

**APSTIPRINĀTS**  
Iepirkuma komisijas  
2016.gada 23.decembra sēdē  
(protokols Nr.1)

---

Iepirkumu komisijas priekšsēdētāja  
Jana Lepiksone

*Saskaņā ar Publisko iepirkumu likuma 8.<sup>2</sup> pantu*  
*Slimību profilakses un kontroles centra organizētā iepirkuma*  
**„Pakalpojuma “Konsultatīvais tālrunis smēķēšanas jautājumos” nodrošināšana”**  
(iepirkuma identifikācijas Nr. SPKC 2016/25)  
***INSTRUKCIJA PRETENDENTIEM***

1. Pasūtītājs: Slimību profilakses un kontroles centrs, reģ. Nr. 90009756700, Duntes iela 22, Rīga, LV-1005, tālrunis 67501590, fakss 67501591.
2. Iepirkuma priekšmets un CPV kods: konsultatīvā tālruņa smēķēšanas jautājumos darbības nodrošināšana, 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](mailto: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, Duntes iela 22, Rīga, LV-1005, 208.kabinets (sekretariāts);
  - 7.2. piedāvājumu iesniegšanas laiks – līdz 2017.gada 9.janvāra, 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 9.janvārim, 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 caursūtām (caurauklotām) 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 pieredze informatīvā vai konsultatīvā tālruņa pakalpojuma nodrošināšanā (ieviešana, apkalpošana, uzraudzība), konsultējot zvanītājus 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 divus 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 vai klientu konsultēšanu viņu fiziskās vai/un psiholoģiskās veselības jautājumos.
    - 9.3.3. medicīnas māsa:
      - 9.3.3.1. ir izglītības diploms par pirmā vai otrā līmeņa iegūtu augstāko izglītību māsziņībās;
      - 9.3.3.2. 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.
  - 9.4. 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”, ko apliecina viens no šādiem dokumentiem:
    - 9.4.1. 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);
    - 9.4.2. izglītības dokuments, kas apliecina, ka persona ieguvusi pamata, vidējo vai augstāko izglītību akreditētā programmā latviešu valodā;
  - 9.5. tālruņa konsultantiem ir krievu valodas zināšanas, kuras tiek apliecinātas Instrukcijas 4.pielikumā;

- 9.6. pretendents konsultatīvā tālruņa pakalpojuma nodrošināšanai atbilstoši Instrukcijas 1.pielikuma prasībām ir nepieciešamās tehniskās iekārtas un tehniskais aprīkojums;
- 9.7. pretendents 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 pretendents un iesniedzamie dokumenti. Pretents jāiesniedz:
  - 10.1. pretendents pieteikums dalībai iepirkumā atbilstoši Instrukcijas 2.pielikuma formai;
  - 10.2. iepirkumu komisija par Instrukcijas 9.1.punktu veiks pārbaudi Uzņēmumu reģistra datubāzē. Ārvalstī reģistrētam Pretents jāiesniedz kompetentas attiecīgās valsts institūcijas izsniegts dokuments, kas apliecina, ka Pretents 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. pretendents pieredzes apraksts atbilstoši Instrukcijas 3.pielikuma formai, kurā tas apliecina atbilstību Instrukcijas 9.2.punktam;
  - 10.5. pretendents parakstīts apliecinājums (oriģināls), kas apliecina, ka Pretents rīcībā ir pakalpojuma izpildei nepieciešamais personāls un Pretents 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. Pretents iesniedz Akadēmiskās informācijas centra izziņu par pakalpojumam piesaistītā personāla profesionālās kvalifikācijas atzīšanu Latvijā, ja izglītība iegūta ārvalstu izglītības iestādē.
  - 10.6. valsts valodas prasmes apliecība vai izglītības dokumenta kopija atbilstoši Instrukcijas 9.4.punktam;
  - 10.7. pretendents apliecinājums atbilstoši Instrukcijas 9.6.punktam, ka tam ir pakalpojuma sniegšanai visas nepieciešamās iekārtas un programmatūra, lai nodrošinātu pakalpojuma sniegšanu atbilstoši tehniskās specifikācijas prasībām;
  - 10.8. pretendents apliecinājums atbilstoši Instrukcijas 9.7.punktam, par tā īpašumā esošu SIA „Lattelecom” tīklā darbošos tālruņa numuru, vai atļauja SIA „Lattelecom” tālruņa numura ierīkošanai Pretents juridiskajā vai fiziskajā adresē un SIA „Lattelecom” tālruņa ierīkošanas piedāvājums/apliecinājums ar norādītu tālruņa līnijas ierīkošanas termiņu;
  - 10.9. 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 tālruņa darbības nodrošināšanu saistītās izmaksas, kuras rodas, pretendents izpildot pasūtījumu, lai nodrošinātu pasūtītājam pakalpojuma izpildi saskaņā ar tehnisko specifikāciju;
  - 10.10. gadījumā, 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;

