀVĀJUMS | 15 |
| 19. FINANŠU PIEDĀVĀJUMS, PIEDĀVĀJUMA CENAS UN APMĀKSAS NOTEIKUMI..... | 15 |
| 20. PIEDĀVĀJUMU IESNIEGŠANAS VIETA UN TERMIŅŠ..... | 15 |
| 21. PIEDĀVĀJUMU ATVĒRŠANAS KĀRTĪBA | 16 |
| 22. PIEDĀVĀJUMU ATBILSTĪBAS PĀRBAUDE..... | 16 |
| 23. PIEDĀVĀJUMU IZVĒRTĒŠANA | 17 |
| 24. PIEDĀVĀJUMU IZVĒLES KRITĒRIJS..... | 17 |
| 25. LĒMUMA PIENĒMŠANA | 19 |
| 26. PAZIŅOJUMS PAR PIEDĀVĀJUMA IZVĒLI | 19 |
| 27. LĪGUMA PARAKSTĪŠANA..... | 19 |
| 28. FIZISKO PERSONU DATU APSTRĀDE | 20 |
| 29. KONFIDENCIALITĀTE..... | 21 |
| D. PIELIKUMI..... | 22 |
| PIELIKUMS Nr.1: Pieteikuma vēstule | 22 |
| PIELIKUMS Nr.2: Informācija par kandidātu | 24 |
| PIELIKUMS Nr.3.: Tehniskais piedāvājums..... | 27 |
| PIELIKUMS Nr.4.: Finanšu piedāvājums..... | 32 |
| PIELIKUMS Nr.5.: Piedāvājuma vēstule | 33 |
| PIELIKUMS Nr.6.: Apliecinājums par neatkarīgi izstrādātu piedāvājumu | 35 |
| PIELIKUMS Nr.7. : Piedāvājuma nodrošinājuma forma..... | 37 |
| PIELIKUMS Nr.8: Līguma (vispārīgās vienošanās) projekts..... | 39 |
| PIELIKUMS Nr.9: Profesionālās darbības pārskati, par kuriem paredzēta pretendenta izslēgšana, saskaņā ar Ministru kabineta 2017.gada 28.februāra noteikumiem Nr.109 "Noteikumi par profesionālās darbības pārskatiem" | 40 |
| PIELIKUMS Nr.10: Zvanu plūsmas statistika 2021.gadā..... | 42 |

SARUNU PROCEDŪRAS VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

1. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs

Akciju sabiedrība "Sadales tīkls"

Adrese: Šmerļa iela 1, Rīga, LV-1160

Vien. reģ. Nr. 40003857687

AS "SEB banka"

Kods UNLALV2X

Konta Nr. LV83 UNLA 0050 0088 2189 5

organizē iepirkuma procedūru – sarunu procedūra "Klientu zvanu apstrādes pakalpojuma iegāde" saskaņā ar šo nolikumu (turpmāk tekstā "Nolikums"), nodrošinot Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja finanšu līdzekļu efektīvu izmantošanu, iepirkuma procedūras atklātumu, piegādātāju brīvu konkurenci, kā arī vienlīdzīgu un taisnīgu attieksmi pret tiem.

2. Iepirkuma procedūra

Iepirkuma procedūra tiek organizēta saskaņā ar Latvijas Republikas likumu "Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likums".

Iepirkuma procedūrā piedalīties un kā Pretendents iesniegt piedāvājumu saskaņā ar Nolikuma prasībām drīkst jebkurš ieinteresētais piegādātājs.

Par Kandidātu un Pretendentu tiek uzskatīts piegādātājs, kurš ir reģistrēts Elektronisko iepirkumu sistēmā (turpmāk – EIS) un ir iesniedzis pieteikumu un piedāvājumu elektroniski EIS e-konkursu apakšsistēmā (www.eis.gov.lv).

Sarunu procedūra sastāv no divām kārtām:

• I kārtā – Kandidātu atlase:

Kandidātu atlasē drīkst piedalīties jebkuras valsts Piegādātājs (fiziskā vai juridiskā persona, šādu personu apvienība jebkurā to kombinācijā, kas attiecīgi piedāvā tirgū piegādāt pakalpojumus vai sniegt pakalpojumus un saņēma sarunu procedūras Nolikumu), kurš iesniedz pieteikumu sarunu procedūrai.

Kandidāti (piegādātājs, kurš iesniedzis pieteikumu sarunu procedūrā) iesniedz pieteikumus dalībai Sarunu procedūrā (turpmāk – pieteikums), Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs pārbauda iesniegtos dokumentus un pieņem lēmumu par Kandidātu kvalifikāciju izpildīt līgumu.

• II kārtā – Sarunas:

Sarunās tiek uzaicināti piedalīties tikai kvalificētie Kandidāti, kas atbilst kandidātu atlases prasībām un iesniedz piedāvājumu Sarunu procedūrai un kā Pretendenti (kandidāts, kurš iesniedzis piedāvājumu) piedalās sarunu procedūrā pēc piedāvājumu iesniegšanas.

3. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja kontaktpersona

Mārtiņš Leimanis; tālr.: +371 67728056, e-pasts: martins.leimanis@latvenergo.lv.

Iepirkuma procedūras laikā saziņa par Nolikumu un/vai iepirkuma priekšmetu pieļaujama tikai ar Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja kontaktpersonu.

4. Sarunu priekšmets

4.1. Sarunu priekšmets ir klientu zvanu apstrādes pakalpojuma iegāde (CPV kods: 79510000-2, turpmāk tekstā "Pakalpojums") AS "Sadales tīkls" saskaņā ar Sarunu nolikumu un tā pielikumu nosacījumiem.

4.2. Sarunas procedūras prognozētais zvanu apjoms ir **9 000-12 000 zvanu mēnesī 8404 līnijai un 8 000 – 10 000 zvanu 8403 līnijai**, plānotais zvanu apjoms līdz **220 000 zvanu gadā vai arī lielāks**. Pasūtītājs negarantē plānoto iegādes apjomu pilnā apmērā.

4.3. Pretendentam jāiesniedz piedāvājums par visu Sarunās iekļauto darbu apjomu.

- 4.4. Pretendents var iesniegt tikai vienu piedāvājumu. Alternatīvu piedāvājumu iesniegšana nav pieļaujama, un tie netiks izvērtēti.
- 4.5. Pasūtītājs ir tiesīgs slēgt vispārīgo vienošanos ar vienu vai vairākiem Pretendentiem.

5. Līgumsaistību izpildes vieta un termiņš

- 5.1. Līgumsaistību izpildes vieta: Latvijas Republika.
- 5.2. Līguma darbības termiņš – 2 (divi) gadi no vispārīgās vienošanās noslēgšanas, ar iespēju pagarināt vispārīgo vienošanos uz vēl 1 (vienu) gadu.
- 5.3. Pretendents nodrošina pakalpojuma uzsākšanu ne vēlāk kā 2 mēnešu laikā no vienošanās noslēgšanas brīža.
- 5.4. Noslēdzamās vispārīgās vienošanās:
- 5.4.1. vispārīgā vienošanās ar Pretendentu, kurš atzīts par iepirkuma procedūras uzvarētāju;
 - 5.4.2. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs slēgt arī rezerves vispārīgo vienošanos ar nākamā saimnieciski izdevīgākā Piedāvājuma iesniedzēju ar nosacījumu, ka tas pasūtījumu iegūst, ja uzvarētājs nespēj pildīt līguma saistības. Pasūtītājs var neslēgt rezerves vispārīgo vienošanos.

I kārtā – Kandidātu atlase

6. Dalības nosacījumi un informācijas apmaiņa

- 6.1. Piedalīšanās sarunu procedūrā un līguma saistību nodibināšana ir balstīta uz vienlīdzīgiem noteikumiem fiziskajām un juridiskajām personām, kas izveidotas un rīkojas saskaņā ar to izcelsmes valsts normatīvajiem aktiem.
- 6.2. Dalība sarunu procedūrā ir Kandidāta brīvas gribas izpausme un, iesniedzot savu pieteikumu, Kandidāts apliecina, ka pilnībā pieņem sev par saistošiem un apņemas pildīt šajā Nolikumā ietvertos nosacījumus un noteikumus. Jebkura Kandidāta piedāvātā norma, kas ir pretrunā ar Nolikumu, netiks akceptēta un ir par iemeslu pieteikuma noraidīšanai.
- 6.3. Nolikums, Nolikuma grozījumi un atbildes uz ieinteresēto piegādātāju jautājumiem ir publiski pieejami Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja mājas lapā (sadaļā "Iepirkumu procedūras": EIS e-konkursu apakšsistēmā (www.eis.gov.lv) un <https://www.sadalestikls.lv/par-mums/iepirkumi/iepirkumu-proceduras/>).
- 6.4. Kandidāta/ Pretendenta pienākums ir pastāvīgi sekot mājas lapā publicētajai informācijai attiecībā uz šo iepirkuma procedūru. Visa papildus informācija attiecībā uz šo iepirkuma procedūru (skaidrojumi, grozījumi un tml.) tiks publicēti Nolikuma 6.3.punktā norādītajās interneta vietnēs.
- 6.5. Informācijas apmaiņa, kas attiecas uz šo iepirkuma procedūru, starp Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un Kandidātiem notiek, sūtot to uz Nolikumā vai pieteikumos norādīto kontakta e-pasta adresi. Konkrēto informācijas nosūtīšanas veidu izvēlas tās nosūtītājs.
- 6.6. Kandidātam/ Pretendentam ir pienākums apstiprināt visas ar šo iepirkuma procedūru saistītās informācijas saņemšanu no Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja, nosūtot apstiprinājuma e-pastu uz Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja nolikumā norādīto kontakta e-pasta adresi.
- 6.7. Ja Kandidāts/ Pretendents neapstiprina informācijas no Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja saņemšanu, par pierādījumu informācijas nosūtīšanai kalpo Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja attiecīgā e-pasta izdruka par informācijas nosūtīšanu.
- 6.8. Pieteikums jāsaņem saskaņā ar šī Nolikuma un skaidrojumu prasībām, kā arī, ņemot vērā Latvijas Republikas un Eiropas Savienības normatīvos aktus.
- 6.9. Ja Kandidāts ir īpaši šim pasūtījumam izveidota piegādātāju apvienība, pieteikumam ir jābūt vienotam, kurā tiek nodrošināts (iespējamais) vienots līgums. Katrai piegādātāju apvienības attiecīgai (kurai ir saistību dokumentu paraksta tiesības) personai ir jāparaksta

pieteikuma vēstule. Šajā gadījumā pieteikums kopumā ir saistošs visām šīm piegādātāju apvienības personām kopīgi (solidāri) un katrai atsevišķi. Piegādātāju apvienības sastāvs vai struktūra nevar tikt mainīta laikā no pieteikuma iesniegšanas, līdz sekojošā, iespējamā līguma noslēgšanai.

- 6.10. Piegādātāju apvienības pieteikumu var parakstīt tās pārstāvis tikai tad, ja viņš attiecīgi ir saņēmis rakstisku pilnvarojumu no pārējiem piegādātāju apvienības dalībniekiem. Katram šādam piegādātāju apvienības dalībniekam ir jāiesniedz dokumenti, kas pierāda katra no viņiem tiesīgumu piedalīties sarunu procedūrā tā, it kā katrs no viņiem atsevišķi būtu Kandidāts.
- 6.11. Kandidātam/ Pretendentam ir jāsedz visas pieteikuma/ piedāvājuma sagatavošanas un iesniegšanas izmaksas, un Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs nekādā ziņā nav atbildīgs un neuzņemas saistības par šīm izmaksām neatkarīgi no pieteikumu izvērtēšanas norises un rezultāta.
- 6.12. Ja Kandidāts/ Pretendents savā pieteikumā/ piedāvājumā ir iekļāvis informāciju, kuras publiskošana varētu kaitēt tā komerciālajām interesēm un kuru Kandidāts/ Pretendents uzskata par komercnoslēpumu, tas Kandidātam/ Pretendentam nepārprotami jānorāda pieteikumā. Kā komercnoslēpums nevar tikt norādīta informācija, kuras publiskošana Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam ir obligāta saskaņā ar normatīvo aktu vai Nolikuma prasībām.

7. Valoda

- 7.1. Sarunu nolikuma dokumenti sagatavoti latviešu valodā.
- 7.2. Piedāvājumam jābūt sagatavotam un iesniegtam latviešu valodā. Pievienotie dokumenti var būt angļu valodā. Piedāvājums var būt arī citā valodā, bet tam jābūt pievienotam tulkojumam latviešu valodā ar noteikumu, ka, interpretējot piedāvājumu, attiecīgais tulkojuma teksts ir prioritārs.

8. Sarunu procedūras dokumentu skaidrojumi

- 8.1. Ja iespējamajam Pretendentam nepieciešams Nolikuma skaidrojums, viņš par to laikus paziņo 3.punktā norādītai kontaktpersonai pa e-pastu vai iesniedz tos EIS e-konkursu apakšsistēmā.
- 8.2. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs uz laikus iesniegtu papildus informācijas pieprasījumu atbildēs latviešu valodā 5 (piecu) darba dienu laikā pēc pieprasījuma saņemšanas, ne vēlāk kā 6 (sešas) dienas pirms piedāvājumu iesniegšanas beigu termiņa.
- 8.3. Papildu informāciju Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs nosūtīs piegādātājam, kas uzdevis jautājumu, un vienlaikus ievietos šo informāciju Nolikuma 6.3.punktā norādītajās internetā adresēs, kurās ir pieejami iepirkuma procedūras dokumenti, norādot arī uzdoto jautājumu.

9. Pieteikuma spēkā esamības termiņš

- 9.1. Kandidāta pieteikuma spēkā esamības termiņš ir **90 (deviņdesmit)** dienas pēc pieteikuma iesniegšanas dienas. Pieteikumi ar mazāku derīguma termiņu tiks atzīti kā neatbilstoši un tiks noraidīti.
- 9.2. Kandidātam viņa pieteikums ir saistošs uz visu pieteikuma derīguma termiņu vai līdz paziņojuma par Kandidāta neatbilstību saņemšanai.
- 9.3. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs var lūgt Kandidātam pagarināt pieteikuma derīguma termiņu uz noteiktu laiku.

10. Pieteikuma saturs

- 10.1. Kandidātam pieteikumā jāiekļauj šādi dokumenti norādītajā secībā:
 - 10.1.1. **Pieteikuma vēstule**, kas sagatavota un aizpildīta atbilstoši Pielikumā Nr.1 pievienotajai formai, uz kuras jābūt Kandidāta uzņēmuma vadītāja vai pilnvarotā pārstāvja parakstam. Ja pieteikuma vēstuli paraksta pilnvarotā persona,

jāpievieno dokuments, kas apliecina attiecīgās personas tiesības parakstīt pieteikumu;

10.1.2. **Informācija par Kandidātu** saskaņā ar Pielikumu Nr.2;

10.1.3. Ja Kandidāts ir reģistrēts vai tā pastāvīgā dzīvesvieta ir ārpus Latvijas - jāiesniedz reģistrācijas dokumentu kopijas, ko izdevušas Kandidāta reģistrācijas valsts kompetentas iestādes. Šī prasība attiecas arī uz apakšuzņēmējiem, katru piegādātāju apvienības dalībnieku un personām, uz kuras spējām pretendents balstās.

