

APSTIPRINĀTS
Iepirkuma komisijas
2017.gada 13.decembra sēdē
(protokols Nr.1)

Iepirkumu komisijas priekšsēdētāja
Jana Lepiksone

Saskaņā ar Publisko iepirkumu likuma 9.pantu
Slimību profilakses un kontroles centra organizētā iepirkuma
„Pakalpojuma “Telefonisku konsultāciju sniegšana smēķēšanas atmešanā” nodrošināšana”
(iepirkuma identifikācijas Nr. SPKC 2017/29)
INSTRUKCIJA PRETENDENTIEM

1. Pasūtītājs: Slimību profilakses un kontroles centrs, reģ. Nr. 90009756700, Duntē iela 22, Rīga, LV-1005, tālrunis 67501590, fakss 67501591.
2. Iepirkuma priekšmets un CPV kods: telefonisku konsultāciju sniegšana smēķēšanas atmešanā, CPV kods: 79510000-2.
3. Tehniskā specifikācija: tehniskā specifikācija pievienota instrukcijai, turpmāk – Instrukcija, kā 1.pielikums un satur prasības, par kurām pretendents jāiesniedz piedāvājums.
4. Līguma izpildes vieta: Latvijas Republika.
5. Kontaktpersona: Juridiskā atbalsta un iepirkumu nodaļas vecākais juriskonsults Jānis Jakobovičs, tālr.: 67387674, e-pasts: janis.jakobovics@spkc.gov.lv.
6. Informācijas sniegšana: visi jautājumi par iepirkuma priekšmetu un piedāvājumu iesniegšanas kārtību adresējami Instrukcijas 5.punktā minētajai kontaktpersonai savlaicīgi (ne vēlāk kā divas darba dienas pirms piedāvājumu iesniegšanas termiņa beigām).
7. Piedāvājuma iesniegšana:
 - 7.1. piedāvājumu iesniegšanas vieta – Slimību profilakses un kontroles centrs, Duntē iela 22, K - 5, Rīga, LV - 1005, 208. kabinets (direktora birojs);
 - 7.2. piedāvājumu iesniegšanas laiks – līdz 2017.gada 29.decembra, plkst.10:00;
 - 7.3. piedāvājumu var iesniegt personīgi vai nosūtīt pa pastu slēgtā, ar uzņēmuma zīmogu apzīmogatā aploksnē vai cita veida necaurspīdīgā iepakojumā, uz tās norādot:
 - 7.3.1. pretendenta nosaukumu, adresi, kontakttālruni un faksa numuru;
 - 7.3.2. norādi, kas satur iepirkuma nosaukumu un identifikācijas numuru;
 - 7.3.3. norādi „Neatvērt līdz 2017.gada 29.decembrim, plkst. 10:00”.
 - 7.4. pretendents piedāvājumu iesniedz 2 (divos) eksemplāros ar norādi „ORIGINĀLS” un „KOPIJA”;
 - 7.5. pēc piedāvājuma iesniegšanas termiņa beigām pretendents savu piedāvājumu nevar mainīt, grozīt, papildināt vai labot;
 - 7.6. visi izdevumi, kas saistīti ar piedāvājuma sagatavošanu un iesniegšanu, jāsedz pretendents;
 - 7.7. piedāvājumi, kas iesniegti pēc Instrukcijas 7.2. apakšpunktā norādītā termiņa, netiks vērtēti.
8. Piedāvājuma noformēšana:
 - 8.1. piedāvājumam jāatbilst Instrukcijai un tās pielikumiem;
 - 8.2. piedāvājums jāiesniedz atbilstoši pielikumos pievienotajām formām;
 - 8.3. piedāvājuma dokumenti jāiesniedz latviešu valodā. Piedāvājumam jābūt caursūtā (cauraklotā) vienā sējumā un piedāvājuma lapām jābūt secīgi sanumurētām. Uz piedāvājuma pēdējās lapas aizmugures cauršūšanai izmantojamais diegs nostiprināms ar pārlīmētu papīru, uz tā norādāms cauršūto lapu skaits, ko ar savu parakstu un pretendenta zīmogu apliecina pretendenta pārstāvis;
 - 8.4. piedāvājumu paraksta persona, kurai ir pārstāvības tiesības. Ja piedāvājumu paraksta pilnvarota persona, piedāvājumam jāpievieno pilnvara vai normatīvajos aktos noteiktā kārtībā apliecināta pilnvarojuma kopija;
 - 8.5. piedāvājuma dokumentiem jābūt skaidri salasāmiem. Vārdiem un skaitļiem jābūt bez iestarpinājumiem vai labojumiem. Ja kāds no piedāvājumā iekļautajiem dokumentiem ir svešvalodā, tad pretendents pievieno apliecinātu šī dokumenta tulkojumu latviešu valodā. Par kaitējumu, kas radies dokumenta tulkojuma nepareizības dēļ, pretendents atbild normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā;
 - 8.6. piedāvājuma dokumentiem ir jābūt noformētiem atbilstoši Ministru kabineta 2010. gada 28.septembra noteikumiem Nr. 916 „Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas

kārtība” un Dokumentu juridiskā spēka likumam.