- 10.11. pretendents iesniedz visu to apakšuzņēmēju sarakstu, kuru sniedzamo pakalpojumu vērtība ir 20 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 neatbildīs Instrukcijas prasībām, tiks izslēgti no turpmākās dalības iepirkumā;
- 11.4. piedāvājuma izvēle – no visiem prasībām atbilstošajiem piedāvājumiem par iepirkuma uzvarētāju Iepirkuma 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 $S1 = \frac{\text{Zemākā piedāvātā cena}}{\text{Pretendenta piedāvātā cena}} \times 25$	25
S2	Piesaistāmo speciālistu kvalifikācija un pakalpojuma pieejamība	Tiks vērtēta tālruņa konsultantu darba pieredzes atbilstība prasībām, pakalpojuma pieejamība un atbilstība tehniskām prasībām.	75

Vērtēšanas kritērijā S2 punkti tiks piešķirti atbilstoši šādai vērtēšanas metodikai:

Nr. p.k.	Vērtēšanas kritērijs	Vērtēšanas metodika	Vērtējums
----------	----------------------	---------------------	-----------

S2.1.	<b>Piesaistāmo speciālistu izglītība un profesionālā pieredze</b>	Visiem piesaistāmajiem speciālistiem ir vairāk nekā viena gada pieredze darbā ar pacientu vai klientu konsultēšanu viņu fiziskās vai/un psiholoģiskās veselības jautājumos.	<b>25</b>
		Vienam no piesaistāmajiem speciālistiem ir vairāk nekā viena gada pieredze darbā ar pacientu vai klientu konsultēšanu viņu fiziskās vai/un psiholoģiskās veselības jautājumos, bet otram/pārējiem piesaistāmajiem speciālistiem tā atbilst minimālajām prasībām.	<b>20</b>
		Piesaistāmo speciālistu pieredze darbā ar pacientu vai klientu konsultēšanu viņu fiziskās vai/un psiholoģiskās veselības jautājumos atbilst minimālajām prasībām.	<b>15</b>
S2.2.	<b>Pakalpojuma darba laiks</b>	Pretendents apņemas nodrošināt klientu telefonisku konsultēšanu katru darba dienu vismaz par vienu hronoloģisko stundu ilgāk, nekā noteikts minimālajās prasībās.	<b>25</b>
		Pretendents apņemas nodrošināt klientu telefonisku konsultēšanu katru darba dienu laikā no 09:00 līdz 19:00.	<b>15</b>
S2.3.	<b>Pakalpojuma pieejamība</b>	Pretendents apņemas nodrošināt vienlaicīgu divu tālruņa konsultantu pieejamību – zvanu apkalpošanai tiek ierīkota paralēla tālruņa līnija vai zvani tiek automātiski pārdresēti otram konsultantam, ja viens no konsultantiem (tālruņa numurs) ir aizņemts konsultācijas sniegšanā.	<b>25</b>
		Pretendents pakalpojuma pieejamībā nodrošina minimālās prasības.	<b>15</b>

- 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. attiecībā uz pretendentu, uz pretendenta norādīto personu, uz kuras iespējams 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, pārbauda Publisko iepirkumu likuma (PIL) 8.<sup>2</sup> panta piektajā daļā norādīto izslēgšanas gadījumu esamību PIL 8.<sup>2</sup> panta septītajā daļā noteiktajā kārtībā. 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 2017. gada 11.februāra līdz 2018. gada 10.februārim;
    - 13.3. plānotā līguma summa - līdz 23 000,00 *euro* bez PVN;
    - 13.4. izpildītājs Pasūtītājam līdz katra mēneša 15 (piecpadsmitajam) datumam iesniedz par iepriekšējo mēnesi elektroniski *Microsoft Office Excel* programmas un papīra formātā (parakstītu) konsultatīvā tālruņa pieņemto zvanu statistikas atskaiti, kā arī sagatavo pieņemšanas - nodošanas aktu un rēķinu;
    - 13.5. samaksa un termiņš: 20 (divdesmit) dienu laikā no pieņemšanas - nodošanas akta abpusējas parakstīšanas un rēķina saņemšanas dienas;
    - 13.6. pretendents, kuram ir piešķirtas līguma slēgšanas tiesības, paraksta iepirkuma līgumu ne vēlāk kā 3 (trīs) dienu laikā pēc pasūtītāja rakstveida pieprasījuma. Ja pretendents neparaksta iepirkuma līgumu noteiktajā termiņā pretendenta vainas dēļ, pasūtītājs to uzskata par atteikumu slēgt līgumu.