10.1.4. Kandidāta atlases dokumenti saskaņā ar Nolikuma 11.punktu.

10.1.5. **Informācija par apakšuzņēmējiem:** ja Pretendents paredzējis pasūtījuma izpildei piesaistīt apakšuzņēmēju(-us), Pretendentam jāiesniedz:

10.1.5.1. visu iesaistīto apakšuzņēmēju saraksts, norādot informāciju par apakšuzņēmēju veicamo darbu un darba apjomu procentos saskaņā ar Pielikumu Nr.2;

10.1.5.2. Pretendenta un apakšuzņēmēja parakstīta vienošanās (ar katru apakšuzņēmēju), kurā ir uzskaitīti apakšuzņēmējam paredzētie darbi un kurā apakšuzņēmējs uzņemas šos darbus veikt saskaņā ar piedāvājumu. Vienošanās jābūt apliecinājumam, ka apakšuzņēmējs būs pieejams visā līguma izpildes laikā;

10.1.5.3. apakšuzņēmēju apliecinājumi par atbilstību Sarunu nolikuma 11.1.1.-11.1.6.punktos noteiktajām atlases prasībām;

10.1.5.4. Katra apakšuzņēmēja/ Personas apliecinājums par tā gatavību veikt tam izpildei nododamo līguma daļu saskaņā ar Nolikuma Pielikumu Nr. 2.

11. Kandidāta atlases (kvalifikācijas) prasības un kvalifikāciju apliecinājošie dokumenti

| Nr. | Kvalifikācijas prasības | Kvalifikāciju apliecinājošie dokumenti |
|---------|--|---|
| 11.1. | Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs izslēgs Kandidātu no turpmākas dalības iepirkuma procedūrā jebkurā no šādiem gadījumiem: | |
| 11.1.1. | Kandidāts vai persona, kura ir Kandidāta valdes vai padomes loceklis, pārstāvētiesīgā persona vai prokūrists, vai persona, kura ir pilnvarota pārstāvēt Kandidātu darbībās, kas saistītas ar filiāli, ar tādu prokurora priekšrakstu par sodu vai tiesas spriedumu, kas stājies spēkā un kļūvis neapstrīdams un nepārsūdzams, ir atzīta par vainīgu vai tai ir piemērots piespiedu ietekmēšanas līdzeklis par jebkuru no šādiem noziedzīgiem nodarījumiem: a) noziedzīgas organizācijas izveidošana, vadīšana, iesaistīšanās tajā vai tās sastāvā ietilpstošā organizētā grupā vai citā noziedzīgā formējumā vai piedalīšanās šādas organizācijas izdarītajos noziedzīgajos nodarījumos; b) kukuļņemšana, kukuļdošana, kukuļa piesavināšanās, starpniecība kukuļošanā, neatļauta piedalīšanās mantiskos darījumos, neatļauta labumu pieņemšana, komerciāla uzpirkšana, labuma prettiesiska pieprasīšana, pieņemšana vai došana, tirgošanās ar ietekmi; c) krāpšana, piesavināšanās vai noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizēšana; | Apliecinājums saskaņā ar Pielikumu Nr.1 "Pieteikumu vēstule". |

| | | |
|---------|--|---|
| | <p>d) terorisms, terorisma finansēšana, teroristu grupas izveide vai organizēšana, ceļošana terorisma nolūkā, terorisma attaisnošana, aicinājums uz terorismu, terorisma draudi vai personas vervēšana vai apmācīšana terora aktu veikšanai;</p> <p>e) cilvēku tirdzniecība;</p> <p>f) izvairīšanās no nodokļu vai tiem pielīdzināto maksājumu nomaksas.</p> | |
| 11.1.2. | <p>Ir konstatēts, ka Kandidātam pieteikumu un Pretendentam piedāvājumu iesniegšanas termiņa pēdējā dienā vai dienā, kad pieņemts lēmums par iespējamu iepirkuma līguma slēgšanas tiesību piešķiršanu, Latvijā vai valstī, kurā tas reģistrēts vai kurā atrodas tā pastāvīgā dzīvesvieta, ir nodokļu parādi (tai skaitā valsts sociālās apdrošināšanas obligāto iemaksu parādi), kas kopsummā kādā no valstīm pārsniedz 150 <i>euro</i>.</p> | <p>Ja Kandidāts ir reģistrēts vai tā <u>pastāvīgā dzīvesvieta ir ārpus Latvijas</u> – dokumenti saskaņā ar Nolikuma 11.10.1.punktu.</p> |
| 11.1.3. | <p>Ir pasludināts Kandidāta maksātspējas process, apturēta Kandidāta saimnieciskā darbība vai Kandidāts tiek likvidēts.</p> | <p>Ja Kandidāts ir reģistrēts vai tā <u>pastāvīgā dzīvesvieta ir ārpus Latvijas</u> – dokumenti saskaņā ar Nolikuma 11.10.2.punktu.</p> |
| 11.1.4. | <p>Iepirkuma procedūras dokumentu sagatavotājs (sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja amatpersona vai darbinieks), iepirkuma komisijas loceklis vai eksperts ir saistīts ar Kandidātu (Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likuma 30. panta pirmās vai otrās daļas izpratnē) vai ir ieinteresēts kāda Kandidāta izvēlē, un Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam nav iespējams novērst šo situāciju ar Kandidātu mazāk ierobežojošiem pasākumiem.</p> | <p>Apliecinājums saskaņā ar Pielikumu Nr.1 "Pieteikuma vēstule".</p> |
| 11.1.5. | <p>Kandidātam ir konkurenci ierobežojošas priekšrocības iepirkuma procedūrā, jo tas ir bijis iesaistīts vai ar to saistīta juridiskā persona ir bijusi iesaistīta iepirkuma procedūras sagatavošanā, un to nevar novērst ar mazāk ierobežojošiem</p> | <p>Apliecinājums saskaņā ar Pielikumu Nr.1 "Pieteikuma vēstule".</p> |

| | | |
|---------|---|--|
| | pasākumiem, un Kandidāts nevar pierādīt, ka tā vai ar to saistītas juridiskās personas dalība iepirkuma procedūras sagatavošanā neierobežo konkurenci. | |
| 11.1.6. | Kandidāts ar tādu kompetentās institūcijas lēmumu vai tiesas spriedumu, kas stājies spēkā un kļuvis neapstrīdams un nepārsūdzams, ir atzīts par vainīgu konkurences tiesību pārkāpumā, kas izpaužas kā horizontālā kartēļa vienošanās, izņemot gadījumu, kad attiecīgā institūcija, konstatējot konkurences tiesību pārkāpumu, par sadarbību iecietības programmas ietvaros Kandidātu ir atbrīvojusi no naudas soda vai samazinājusi naudas sodu. | Apliecinājums saskaņā ar Pielikumu Nr.1 "Pieteikuma vēstule". |
| 11.1.7. | Kandidāts ar kompetentās institūcijas lēmumu, prokurora priekšrakstu par sodu vai tiesas spriedumu, kas stājies spēkā un kļuvis neapstrīdams un nepārsūdzams, ir atzīts par vainīgu pārkāpumā, kas izpaužas kā: a) vienas vai vairāku personu nodarbināšana, ja tām nav nepieciešamās darba atļaujas vai tās nav tiesīgas uzturēties Eiropas Savienības dalībvalstī; b) personas nodarbināšana bez rakstveidā noslēgta darba līguma, normatīvajos aktos noteiktajā termiņā neiesniedzot par šo personu informatīvo deklarāciju par darbiniekiem, kas iesniedzama par personām, kuras uzsāk darbu. | Ja Kandidāts ir reģistrēts vai tā <u>pastāvīgā dzīvesvieta ir ārpus Latvijas</u> – dokumenti saskaņā ar Nolikuma 11.10.3.punktu. |
| 11.1.8. | Kandidāts ir sniedzis nepatiesu informāciju, lai apliecinātu atbilstību noteiktajām Kandidāta kvalifikācijas prasībām, vai nav sniedzis prasīto informāciju; | Apliecinājums saskaņā ar Pielikumu Nr.1 "Pieteikuma vēstule". |
| 11.1.9. | Kandidāts ir izdarījis smagu profesionālās darbības pārkāpumu, un tas ir atzīts ar tādu kompetentās institūcijas lēmumu vai tiesas spriedumu, kas stājies spēkā un kļuvis neapstrīdams un nepārsūdzams. Profesionālās darbības pārkāpumi, par kuriem paredzēta pretendenta izslēgšana, saskaņā ar Ministru kabineta 2017.gada 28.februāra noteikumu Nr.109 "Noteikumi par profesionālās darbības pārkāpumiem" (pielikums Nr.9). | Apliecinājums saskaņā ar Pielikumu Nr.1 "Pieteikuma vēstule". |
| 11.2. | Papildus Kandidātam ir jāatbilst sekojošām atlases prasībām: | |
| 11.2.1. | Kandidātam ir pieredze informatīvā tālruņa zvanu apkalpošanā, kur pēdējo 3 (trīs) iepriekšējo (2018., 2019. un 2020.) gadu periodā un 2021.gadā ir bijusi ne mazāk kā 1 (viena) gada nepārtraukta pieredze informatīvā tālruņa zvanu apkalpošanā latviešu, krievu un angļu valodā, ar apjomu ne mazāk kā 15 000 (piecpadsmit tūkstoši) ienākošo zvanu mēnesī, reģistrējot ienākošo zvanu aprakstu un satura izklāstu (ieskaitot audio ierakstu) vienotā | Informācija jā sagatavo saskaņā ar Pielikumu Nr.2. |

| | | |
|---------|---|---|
| | <p>datu bāzē, kā arī sniegtot tūlītējas atbildes vai konsultācijas.</p> | |
| 11.2.2. | <p>Vismaz 2 pozitīvas atsauksmes no pakalpojuma saņēmējiem (uz pakalpojuma saņēmēja uzņēmuma veidlapas) par <u>līdzvērtīga lielapjoma zvanu apstrādes pakalpojumu, kur nodrošināts augsts klientu apmierinātības līmenis.</u></p> <p>Atsauksmē jābūt norādītiem šādiem datiem: informācija par pakalpojuma saņēmēju, sniegtā pakalpojuma apraksts un apjoms, pakalpojuma periods (no – līdz).</p> <p>Ja Kandidāts ir sniegtis klientu zvanu apstrādes pakalpojumu AS "Sadales tīkls", tad atsauksmes nav jāiesniedz.</p> | <p>Kandidātam ir jāiesniedz atsauksmes.</p> <p>Ja Kandidāts ir sniegtis klientu zvanu apstrādes pakalpojumu AS "Sadales tīkls", tad atsauksmes nav jāiesniedz.</p> |
| 11.2.3. | <p>Kandidāta rīcībā ir pietiekami resursi (personāls) zvanu apstrādes pakalpojuma sniegšanai, atbilstoši Nolikuma Pielikumā Nr.2 dotajām prasībām.</p> <p>Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja minimālās prasības Kandidāta pieejamajiem resursiem (personālam) zvanu apstrādes pakalpojuma sniegšanai <u>uz līguma noslēgšanas brīdi:</u></p> <p>11.2.3.1. Klientu apkalpošanas operatori. Ienākošo/izejošo zvanu apkalpošana. Ne mazāk kā 20 operatori, kas ir nodarbināti pie kandidāta. Kandidātam jānodrošina zvanu apkalpošana latviešu, krievu un angļu valodās ļoti labā līmenī (brīva sarunvaloda un spēja pielietot profesionālo terminoloģiju).</p> <p>11.2.3.2. Projektu vadītājs. Atbild par attiecību uzturēšanu ar Pasūtītāju, par servisa līmeņu un kvalitātes nodrošināšanu. Vismaz 1 projektu vadītājs.</p> <p>11.2.3.3. Kvalitātes vadītājs/ speciālists, Grupas vadītājs. Atbild par pakalpojuma kvalitātes uzturēšanu, darbinieku apmācībām, ikdienas operatīvo jautājumu risināšanu. Vismaz 1 Kvalitātes vadītājs/ speciālists, Grupas vadītājs.</p> | <p>Kandidāta rīcībā ir pietiekami resursi (personāls) zvanu apstrādes pakalpojuma sniegšanai atbilstoši Kandidāta aizpildītai un iesniegtai Pielikumā Nr.2 dotajā formai.</p> |
| 11.2.4. | <p>Līguma noslēgšanas gadījumā Pakalpojums no plkst. 8:00 līdz 18:00 jānodrošina <u>ar paša Kandidāta vai personu apvienības dalībnieku nodarbinātiem operatoriem.</u></p> | <p>Apliecinājums, ka līguma noslēgšanas gadījumā, pakalpojums no plkst. 8:00 līdz 18:00 nodrošinās ar paša</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | Kandidāta vai <u>personu</u> <u>apvienības</u> <u>dalībnieku</u> nodarbinātiem operatoriem. |
|--|--|---|

- 11.3. Nolikuma 11.1.1.punktā norādītais izslēgšanas nosacījums netiek piemērots, ja no dienas, kad kļuvis neapstrīdams un nepārsūdzams tiesas spriedums, prokurora priekšraksts par sodu vai citas kompetentas institūcijas pieņemtais lēmums, līdz pieteikuma vai piedāvājuma iesniegšanas dienai ir pagājuši 3 (trīs) gadi.
- 11.4. Nolikuma 11.1.6.punktā norādītais izslēgšanas nosacījums netiek piemērots, ja no dienas, kad kļuvis neapstrīdams un nepārsūdzams tiesas spriedums vai citas kompetentās institūcijas pieņemtais lēmums, līdz pieteikuma vai piedāvājuma iesniegšanas dienai ir pagājuši 12 (divpadsmit) mēneši.
- 11.5. Nolikuma 11.1.7.a.) punktā norādītais izslēgšanas nosacījums netiek piemērots, ja no dienas, kad kļuvis neapstrīdams un nepārsūdzams tiesas spriedums, prokurora priekšraksts par sodu vai citas kompetentas institūcijas pieņemtais lēmums, līdz pieteikuma vai piedāvājuma iesniegšanas dienai ir pagājuši 3 (trīs) gadi.
- 11.6. Nolikuma 11.1.7.b.) punktā norādītais izslēgšanas nosacījums netiek piemērots, ja no dienas, kad kļuvis neapstrīdams un nepārsūdzams tiesas spriedums vai citas kompetentās institūcijas pieņemtais lēmums, līdz pieteikuma vai piedāvājuma iesniegšanas dienai ir pagājuši 12 (divpadsmit) mēneši.
- 11.7. Nolikuma 11.1.9.punktā norādītais izslēgšanas nosacījums netiek piemērots, ja no dienas, kad kļuvis neapstrīdams un nepārsūdzams tiesas spriedums vai citas kompetentās institūcijas pieņemtais lēmums, līdz pieteikuma vai piedāvājuma iesniegšanas dienai ir pagājuši 12 (divpadsmit) mēneši.
- 11.8. Uz personālsabiedrības biedru (ja Kandidāts ir personālsabiedrība) ir attiecināmi 11.1.punktā minētie nosacījumi.
- 11.9. Uz Kandidāta norādīto apakšuzņēmēju, kura sniedzamo pakalpojumu vērtība ir vismaz 10 procenti no kopējās piegādes līguma vērtības (ja tāds tiek piesaistīts), ir attiecināmi 11.1.2.-11.1.9. punktos minētie nosacījumi.
- 11.10. Informāciju par Nolikuma 11.1.punktā noteiktajiem izslēgšanas noteikumiem attiecībā uz Latvijā reģistrētu un pastāvīgi dzīvojošu Kandidātu Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs pārbaudīs publiski pieejamās datu bāzēs vai reģistros:
- 11.10.1. attiecībā uz Nolikuma 11.1.2.punktu Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ņem vērā informāciju, kas ievietota Ministru kabineta noteiktajā informācijas sistēmā Valsts ieņēmumu dienesta publiskās nodokļu parādnieku datubāzes un Nekustamā īpašuma nodokļa administrēšanas sistēmas pēdējās datu aktualizācijas datumā;
- 11.10.2. attiecībā uz Nolikuma 11.1.1.; 11.1.3.; 11.0.6.; 11.1.7.; 11.1.9.punktu - Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ņem vērā informāciju, kas ievietota Ministru kabineta noteiktajā informācijas sistēmā.
- 11.11. **Ja Kandidāts ir reģistrēts ārpus Latvijas, jāiesniedz:**
- 11.11.1. par Nolikuma 11.1.2.punktu – izziņa, kas izdota ne agrāk kā 6 (sešus) mēnešus pirms pieteikuma iesniegšanas dienas un sastādīta saskaņā ar Kandidāta reģistrācijas valsts normatīvajiem aktiem, ka Kandidātam attiecīgajā ārvalstī nav nodokļu parādu, tajā skaitā valsts sociālās apdrošināšanas obligāto iemaksu parādu, kas kopsummā pārsniedz 150 *euro*;
- 11.11.2. par Nolikuma 11.1.3.punktu – kompetentas institūcijas izziņa, kas izdota ne agrāk kā 6 (sešus) mēnešus pirms pieteikuma iesniegšanas dienas un sastādīta saskaņā ar Kandidāta reģistrācijas valsts normatīvajiem aktiem, kas apliecina, ka Kandidātam nav pasludināts maksātnespējas process un tas neatrodas likvidācijas stadijā;
- 11.11.3. par Nolikuma 11.1.7.punktu – jāiesniedz kompetentas institūcijas izziņa, kas izdota ne agrāk kā 6 (sešus) mēnešus pirms pieteikuma iesniegšanas dienas un sastādīta saskaņā ar Kandidāta reģistrācijas valsts normatīvajiem aktiem, kas

apliecina, ka Kandidāts nav sodīts par Nolikuma 11.1.7.punktā minētajiem darba tiesību pārkāpumiem;

11.11.4. ja tādi dokumenti netiek izdoti vai ar šiem dokumentiem nepietiek, lai apliecinātu, ka uz Kandidātu neattiecas Nolikuma 11.1.2., 11.1.3. un 11.1.7.punktos norādītie apstākļi, šādus dokumentus var aizstāt ar zvērestu vai, ja zvēresta došanu attiecīgās valsts normatīvie akti neparedz — ar paša Kandidāta apliecinājumu kompetentai izpildvaras vai tiesu varas iestādei, zvērinātam notāram vai kompetentai attiecīgās nozares organizācijai to reģistrācijas (pastāvīgās dzīvesvietas) valstī.