9. Kvalifikācijas prasības pretendenta:
 - 9.1. pretendents ir reģistrēts normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā;
 - 9.2. pretendenta pēdējo 3 (trīs) gadu laikā (skaitot līdz piedāvājuma iesniegšanas termiņam) ir bijusi vismaz 12 mēnešu nepārtraukta pieredze tālruņa pakalpojuma nodrošināšanā (ieviešana, apkalpošana, uzraudzība), sniedzot telefoniskas konsultācijas par jautājumiem, kas saistīti ar iedzīvotāju veselību;
 - 9.3. pretendenta rīcībā ir nepieciešamais personāls (tālruņu konsultanti), kas nepieciešams pakalpojuma izpildei, t.i., uz visu līguma izpildes periodu Pretendents piedāvā iesaistīt vismaz četrus speciālistus, kuri nodrošinās konsultāciju sniegšanu un kuru izglītība un pieredze atbilst šādām prasībām (speciālisti ietilpst vienā vai vairākās speciālistu grupās):
 - 9.3.1. psihologs, kas atbilst šādām prasībām:
 - 9.3.1.1. ir izglītības diploms par bakalaura vai maģistra grāda iegūšanu psiholoģijā;
 - 9.3.1.2. pēdējo trīs gadu laikā (līdz piedāvājuma iesniegšanas termiņam) ir vismaz viena gada pieredze darbā ar pacientu vai klientu konsultēšanu viņu fiziskās vai/un psiholoģiskās veselības jautājumos.
 - 9.3.2. ārsts, kas atbilst šādām prasībām:
 - 9.3.2.1. ir ārsta grāds, ko apliecina izglītības diploms;
 - 9.3.2.2. pēdējo trīs gadu laikā (līdz piedāvājuma iesniegšanas termiņam) ir vismaz viena gada pieredze darbā ar pacientu ārstēšanu viņu fiziskās vai/un psiholoģiskās veselības jautājumos.
 - 9.3.3. medicīnas māsa vai ārsta palīgs, vai vecmāte:
 - 9.3.3.1. ir profesionālā vidējā izglītība vai pirmā vai otrā līmeņa profesionālā līmeņa augstākā izglītība attiecīgajā profesijā;
 - 9.3.3.2. pēdējo trīs gadu laikā (līdz piedāvājuma iesniegšanas termiņam) ir vismaz viena gada pieredze darbā ar pacientu konsultēšanu viņu fiziskās vai/un psiholoģiskās veselības jautājumos.
 - 9.4. Tālruņa konsultantiem ir valsts valodas zināšanas augstākajā pakāpē saskaņā ar Ministru kabineta 2009.gada 7.jūlija noteikumiem Nr.733 „Noteikumi par valsts valodas zināšanu apjomu un valsts valodas prasmes pārbaudes kārtību profesionālo un amata pienākumu veikšanai, pastāvīgās uzturēšanās atļaujas saņemšanai un Eiropas Kopienas pastāvīgā iedzīvotāja statusa iegūšanai un valsts nodevu par valsts valodas prasmes pārbaudi”;
 - 9.5. tālruņa konsultantiem ir krievu valodas zināšanas;
 - 9.6. pretendenta konsultatīvā tālruņa pakalpojuma nodrošināšanai atbilstoši Instrukcijas 1.pielikuma prasībām ir nepieciešamās tehniskās iekārtas un tehniskais aprīkojums;
 - 9.7. pretendenta konsultatīvā tālruņa pakalpojuma nodrošināšanai atbilstoši Instrukcijas 1.pielikuma prasībām ir ierīkots SIA „Lattelecom” tīkla tālruņa numurs vai Pretendenta sniegts apliecinājums par tālruņa numura ierīkošanu konsultatīvā tālruņa pakalpojuma līguma slēgšanas gadījumā.
10. Prasības pretendenta un iesniedzamie dokumenti. Pretendentam jāiesniedz:
 - 10.1. pretendenta pieteikums dalībai iepirkumā atbilstoši Instrukcijas 2.pielikuma formai;
 - 10.2. iepirkumu komisija par Instrukcijas 9.1.punktu veiks pārbaudi Uzņēmumu reģistra datubāzē. Ārvalstī reģistrētam Pretendentam jāiesniedz kompetentas attiecīgās valsts institūcijas izsniegts dokuments, kas apliecina, ka Pretendents ir reģistrēts atbilstoši tās