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

**2.pielikums** – Pretendenta pieteikuma forma daļībai iepirkumā uz 1 lapas.

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

**4.pielikums** – CV forma uz 2 lapām.

*iepirkuma*

**Pakalpojuma “Konsultatīvais tālrunis smēķēšanas jautājumos” nodrošināšana**  
 (iepirkuma identifikācijas Nr. SPKC 2016/25)  
**Tehniskā un finanšu piedāvājuma forma**

**Vispārīgā informācija:**

**Pakalpojuma mērķis:** konsultatīvais tālrunis 67037333 informācijas un konsultāciju sniegšanai jautājumos, kas saistīti ar smēķēšanu, smēķēšanas atmešanu un citiem ar tabakas izstrādājumu lietošanu saistītiem jautājumiem. Saskaņā ar 2016. gada 21. aprīļa likuma „Tabakas izstrādājumu, augu smēķēšanas produktu, elektronisko smēķēšanas ierīču un to šķidrumu aprites likums” 7. pantu uz katras smēķēšanai paredzētā tabakas izstrādājuma iepakojuma vienības un jebkāda ārējā iepakojuma ir drukāts kombinēts brīdinājums 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 konsultāciju un informāciju;
- netiešā mērķa grupa: smēķētāju tuvinieki, sabiedrība.

**Prognozējamais apkalpoto zvanu skaits mēnesī:** 100-200.

Nr.	Prasības iepirkuma priekšmetam:	Pretendenta piedāvājums
1.	Pakalpojuma sniedzējs nodrošina konsultatīvā tālruņa darbību, sniedzot konsultācijas, informāciju, padomu latviešu un krievu valodās par: 1.1.smēķēšanas ietekmi uz veselību, tai skaitā pasīvo smēķēšanu, smēķēšanu grūtniecības laikā; 1.2.smēķēšanas atmešanu un smēķēšanas atmešanas pakalpojumu pieejamību Latvijā; 1.3.jautājumiem, kas saistīti ar tabakas izstrādājumu lietošanas tiesisko regulējumu valstī; 1.4. konsultantam ir tiesības sniegt ieteikumus atbilstoši savai izglītībai un pieredzei par visiem zvanītāja jautājumiem.	
2.	Pakalpojuma līguma darbības laiks: no parakstīšanas brīža līdz 2018. gada 11. februārim. Pakalpojuma uzsākšanas termiņš: 2017.gada 11.februāris.	
3.	Pretendentam jānodrošina konsultāciju sniegšana darba 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.	



	<p>4.2. Pretendents nodrošina, ka pāradresācijai tiks izmantots Pretendenta īpašumā esošs <i>SIA „Lattelecom”</i> 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 <i>SIA „Lattelecom”</i> tālruņa līnijas ierīkošanu Pretendenta juridiskajā vai fiziskajā adresē;</p> <p>4.3.2. ir saņēmts 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 <i>SIA „Lattelecom”</i> tālruņa numura ierīkošanu un/vai uzturēšanu.</p>	
5.	Pretendents nepieprasa papildus samaksu no zvanītāja par sarunu ar konsultantu, ko zvanītājs apmaksā attiecīgajam telefoniskā sakaru tīkla operatoram atbilstoši tā noteiktajam tarifam.	
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 jautājumos”.</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 piezvanījies uz konsultatīvo tālruni smēķēšanas jautājumos. Mēs strādājam katru darba dienu laikā no plkst.9:00 līdz plkst.19:00.”</p> <p>7.3. Atbildes teksts krievu valodā: „Здравствуйте! Вы позвонили на консультативный телефон по вопросам курения. Мы работаем каждый рабочий день 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 piezvanījies uz konsultatīvo tālruni smēķēšanas jautājumos. Diemžēl šobrīd līnija ir aizņemta. Lūdzu, uzgaidiet vai zvaniet vēlāk.”</p> <p>8.3. Atbildes teksts krievu valodā: „Здравствуйте! Вы позвонили на консультативный телефон по вопросам курения. К сожалению, все консультанты заняты. Пожалуйста, подождите или звоните позже.”</p>	
9.	Pretendents nodrošina vismaz 90% ienākošo zvanu atbildēšanu katru darba dienu tālruņa darba laikā, ja saņemtā zvana signāls nav īsāks par 10 sekundēm.	