11.12. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs pieņem Eiropas vienoto iepirkuma procedūras dokumentu kā sākotnējo pierādījumu atbilstībai atklāta konkursa nolikumā noteiktajām Pretendenta atlases prasībām. Piegādātājs iesniedz atsevišķu Eiropas vienoto iepirkuma procedūras dokumentu par katru personu, uz kuras iespējām Pretendents balstās, lai apliecinātu, ka tas atbilst paziņojumā par līgumu vai iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajām Pretendetu atlases prasībām. Piegādātāju apvienība iesniedz atsevišķu Eiropas vienoto iepirkuma procedūras dokumentu par katru tās dalībnieku. Dokumenta forma pieejama: <http://espd.eis.gov.lv/>.

12. Pieteikuma iesniegšanas veids, vieta un termiņš

12.1. Pieteikumi jāiesniedz elektroniski EIS e-konkursu apakšsistēmā (www.eis.gov.lv), ievērojot šādas Kandidāta izvēles iespējas:

12.1.1. izmantojot EIS e-konkursu apakšsistēmas piedāvātos rīkus, aizpildot EIS e-konkursu apakšsistēmā šī iepirkuma sadaļā ievietotās formas;

12.1.2. elektroniski aizpildāmos dokumentus elektroniski sagatavojot ārpus EIS e-konkursu apakšsistēmas un augšupielādējot sistēmas attiecīgajās vietnēs aizpildītas PDF formas, t.sk. ar formā integrētajiem failiem (šādā gadījumā kandidāts ir atbildīgs par aizpildāmo formu atbilstību dokumentācijas prasībām un formu paraugiem).

12.2. Sagatavojot pieteikumu, Kandidāts ievēro, ka:

12.2.1. pieteikuma vēstule jāaizpilda tikai elektroniski atsevišķā elektroniskā dokumentā ar Microsoft Office 2010 (vai vēlākas programmatūras versijas) rīkiem lasāmā formātā;

12.2.2. iesniedzot pieteikumu, Kandidāts to paraksta, izmantojot EIS iestrādāto paraksta rīku, vai elektronisko parakstu, kas atbilst Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem par elektronisko dokumentu un elektroniskā paraksta statusu;

12.2.3. pieteikums jā sagatavo tā, lai nekādā veidā netiktu apdraudēta EIS e-konkursu apakšsistēmas darbība un nebūtu ierobežota piekļuve pieteikuma ietvertajai informācijai, tostarp pieteikums nedrīkst saturēt datorvīrusus un citas kaitīgas programmatūras vai to ģeneratorus.

12.3. Kandidātu pieteikumi jāiesniedz **līdz EIS e-konkursu apakšsistēmā norādītajam pieteikumu iesniegšanas termiņam** (pēc Latvijas laika).

12.4. **Dalībai iepirkuma procedūrā tiks pieņemti un vērtēti tikai EIS e-konkursu apakšsistēmā iesniegtie pieteikumi.** Ārpus EIS e-konkursu apakšsistēmas iesniegtie pieteikumi tiks atzīti par neatbilstoši iesniegtiem un iepirkuma procedūrā nepiedalīsies.

13. Pieteikumu atvēršanas, izskatīšanas kārtība un Kandidātu atlase

13.1. Iesniegtie pieteikumi tiks atvērti EIS e-konkursu apakšsistēmā uzreiz pēc pieteikumu iesniegšanas termiņa beigām.

13.2. Pēc Kandidātu pieteikumu atvēršanas Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs izskatīs iesniegtos pieteikumus, lai noteiktu, vai tie ir sagatavoti atbilstoši sarunu nolikuma prasībām. Kandidāta pieteikums tiks noraidīts kā neatbilstošs sarunu nolikuma prasībām, ja:

- 13.2.1. pieteikums nav parakstīts atbilstoši Nolikuma prasībām;
 - 13.2.2. pieteikuma derīguma termiņš ir mazāks kā noteikts Nolikuma 9.punktā;
 - 13.2.3. attiecībā uz Kandidātu izpildās kāds no Nolikuma 11.1.punktā noteiktajiem obligātās izslēgšanas noteikumiem;
 - 13.2.4. Kandidāts nav sniedzis pilnībā visu 11.punktā prasīto informāciju tā kvalifikācijas novērtēšanai, vai sniegtā informācija nav patiesa vai nav atbilstoša visām 11.punktā norādītajām prasībām, tādējādi Kandidāts neatbilst noteiktajām atlases (kvalifikācijas) prasībām;
 - 13.2.5. Kandidāts (kā līgumslēdzēja puse vai līgumslēdzējas puses dalībnieks vai biedrs, ja līgumslēdzēja puse ir bijusi piegādātāju apvienība vai personālsabiedrība), tā dalībnieks vai biedrs (ja Kandidāts ir piegādātāju apvienība vai personālsabiedrība) nav pildījis ar AS "Sadales tīkls" noslēgto iepirkuma līgumu, vispārīgo vienošanos vai koncesijas līgumu, un tādēļ AS "Sadales tīkls" ir izmantojis iepirkuma līgumā, vispārīgās vienošanās noteikumos vai koncesijas līgumā paredzētās tiesības vienpusēji atkāpties no līguma, vispārīgās vienošanās vai koncesijas līguma.
Izslēgšanas nosacījums netiek piemērots, ja no dienas, kad tika lauzts līgums, līdz pieteikumu iesniegšanas dienai ir pagājuši 12 (divpadsmit) mēneši.
- 13.3. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs pārbaudīt Kandidāta iesniegto informāciju kompetentās institūcijās, publiski pieejamās datubāzēs vai citos publiski pieejamos avotos, t.sk. pie iepriekšējiem pasūtītājiem. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs pieprasīt, lai Kandidāts iesniedz iepriekšējo pasūtītāju atsauksmes, kas apliecinātu Kandidāta atbilstību Nolikumā noteiktajām atlases prasībām.
 - 13.4. Pasūtītājs pārbaudīs, vai attiecībā uz Kandidātu, tā valdes vai padomes locekli, pārstāvētiesīgo personu vai prokūristu vai personu, kura ir pilnvarota pārstāvēt Kandidātu darbībās, kas saistītas ar filiāli, vai personālsabiedrības biedru, ja Kandidāts ir personālsabiedrība, nav noteiktas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts noteiktās sankcijas, kuras ietekmē līguma izpildi. Ja attiecībā uz minēto Kandidātu ir noteiktas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts noteiktās sankcijas, kuras kavē līguma izpildi, tas tiks izslēgts no dalības iepirkuma procedūrā.
 - 13.5. Sarunu nolikuma 13.4.punktā minētā pārbaude tiks veikta arī attiecībā uz Kandidāta norādīto apakšuzņēmēju, kura sniedzamo pakalpojumu vērtība ir vismaz 10 procenti no kopējās līguma vērtības, vai personu, uz kuras iespējām Kandidāts balstās, lai apliecinātu, ka tā kvalifikācija atbilst Nolikumā noteiktajām prasībām. Ja attiecībā uz minēto personu vai apakšuzņēmēju ir noteiktas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts noteiktās sankcijas, kuras kavē līguma izpildi, attiecīgais Kandidāts tiks izslēgts no dalības līguma slēgšanas tiesību piešķiršanas procedūrā, ja šis Kandidāts 10 darbdienu laikā pēc Pasūtītāja pieprasījuma izsniegšanas vai nosūtīšanas dienas neveiks šādas personas vai apakšuzņēmēja nomaņu.
 - 13.6. Lai nodrošinātu visu pieteikumu izvērtēšanu, salīdzināšanu un pārbaudi, iepirkuma komisijai ir tiesības pieprasīt no Kandidātiem noteiktā termiņā iesniegt skaidrojumus un precizējumus par iesniegtajiem dokumentiem. Jautājumam un atbildei jābūt rakstveidā nosūtītai pa pastu vai skenētai pa e-pastu.
 - 13.7. Ja konkrētajai iepirkuma procedūrai nav iesniegti pieteikumi vai kandidāti neatbilst izvirzītajām kvalifikācijas prasībām, sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs pieņem lēmumu izbeigt iepirkuma procedūru.
 - 13.8. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs jebkurā brīdī pārtraukt iepirkuma procedūru, ja tam ir objektīvs pamatojums.

14. Sarunas (sarunu procedūras 2.kārta)

- 14.1. Visiem Kandidātiem, kuru pieteikumi tiks atzīti par atbilstošiem atlases prasībām, Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs nosūtīs uzaicinājumu noteiktā termiņā iesniegt sarunu piedāvājumu saskaņā ar sarunu Nolikuma (II kārtā) prasībām.
- 14.2. Kandidātam jāiesniedz informācija par to, vai gadījumā, ja tas tiks atlasīts dalībai sarunu procedūras II kārtā, tas piekrīt sarunu procedūras II kārtas piedāvājumu sagatavot 10 dienu termiņā saskaņā ar Ministru kabineta 2017.gada 28.marta noteikumu Nr.187 "Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkuma procedūru un metu konkursu norises kārtība" 82.panta regulējumu. Informācija jānorāda saskaņā ar Pielikumu Nr.1 "Pieteikuma vēstule".

II kārtā – Sarunas

15. Sarunu piedāvājumu sagatavošana un noformēšana

- 15.1. Pretendents sagatavo un iesniedz piedāvājumu saskaņā ar šī Nolikuma un skaidrojumu prasībām, kā arī, ņemot vērā Latvijas Republikā spēkā esošos normatīvos aktus.
- 15.2. Pretendentam jāiesniedz piedāvājums par pilnu apjomu. Piedāvājumi par nepilnu apjomu iepirkumu netiks atzīti par atbilstošiem Nolikuma prasībām.
- 15.3. Piedāvātajam Pakalpojumam ir pilnībā jāatbilst Nolikumā un atbilstošajos pielikumos norādītajam tehniskajam raksturojumam.
- 15.4. Piedāvājumam jābūt sagatavotam latviešu vai angļu valodā.
- 15.5. Piedāvājumā jānorāda sarunu piedāvājuma derīguma termiņš ne mazāks kā **6 (seši) kalendārie mēneši** no piedāvājumu iesniegšanas termiņa beigām. Piedāvājumi ar mazāku derīguma termiņu tiks noraidīti kā neatbilstoši. Pretendentam viņa piedāvājums ir saistošs uz visu piedāvājuma derīguma termiņu vai līdz līguma slēgšanai, vai paziņojuma par piedāvājuma noraidīšanu saņemšanai. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs var lūgt Pretendentam pagarināt piedāvājuma derīguma termiņu uz noteiktu laiku. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja lūgumam un Pretendenta atbildei ir jābūt noformētām rakstiskā formā. Pretendentam, kurš piekrīt pagarināt piedāvājuma derīguma termiņu, netiek prasīts vai atļauts mainīt Piedāvājumu. Pretendents, kurš noraida pagarinājuma prasību, nezaudē sava piedāvājuma nodrošinājumu.
- 15.6. **Piedāvājumam jāsaturs** šādi dokumenti un informācija:
 - 15.6.1. **Piedāvājuma vēstule** (Pielikums Nr.5), uz kuras jābūt Pretendenta uzņēmuma vadītāja vai pilnvarotā pārstāvja parakstam. Ja piedāvājuma vēstuli paraksta pilnvarotā persona, jāpievieno dokuments, kas apliecina attiecīgās personas tiesības parakstīt piedāvājumu;
 - 15.6.2. **Apliecinājums** par neatkarīgi izstrādātu piedāvājumu (atbilstoši nolikuma Pielikuma Nr.6 formai);
 - 15.6.3. Piedāvājuma nodrošinājums (Pielikums Nr.7) saskaņā ar nolikuma 16.punktu;
 - 15.6.4. Tehniskais piedāvājums (sagatavots saskaņā ar 18.punktu);
 - 15.6.5. Finanšiālais piedāvājums (Pielikums Nr.4).

16. Piedāvājuma nodrošinājums

- 16.1. Pretendentam jāiesniedz piedāvājuma nodrošinājums: 5 000.00 (pieci tūkstoši euro).
- 16.2. Piedāvājuma nodrošinājums jāiesniedz vienā no formām:
 - 16.2.1. kā kredītiestādes beznosacījumu garantiju oriģināls uz Pretendenta vārda, ko izsniegusi kredītiestāde, kas darbojas Latvijas Republikā vai ārvalstīs, atbilstoši formai, kas norādīts Pielikumā Nr.7 (forma I). Kredītiestādes garantijai jābūt izdotai un reģistrētai saskaņā ar kredītiestādes reģistrācijas valsts likumiem;
 - 16.2.2. kā galvojumu apdrošināšanas polise, kurā kā apdrošinātais ir norādīts Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs un ko izsniegusi Latvijas Republikā vai ārvalstīs reģistrēta apdrošināšanas sabiedrība, tai pievienojot apdrošināšanas

noteikumu kopiju un apdrošinātāja atbilstoši Pielikumā Nr.7 (forma II) noteiktai formai izsniegtās garantijas vēstules oriģinālu. Papildus Pretendents iesniedz kredītiestādes maksājuma uzdevumu ar attiecīgās kredītiestādes zīmoga nospiedumu, kas apliecina, ka Pretendents ir veicis apdrošināšanas prēmijas maksājumu apdrošināšanas polisē noteiktajā apjomā un termiņā;

16.2.3. kā dublikāts no maksājuma rīkojuma ar attiecīgu bankas spiedogu, kas apliecina, ka maksājums ir ticis pārskaitīts uz AS "Sadales tīkls" kontu:

LR UR vien. Reģ. Nr. 40003857687,
PVN maksātāja numurs LV40003857687,
AS "SEB banka",
Kods: UNLALV2X
Konta Nr. LV83UNLA0050008821895.