- valsts normatīvo aktu prasībām;
- 10.3. Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra izsniegta izziņas kopija vai izdruka no Lursoft datu bāzes vai līdzvērtīgas komercdarbību reģistrējošās iestādes citā valstī izsniegta izziņas kopija par amatpersonu ar paraksta tiesībām uzskaitījumu, kas izsniegta vai izdrukāta ne agrāk kā 1 (vienu) mēnesi pirms piedāvājuma iesniegšanas;
 - 10.4. pretendenta pieredzes apraksts atbilstoši Instrukcijas 3.pielikuma formai, kurā tas apliecina atbilstību Instrukcijas 9.2.punktam;
 - 10.5. pretendents ir saņēmis vismaz 1 (vienu) pozitīvu atsauksmi no Instrukcijas 3.pielikuma formā minētā pasūtītāja par pēdējo 3 (trīs) gadu laikā (skaitot līdz piedāvājuma iesniegšanas termiņam) sniegto pakalpojumu, kas apliecina, ka pretendents ir bijusi vismaz 12 mēnešu nepārtraukta pieredze tālruņa pakalpojuma nodrošināšanā (ieviešana, apkalpošana, uzraudzība), sniedzot telefoniskas konsultācijas par jautājumiem, kas saistīti ar iedzīvotāju veselību;
 - 10.6. pretendenta parakstīts apliecinājums (oriģināls), kas apliecina, ka Pretendenta rīcībā ir pakalpojuma izpildei nepieciešamais personāls un Pretendents Pakalpojuma izpildei piesaistīs Instrukcijas 9.3.punktā noteiktos speciālistus. Apliecinājumā norāda Pakalpojuma izpildē piesaistīto speciālistu vārdu un uzvārdu un tā darbības lomu Pakalpojuma izpildē, kā arī apliecinājumam pievieno speciālistu parakstītu dzīvesgājuma aprakstu (CV) atbilstoši Instrukcijas 4.pielikumam un izglītības dokumenta, kas apliecina profesionālo kvalifikāciju, kopiju. Pretendents iesniedz Akadēmiskās informācijas centra izziņu par pakalpojumam piesaistītā personāla profesionālās kvalifikācijas atzīšanu Latvijā, ja izglītība iegūta ārvalstu izglītības iestādē.
 - 10.7. atbilstoši Instrukcijas 9.4.punktam valsts valodas prasmes apliecība vai izglītības dokumenta kopija atbilstoši Ministru kabineta 2009.gada 7.jūlija noteikumiem Nr.733 „Noteikumi par valsts valodas zināšanu apjomu un valsts valodas prasmes pārbaudes kārtību profesionālo un amata pienākumu veikšanai, pastāvīgās uzturēšanās atļaujas saņemšanai un Eiropas Kopienas pastāvīgā iedzīvotāja statusa iegūšanai un valsts nodevu par valsts valodas prasmes pārbaudi”, ko apliecina viens no šādiem dokumentiem:
 - 10.7.1. valsts valodas prasmes apliecība (valsts valodā - augstākā līmeņa 1. (C1) vai 2. (C2) pakāpē atbilstoši normatīvajiem tiesību aktiem, kas nosaka valsts valodas zināšanu apjomu un valsts valodas prasmes pārbaudes kārtību profesionālo un amata pienākumu veikšanai);
 - 10.7.2. izglītības dokuments, kas apliecina, ka persona ieguvusi pamata, vidējo vai augstāko izglītību akreditētā programmā latviešu valodā;
 - 10.8. apliecinājums atbilstoši Instrukcijas 4.pielikumam un 9.5.punktam;
 - 10.9. pretendenta apliecinājums atbilstoši Instrukcijas 9.6.punktam, ka tam ir pakalpojuma sniegšanai visas nepieciešamās iekārtas un programmatūra, lai nodrošinātu pakalpojuma sniegšanu atbilstoši tehniskās specifikācijas prasībām;
 - 10.10. pretendenta apliecinājums atbilstoši Instrukcijas 9.7.punktam par tā īpašumā esošu SIA „Lattelecom” tīklā darbojošos tālruņa numuru, vai atļauja SIA „Lattelecom” tālruņa numura ierīkošanai Pretendenta juridiskajā vai fiziskajā adresē un SIA „Lattelecom” tālruņa ierīkošanas piedāvājums/apliecinājums ar norādītu tālruņa līnijas ierīkošanas termiņu;
 - 10.11. Tehniskais un finanšu piedāvājums: piedāvājumu sagatavo un iesniedz saskaņā ar Tehniskā un finanšu piedāvājuma formu (1.pielikums). Cenas jānorāda euro bez pievienotās vērtības nodokļa (PVN). Piedāvājuma cenai jāietver visas ar konsultatīvā

- tālrūņa darbības nodrošināšanu saistītās izmaksas, kuras rodas, pretendents izpildot pasūtījumu, lai nodrošinātu pasūtītājam pakalpojuma izpildi saskaņā ar tehnisko specifikāciju;
- 10.12. ja Pretendenta pakalpojuma izpildei piesaistītais personāls atbilst Instrukcijas 1. pielikuma 12.2.1. prasībai, pretendents iesniedz apliecinājumu (brīvā formā), kas apliecina tālrūņa konsultanta/-u pieredzi zvanītāju konsultēšanā un Pasūtītāja izsniegtu apliecinājuma kopiju par apmācību apmeklēšanu;
 - 10.13. ja Pretendenta pakalpojuma izpildei piesaistītais personāls atbilst Instrukcijas 1. pielikuma 12.2.2. prasībai, pretendents iesniedz apliecinājumu (brīvā formā), kas apliecina tālrūņa konsultanta/-u pieredzi zvanītāju konsultēšanā;
 - 10.14. ja piedāvājumu iesniedz piegādātāju apvienība, jāiesniedz katra piegādātāju apvienības dalībnieka parakstīts dokuments (apliecinājums vai vienošanās), kurš apliecina katra piegādātāju apvienības dalībnieka pilnvarojumu vienam no dalībniekiem pretendenta vārdā iesniegt piedāvājumu un apliecina katra dalībnieka uzņemtās saistības attiecībā uz dalību līguma izpildē, un slēgt līgumu gadījumā, ja pasūtītājs izvēlēties šo piedāvājumu;
 - 10.15. pretendenta iesniegums, kurā norāda, vai pretendenta un tā piesaistītā apakšuzņēmēja uzņēmums atbilst mazā vai vidējā uzņēmuma statusam (mazais uzņēmums ir uzņēmums, kurā nodarbinātas mazāk nekā 50 personas un kura gada apgrozījums un/vai gada bilance nepārsniedz 10 miljonus euro; vidējais uzņēmums ir uzņēmums, kas nav mazais uzņēmums, un kurā nodarbinātas mazāk nekā 250 personas un kura gada apgrozījums nepārsniedz 50 miljonus euro un/vai gada bilance kopā nepārsniedz 43 miljonus euro).
 - 10.16. pretendents iesniedz visu to apakšuzņēmēju sarakstu, kuru sniedzamo pakalpojumu vērtība ir 10 procenti no kopējās iepirkuma līguma vērtības vai lielāka, un katram šādam apakšuzņēmējam izpildei nododamo pakalpojumu līguma daļu, kā arī iesniedz attiecīgā apakšuzņēmēja apliecinājumu par piedalīšanos iepirkuma līguma izpildē.
11. Piedāvājumu vērtēšana un lēmuma pieņemšana. Iepirkuma komisija:
- 11.1. pārbaudīs piedāvājumu atbilstību Instrukcijā pretendentiem norādītajām piedāvājumu noformējuma prasībām. Ja piedāvājums neatbilst kādai no noteiktajām prasībām, iepirkuma komisija lemj par pretendenta izslēgšanu no turpmākās dalības iepirkumā;
 - 11.2. pārbaudīs pretendenta atbilstību Instrukcijā pretendentiem noteiktajām atlases prasībām. Ja piedāvājums neatbilst kādai no noteiktajām atlases prasībām, komisija lemj par pretendenta izslēgšanu no turpmākās dalības iepirkumā;
 - 11.3. pārbaudīs Tehniskā un finanšu piedāvājuma atbilstību Instrukcijas prasībām. Pretendenti, kuru piedāvājums neatbilst Instrukcijas prasībām, tiks izslēgti no turpmākās dalības iepirkumā;
 - 11.4. piedāvājuma izvēle – no visiem prasībām atbilstošajiem piedāvājumiem par iepirkuma uzvarētāju Iepirkumu komisija atzīs Pretendentu, kurš iesniedzis saimnieciski visizdevīgāko piedāvājumu. Par saimnieciski visizdevīgāko piedāvājumu iepirkuma komisija atzīs to piedāvājumu, kas ieguvis vislielāko kopējo punktu skaitu atbilstoši Instrukcijas 11.5.punktā noteiktajiem vērtēšanas kritērijiem;
 - 11.5. tiek noteikti šādi saimnieciski visizdevīgākā piedāvājuma vērtēšanas kritēriji un tiem atbilstošie maksimāli iegūstamie punkti:

Nr.	Kritērijs	Vērtēšanas aspekti	Maksimālais punktu skaits
S1	Kopējā cena	Kopējā cena Zemākā piedāvātā cena $S1 = \frac{\text{Zemākā piedāvātā cena}}{\text{Pretendenta piedāvātā cena}} \times 60$	60
S2	Pakalpojuma pieejamība	Tiks vērtēta pakalpojuma pieejamība un atbilstība tehniskām prasībām.	40

Vērtēšanas kritērijā S2 punkti tiks piešķirti atbilstoši šādai vērtēšanas metodikai:

Nr. p.k.	Vērtēšanas kritērijs	Vērtēšanas metodika	Vērtējums
S2.1.	Pakalpojuma pieejamība	Pretendents apņemas nodrošināt klientu telefonisku konsultēšanu katru dienu (izņemot svētku dienās*) vismaz par vienu stundu ilgāk, nekā noteikts 1. pielikuma 3. punkta prasībās.	20
		Pretendents apņemas nodrošināt klientu telefonisku konsultēšanu katru dienu (izņemot svētku dienās*) laikā no 09:00 līdz 19:00.	10
S2.2.	Konsultantu skaits	Pretendents apņemas nodrošināt vienlaicīgu divu tālruņa konsultantu pieejamību – zvanu apkalpošanai tiek ierīkota paralēla tālruņa līnija vai arī zvani tiek automātiski pāradresēti otram konsultantam, ja viens no konsultantiem (tālruņa numurs) ir aizņemts konsultācijas sniegšanā.	20
		Pretendents nodrošina viena tālruņa konsultanta pieejamību zvanu apkalpošanā.	10

* svētku dienas līguma darbības periodā: 30.03.2018; 01.04.2018; 02.04.2018; 30.04.2018 (pārcelta uz 21.04); 01.05.2018; 04.05.2018; 23.06.2018; 24.06.2018; 09.07.2018; 18.11.2018; 19.11.2018; 24.12.2018; 25.12.2018; 26.12.2018; 31.12.2018; 01.01.2019.

- 11.6. maksimālais punktu skaits, ko iespējams iegūt Pretendentam, ir 100 punkti;
- 11.7. par saimnieciski izdevīgāko piedāvājumu atzīst to piedāvājumu, kurš ir saņēmis vislielāko punktu skaitu;
- 11.8. gadījumā, ja vairāki pretendenti atbilst Instrukcijas 11.7. punktam, komisija slēdz līgumu ar Pretendentu, kurš ir piedāvājis zemāko cenu;
- 11.9. pārbauda Publisko iepirkumu likuma (PIL) 9. pantā astotajā daļā norādīto izslēgšanas gadījumu esamību PIL 9. panta noteiktajā kārtībā attiecībā uz pretendentu, uz

pretendenta norādīto personu, uz kuras iespējām pretendents balstās, lai apliecinātu, ka tā kvalifikācija atbilst instrukcijā noteiktajām prasībām, kā arī uz personālsabiedrības biedru, ja pretendents ir personālsabiedrība, kuram būtu piešķiramas līgumu slēgšanas tiesības. Ja pasūtītājs informāciju par pretendentu, kas ir par pamatu pretendenta izslēgšanai no turpmākās dalības Iepirkumā, iegūst tieši no kompetentās institūcijas, datubāzēs vai no citiem avotiem, pretendents ir tiesīgs iesniegt izziņu vai citu dokumentu par attiecīgo faktu gadījumos, kad pasūtītāja iegūtā informācija neatbilst faktiskajai situācijai;

- 11.10. trīs darba dienu laikā pēc iepirkuma komisijas lēmuma pieņemšanas visi pretendenti tiks informēti par iepirkuma komisijas pieņemto lēmumu.
12. Lēmums par iepirkuma pārtraukšanu: iepirkuma komisija var pieņemt lēmumu par iepirkuma pārtraukšanu, ja ir objektīvs pamatojums.
13. Līguma slēgšana un tā darbības termiņš:
 - 13.1. iepirkuma līgumu slēdz uz pretendenta piedāvājuma pamata;
 - 13.2. pakalpojuma sniegšanas ilgums: līgums spēkā no parakstīšanas brīža, pakalpojums nodrošināms no 2018. gada 10.februāra līdz 2019. gada 9.martam;
 - 13.3. izpildītājs Pasūtītājam līdz katra mēneša 15 (piecpadsmītajam) datumam iesniedz par iepriekšējo mēnesi elektroniski *Microsoft Office Excel* programmas un papīra formātā (parakstītu) nodrošinātā pakalpojuma statistikas atskaiti, kā arī sagatavo pieņemšanas - nodošanas aktu un rēķinu;
 - 13.4. samaksa un termiņš: 20 (divdesmit) dienu laikā no pieņemšanas - nodošanas akta abpusējas parakstīšanas un rēķina saņemšanas dienas;
 - 13.5. pretendents, kuram ir piešķirtas līguma slēgšanas tiesības, paraksta iepirkuma līgumu ne vēlāk kā 3 (trīs) dienu laikā pēc pasūtītāja rakstveida pieprasījuma. Ja pretendents, kuram ir piešķirtas līguma slēgšanas tiesības, atsakās noslēgt līgumu, iepirkuma komisija līguma slēgšanas tiesības piešķir pretendentam, kura iesniegtais piedāvājums atbilst visām iepirkuma prasībām un ir nākošais saimnieciski izdevīgākais piedāvājums.