Uz maksājuma uzdevuma jānorāda, ka tas ir Piedāvājuma nodrošinājums un Sarunu procedūras nosaukums "Klientu zvanu apstrādes pakalpojuma iegāde" (ID Nr. IPR-67157).

- 16.3. Nolikuma 16.2.1. un 16.2.2.punktā noteiktajiem piedāvājuma nodrošinājuma veidiem ir jāsaturs neatsaucams apsolījums samaksāt Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam pēc tā pirmā pieprasījuma pilnu nodrošinājuma summu, ja ir iestājušies Nolikuma 16.6. punktā noteiktie piedāvājuma nodrošinājuma samaksas nosacījumi.
- 16.4. Piedāvājuma nodrošinājumam jābūt spēkā no piedāvājuma iesniegšanas beigu termiņa (kas norādīts uzaicinājumā iesniegt piedāvājumu) visu piedāvājuma derīguma termiņu, kas noteikts Nolikuma 15.5. punktā.
- 16.5. Piedāvājuma nodrošinājums tiks atgriezts 10 (desmit) dienu laikā, iestājoties pirmajam no šādiem termiņiem:
- 16.5.1. Pēc Piedāvājuma derīguma termiņa beigām, kas noteikts Nolikuma 15.5.punktā;
 - 16.5.2. Pēc dienas, kad par uzvarētāju atzītais Pretendents iesniedz līguma izpildes nodrošinājumu;
 - 16.5.3. Ja sarunas tiek pārtrauktas vai Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs noraidījis visus piedāvājumus.
- 16.6. Piedāvājuma nodrošinājums tiek ieturēts, ja:
- 16.6.1. Pretendents atsauc savu piedāvājumu, kamēr ir spēkā piedāvājuma nodrošinājums;
 - 16.6.2. Pretendents, kura piedāvājums izraudzīts saskaņā ar piedāvājuma izvēles kritēriju, nav parakstījis līgumu, kamēr ir spēkā piedāvājuma nodrošinājums;
 - 16.6.3. Pretendents, kura piedāvājums izraudzīts saskaņā ar piedāvājuma izvēles kritēriju, nav iesniedzis iepirkuma procedūras dokumentos paredzēto līguma izpildes nodrošinājumu Nolikuma 27.2. apakšpunktā noteiktajā termiņā.
- 16.7. Nolikuma 16.6.punktā noteiktā prasība ir attiecināma arī uz Pretendentu ar nākamo rezultātu, ar kuru Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs slēgt līgumu.
- 16.8. Piedāvājuma nodrošinājums naudas pārskaitījuma formā tiek atmaksāts Pretendenta kontā, bankas galvojuma oriģināls tiek atgriezts pēc Pretendenta rakstiska pieprasījuma.

17. Prasības piedāvājuma tehniskajai atbilstībai

Piedāvājumam jāatbilst šādām prasībām:

- 17.1. Pretendents spēj nodrošināt tehniskajās specifikācijās (pielikums Nr.3) noteiktajām tehniskajām prasībām atbilstošu pakalpojumu izpildi.
- 17.2. Pretendents veic visu sarunu ierakstīšanu, apstrādi, uzglabāšanu un iznīcināšanu saskaņā ar fizisko personu datu aizsardzību regulējošiem normatīvajiem aktiem.
- 17.3. Pasūtītājs veic pirmreizējo pretendenta operatoru un grupu vadītāju apmācību un nodrošina ar informatīvajiem materiāliem. Pretendents sedz visas izmaksas, kas radušās

sakarā ar pirmreizējām apmācībām. Pirmreizējo organizēto apmācību ilgums 5-6 darba dienas. Pēc pirmreizējām apmācībām katram operatoram jānokārto kvalifikācijas tests. Pie zvanu apkalpošanas tiek pielaisti tikai tie operatori, kas nokārto ja testu teicami un labi.

- 17.4. Pēc atsevišķās vienošanās Pasūtītājs var organizēt papildu apmācības, iepriekš nosakot to kārtību un izmaksas. Pretendents apņemas savu iespēju robežās nodrošināt, ka nenotiks apmācīto darbinieku rotācija.

18. Tehniskais piedāvājums

Tehniskais piedāvājums apliecina, ka piedāvātais Pakalpojums tiks veikts un atbildīs Nolikumā izvirzītajām prasībām. Papildus Pretendentam jāiesniedz sekojoši dokumenti:

- 18.1. Jāiesniedz precīzi un pilnīgi aizpildītas tehnisko specifikāciju tabulas (.doc formātā) saskaņā ar Pielikumā Nr.3. norādīto formu;
- 18.2. Pretendenta ITT infrastruktūras un resursu darbības nepārtrauktības nodrošināšanas apraksts, atbilstoši Pielikuma Nr.3 prasībām;
- 18.3. Detalizēts pakalpojuma ieviešanas laika grafiks no līguma noslēgšanas brīža, kurā tiek norādīti sagatavošanas darbi – darbinieku apmācības, informācijas nodošana, tehniskā risinājuma ieviešana, līnijas saslēgšanas darbi u.c.
- 18.4. Jebkura cita informācija, kuru Pretendents uzskata par nepieciešamu iesniegt Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam, tehniskās atbilstības apliecināšanai.
- 18.5. Ja Pretendenta tehniskais piedāvājums neaplicina, ka tas pilnībā atbilst prasībām, kuras Pielikuma Nr.3 tabulās A, B, C atzīmētas ar "OBLIGĀTĀS PRASĪBAS", piedāvājums tiks uzskatīts par tehniski neatbilstošu.

19. Finanšu piedāvājums, piedāvājuma cenas un apmaksas noteikumi

- 19.1. Pretendentiem finanšu piedāvājums jāiesniedz atbilstoši Pielikumā Nr.4 dotajai formai.
- 19.2. Piedāvājuma cenai jābūt norādītai *euro* (EUR) ar divām zīmēm aiz komata, kurā jānorāda cenas bez PVN.
- 19.3. Piedāvājuma cenā jābūt ietvertiem visiem nodokļiem (izņemot PVN) un nodevām, kā arī visām administrācijas, dokumentu sagatavošanas, saskaņošanas, transporta, komandējuma un citām izmaksām, kas saistītas ar Pakalpojuma izpildi un ieviešanu.
- 19.4. Ja Pretendents kādu no izmaksu pozīcijām nav iekļāvis piedāvājuma cenā vai piedāvā papildus, tam jābūt skaidri un nepārprotami norādītam piedāvājumā.
- 19.5. Pretendenta piedāvātajām cenām ir jābūt nemainīgām visā vispārīgās vienošanās saistību izpildes termiņā, arī valūtas kursu, cenu inflācijas, citu cenu izmaiņu un jebkuru iespējamo papildus izmaksu (garantiju, piegādes, personāla, ITT infrastruktūras, transporta, nodokļu, nodevu u.c.) gadījumos un tās netiks pakļautas nekādām cenas izmaiņām vai indeksācijai.
- 19.6. **Apmaksas noteikumi:** apmaksa par iepriekšējā kalendārajā mēnesī sniegtiem Pakalpojumiem tiek veikta 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā pēc rēķina saņemšanas no pakalpojuma veicēja. Pakalpojuma sniedzējs izraksta rēķinu par iepriekšējo kalendāro mēnesi un nosūtīta to Pasūtītājam līdz katra mēneša 10.datumam.

20. Piedāvājumu iesniegšanas vieta un termiņš

- 20.1. Piedāvājumu jāiesniedz elektroniski EIS (www.eis.gov.lv) e-konkursu apakšsistēmā, ievērojot Nolikuma 11.1. un 11.2.punktu prasības.
- 20.2. Pretendentu piedāvājumi jāiesniedz līdz uzaicinājumā iesniegt piedāvājumu noteiktajam termiņam.
- 20.3. Ja Pretendentam nav iespējams piedāvājumam pievienot piedāvājuma nodrošinājumu ar drošu elektronisko parakstu e-konkursu apakšsistēmā, kredītiestādes garantijas oriģināls jāiesniedz Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam vai jānosūta pa pastu līdz Nolikuma

20.2.punktā minētajam termiņam, uz iesaiņojuma norādot iepirkuma procedūras kontaktpersonu. Iesniegšanas vai nosūtīšanas adrese: AS "Sadales tīkls", Šmerļa ielā 1, Rīgā, LV-1160, Latvijā.

20.4. Dalībai iepirkuma procedūrā tiks pieņemti un vērtēti tikai EIS e-konkursu apakšsistēmā iesniegtie piedāvājumi.

21. Piedāvājumu atvēršanas kārtība

21.1. Iesniegtie piedāvājumi tiks atvērti EIS e-konkursu apakšsistēmā uzreiz pēc piedāvājumu iesniegšanas termiņa beigām.

22. Piedāvājumu atbilstības pārbaude

22.1. Pēc Pretendentu piedāvājumu atvēršanas Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs izskatīs iesniegtos piedāvājumus, lai noteiktu, vai tie ir sagatavoti atbilstoši sarunu nolikuma prasībām. Pretendenta piedāvājums tiks noraidīts kā neatbilstošs sarunu nolikuma prasībām, ja:

22.1.1. Piedāvājums nav parakstīts atbilstoši Nolikuma nosacījumiem;

22.1.2. Nav pievienots atbilstošs piedāvājuma nodrošinājums saskaņā ar Nolikuma prasībām;

22.1.3. Pretendenta tehniskais piedāvājums neatbilst Nolikuma 17.punkta prasībām, kas tiks vērtēts, pamatojoties uz dokumentiem saskaņā ar Nolikuma 18.punkta prasībām;

22.1.4. netiek piedāvāts viss iepirkuma priekšmeta apjoms;

22.1.5. Nolikuma 11.1.2.punktā norādītajā obligātās izslēgšanas gadījumā.

22.2. Piedāvājums var tikt noraidīts, ja valstu, kas nav Eiropas Savienības dalībvalstis, izcelsmes produktu īpatsvars, kas noteikts saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2013.gada 9.oktobra regulu Nr.952/2013, ar ko izveidota Savienības Muitas kodeksu, ir lielāks par 50% no piedāvājumā iekļauto produktu kopvērtības. Ja divi vai vairāki piedāvājumi ir līdzvērtīgi (piedāvājuma cena neatšķiras vairāk kā par 3%), priekšroka dodama piedāvājumam, kurš nav noraidāms saskaņā ar iepriekš minēto. (Punkts nav attiecināms uz gadījumiem, kad Eiropas Savienība ir noslēgusi divpusējus vai daudzpusējus ekonomiskās sadarbības līgumus (Agreement on Government Procurement (GPA) vai bilaterālo līgumu) ar valstīm, kas nav Eiropas Savienība dalībvalsts).

22.3. Lai nodrošinātu visu piedāvājumu izvērtēšanu, salīdzināšanu un pārbaudi, iepirkuma komisijai ir tiesības pieprasīt no Pretendentiem noteiktā termiņā iesniegt skaidrojumu un precizējumus par iesniegtajiem dokumentiem.

22.4. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs pārbaudīt Pretendenta iesniegto informāciju kompetentā institūcijā, publiski pieejamās datubāzēs, to autorizētajiem pārstāvjiem un citiem ekspertiem un citos publiski pieejamos avotos, t.sk. pie iepriekšējiem pasūtītājiem. Gadījumos, kad Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir ieguvis informāciju šādā veidā, attiecīgais Pretendents ir tiesīgs iesniegt izziņu vai citu dokumentu par attiecīgo faktu, ja Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja iegūtā informācija neatbilst faktiskajai situācijai.

22.5. Ja Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam rodas šaubas par iesniegto dokumenta kopijas autentiskumu, tas var pieprasīt, lai Pretendents uzrāda dokumenta oriģinālu.

22.6. Pretendentus, kuru piedāvājumi tiks atzīti par atbilstošiem, Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs var uzaicināt uz sarunām, lai apspriestu Pretendentu iesniegtos piedāvājumus. Sarunas notiks ar visiem Pretendentiem, kuru piedāvājumi ir atzīti par atbilstošiem. Sarunas var notikt arī rakstiskā (sarakstes) veidā. Sarunu laikā pēc iepirkuma komisijas ieskatiem var apspriest piedāvājumā iekļauto informāciju, līguma nosacījumus. Lai piedāvājumus saskaņotu ar Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja noteiktajām prasībām, iespējām un vajadzībām, Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs sarunu laikā patur tiesības

mainīt iepirkuma apjomus, pakalpojuma ieviešanas laiku, apmaksas nosacījumus, līguma nosacījumus, līdz ar to Pretendenti var tikt lūgti pārskatīt arī iesniegtos finanšu piedāvājumus. Šādā gadījumā Pretendentam līdz konkrētam termiņam būs jāiesniedz precizētais piedāvājums EIS e-konkursu apakšsistēmā. Visi iesniegtie precizētie piedāvājumi tiks atvērti vienlaikus pēc augstākminētā termiņa beigām.

- 22.7. Sarunu laikā panāktās vienošanās (apspriešanās un saskaņotās norunas un nosacījumi, precizētais finanšu piedāvājums) tiks uzskatītas par neatņemamu piedāvājuma sastāvdaļu un tiks ņemtas vērā, izvēloties piedāvājumu saskaņā ar 25.punkta nosacījumiem.
- 22.8. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs pieņemt lēmumu nerīkot sarunas un piešķirt iepirkuma līguma slēgšanas tiesības, balstoties uz sākotnējiem piedāvājumiem.

23. Piedāvājumu izvērtēšana

- 23.1. Piedāvājumu izvērtēšana pēc Nolikumā noteiktā piedāvājumu izvēles kritērija tiks veikta tikai tiem piedāvājumiem, kuri ir atzīti par atbilstošiem Nolikuma 23.punktā noteiktajā kārtībā.
- 23.2. Piedāvājumi, kuri ir atzīti par atbilstošiem, tiks pārbaudīti, vai tajos nav aritmētisku kļūdu. Kļūdas tiks labotas atbilstoši aritmētikas likumiem. Vērtējot finanšu piedāvājumu, Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ņems vērā labojumus.
- 23.3. Piedāvājumiem var tikt piemērota izvērtēšana, vai tas nav nepamatoti lēts.
- 23.4. Lai izvērtētu nepamatoti lētu piedāvājumu, tajā skaitā, lai ierobežotu negodīgu konkurenci starp Pretendentiem, Pretendentiem var tikt prasīts detalizēts paskaidrojums par būtiskiem piedāvājuma nosacījumiem. Detalizētais paskaidrojums īpaši var attiekties uz:
- 23.4.1. sniedzamo pakalpojumu izmaksām;
 - 23.4.2. īpašiem pakalpojumu sniegšanas apstākļiem, kas ir pieejami Pretendentam;
 - 23.4.3. piedāvātā pakalpojuma īpašībām un oriģinalitāti;
 - 23.4.4. vides, sociālo un darba tiesību un darba aizsardzības jomas normatīvajos aktos un darba koplīgumos noteikto pienākumu ievērošanu;
 - 23.4.5. saistībām pret apakšuzņēmējiem;
 - 23.4.6. pretendenta saņemto komercdarbības atbalstu.
- 23.5. Ja, izvērtējot iepriekš minētos faktoros, iepirkuma komisija konstatē, ka iesniegtais piedāvājums ir nepamatoti lēts, piedāvājums tiek noraidīts.
- 23.6. Pozitīvs atzinums par Pretendenta kvalifikācijas un piedāvājuma tehnisko atbilstību ir priekšnoteikums Pretendenta finansiālā piedāvājuma izvērtēšanai. Negatīva atzinuma gadījumā Pretendenta piedāvājums tiks noraidīts.

24. Piedāvājumu izvēles kritērijs

- 24.1. Piedāvājumu izvēles kritērijs - **saimnieciski visizdevīgākais piedāvājums**. Piedāvājumu izvērtēšana notiks pēc šādiem kritērijiem, katram kritērijam piešķirot attiecīgu punktu skaitu (punktu īpatsvars), kurus izvērtēšanas noslēgumā summēs:

Saimnieciski visizdevīgākais piedāvājums

| Nr. | Kritērija nosaukums | Maksimālais punktu skaits | Papildus nosacījums |
|-----|--|---------------------------|--|
| 1. | Cena par vienu ienākošā zvana sarunas minūti pie zvanu skaita normālā režīmā – (C ₁) | 60 | - |
| 2. | Cena par vienu ienākošā zvana sarunas minūti masveida zvanu situācijās* | 5 | *Tiek piemērota, ja zvanu plūsmas intensitāte palielinās vismaz 10 reizes attiecībā pret |

| | | | |
|--------------|--|------------|---|
| | darba dienās (zvanu skaits stundā palielinās 10 reizes) – (C ₂) | | vidējo rādītāju un ilgst vismaz 2 stundas pēc kārtas. Vidējais rādītājs tiek aprēķināts balstoties uz iepriekšējā gada rādītājiem. |
| 3. | Cena par vienu ienākošā zvana sarunas minūti masveida zvanu situācijās* brīvdienās un svētku dienās (zvanu skaits stundā palielinās 10 reizes) – (C ₃) | 5 | *Tiek piemērota, ja zvanu plūsmas intensitāte palielinās vismaz 10 reizes attiecībā pret vidējo rādītāju un ilgst vismaz 2 stundas pēc kārtas. Vidējais rādītājs tiek aprēķināts balstoties uz iepriekšējā gada rādītājiem. |
| 4. | Cena par zvana pēcapstrādi (par vienu minūti) – (C ₄) | 5 | - |
| 5. | Cena par vienu izejošā zvana sarunas minūti – (C ₅) | 5 | - |
| 6. | Cena par viena darbinieka apmācībām ārpus pirmreizējām mācībām, uzsākot sadarbību – (C ₆) | 3 | - |
| 7. | Viena izsūtīta SMS izmaksas – (C ₇) | 2 | - |
| 8. | Vienas elektroniskās vēstules apstrāde – (C ₈) | 5 | - |
| 9. | Pakalpojuma risinājuma ieviešanas ātrums – (C ₉) | 10 | Pirms pakalpojuma ieviešanas nepieciešams veikt sagatavošanas darbus – darbinieku apmācības, informācijas nodošana, tehniskā risinājuma ieviešana, līnijas saslēgšanas darbi u.c. |
| KOPĀ: | | 100 | - |

24.2. Saimnieciski visizdevīgāko piedāvājumu Pasūtītājs aprēķinās pēc sekojošas metodikas:
24.2.1. Pretendenta iegūto punktu skaitu kopā par norādītajām cenām Pasūtītājs aprēķinās pēc sekojošas formulas:

$$C = 60 \times C_{1(Z)}/C_{1(P)} + 5 \times C_{2(Z)}/C_{2(P)} + 5 \times C_{3(Z)}/C_{3(P)} + 5 \times C_{4(Z)}/C_{4(P)} + 5 \times C_{5(Z)}/C_{5(P)} + 3 \times C_{6(Z)}/C_{6(P)} + 2 \times C_{7(Z)}/C_{7(P)} + 5 \times C_{8(Z)}/C_{8(P)} + C_9$$

PASKAIDROJUMS:

formulās indekss (P) – nozīmē Pretendenta piedāvātā cena;
indekss (Z) – zemākā piedāvātā cena starp visiem Pretendentiem.

24.2.2. Punkti par 9. kritēriju "Pakalpojuma risinājuma ieviešanas ātrums" (C₉) tiek piešķirti, ja pakalpojums tiks ieviests pēc līgum noslēgšanas šādos termiņos:
≥60 dienas – 0 punkti;
31 - 60 dienas – 5.0 punkti;
≤30 dienas – 10.0 punkti.

24.3. Par saimnieciski visizdevīgāko piedāvājumu tiks atzīts piedāvājums ar lielāko punktu skaitu.

24.4. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs attiecībā uz Pretendentu, kuram būtu piešķiramas

līguma slēgšanas tiesības, pārbaudīs, vai attiecībā uz šo Pretendentu, tā valdes vai padomes locekli, patieso labuma guvēju, pārstāvēttiesīgo personu vai prokūristu vai personu, kura ir pilnvarota pārstāvēt Pretendentu darbībās, kas saistītas ar filiāli, vai personālsabiedrības biedru, ja Pretendents ir personālsabiedrība, nav noteiktas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts noteiktās sankcijas, kuras ietekmē līguma izpildi. Ja attiecībā uz minēto Pretendentu ir noteiktas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts noteiktās sankcijas, kuras kavē līguma izpildi, tas tiks izslēgts no dalības līguma slēgšanas tiesību piešķiršanas procedūrā.

- 24.5. Attiecībā uz ārvalstīs reģistrētiem Pretendentiem, gadījumā, ja tiem iepirkuma procedūras rezultātā varētu tikt piešķirtas līguma slēgšanas tiesības (pirmie 2 (divi) piedāvājumi, kas pie piedāvājumu iesniegšanas iegūst vislielāko saimnieciskā izdevīguma novērtējumu), Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs piedāvājumu izvērtēšanas laikā var pieprasīt iesniegt informāciju, kas nepieciešama šo Pretendentu atbilstības izvērtēšanai saskaņā ar Nolikuma 24.4.punkta nosacījumiem. Informācijas pieprasījums nevar tikt uzskatīts par apliecinājumu, ka ar Pretendentu tiks noslēgts līgums.

25. Lēmuma pieņemšana

- 25.1. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs izbeigt iepirkuma procedūru vai tās daļu, neradot nekādas saistības attiecībā pret Pretendentiem, kuru intereses šādi tikušas skartas, ja nav iesniegti piedāvājumi vai ja iesniegtie piedāvājumi neatbilst Nolikumā noteiktajām prasībām.
- 25.2. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs jebkurā brīdī pārtraukt iepirkuma procedūru, ja tam ir objektīvs pamatojums, neradot nekādas saistības attiecībā pret Pretendentiem, kuru intereses šādi tikušas skartas.

26. Paziņojums par Piedāvājuma izvēli

- 26.1. Ne vēlāk kā 5 (piecu) darbdienu laikā pēc lēmuma pieņemšanas par iepirkuma procedūras rezultātiem Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs vienlaikus informēs visus pretendētus par pieņemto lēmumu attiecībā uz līguma slēgšanu.
- 26.2. Ja iepirkuma procedūra tiek izbeigta vai pārtraukta, ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā pēc lēmuma pieņemšanas Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja par to vienlaikus informēs visus Pretendentus.

27. Līguma parakstīšana

- 27.1. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs un Pretendents, kuram iepirkuma procedūras rezultātā ir piešķirtas līguma slēgšanas tiesības, slēgs līgumu atbilstoši līguma projektam (Nolikuma Pielikums Nr.8). Atkāpšanās no līguma projekta (Nolikuma Pielikums Nr.8) (līgumā neiekļaujot projektā paredzētos noteikumus vai iekļaujot atšķirīgus noteikumus) nav pieļaujama/netiks akceptēta no Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja puses. Pēc vienošanās 10 darba dienu laikā Pretendentam līgums ir jāparaksta. Gadījumā, ja norādītajā termiņā šis nosacījums netiek izpildīts, Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam ir tiesības uzaicināt uz līguma sarunām nākamo Pretendentu ar nākamo labāko rezultātu pēc noteiktā piedāvājumu izvēles kritērija.
- 27.2. Pretendentam, kurš atzīts par iepirkuma procedūras uzvarētāju, 20 (divdesmit) dienu laikā pēc līguma noslēgšanas jāiesniedz tā saistību izpildes nodrošinājums kredītiestādes garantijas formā, apdrošināšanas polise vai naudas iemaksa AS "Sadales tīkls" kontā. Kredītiestādes garantijai jābūt izdotam un reģistrētam saskaņā ar kredītiestādes reģistrācijas valsts likumiem. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs neatzīs kredītiestādes

garantiju, ja tā rīcībā būs informācija par kredītiestādes maksātnespēju. Līguma saistību izpildes nodrošinājuma summa tiek noteikta **10 000.00 EUR (desmit tūkstoši euro un 00 centi)** un tai ir jābūt spēkā visā līguma darbības laikā un 30 (trīsdesmit) kalendārās dienas pēc līguma termiņa notecēšanas. Līguma izpildes nodrošinājums ir Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam pieņemamas kredītiestādes garantija vai apdrošināšanas polise, kas paredz nodrošinājuma izsniedzēja pienākumu beznosacījuma kārtībā samaksāt Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam tā pieprasītās summas nodrošinājuma apmērā, un kurš pēc formas un satura ir saskaņots ar Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju. Pretendenti maksājumu var veikt arī ar kredītiestādes pārskaitījumu uz AS "Sadales tīkls" kontu.

- 27.3. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs slēgt līgumu arī ar nākamā rezultāta iesniedzēju ar nosacījumu, ka tas pasūtījumu iegūst, ja uzvarētājs nespēj pildīt līguma saistības. Ja tiek slēgts līgums ar nākamā saimnieciski izdevīgākā piedāvājuma iesniedzēju, tad līguma saistību izpildes nodrošinājuma summa tiek noteikta **10 000.00 EUR (desmit tūkstoši euro un 00 centi)**. Līguma saistību izpildes nodrošinājums ir jāiesniedz 20 (divdesmit) dienu laikā pēc pirmā pasūtījuma saskaņošanas
- 27.4. Ja izraudzītais Pretendents atsakās slēgt līgumu piedāvājuma derīguma laikā, Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam ir tiesības pieņemt lēmumu slēgt līgumu ar nākamo saimnieciski izdevīgākā piedāvājuma iesniedzēju vai pārtraukt iepirkuma procedūru, neizvēloties nevienu piedāvājumu.
- 27.5. 10 (desmit) darba dienu laikā pēc dienas, kad līgums stājies spēkā, Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs noslēgtā līguma tekstu publicēs savā pircēja profilā, ievērojot komercnoslēpuma aizsardzības prasības. Līguma teksts būs publiski pieejams visā līguma darbības laikā, bet ne mazāk kā 36 mēnešus pēc līguma spēkā stāšanās dienas.

28. Fizisko personu datu apstrāde

- 28.1. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs veic Pretendenta iesniegto fizisko personu datu apstrādi, lai izpildītu uz Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju attiecināmus juridiskus pienākumus un ievērotu Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja legītīmās intereses, un ir iepirkuma procedūras ietvaros Pretendenta iesniegto fizisko personu datu pārzinis.
- 28.2. EIS uzturēšanu atbilstoši normatīvo aktu prasībām nodrošina Valsts reģionālās attīstības aģentūra, kas ir fizisko personu datu pārzinis attiecībā uz EIS e-konkursu sistēmā iesniegto fizisko personu datu glabāšanu.
- 28.3. Pretendents, kā no savas puses iepirkuma procedūras procesā un iepirkuma līguma izpildē iesaistīto personu, ka arī Piedāvājumā norādīto personu (t.sk. apakšuzņēmēju un iepriekšējo pasūtītāju kontaktpersonu) personas datu pārzinis, ir atbildīgs par attiecīgu personas datu subjektu datu apstrādes tiesiskā pamata nodrošināšanu.
- 28.4. Piedāvājumu vērtēšana EIS e-konkursu sistēmā:
- 28.4.1. Pretendenta EIS e-konkursu sistēmā iesniegto Pretendenta pilnvaroto personu datu apstrādes mērķis – izvērtēt Pretendenta piedāvājuma tiesiskumu.
- 28.4.2. Pretendenta EIS e-konkursu sistēmā iesniegto Pretendenta kontaktpersonu datu apstrādes mērķis – nodrošināt informācijas apriti. Piedāvājumā norādīto apakšuzņēmēju un iepriekšējo Pretendenta pasūtītāju kontaktpersonu datu apstrādes mērķis – pārliecināties par Pretendenta atbilstību Nolikuma prasībām.
- 28.4.3. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs apstrādā Pretendenta EIS e-konkursu sistēmā iesniegtos fizisko personu datus tik ilgi, cik tas ir nepieciešams personas datu apstrādes mērķa sasniegšanai.
- 28.5. Iepirkuma līguma izpilde:
- 28.5.1. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs apstrādā uzvarējušā Pretendenta EIS e-konkursu sistēmā iesniegtos un iepirkuma līgumā iekļautos fizisko personu datus ar mērķi nodrošināt iepirkuma procedūras rezultātā noslēgtā līguma un Nolikuma nosacījumu izpildi, ka arī lai ievērotu Pārziņa legītīmās intereses.

28.5.2. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs apstrādā Pretendenta EIS e-konkursu sistēmā iesniegtos un iepirkuma līgumā iekļautos fizisko personu datus visā iepirkuma līguma darbības laikā, ieskaitot iepirkuma līgumā noteikto garantijas termiņu. Iepirkuma līgumā iekļauto fizisko personu datu glabāšanas termiņš nepārsniedz Arhīvu likumā noteikto uz laiku glabājamo dokumentu maksimālo glabāšanas termiņu, ja vien Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam nav cita tiesiska pamata turpināt iepirkuma glabāšanu, un attiecīgi, līgumā iekļauto personas datu apstrādi.

29. Konfidencialitāte

- 29.1. Ja Pretendents savā piedāvājumā ir iekļāvis informāciju, kuras publiskošana varētu kaitēt tā komerciālajām interesēm un kuru Pretendents uzskata par komercnoslēpumu, tas Pretendentam nepārprotami jānorāda piedāvājumā. Kā komercnoslēpums nevar tikt norādīta informācija, kuras publiskošana Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam ir obligāta saskaņā ar normatīvo aktu vai Nolikuma prasībām.
- 29.2. Pretendentam ir pienākums saņemtos sarunu procedūras materiālus izmantot tikai piedāvājuma izstrādei un tas nav tiesīgs tos nodot trešajām personām.