1.pielikums – Tehniskā un finanšu piedāvājuma forma uz 5 lapām.

2.pielikums – Pretendenta pieteikuma forma dalībai iepirkumā uz 1 lapas.

3.pielikums – Pretendenta pieredze (forma) uz 1 lapas.

4.pielikums – CV forma uz 2 lapām.

iepirkuma
„Pakalpojuma “Telefonisku konsultāciju sniegšana smēķēšanas atmešanā” nodrošināšana”
 (iepirkuma identifikācijas Nr. SPKC 2017/29)
Tehniskā un finanšu piedāvājuma forma

Vispārīgā informācija:

Pakalpojuma mērķis: telefonisku konsultāciju sniegšana smēķēšanas atmešanā, nodrošinot tālruņa numura 67037333 darbību, kas paredzēta saskaņā ar 2016. gada 21. aprīļa likuma „Tabakas izstrādājumu, augu smēķēšanas produktu, elektronisko smēķēšanas ierīču un to šķidrumu aprites likums” 7. pantu, kas nosaka prasību uz katras smēķēšanai paredzētā tabakas izstrādājuma iepakojuma vienības un jebkāda ārējā iepakojuma izvietot kombinēto brīdinājumu par ietekmi uz veselību, kas papildināts ar šādu informāciju par smēķēšanas atmešanu: "Lūdz palīdzību! 67037333; www.spkc.gov.lv".

Pakalpojuma mērķa grupa:

- tiešā mērķa grupa: smēķētāji, kuri vēlas saņemt palīdzību smēķēšanas atmešanā;
- netiešā mērķa grupa: smēķētāju tuvinieki, sabiedrība.

Prognozējamais apkalpoto zvanu skaits mēnesī: 100 - 300.

Nr.	Prasības iepirkuma priekšmetam:	Pretendenta piedāvājums
1.	Pakalpojuma sniedzējs nodrošina konsultatīvā tālruņa darbību, sniedzot konsultācijas, informāciju, padomu latviešu un krievu valodās par smēķēšanas atmešanu, sniedzot praktiskus padomus un motivējot zvanītājus smēķēšanas atmešanā, tai skaitā par farmakoloģiskās terapijas izmantošanu smēķēšanas atmešanā, profesionālās palīdzības saņemšanas iespējām.	
2.	Pakalpojuma līguma darbības laiks: no parakstīšanas brīža līdz 2019. gada 9. martam. Pakalpojuma uzsākšanas termiņš: 2018.gada 10.februāris.	
3.	Pretendentam jānodrošina konsultāciju sniegšana katru dienu, izņemot svētku dienās*, vismaz laika posmā no plkst. 9:00 līdz plkst. 19:00.	
4.	Pasūtītājs ir juridiskais tālruņa numura 67037333 īpašnieks. 4.1. Pasūtītājs līguma darbības laikā nodrošina uz tālruņa numura: 67037333 saņemto zvanu automātisku pāradresāciju uz Pretendenta īpašumā esošu tālruņa numuru. 4.2. Pretendents nodrošina, ka pāradresācijai tiks izmantots Pretendenta īpašumā	

	<p>esošs SIA „Lattelecom” tīkla tālruņa numurs.</p> <p>4.3. Pretendents norāda tālruņa numuru, uz kuru Pasūtītājam veicama zvanu pāradresācija, vai apliecina, ka Pretendentam:</p> <p>4.3.1. ir atļauja veikt SIA „Lattelecom” tālruņa līnijas ierīkošanu Pretendenta juridiskajā vai fiziskajā adresē;</p> <p>4.3.2. ir saņemts SIA “Lattelecom” piedāvājums, kas apliecina iespēju ierīkot tālruni Pretendenta juridiskajā vai fiziskajā adresē, ar norādītu termiņu, cik ilgā laikā ir veicama tālruņa līnijas ierīkošana.</p> <p>4.4. Pretendents nodrošina, ka līguma darbības laikā netiek mainīts pāradresācijai izmantotais tālruņa numurs vai tīkla operators.</p> <p>4.5. Pretendents sedz visus izdevumus, kas saistīti ar savā īpašumā esošā SIA „Lattelecom” tālruņa numura ierīkošanu un/vai uzturēšanu.</p>	
5.	<p>Pretendents nepieprasa papildus samaksu no zvanītāja par sarunu ar konsultantu, ko zvanītājs apmaksā attiecīgajam telefoniskā sakaru tīkla operatoram atbilstoši tā noteiktajam tarifam.</p>	
6.	<p>Pretendenta tālruņa konsultanti, atbildot uz ienākošo zvanu, sarunu uzsāk latviešu valodā.</p> <p>6.1. Atbildes tekstu sastāda un nepieciešamības gadījumos maina Pasūtītājs.</p> <p>6.2. Atbildes teksts, atbildot uz ienākošo zvanu: „Konsultatīvais tālrunis smēķēšanas atmešanai”.</p>	
7.	<p>Zvanot uz numuru ārpus 3. punktā norādītā darba laika, Pretendentam jānodrošina autoatbildētāja atbildes latviešu un krievu valodās.</p> <p>7.1. Atbildes tekstu sastāda un nepieciešamības gadījumos maina Pasūtītājs.</p> <p>7.2. Atbildes teksts latviešu valodā: „Sveicināti! Jūs esat piezvanījis uz konsultatīvo tālruni smēķēšanas atmešanai. Mēs strādājam katru dienu, izņemot svētku dienās, laikā no plkst.9:00 līdz plkst.19:00.”</p> <p>7.3. Atbildes teksts krievu valodā: „Здравствуйте! Вы позвонили на консультативный телефон для прекращения курения. Мы работаем каждый день кроме праздничных дней с 9:00 до 19:00.”</p>	
8.	<p>Laikā, kad tālruņa līnija ir aizņemta, Pretendentam jānodrošina automātiskā atbildētājā ierakstīta teksta atskaņošana latviešu un krievu valodās.</p> <p>8.1. Atbildes tekstu sastāda un nepieciešamības gadījumos maina Pasūtītājs.</p> <p>8.2. Atbildes teksts latviešu valodā: „Sveicināti! Jūs esat piezvanījis uz konsultatīvo tālruni smēķēšanas atmešanai. Diemžēl šobrīd līnija ir aizņemta. Lūdzu, uzgaidiet vai zvaniet vēlāk.”</p> <p>8.3. Atbildes teksts krievu valodā:</p>	