D. PIELIKUMI

Pielikums Nr.1: Pieteikuma vēstule

KANDIDĀTA PIETEIKUMS DALĪBAI SARUNU PROCEDŪRĀ "KLIENTU ZVANU APSTRĀDES PAKALPOJUMA IEGĀDE" (ID NR. IPR-67157)

Kandidāts _____
(kandidāta nosaukums)

tā _____ personā,
(vadītāja vai pilnvarotās personas vārds un uzvārds, amats)

kas darbojas uz _____ pamata,
ar šī pieteikuma iesniegšanu mēs apliecinām, ka:

- savu dalību sarunu procedūrā "**Klientu zvanu apstrādes pakalpojuma iegāde**" (ID Nr. **IPR-67157**);
- pieteikuma spēkā esamības termiņš ir 90 (deviņdesmit) dienas no nolikumā noteiktā pieteikuma iesniegšanas beigu termiņa;
- mums ir nepieciešamās profesionālās, tehniskās un organizatoriskās spējas, personāls, finanšu resursi, iekārtas un cita fiziska infrastruktūra un resursi, kas nepieciešama potenciālā līgumu saistību izpildei;
- mūsu pieteikumā iekļautā informācija un dokumenti ir pilnīgi un patiesi;
- esam iepazinušies ar visiem Sarunu nolikuma dokumentiem. Mums ir pilnībā saprotami Sarunu nosacījumi un prasības;
- mēs, kā Kandidāts vai persona, kura ir Kandidāta valdes vai padomes loceklis, pārstāvēttiesīgā persona vai prokūrists, vai persona, kura ir pilnvarota pārstāvēt Kandidātu darbībā, kas saistītas ar filiāli, ar tādu prokurora priekšrakstu par sodu vai tiesas spriedumu, kas stājies spēkā un kļuvis neapstrīdams un nepārsūdzams (trīs gadu laikā līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai), neesam atzīti par vainīgu vai mums nav piemērots piespiedu ietekmēšanas līdzeklis par jebkuru no sekojošiem nodarījumiem:
 - a) noziedzīgas organizācijas izveidošana, vadīšana, iesaistīšanās tajā vai tās sastāvā ietilpstošā organizētā grupā vai citā noziedzīgā formējumā vai piedalīšanās šādas organizācijas izdarītajos noziedzīgajos nodarījumos,
 - b) kukuļņemšana, kukuļdošana, kukuļa piesavināšanās, starpniecība kukuļošanā, neatļauta piedalīšanās mantiskos darījumos, neatļauta labumu pieņemšana, komerciāla uzpirkšana, labuma prettiesiska pieprasīšana, pieņemšana vai došana, tirgošanās ar ietekmi,
 - c) krāpšana, piesavināšanās vai noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizēšana,
 - d) terorisms, terorisma finansēšana, teroristu grupas izveide vai organizēšana, ceļošana terorisma nolūkā, terorisma attaisnošana, aicinājums uz terorismu, terorisma draudi vai personas vervēšana vai apmācīšana terora aktu veikšanai,
 - e) cilvēku tirdzniecība,
 - f) izvairīšanās no nodokļu vai tiem pielīdzināto maksājumu nomaksas.
- mums, kā uzņēmumam, nav pasludināts maksātnespējas process, apturēta saimnieciskā darbība vai mēs netiekam likvidēti;
- mums kā Kandidātam **nav konstatēts**, ka pieteikumu iesniegšanas termiņa pēdējā dienā Latvijā vai valstī, kurā mēs esam reģistrēti vai kurā atrodas mūsu pastāvīgā dzīvesvieta, ir nodokļu parādi (tai skaitā valsts sociālās apdrošināšanas obligāto iemaksu parādi), kas kopsummā kādā no valstīm pārsniedz 150 EUR.
- mēs saprotam, ka Pasūtītājs pārbaudīs informāciju pieejamajās publiskajās datu bāzēs par parādu neesamību uz Pieteikuma/ Piedāvājuma iesniegšanas dienu un uz dienu, kad tiks

- pieņemts lēmums par iespējamu iepirkuma līguma slēgšanas tiesību piešķiršanu un šādā pārbaudē konstatētie parādi būs par iemeslu Pieteikuma/ Piedāvājuma noraidīšanai;
- mēs, kā Kanddāts, ar tādu kompetentās institūcijas lēmumu vai tiesas spriedumu, kas stāties spēkā un kļūvis neapstrīdams un nepārsūdzams (12 mēnešu laikā līdz piedāvājuma iesniegšanas dienai), neesam atzīti par vainīgu konkurences tiesību pārkāpumā, kas izpaužas kā horizontālā kartēļa vienošanās, izņemot gadījumu, kad attiecīgā institūcija, konstatējot konkurences tiesību pārkāpumu, par sadarbību iecietības programmas ietvaros mūs ir atbrīvojusi no naudas soda vai samazinājusi naudas sodu;
 - mēs, kā Kandidāts, ar kompetentās institūcijas lēmumu, prokurora priekšrakstu par sodu vai tiesas spriedumu, kas stāties spēkā un kļūvis neapstrīdams un nepārsūdzams (a) 3 gadu laikā līdz pieteikuma iesniegšanas dienai; (b) 12 mēnešu laikā līdz pieteikuma iesniegšanas dienai), neesam atzīti par vainīgu pārkāpumā, kas izpaužas kā:
 - a) vienas vai vairāku personu nodarbināšanā, ja tām nav nepieciešamās darba atļaujas vai tās nav tiesīgas uzturēties Eiropas Savienības dalībvalstī,
 - b) personas nodarbināšana bez rakstveidā noslēgta darba līguma, normatīvajos aktos noteiktajā termiņā neiesniedzot par šo personu informatīvo deklarāciju par darbiniekiem, kas iesniedzama par personām, kuras uzsāk darbu;
 - apņemas neveikt krāpnieciskas un koruptīvas darbības iepirkumu procesā, ievērot konkurenci regulējošo normatīvo aktu prasības, neiesaistīties konkurenci ierobežojošos darījumos un nepieļaut interešu konflikta situācijas savstarpējā sadarbībā;
 - sasakaņā ar mums pieejamo informāciju iepirkuma procedūras dokumentu sagatavotājs (sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja amatpersona vai darbinieks), iepirkuma komisijas loceklis vai eksperts nav saistīts ar mums (Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likuma 30. panta pirmās vai otrās daļas izpratnē) un nav ieinteresēts kāda konkrēta Kandidāta/ Pretendenta izvēlē;
 - mums nav konkurenci ierobežojošas priekšrocības iepirkuma procedūrā, neesam iesaistīti un ar mums saistīta juridiskā persona nav bijusi iesaistīta iepirkuma procedūras sagatavošanā.
 - apliecinām, ka, ja tiks atzīts par atbilstošu Kandidāta atlases prasībām, tad sarunu piedāvājums tiks iesniegts **10 dienu laikā** no uzaicinājuma iesniegt piedāvājumu nosūtīšanas dienas.
 - Pieteikumā _____ norādītā informācija ir uzskatāma par Kandidāta komercnoslēpumu Komerclikuma 19.panta pirmās daļas izpratnē un nav atklājama trešajām personām saskaņā ar Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likuma 17.panta otrās daļas prasībām.

Paraksta tiesīgās vai pilnvarotās personas vārds, uzvārds, paraksts: _____

Kandidāta apakšuzņēmēju saraksts (ja nepieciešams)

| Apakšuzņēmēja nosaukums | Adrese, telefona Nr., e-pasts, kontaktpersona | Apakšuzņēmēja darbu saraksts | Apakšuzņēmēja darbu apjoms % no kopējā apjoma |
|--------------------------------|--|-------------------------------------|--|
| | | | |

Apakšuzņēmējs ir mazais / vidējais uzņēmums (MVU*): _____ (Jā/ Nē)

MVU* - Atbilstoši EK regulā 800/2008 noteiktajai MVU definīcijai, uzņēmumu ir MVU, ja tas nepārsniedz divus no trim noteiktajiem kritērijiem:

- 1.) Darbinieku skaits nepārsniedz 250;
- 2.) Gada apgrozījums nepārsniedz 50 milj.eiro;
- 3.) Gada bilances kopsumma nepārsniedz 43 milj.eiro.

Apakšuzņēmēja/ Personas apliecinājums

1. Iesniedza:

| Apakšuzņēmēja/ Personas nosaukums | Rekvizīti (juridiskā adrese, vienotais reģistrācijas numurs, nodokļu maksātāja reģistrācijas numurs) |
|-----------------------------------|--|
| | |

turpmāk – Apakšuzņēmējs/ Persona.

2. Kontaktpersona:

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

Ar šo Apakšuzņēmējs/ Persona, tā (*amatpersonas amats, vārds, uzvārds*), personā, kurš(-a) darbojas pamatojoties uz (*statūtiem/pilnvaras*):

1. piekrīt piedalīties iepirkumā "_____", kā Pretendenta _____ (*Pretendenta nosaukums, reģistrācijas numurs un adrese*) apakšuzņēmējs;
2. apliecina, ka Apakšuzņēmējam/ Personai ir profesionālās, tehniskās un organizatoriskās spējas, personāls, finanšu resursi un infrastruktūra, kas nepieciešama, lai veiktu Apakšuzņēmējam/Personai nodotās iepirkuma priekšmeta daļas izpildi;
3. ja ar Pretendentu tiks noslēgts iepirkuma līgums, Apakšuzņēmējs/ Persona apņemas Pasūtītājam sniegt šādus pakalpojumus _____ (*īss Apakšuzņēmējam/ Personas izpildei nododamās iepirkuma priekšmeta daļas apraksts atbilstoši Pretendenta apakšuzņēmēju un/vai peronu un/vai piegādātāju apvienībā ietilpstošo dalībnieku un to izpildei nododamo iepirkuma priekšmeta daļu sarakstā norādītajam*);
4. apliecina, ka visas sniegtās ziņas ir patiesas.

Datums:

Paraksts¹: _____

Vārds, uzvārds:

Amats: _____

¹Formu aizpilda apakšuzņēmēja/pielādātāju apvienības dalībnieka/ personas, uz kuras iespējām pretendents balstās, lai apliecinātu, ka tā kvalifikācija atbilst paziņojumā par plānoto līgumu vai iepirkuma dokumentos noteiktajām prasībām pārstāvēt tiesīga persona (saskaņā ar ierakstiem komercreģistrā) vai pilnvarota persona (šādā gadījumā obligāti jāpievieno pilnvara vai pilnvaras apliecināta kopija).

TEHNISKĀS SPECIFIKĀCIJAS PRASĪBAS

| A | OBLIGĀTĀS FUNKCIONĀLĀS PRASĪBAS | Pretendenta piedāvājums |
|------|---|-------------------------|
| 1. | Pretendentam jāspēj apstrādāt paredzamo aptuveno pakalpojuma apjomu šādā apmērā (apjoms netiek garantēts): | |
| 1.1. | 8404 līnijai 9 000 – 12 000 zvanu mēnesī ar vidējo sarunas garumu 2.4 minūtes. | |
| 1.2. | 8403 līnijai 8 000 – 10 000 zvanu mēnesī ar vidējo sarunas garumu 4 minūtes. | |
| 2. | Pakalpojums pilnā apmērā jānodrošina: | |
| 2.1. | 8404 līnijai zvanu apstrāde 7 (septiņas) dienas nedēļā un 24 (divdesmit četras) stundas dienā. Ir iespējama lielāka zvanu intensitāte atsevišķos gadījumos (piem., masveida bojājumu situācijas). | |
| 2.2. | 8403 līnijai zvanu apstrāde 5 (piecas) darba dienas nedēļā plkst. 8:00 – 18:00. | |
| 3. | “8404” un “8403” klientu veikto bezmaksas zvanu saņemšana, no jebkura sakaru tīkla Latvijā. | |
| 4. | Vispārīgās vienošanās darbības termiņš ir 2 (divi) gadi no vispārīgās vienošanās noslēgšanas ar tiesībām pagarināt Līguma darbības termiņu uz laiku līdz 1 (vienam) gadam. | |
| 5. | Pretendentam jānodrošina zvanu apkalpošana latviešu, krievu un angļu valodās. | |
| 6. | Pēc Pasūtītāja pieprasījuma pretendents nodrošina elektronisko sūtījumu apstrādi Pasūtītāja sistēmā. | |
| 7. | Pēc Pasūtītāja pieprasījuma Pretendents nodrošina izejošo zvanu veikšanu. | |
| B | OBLIGĀTĀS TEHNISKĀS PRASĪBAS | Pretendenta piedāvājums |
| 1. | Interaktīvās balss atbildes (<i>interactive voice response</i> jeb IVR) funkcionalitāte | |
| 1.1 | Pretendents nodrošina IVR (Interactive Voice Responce) platformu ar Pasūtītāja definētiem paziņojumiem un algoritmu, kā arī automātiskās balss paziņojumu iespējas. | |
| 1.2. | IVR jānodrošina vairāku līmeņu struktūra, t.i., IVR funkcionalitātes ietvaros jābūt iespējai nedefinēt vairāku līmeņu izvēles, piemēram, paziņojumi, sarunas valoda, tēmas. | |
| 1.3. | Pretendentam jānodrošina raksturlielumu (tēma, valoda) atspoguļošana operatora vidē (aplikācijā). | |
| 1.4. | Iespēja noteikt ienākošo zvanu apkalpošanas prioritātes atkarībā no zvanītāja izvēlētajās sarunas tēmas. | |
| 1.5. | Pretendenta IVR platformas risinājumiem jānodrošina integrācijas iespējas ar Pasūtītāja API. Tehniskais izpildījums tiek apspriests ar konkrētu Piegādātāju. | |
| 1.6. | Pretendents nodrošina zvanu centra ieviešanu un pakalpojuma sniegšanai nepieciešamā tehniskā risinājuma izveidi. | |

| | | |
|-----------|---|--|
| | Pretendents sedz visas izmaksas, kas radušās pakalpojuma ieviešanā. | |
| 1.7. | Masveida zvanu gadījumos, ja gaidīšanas laiks pārsniedz 5 minūtes, jānodrošina automātisko īsziņu nosūtīšana klientam SMS veidā uz zvanītāja mob. tālruņa numuru. SMS tekstu definē Pasūtītājs. | |
| 2. | Infrastrukturā prasības | |
| 2.1. | Pretendents nodrošina savu pakalpojuma sniegšanā iesaistīto IT un telekomunikāciju sistēmu tehnisko iespēju 100% rezervēšanu neparedzētiem (avārijas) gadījumiem. Jāiesniedz Pretendenta infrastruktūras un resursu darbības nepārtrauktības nodrošināšanas apraksts. | |
| 2.2. | Pretendents nodrošina savu IT un telekomunikāciju atbalsta personāla operatīvu sadarbību 24*7 režīmā ar Sadales tīkls atbildīgajiem atbalsta dienesta personām. | |
| 2.3. | Pretendents nodrošina virtuālā privātā tīkla tuneļa (VPN tunnel) izveidi, pielietojot ne mazāku kā AES 256 bitu datu šifrēšanas algoritmu. VPN nepieciešams piekļuvei Pasūtītāja klientu apkalpošanas sistēmām. | |
| 2.4. | Pretendents nodrošina SMS izsūtīšanas risinājumu. SMS tiek izsūtītas pēc Pasūtītāja pieprasījuma. | |
| 2.5. | Pretendents nodrošina SMS izsūtīšanu ar Pasūtītāja definēto ziņojumu, gadījumā ja zvans tiek izvienots no zvanu rindas. | |
| 2.6. | Pretendents ir atbildīgs par nepārtrauktības nodrošināšanas risinājumiem, tajā skaitā risinājumi tādām situācijām kā elektroenerģijas padeves traucējumi, datu pārraides traucējumi, tehniskā aprīkojuma darbības traucējumi u.c. | |
| 2.7. | Pretendentam jānodrošina brīdinājuma ziņojumi e-pasta un/vai SMS veidā Sadales tīklam par pakalpojumam atvēlēto izdalīto datu pārraides līniju vienlaicīgo kanālu aizņemību. | |
| 2.8. | Pretendents kvalitātes kontroles nolūkos veic klientu sarunu ierakstu un tā arhīva uzglabāšanu vismaz 6 (sešus) mēnešus. Pēc sešiem mēnešiem sarunu ieraksti tiek dzēsti no Pretendenta sistēmām. | |
| 2.9. | Pretendents nodrošina sarunas audio lejupielādi. | |
| 2.11. | Visām komutācijas iekārtām, kas nodrošina pakalpojuma risinājuma Pasūtītāja publisko numuru komutāciju, jāatrodas Latvijas Republikā. | |
| 2.12. | Pretendents nodrošina interfeisu operatoriem (aplikāciju), kur operators redz ienākošā zvana tēmu, klienta izvēlēto valodu un citus raksturlielumus. | |
| 2.13. | Pretendents nodrošina zvanu reģistrāciju pēc Pasūtītāja norādījumiem. | |
| 2.14. | Pretendentam jānodrošina iespēja pāradresēt ienākošos zvanus uz ārējo telefona numuru no IVR, ja tas ir nepieciešams (Pasūtītāja pārstāvis līguma izpildes laikā var pieprasīt šo iespēju bez maksas aktivizēt vai izslēgt). | |
| 2.15. | Pretendents nodrošina balss pasta risinājumu. | |
| 2.16. | Pretendents nodrošina un apmaksā: a) Pakalpojuma vajadzībām izdalītu datu pārraides līnijas savienojumu (neizmantojot publiskā interneta tīklu) ienākošo zvanu saņemšanai un potenciālu izejošo zvanu nodošanai līdz AS "Latvenergo" uzņēmuma telefonijas | |

| | | |
|-----------|---|--|
| | <p>platformai. Jānodrošina savienojums IP SIP (codec G.711 a-low, DTMF RFC 2833) ar iespēju nodrošināt vismaz 60 vienlaicīgās balss sarunas.</p> <p>un/vai</p> <p>b) Pakalpojuma zvanu saņemšanai un potenciālu izejošo zvanu nodošanai izmanto publisko balss sakaru tīklu un sedz visas AS "Latvenergo" tiešās izmaksas (nepieciešamās kapacitātes izveide un uzturēšana starpsavienojumā ar Pretendenta izmantoto publisko balss sakaru tīkla operatoru; atbilstoši piedāvātajam rēķinam izmaksas par AS "Latvenergo" nodotiem zvaniem uz Pretendenta norādītajiem citu balss sakaru tīkla numuriem), kas rodas nododot zvanu plūsmu caur publisko balss sakaru tīklu uz Pretendenta zvanu apstrādes platformu. Pretendents iesniedz ikmēneša atskaiti par zvanu apjomu (skaits, sarunu ilgums) ko tas saņēmis no Pasūtītāja uz Pretendenta platformas tehnoloģiskajiem numuriem caur publisko balss sakaru tīklu (gadījumos kad pārsniegta Pretendenta izdalīto datu pārraides līniju kapacitāte). Atbilstoši notikušajiem zvaniem un AS "Latvenergo" piedāvātajam rēķinam (no citiem publiskā balss sakaru tīkla operatoriem) Pretendents kompensē AS "Latvenergo" radušās izmaksas.</p> | |
| 2.17. | Pretendentam jānodrošina ienākošo zvanu saņemšanai un potenciālu izejošo zvanu nodošanai nepieciešamā telekomunikāciju infrastruktūra līdz AS "Latvenergo" uzņēmuma telefonijas platformai Rīgā, Ventspils ielā 56/58, LV-1046. Pretendenta telekomunikāciju infrastruktūrai jānodrošina kapacitāte ar vismaz 60 vienlaicīgiem balss kanāliem. | |
| 2.18. | Pretendentam jānodrošina Pretendenta telekomunikāciju infrastruktūras pieejamība atbilstoši vērtējamo funkcionālo prasību servisa līmenim. | |
| 2.19. | Pretendents nodrošina datu apstrādi Web servisos. | |
| 3. | Datu aizsardzība un drošība | |
| 3.1. | Izpildītājs nodrošina 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 un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) un Fizisko personu datu apstrādes likumam. | |
| 3.2. | Izpildītājs ir atbildīgs par pakalpojuma informācijas izpaušanu saviem darbiniekiem tikai tādā apjomā, kas nepieciešama pakalpojuma līguma noteikumu izpildei | |
| 4. | Kvalitātes prasības | |
| 5.1. | Pretendentam jānodrošina visu saņemto un apstrādāto zvanu automātiska uzskaitē savas infrastruktūras ietvaros, jāspēj sniegt atskaites, kas satur vismaz – zvanītāja numurs, zvana laiks, gaidīšanas laiks rindā, sarunas ilgums, pāradresācija uz citu operatoru, zvanam piešķirtā kategorija, nokritušie zvani, izvienotie zvani. | |
| 5.2. | Pretendents nodrošina automātisku informācijas nodošanu Pasūtītājam par saņemto zvanu skaitu, atbildēto zvanu skaitu, servisa līmeņa (SLA) parametriem, vidējo sarunas ilgumu, pakalpojumam piesaistīto darbinieku skaitu ne retāk kā reizi 30 (trīsdesmit) minūtēs. | |

| | | |
|-----------|--|--|
| 5.3. | Pretendents nodrošina Pasūtītājam attālinātu piekļuvi tiešsaistes režīmā sarunu ierakstiem un elektroniski sniegtajām atbildēm, paredzot meklēšanas iespējas pēc zvanītāja telefona numura, ienākošā zvana laika, temata, abonenta izsaucošā numura. | |
| 5.4. | Tiek nodrošināts sekojošs servisa līmenis zvanu apstrādei: atbildēti 90% ienākošo zvanu; 75% ienākošo zvanu atbildēti 30 sekunžu laikā (izņemot masveida zvanu situācijās). | |
| 5.5. | Masveida zvanu situācijās atbildēti 70% ienākošo zvanu (pie nosacījuma, ka zvanu plūsmas intensitāte ilgāk kā 2h pēc kārtas pārsniedz vidējo plūsmas intensitāti 10 reizes). Tiek piemērota "Cena par vienu ienākošā zvana sarunas minūti masveida zvanu situācijās", ja zvanu plūsmas intensitāte palielinās vismaz 10 reizes. Vidējais rādītājs tiek aprēķināts, balstoties uz iepriekšēja gada rādītājiem. | |
| 5.6. | Informācijas sniegšanas kvalitāte ir ne zemāka kā 90%, balstoties uz ikmēneša sarunu auditu. Ja kvalitāte ir zemāka, tiek aprēķināts līgumsods saskaņā ar līgumā noteikto. | |
| 5.7. | Ja informācijas sniegšanas kvalitāte ir zemāka par 90% vismaz 3 mēnešus kalendārā gada ietvaros, tad Pasūtītājs organizē mācības darbiniekiem, un Pretendents nepiemēro maksu par papildu mācībām. | |
| 5.8. | Pretendentam jānodrošina darbinieku zināšanu uzturēšana atbilstoši Pakalpojuma kvalitātes prasībām. | |
| 5.9. | Pretendents garantē pakalpojuma pieejamību šādā apmērā – tehniskā bojājuma maksimālais ilgums nedrīkst pārsniegt 1 stundu mēnesī. Līgumsoda aprēķināšanas kārtība saskaņā ar līgumā noteikto. | |
| 5.10. | Pretendentam jānodrošina sniegtā pakalpojuma kvalitātes monitorēšanas iespējas (tai skaitā on-line). | |
| 5.11. | Pretendents nodrošina pakalpojuma sniegšanā iesaistīto darbinieku sākotnējo apmācību. | |
| 5.12. | Elektronisko sūtījumu apstrāde notiek saskaņā ar Pasūtītāja noteiktām rakstiskās komunikācijas vadlīnijām. | |
| 5.13. | Maksimālais pieļaujamais zvana pēcapstrādes laiks līnijai 8403 ir 30 sekundes un līnijai 8404 ir 10 sekundes. Zvaniem, kas tiek definēti kā "kļūdainie" (slikta dzirdamība, neatbild utt.) netiek piemērota pēcapstrāde. | |
| 6. | Pretendents nodrošina statistikas informācijas sistēmu, kurā redzams: | |
| 6.1. | Pretendents nodrošina statistikas informācijas sistēmu, kurā redzams: | |
| 6.1.1. | Ienākošo zvanu skaits tiešsaistes režīmā, piesaistīto operatoru skaits tiešsaistes režīmā (live monitoring); | |
| 6.1.2. | Atbildēto/ neatbildēto zvanu skaits (stundas, dienas, mēneša griezumā); | |
| 6.1.3. | IVR laikā atteikto zvanu skaits; | |
| 6.1.4. | Zvanu skaita sadalījums pa tēmām; | |
| 6.1.5. | Sarunu ilgums; | |
| 6.1.6. | Vidējais laiks līdz savienojumam ar operatoru (gaidīšanas laiks); | |
| 6.1.7. | Izejošo zvanu skaits (t.sk. veiktie zvani atbildīgajiem speciālistiem pakalpojuma ietvaros); | |
| 6.1.8. | Izvienoto zvanu skaits; | |

| | | |
|-----------|---|-------------------------|
| 6.1.9. | Klientu sarunu apkalpošanas vērtējumi | |
| 6.1.10. | Zvanu pēcapstrādes laiks | |
| 6.2. | Pretendents nodrošina automātiskas ikdienas statistikas atskaites izsūtīti uz Pasūtītāja norādītām e-pasta adresēm. Atskaite satur: kopā ienākošo zvanu skaitu, atbildēto zvanu skaitu, IVR laikā atvienoto zvanu skaitu, vidējo sarunas laiku un vidējo gaidīšanas laiku līdz savienojumam ar operatoru, norunāto kontaktu minūšu skaits; sarunu iemeslu pārskats un zvanu skaits (sadalījums pa tēmām un apakštēmām), zvanu pēcapstrādes laiku u.c. | |
| 6.3. | Visi atskaišu sistēmas dati ir viegli un ērti eksportējami csv, Excel, u.c. formātos. | |
| 7. | Klientu apkalpošanas kvalitātes mērījums | |
| 7.1. | Pretendents nodrošina kvalitātes apkalpošanas novērtējumu pēc sarunas ar klientu (klients novērtē zvanu uzreiz, nenoliekot klausuli). Iespējami arī citu risinājumu ieviešana Pakalpojuma sniegšanas gaitā. | |
| 7.2. | Pretendents maksā līgumsodu, ja mēnesī 20% no kopēja vērtējumu skaita ir negatīvas atsauksmes. Līgumsoda aprēķināšanas kārtība saskaņā ar līgumā noteikto. | |
| C | OBLIGĀTĀS JURIDISKĀS PRASĪBAS | Pretendenta piedāvājums |
| 1. | Pretendents nodrošinās personas, ar kurām var operatīvi risināt tehniskos, resursu plānošanas, kvalitātes un citus jautājumus. | |
| 2. | Pretendentam ir pietiekami finanšu, tehnoloģiskie un cilvēkresursu apjomi un kapacitātes, lai veiktu Pasūtītāja uzdevumus. | |
| 3. | Pretendents nodrošinās visu sarunu ierakstīšanu, apstrādi, uzglabāšanu un iznīcināšanu saskaņā ar Fizisko personu datu aizsardzības likumu. | |
| 4. | Pretendents uzņemsies juridisko atbildību par Pasūtītāja IT sistēmu pieejas (izmantošanas) ierobežotu (konfidencialu) lietošanu tikai informācijas sniegšanai Pasūtītāja noteiktajā apjomā. | |
| 5. | Pretendents neveiks darbības, kas būtu vērstas uz Pasūtītāja IT sistēmu drošības pasākumu apiešanu vai bojāšanu. | |
| 6. | Pretendents juridiski atbildēs par lietotāju identifikatoru un paroli slepenības nodrošināšanu, kā arī nekavējoties ziņos Pasūtītājam par atklātajiem pārkāpumiem, kā arī piekļuves izmaiņu gadījumus. | |

Pielikums Nr.4.: Finanšu piedāvājums

Finanšu piedāvājums

| Nr. | Cena par: | Cena EUR bez PVN / skaits |
|---|--|---------------------------|
| <i>Vērtēts saskaņā ar piedāvājuma izvēles kritēriju</i> | | |
| 1. | Cena par vienu ienākošā zvana sarunas minūti pie zvanu skaita normālā režīmā – (C ₁) | |
| 2. | Cena par vienu ienākošā zvana sarunas minūti masveida zvanu situācijās* darba dienās (zvanu skaits stundā palielinās 10 reizes) – (C ₂) | |
| 3. | Cena par vienu ienākošā zvana sarunas minūti masveida zvanu situācijās* brīvdienās un svētku dienās (zvanu skaits stundā palielinās 10 reizes) – (C ₃) | |
| 4. | Cena par zvana pēcapstrādi (par vienu minūti) – (C ₄) | |
| 5. | Cena par vienu izejošā zvana sarunas minūti – (C ₅) | |
| 6. | Cena par viena darbinieka apmācībām ārpus pirmreizējām mācībām, uzsākot sadarbību – (C ₆) | |
| 7. | Viena izsūtīta SMS izmaksas – (C ₇) | |
| 8. | Vienas elektroniskās vēstules apstrāde – (C ₈) | |
| 9. | Pakalpojuma risinājuma ieviešanas ātrums – (C ₉) | |
| <i>Līguma izpildes gadījumā Pasūtītājs var papildus pasūtīt sekojošus pakalpojumus:</i> | | |
| 10. | Cena par vienu pāradresēto zvanu | |
| 11. | IVR integrācijas iespējas ar Pasūtītā API 1 cilv./h | |

*Tiek piemērota "Cena par vienu ienākošā zvana sarunas minūti masveida zvanu situācijās", ja zvanu plūsmas intensitāte palielinās vismaz 10 reizes attiecībā pret vidējo rādītāju un ilgst **vismaz 2 stundas pēc kārtas**. Vidējais rādītājs tiek aprēķināts balstoties uz iepriekšēja gada rādītājiem.

Pilnvarotās personas vārds, uzvārds, amats: _____

Pilnvarotās personas paraksts: _____

Pielikums Nr.5.: Piedāvājuma vēstule

Akciju sabiedrībai "Sadales tīkls"

Šmerļa ielā 1,

Rīga, LV -1160, Latvija

202_.gada "___". _____

Piedāvājuma vēstule sarunu procedūrai "Klientu zvanu apstrādes pakalpojuma iegāde" (ID Nr. IPR-67157)

Iepazīnušies ar sarunu procedūras "**Klientu zvanu apstrādes pakalpojuma iegāde**" (ID Nr. IPR-67157) dokumentiem un tā grozījumiem, papildinājumiem un pielikumiem, kuru saņemšana ar šo ir apliecināta, mēs, apakšā parakstījušies un būdami attiecīgi pilnvaroti pretendenta _____ vārdā, piedāvājam veikt _____ pēc Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja noteikumiem, kā to paredz līguma noteikumi un sarunu procedūras prasības.

| | |
|--|--|
| Pakalpojuma risinājuma ieviešanas ātrums no līguma noslēgšanas brīža (dienas) | |
|--|--|

Apliecinām ka:

- apņemas neveikt krāpnieciskas un koruptīvas darbības iepirkumu procesā, ievērot konkurenci regulējošo normatīvo aktu prasības, neiesaistīties konkurenci ierobežojošos darījumos un nepieļaut interešu konflikta situācijas savstarpējā sadarbībā;
- piedāvājums ir spēkā **6** (sešus) kalendāros mēnešus pēc piedāvājumu iesniegšanas beigu datuma, un tas mums būs saistošs, un var tikt apstiprināts jebkurā brīdī, līdz noteiktā perioda beigām;
- visas piedāvājumā sniegtās ziņas ir patiesas;
- esam iepazīnušies ar visiem Nolikuma dokumentiem. Mums ir pilnībā saprotami tajā minētie nosacījumi un prasības, akceptējam tos un esam gatavi slēgt (parakstīt) līgumu, ievērojot Nolikuma noteikumus;
- piedāvājuma cenās un cenās līguma izpildes laikā ir un būs iekļautas visas iespējamās izmaksas, kas saistītas ar pakalpojumu izpildi;
- mēs akceptējam faktu, ka Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam nav obligāti pieņemt lētāko piedāvājumu vai vispār kādu no saņemtajiem piedāvājumiem;

Piedāvājuma daļas, kurās norādītā informācija ir uzskatāma par Pretendenta komercnoslēpumu Komerclikuma 19.panta pirmās daļas izpratnē un nav atklājama trešajām personām saskaņā ar Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likuma 19.panta 2.daļas prasībām: _____ (*ieraksta konkrēto daļu nosaukumus*).

Informācija, kuru Pretendents nebūs norādījis kā komercnoslēpumu, līguma noslēgšanas gadījumā būs publiski pieejama Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja pircēja profilā, ievērojot Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likuma 65.panta 10.daļu.