	<p>„Здравствуйте! Вы позвонили на консультативный телефон для прекращения курения. К сожалению, все консультанты заняты. Пожалуйста, подождите или звоните позже.”</p>	
9.	<p>Pretendents nodrošina vismaz 90% ienākošo zvanu atbildēšanu katru dienu tālruņa darba laikā, ja saņemtā zvana signāls nav īsāks par 10 sekundēm.</p>	
10.	<p>Pretendentam jānodrošina visas nepieciešamās iekārtas un programmatūra, lai nodrošinātu pakalpojuma sniegšanu atbilstoši tehniskās specifikācijas prasībām.</p>	
11.	<p>Sarunām ar zvanītājiem ir jānotiek, balstoties uz Pasūtītāja izstrādātu pakalpojuma sniegšanas algoritmu jeb rīcības protokolu, pēc nepieciešamības pielāgojot to individuālai sarunai ar zvanītāju.</p> <p>11.1.Pasūtītājam ir tiesības veikt izmaiņas algoritmu saturā un mainīt algoritmu skaitu Pakalpojuma līguma darbības laikā.</p> <p>11.2.Pretendentam ir tiesības veikt izmaiņas algoritmā, tās iepriekš saskaņojot ar Pasūtītāju.</p> <p>11.3.Ja zvanītājs uzdod jautājumu ārpus algoritmā paredzētās tēmas, piemēram, par jautājumiem, kas ir saistīti ar citu atkarību izraisīto vielu lietošanu vai par veselības aprūpes pakalpojumu saņemšanu, konsultants iespēju robežās nodrošina zvanītāja informēšanu par citiem palīdzības saņemšanas avotiem, sniedzot informāciju par citiem palīdzības tālruņa numuriem.</p>	
12.	<p>Pasūtītājs nodrošina tālruņa konsultantu apmācīšanu darbā ar zvanītāju konsultēšanu, kas sastāv no apmācību cikla: 2 dienu (14 stundas) apmācības, pirms konsultanti/konsultants uzsāk telefonisku zvanītāju konsultēšanu, un vienas dienas (4 stundas) atkārtotas apmācības 2 līdz 4 mēnešu laikā, kopš konsultanti/konsultants uzsācis konsultāciju sniegšanu, iemaņu un zināšanu nostiprināšanai.</p> <p>12.1. Pretendents nodrošina konsultantu/konsultanta dalību Pasūtītāja nodrošinātājā apmācību cikla apgūšanā un nodrošina, ka konsultanti/konsultants neuzsāk zvanītāju konsultēšanu, pirms nav apmeklējis apmācību cikla apmācības. Apmācību norises vieta: Rīga, norises laiks: darba dienās un /vai sestdienā līdz plkst. 20:00.</p> <p>12.2. Pasūtītājs organizē apmācību norisi, pirms tiek uzsākta Pakalpojuma sniegšana 2018. gada 10. februārī.</p> <p>12.2. Pretendents ir tiesīgs nenodrošināt tālruņa konsultanta/konsultantu dalību apmācībās gadījumos:</p> <p>12.2.1. ja konsultants/konsultanti pēdējo 2 gadu laikā (skaitot līdz piedāvājuma iesniegšanas termiņam) ir saņēmuši Pasūtītāja izsniegtu apliecinājumu par apmācību cikla apmācību apmeklēšanu, un nodrošinājuši tālruņa numura 67037333</p>	

	<p>zvanītāju konsultēšanu vismaz 6 mēnešu periodā pēc apmācību apmeklēšanas, ko Pretendents norāda 4. pielikumā un apliecina, pievienojot izsniegtā apliecinājuma kopiju;</p> <p>12.2.2. konsultantam ir vismaz 12 mēnešu darba pieredze (skaitot līdz piedāvājuma iesniegšanas termiņam) darbā kā tālruņa numura 67037333 konsultantam laika posmā no 2015. gada 1. janvāra līdz piedāvājuma iesniegšanas termiņam.</p> <p>12.3. Pasūtītājs nodrošina apmācības no līguma slēgšanas brīža līdz 2019. gada 10. janvārim, bet ne vairāk kā divus apmācību ciklus, neatkarīgi no Pretendenta piesaistīto konsultantu skaita līguma darbības laikā;</p> <p>12.4. Pretendentam nav jānodrošina pakalpojuma darbība apmācību cikla atkārtotas vienas dienas apmācību norises laikā.</p>	
13.	<p>Tālruņa konsultantam ir tiesības pārtraukt zvanu, ja:</p> <p>13.1. klients ir stiprā alkohola, narkotisko vai cita veida apreibinošo vielu ietekmē un konstruktīva saruna nav iespējama;</p> <p>13.2. klients ir piezvanījis, lai „mulžotos” un lieki aizņemtu tālruņa līniju;</p> <p>13.3. klients ir agresīvs vai/un rupjš;</p> <p>13.4. klients ir seksuāli uzmācīgs.</p>	
14.	<p>Pretendentam jānodrošina visu saņemto zvanu reģistrācija.</p> <p>14.1. Zvanu reģistrāciju nodrošina, izmantojot datu bāzi vai citu uzskaites sistēmu pēc Pretendenta ieskatiem un ņemot vērā pakalpojuma tehnisko specifikāciju.</p> <p>14.2. Darbam nepieciešamās reģistrācijas programmatūras lietošanu nosaka pats Pretendents.</p>	
15.	<p>Pretendentam jānodrošina sniegtā pakalpojuma kvalitātes kontrole.</p> <p>15.1. Pretendents izstrādā un ar Pasūtītāju saskaņo zvanītāju (pakalpojuma klients) apmierinātības mērīšanas modeli un tehnisko risinājumu, kas ļauj noskaidrot zvanītāju apmierinātību pēc pakalpojuma saņemšanas (konsultācijas sniegšana).</p> <p>15.2. Pretendents nodrošina pakalpojuma kvalitātes mērīšanu katru mēnesi, nodrošinot zvanītāju apmierinātības mērīšanu vismaz 50% no apkalpotajiem zvaniem katru mēnesi.</p> <p>15.3. Pretendents iesniedz pasūtītājam katru mēnesi informāciju par iepriekšējā mēnesī veiktās kvalitātes kontroles rezultātiem, ko norāda 16. punktā iesniedzamajā ikmēneša atskaitē.</p>	
16.	<p>Pretendents katru mēnesi sagatavo un elektroniski iesniedz Pasūtītājam saņemto zvanu statistikas atskaites, kas sastāv no:</p> <p>16.1. Tabulas ar statistisko informāciju par:</p> <p>16.1.1. ienākušiem zvaniem – visu ienākošo zvanu skaits un hronoloģiskais laiks, ieskaitot zvanus, kas saņemti ārpus telefona darba laika;</p>	

	<p>16.1.2. atbildētiem zvaniem – Pretendenta tālruņa konsultantu atbildēto (pacelto) zvanu skaits un laiks (dalījums darba dienas stundās);</p> <p>16.1.3. neatbildētajiem zvaniem – Pretendenta tālruņu konsultantu neatbildēto (nepacelto) zvanu skaits tālruņa darba laikā;</p> <p>16.1.4. sarunu laiku – atbildēto tālruņa zvanu sarunas ilgums. (katra zvana/ kopējais atbildēto zvanu ilgums dienā/ nedēļā/ mēnesī)</p> <p>16.2. Tabulas, kurā norāda Pretendenta tālruņa konsultantu saņemto zvanu skaitu sadalījumā pa jautājumu grupām (tēmām), norādot sniegto konsultāciju skaitu par sekojošiem jautājumiem:</p> <p>16.2.1. smēķēšanas atmešana;</p> <p>16.2.2. alkohola lietošana/ atkarība u.c. saistītie jautājumi;</p> <p>16.2.3. narkotisko vielu/ jauno psihoaktīvo vielu lietošana u.c. saistītie jautājumi;</p> <p>16.2.4. azartspēļu, datorspēļu nekontrolētas spēlēšanas uzvedība/paradumi;</p> <p>16.2.5. uzziņa par veselības aprūpes pakalpojumiem;</p> <p>16.2.6. krīzes situācija (tai skaitā vardarbība, psihoemocionālas problēmas u.c.);</p> <p>16.2.7. citi jautājumi. Tiek atšifrēti, veicot papildus apakšsadalījumu, ja saņemtie zvani šajā kategorijā pārsniedz 5% no darba laikā saņemto zvanu kopskaita tekošā mēneša laikā.</p> <p>16.3. Tabulas, kurā norādīts katra apkalpotā zvana sarunas īss kopsavilkums, apkalpotā klienta dzimums, sniegtās konsultācijas valoda, konsultanta vārds, kurš sniedzis konsultāciju, un saņemtais novērtējums par saņemtās konsultācijas kvalitāti, atbilstoši 15.1 punkta ietvarā izstrādātajam zvanītāju apmierinātības mērīšanas modelim.</p> <p>16.4. Informācija sagatavojama <i>MS Office Excel</i> programmā, Pasūtītājam pārskatāmā un apstrādājamā failu formātā.</p> <p>16.5. Informācija apkopojama sadalījumā pēc kalendārā mēneša datumiem.</p> <p>16.6. Minētā informācija par Līguma izpildi pieejama tikai Pasūtītājam.</p>	
17.	<p>17.1. Pretendents nodrošina, ka konsultāciju sniegšanas laikā zvanītājam nav klausulē dzirdams uzkrītošs blakustrokšnis, kas apgrūtina saziņas veidošanu ar zvanītāju.</p> <p>17.2. Pretendents nodrošina, ka tālruņa konsultantiem tiek nodrošināta pastāvīgi pieejama informatīvā bāze (profesionāļu konsultācijas, literatūras avoti, internets u.c.), kurā konsultanti var saņemt informāciju, vai kurā konsultantiem ir iespēja iegūt informāciju par jautājumiem, kas iekļauti 1. punkta pakalpojumu aprakstā un kas ir sniedzama zvanītājiem saskaņā ar 11. punktā minēto konsultācijas algoritmu.</p>	

	17.3. Konsultants pēc nepieciešamības patstāvīgi meklē informāciju, lai nodrošinātu operatīvu un kvalitatīvu konsultācijas nodrošināšanu.		
18.	Pretendents nodrošina pakalpojuma sniegšanas laikā iegūto zvanītāju personas datu aizsardzību atbilstoši Fizisko personu datu aizsardzības likumam.		
Pakalpojuma izmaksu pozīcija	Mēneši līguma darbības periodā	Cena euro bez PVN 1 (vienā) mēnesī	Kopā euro bez PVN 13 (trīspadsmit) mēnešos
Viena mēneša konsultatīvā tālruņa izmaksas **	13		

* svētku dienas līguma darbības periodā:30.03.2018; 01.04.2018; 02.04.2018; 30.04.2018 (pārcelta uz 21.04); 01.05.2018; 04.05.2018; 23.06.2018; 24.06.2018; 09.07.2018; 18.11.2018; 19.11.2018; 24.12.2018; 25.12.2018; 26.12.2018; 31.12.2018; 01.01.2019.