Pretendents ir mazais / vidējais uzņēmums (MVU*): _____ (Jā/ Nē)

Paraksta tiesīgās vai pilnvarotās personas vārds, uzvārds, paraksts: _____

MVU* - Atbilstoši EK regulā 800/2008 noteiktajai MVU definīcijai, uzņēmumu ir MVU, ja tas nepārsniedz divus no trim noteiktajiem kritērijiem:

- 1.) Darbinieku skaits nepārsniedz 250;
- 2.) Gada apgrozījums nepārsniedz 50 milj.eiro;
- 3.) Gada bilances kopsumma nepārsniedz 43 milj.eiro.

Pielikums Nr.6.: Apliecinājums par neatkarīgi izstrādātu piedāvājumu

Apliecinājums par neatkarīgi izstrādātu piedāvājumu

Ar šo, sniedzot izsmeļošu un patiesu informāciju, _____
(*Pretendenta nosaukums, reģ. Nr.*) (turpmāk – Pretendents) attiecībā uz AS "Sadales tīkls"
iepirkuma procedūru " _____ " ID Nr. _____, apliecina, ka

1. Pretendents ir iepazinies un piekrīt šī apliecinājuma saturam.
2. Pretendents apzinās savu pienākumu šajā apliecinājumā norādīt pilnīgu, izsmeļošu un patiesu informāciju.
3. Pretendents ir pilnvarojis katru personu, kuras paraksts atrodas uz iepirkuma piedāvājuma, parakstīt šo apliecinājumu Pretendenta vārdā.
4. Pretendents informē, ka (*pēc vajadzības, atzīmējiet vienu no turpmāk minētajiem*):
 - 4.1. ir iesniedzis piedāvājumu neatkarīgi no konkurenta un bez konsultācijām, līgumiem vai vienošanām, vai cita veida saziņas ar konkurentu;
 - 4.2. tam ir bijušas konsultācijas, līgumi, vienošanās vai cita veida saziņa ar konkurentu saistībā ar šo iepirkumu, un tādēļ Pretendents šī apliecinājuma Pielikumā atklāj izsmeļošu un patiesu informāciju par šādas saziņas mērķi, raksturu un saturu.
5. Pretendentam, izņemot gadījumu, kad pretendents šādu saziņu ir paziņojis saskaņā ar šī apliecinājuma 4.2. apakšpunktu, ar konkurentu nav bijusi saziņa attiecībā uz:
 - 5.1. cenām;
 - 5.2. cenas aprēķināšanas metodēm, faktoriem (apstākļiem) vai formulām;
 - 5.3. nodomu vai lēmumu piedalīties iepirkumā (iesniegt piedāvājumu); vai
 - 5.4. tādu piedāvājuma iesniegšanu, kas neatbilst iepirkuma prasībām;
 - 5.5. kvalitāti, apjomu, specifikāciju, izpildes, piegādes vai citiem nosacījumiem, kas risināmi neatkarīgi no konkurenta, tiem produktiem vai pakalpojumiem, uz ko attiecas šis iepirkums.
6. Pretendents nav apzināti, tieši vai netieši atklājis un neatklās piedāvājuma noteikumus konkurentam pirms oficiālā piedāvājumu atvēršanas datuma un laika vai līguma slēgšanas tiesību piešķiršanas, vai arī tas ir īpaši atklāts saskaņā šī apliecinājuma ar 4.2. apakšpunktu.

7. Pretendents apzinās, ka Konkurences likumā noteikta atbildība par aizliegtām vienošanām, paredzot naudas sodu līdz 10% apmēram no pārkāpēja pēdējā finanšu gada neto apgrozījuma, un Publisko iepirkumu likums paredz uz 12 mēnešiem izslēgt pretendentu no dalības iepirkuma procedūrā. Izņēmums ir gadījumi, kad kompetentā konkurences iestāde, konstatējot konkurences tiesību pārkāpumu, ir atbrīvojusi pretendentu, kurš iecietības programmas ietvaros ir sadarbojies ar to, no naudas soda vai naudas sodu samazinājusi.

Informācija par Pretendenta saziņu ar konkurentu saistībā ar konkrēto iepirkumu
(*pēc vajadzības, aizpildīt*)

| Nr. | Uzņēmums – konkurents, ar kuru ir bijusi saziņa | Saziņas veids, mērķis, raksturs un saturs |
|-----|---|---|
| | [Komersanta nosaukums, reģ. Nr.] | |
| | | |

Datums _____

Paraksta tiesīgās vai pilnvarotās personas vārds, uzvārds,
paraksts: _____

Pielikums Nr.7. : Piedāvājuma nodrošinājuma forma
Forma I

_____, 20__ . gada ____ . _____

Akciju sabiedrībai "Sadales tīkls",
Šmerļa ielā 1,
Rīgā, LV – 1160, Latvija,
Reģ.Nr. 40003857687

Piedāvājuma nodrošinājuma garantija Nr. _____

Mēs – _____ (vienotais reģistrācijas numurs: _____; juridiskā adrese: _____) (turpmāk – Kredītiestāde) – esam informēti par to, ka mūsu klients – _____ (vienotais reģistrācijas numurs: _____; juridiskā adrese: _____) (turpmāk – Pretendents) – iesniedzis savu piedāvājumu Jūsu – _____ (vienotais reģistrācijas numurs (nodokļu maksātāja reģistrācijas numurs): _____; juridiskā adrese (adrese): _____) (turpmāk – Pasūtītājs) – rīkotajā iepirkumā " _____ " (iepirkuma identifikācijas numurs: _____) (turpmāk arī – Iepirkums). Saskaņā ar attiecīgā iepirkuma procedūras dokumentiem Pretendentam jāiesniedz Pasūtītājam sava piedāvājuma nodrošinājums.

Ņemot vērā iepriekš minēto, ar šo Kredītiestāde neatsaucami uzņemas pienākumu samaksāt Pasūtītājam jebkuru tā pieprasīto naudas summu, nepārsniedzot [valūta] _____ (_____), gadījumā, ja, ievērojot šajā garantijā noteiktās prasības, Kredītiestādei ir iesniegts atbilstošs Pasūtītāja parakstīts dokuments (turpmāk – Pieprasījums), ar kuru Pasūtītājs pieprasa Kredītiestādei veikt maksājumu uz šīs garantijas pamata un kurā norādīts, ka attiecībā uz Iepirkumu ir iestājies vismaz viens no šādiem nosacījumiem (norādot konkrēto nosacījumu, kas iestājies):

1. Pretendents atsaucis savu piedāvājumu, kamēr ir spēkā šī garantija;
2. Pretendents, kura piedāvājums tika izraudzīts saskaņā ar piedāvājuma izvēles kritēriju, Pasūtītāja noteiktajā termiņā nav iesniedzis Pasūtītājam iepirkuma procedūras dokumentos un iepirkuma līgumā paredzēto līguma nodrošinājumu;
3. Pretendents, kura piedāvājums izraudzīts saskaņā ar piedāvājuma izvēles kritēriju, neparaksta iepirkuma līgumu vai vispārīgo vienošanos Pasūtītāja noteiktajā termiņā.

Pieprasījums iesniedzams papīra dokumenta formā vai elektroniski. Elektroniski iesniegšana veicama autentificēta ziņojuma veidā, izmantojot SWIFT. Identifikācijas nolūkā Pieprasījuma parakstītāju paraksti uz Pieprasījuma apliecināmi notariāli vai arī Pieprasījums iesniedzams ar Piegādātāju apkalpojošās kredītiestādes starpniecību, kura apliecina Pieprasījuma parakstītāju identitāti un tiesības parakstīt Pieprasījumu Pasūtītāja vārdā.

Šī garantija ir spēkā līdz _____ . gada ____ . _____ (turpmāk – Beigu datums). Kredītiestādei jāsaņem Pieprasījums ne vēlāk kā Beigu datumā Kredītiestādē (adrese: _____) vai – gadījumā, ja Pieprasījuma iesniegšana tiek veikta elektroniski, – _____ (Kredītiestādes SWIFT adrese).

Šī garantija zaudēs spēku pirms garantijā noteiktā termiņa beigām, ja Pasūtītājs rakstveidā atbrīvos Kredītiestādi no tās saistībām saskaņā ar šo garantiju.

Šī garantija ir pakļauta Vienotajiem pieprasījuma garantiju noteikumiem (*the Uniform Rules for Demand Guarantees*) (2010. gada redakcija, Starptautiskās Tirdzniecības palātas publikācija Nr. 758). Šai garantijai un ar to saistītajām tiesiskajām attiecībām, ciktāl attiecīgos jautājumus neregulē minētie Vienotie pieprasījuma garantiju noteikumi, piemērojami Latvijas Republikas normatīvie akti. Jebkurš strīds, kas rodas starp Kredītiestādi un Pasūtītāju saistībā ar šo garantiju, izšķirams Latvijas Republikas tiesā.

Forma II
Piedāvājuma nodrošinājums
(Pielikums apdrošināšanas polisei Nr. _____)

_____, 20__ . gada ____ . _____

Akciju sabiedrībai "Sadales tīkls",
Šmerļa ielā 1, Rīgā, LV – 1160, Latvijā,
Reģ.Nr. 40003857687

Pasūtījums: " _____ " (iepirkumu procedūras nosaukums)

_____ (Pretendenta nosaukums) _____, reģistrēta [valsts nosaukums]
Uzņēmumu Reģistrā ar Nr. _____, adrese _____ (turpmāk tekstā saukts –
Pretendents) ____ . _____ ir iesniegusi savu piedāvājumu augstākminētā Pasūtījuma izpildei.

Ar šo mēs, _____ (Apdrošinātāja nosaukums) _____, reģistrēta [valsts nosaukums]
Uzņēmumu reģistrā ar Nr. _____, adrese: _____ (turpmāk tekstā saukts -
Apdrošināšanas sabiedrība) apliecinām, ka mums ir saistības pret Akciju sabiedrību "Sadales
tīkls" (turpmāk tekstā saukta - Pasūtītājs) par summu _____ EUR (_____),
no kuras ir jāizdara maksājumi augstākminētā Pasūtītāja labā.

Šīs saistības nosacījumi ir sekojoši:

Pretendents zaudē piedāvājuma nodrošinājumu, ja Pretendents:

1. Atsauc savu piedāvājumu pēc piedāvājumu atvēršanas piedāvājuma derīguma termiņa laikā;
2. Ir atzīts par iepirkuma procedūras uzvarētāju un noteiktajā laika periodā:
 - 2.1. neparaksta līgumu (vispārīgo vienošanos) vai
 - 2.2. neiesniedz prasīto līguma (vispārīgās vienošanās) izpildes nodrošinājumu.

Mēs apņemamies kā pats parādnieks samaksāt minēto summu pēc pirmā Pasūtītāja pieprasījuma,
neprasot Pasūtītājam pamatot savu prasību, ar nosacījumu, ka Pasūtītājs norāda, ka viņa
pieprasījums attiecas uz vienu vai vairāku augstākminēto nosacījumu spēkā stāšanos.

Šis galvojums ir spēkā no 20__ . gada ____ . _____ līdz 20__ . gada ____ . _____. Prasības sakarā ar
šo galvojumu netiks apmierinātas, ja tās netiks iesniegtas Apdrošināšanas sabiedrībai līdz
20__ . gada ____ . _____, ieskaitot.

Pretrunu gadījumā starp apdrošināšanas polisi, apdrošināšanas polises noteikumiem un šo
pielikumu, šis pielikums ir noteicošais.

Apdrošināšanas sabiedrības darbinieku paraksti un Apdrošināšanas sabiedrības zīmogs.

Pielikums Nr.8: Līguma (Vispārīgās Vienošanās) projekts

Pievienots atsevišķā dokumentā:



Projekts_līgums_v2_
05.11.2021.docx "Projekts_līgums_v2_05.11.2021.docx"

Pielikums Nr.9: Profesionālās darbības pārkāpumi, par kuriem paredzēta Pretendentu izslēgšana, saskaņā ar Ministru kabineta 2017.gada 28.februāra noteikumiem Nr.109 "Noteikumi par profesionālās darbības pārkāpumiem"

1. tabula

| Noziedzīgs nodarījums | Atbilstošais Krimināllikuma pants |
|---|-----------------------------------|
| Zemes, mežu un ūdeņu piesārņošana un piegružošana | 102. pants |
| Pasākumu neveikšana dabas vides piesārņojuma likvidēšanai | 105. pants |
| Datu slēpšana par dabas vides piesārņojumu | 106. pants |
| Negodīga konkurence, maldinoša reklāma un negodīga komercprakse | 211. pants |
| Grāmatvedības un statistiskās informācijas noteikumu pārkāpšana | 217. pants |
| Darba samaksas noteikumu pārkāpšana | 217. ¹ pants |

2. tabula

| Pārkāpums | Atbilstošais tiesiskais regulējums |
|--|--|
| Darba aizsardzības pakalpojumu sniegšana, pārkāpjot darba aizsardzību regulējošos normatīvajos aktos kompetentiem speciālistiem un kompetentām institūcijām noteiktās prasības | Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 41.6 pants Darba aizsardzības likuma 38. pants vai 39. panta pirmā vai otrā daļa |
| Epidemioloģiskās drošības prasību pārkāpšana | Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 42. pants Epidemioloģiskās drošības likuma 37. ⁵ pants Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma 50. panta pirmā daļa |
| Darījumu veikšana, ja Valsts ieņēmumu dienests ir apturējis nodokļu maksātāja saimniecisko darbību | Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 156. ⁷ pants Likuma "Par nodokļiem un nodevām" 138. pants |
| Darba samaksas noteikumu pārkāpšana | Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 159. ¹⁰ pants Likuma "Par nodokļiem un nodevām" 137. pants |
| Komercdarbība bez reģistrēšanas vai bez speciālās atļaujas (licences), izziņas vai atļaujas un komercdarbības veikšana, pārkāpjot speciālajā atļaujā (licencē), izziņā vai atļaujā minētos nosacījumus | Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 166. ² pants |

| | | |
|---|--|-----------|
| Pieļaujamā bīstamo vielu daudzuma pārsniegšana precēs | Latvijas Administratīvo kodeksa 166. ¹⁰ pants | pārkāpumu |
| Viltotu preču pārdošana | Latvijas Administratīvo kodeksa 166. ¹⁴ pants | pārkāpumu |
| Preču zīmes, citas atšķirības zīmes un dizainparauga nelikumīga izmantošana | Latvijas Administratīvo kodeksa 166. ¹⁷ pants | pārkāpumu |
| Stratēģiskas nozīmes preču aprites noteikumu pārkāpšana | Latvijas Administratīvo kodeksa 179. ¹ pants Stratēģiskas nozīmes preču aprites likuma 20. panta pirmā vai otrā daļa | pārkāpumu |
| Muitas režīmu izpildes noteikumu pārkāpšana | Latvijas Administratīvo kodeksa 201. ¹⁰ pants Muitas likuma 29. panta pirmā, otrā, devītā, vienpadsmitā, divpadsmitā vai piecpadsmitā daļa Stratēģiskas nozīmes preču aprites likuma 20. panta trešā, ceturtā vai piektā daļa | pārkāpumu |
| Kontrabanda | Latvijas Administratīvo kodeksa 201. ¹² pants Muitas likuma 29. panta trīspadsmitā daļa | pārkāpumu |
| Nepatiesu informāciju saturošu dokumentu iesniegšana muitas iestādei | Latvijas Administratīvo kodeksa 201. ¹³ pants Muitas likuma 29. panta trešā daļa | pārkāpumu |

Pielikums Nr.10: Zvanu plūsmas statistika 2021.gadā

Pievienots atsevišķā dokumentā:



Pielikums
Nr.10_Zvanu plūsma "Pielikums Nr.10_Zvanu plūsmas statistika 2021.gadā.xlsx"