**cenā jāietver visas izmaksas, kas saistītas ar Instrukcijā minēto speciālistu pakalpojumu, kā arī visi izdevumi, kas tieši un netieši saistīti ar pakalpojuma tehniskās darbības nodrošināšanu, tajā skaitā visi piemērojamie nodokļi un valsts noteiktie obligātie maksājumi, nodevas, apkalpošana, darbinieku apmācība, zvanu reģistrācija un atskaišu sagatavošana, pāradresācijai izmantotā tālruņa uzturēšana u.c. izmaksas, kas nepieciešamas pakalpojuma pilnīgai un kvalitatīvai izpildei.

Datums

¹ Pretendenta paraksts:

Vārds, uzvārds:

Amats:

¹Formu paraksta Pretendentu pārstāvēt tiesīga persona vai pilnvarota persona (šādā gadījumā obligāti jāpievieno pilnvara)

iepirkuma
„Pakalpojuma “Konsultatīvais tālrunis smēķēšanas jautājumos” nodrošināšana”
 (iepirkuma identifikācijas Nr. SPKC 2017/29)

PRETENDENTA PIETEIKUMS

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

APLIECINĀJUMS:

Mēs apliecinām, ka nekādā veidā neesam ieinteresēti nevienā citā pretendenta piedāvājumā, kas iesniegts šajā iepirkumā, kā arī, ka nav tādu apstākļu, kuri liegtu mums piedalīties iepirkumā un pildīt iepirkuma Instrukcijā pretendentiem, tehniskajā specifikācijā norādītās prasības. Mēs apliecinām piedāvājumā sniegto ziņu patiesumu un precizitāti.

Datums

	² Pretendenta paraksts:
	Vārds, uzvārds:
	Amats:

² Formu paraksta Pretendentu pārstāvēt tiesīga persona vai pilnvarota persona (šādā gadījumā obligāti jāpievieno pilnvara)

iepirkuma
„Pakalpojuma “Konsultatīvais tālrunis smēķēšanas jautājumos” nodrošināšana”
 (iepirkuma identifikācijas Nr. SPKC 2017/29)

PRETENDENTA PIEREDZE (FORMA)

Nr.p.k.	Pasūtītāja nosaukums, kontaktpersona, tālruņa numurs	Pakalpojuma nosaukums	Pakalpojuma raksturojums	Līguma summa, EURO bez PVN*	Līguma izpildes periods (no – līdz) (mm/gggg)

**Lai nepārkāptu komercnoslēpumus par privātiem uzņēmumiem, norādīt to nosaukumus, vai plašāku informāciju iespēju robežās.*

Datums

³ Pretendenta paraksts:	
Vārds, uzvārds:	
Amats:	

³ Formu paraksta Pretendentu pārstāvēt tiesīga persona vai pilnvarota persona (šādā gadījumā obligāti jāpievieno pilnvara)

iepirkuma
„Pakalpojuma “Konsultatīvais tālrunis smēķēšanas jautājumos” nodrošināšana”,
 (iepirkuma identifikācijas Nr. SPKC 2017/29)

CV forma

Vārds, uzvārds	
Amata nosaukums	

Izglītība:

Gads (no/līdz):	
Izglītības iestāde:	
Specialitāte:	
Izglītību apliecinošs dokuments:	

Darba pieredze:

Pienākumi:	
Amats:	
Darba vieta:	
Gads (no/līdz):	

Darba pieredze ar pacientu un/vai klientu konsultēšanu viņu fiziskās un/vai psiholoģiskās veselības jautājumos:

Gads (no/līdz):	
Darba vieta:	
Amats:	
Pienākumi:	

Kursi, apmācības***

Nosaukums:	
Datums:	
Rīkotājs:	

Valodas zināšanas:

Valoda	Runāšana (dialogs)	Sapratne (klausīšanās)
Latviešu valoda *:		
Krievu valoda**:		

* Norāda: ‘dzimtā valoda’ vai valodas apliecības numurs, vai izglītības dokumenta numurs atbilstoši Instrukcijas 9.4. punktam.

**Norāda: ‘dzimtā valoda’ vai zināšanas novērtēšana, izmantojot Eiropas Valodu prasmes līmeņu pašnovērtējuma skalu. Elektroniski pieejama:

<https://europass.cedefop.europa.eu/lv/resources/european-language-levels-cefr>

*** Norāda kursus un apmācības, kuras apmeklētas pēdējo 2 gadu laikā līdz piedāvājuma iesniegšanas brīdim, tai skaitā norāde atbilstoši Instrukcijas 1.pielikuma 12.2.1. apakšpunktam par Pasūtītāja nodrošināto apmācību apmeklēšanu pēdējo 2 gadu laikā.

Pakalpojuma sniegšanā iesaistīt paredzētais speciālists norāda savu izglītību un darba pieredzi un

citū informāciju, kas apliecina speciālista atbilstību Instrukcijas 9.3. punkta prasībām.

Es, apakšā parakstījies, apliecinu, ka augstākminētais pareizi atspoguļo manu izglītību, kvalifikāciju un darba pieredzi.

Ar šo es apņemos:

No	Līdz
<perioda sākums>	<perioda beigas>

saskaņā ar Pretendenta - <pretendenta nosaukums> (turpmāk - Pretendents) piedāvājumu piedalīties <pakalpojuma nosaukums>, gadījumā, ja tiek pieņemts lēmums slēgt iepirkuma līgumu ar Pretendentu.

<Vārds, uzvārds>
<Paraksts>
<Datums>