10.	Pretendentam jānodrošina visas nepieciešamās iekārtas un programmatūra, lai nodrošinātu pakalpojuma sniegšanu atbilstoši tehniskās specifikācijas prasībām.	
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 izraisošo 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, ieskaitot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Krīzes centra "Skalbes" diennakts uzticības tālruni;</li> <li>• Bērnu un pusaudžu bezmaksas uzticības tālruni;</li> <li>• Bērnu un jauniešu bezmaksas uzticības tālruni;</li> <li>• Nacionālā veselības dienesta bezmaksas informācijas tālruni un ģimenes ārstu konsultāciju tālruni;</li> <li>• Anonīmo alkoholiķu informatīvo tālruni;</li> <li>• AIDS diennakts uzticības tālruni;</li> <li>• Resursu centra sievietēm „Marta” bezmaksas konsultāciju tālruni;</li> <li>• Rīgas Psihiatrijas un narkoloģijas centra diennakts uzņemšanas nodaļas tālruni;</li> </ul>	
12.	<p>Pasūtītājs nodrošina tālruņa konsultantu apmācīšanu darbā ar zvanītāju konsultēšanu, kas sastāv no apmācību cikla: 2 dienu (14 hronoloģiskas stundas) pirmsapmācības, pirms konsultanti/konsultants uzsāk telefonisku zvanītāju konsultēšanu, un vienas dienas (7 hronoloģiskas 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 pirmsapmācības.</p> <p>12.2. Pretendents ir tiesīgs nenodrošināt tālruņa konsultanta/konsultantu dalību apmācībās gadījumos, ja konsultants/konsultanti atbilst Instrukcijas 9.3. punktā norādītajām prasībām, kā arī atbilst vismaz vienai no sekojošām papildus prasībām:</p> <p>12.2.1. konsultantam ir vismaz 2 gadu pieredze darbā kā tālruņa numura 67037333 konsultantam laika posmā no 2010. gada līdz piedāvājuma iesniegšanas termiņam.</p> <p>12.2.2. konsultantam pēdējo 5 gadu laikā ir vismaz 2 gadu pieredze (skaitot līdz piedāvājuma iesniegšanas termiņam),strādājot ar zvanītāju telefonisku konsultēšanu viņu fiziskās vai/un</p>	

	<p>psiholoģiskās veselības jautājumos, strādājot, piemēram, kā Krīzes centra "Skalbes" diennakts uzticības tālruņa konsultantam, Ģimenes ārstu konsultatīvā tālruņa konsultantam.</p> <p>12.2.3. konsultantam pēdējo 5 gadu laikā ir vismaz 2 gadu profesionālā pieredze, strādājot ar pacientiem vai klientiem, kuri cieš no atkarības problēmām.</p> <p>12.3. Pasūtītājs nodrošina apmācības no līguma slēgšanas brīža līdz 2018. gada 11. 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 apmācības cikla atkārtotas vienas dienas apmācību norises laikā.</p>	
<b>13.</b>	<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;</p> <p>13.4. klients ir seksuāli uzmācīgs.</p>	
<b>14.</b>	<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 specifiku.</p> <p>14.2. Darbam nepieciešamās reģistrācijas programmatūras lietošanu nosaka pats Pretendents.</p>	
<b>15.</b>	<p>Pretendents katru mēnesi sagatavo un elektroniski iesniedz Pasūtītājam saņemto zvanu statistikas atskaites, kas sastāv no:</p> <p>15.1. Tabulas ar statistisko informāciju par:</p> <p>15.1.1. ienākušiem zvaniem – visu ienākošo zvanu skaits un hronoloģiskais laiks, ieskaitot zvanus, kas saņemti ārpus telefona darba laika;</p> <p>15.1.2. atbildētiem zvaniem – Pretendenta tālruņa konsultantu atbildēto (pacelto) zvanu skaits un laiks (dalījums darba dienas stundās);</p> <p>15.1.3. neatbildētajiem zvaniem – Pretendenta tālruņu konsultantu neatbildēto (nepacelto) zvanu skaits tālruņa darba laikā;</p> <p>15.1.4. sarunu laiku – atbildēto tālruņa zvanu sarunas ilgums. (katra zvana/ kopējais atbildēto zvanu ilgums dienā/nedēļā/mēnesī)</p> <p>15.2. Tabulas, kurā norāda Pretendenta tālruņa konsultantu saņemto zvanu skaitu sadalījumā pa jautājumu grupām (tēmām), norādot sniegto konsultāciju skaitu par sekojošiem jautājumiem:</p> <p>15.2.1. smēķēšanas atmešana;</p> <p>15.2.2. alkohola lietošana/ atkarība u.c. saistītie jautājumi;</p> <p>15.2.3. narkotisko vielu/ jauno psihoaktīvo vielu lietošana u.c. saistītie jautājumi;</p>	

	<p>15.2.4. azartspēļu, datorspēļu nekontrolētas spēlēšanas uzvedība/paradumi;</p> <p>15.2.5. uzziņa par veselības aprūpes pakalpojumiem;</p> <p>15.2.6. krīzes situācija (tai skaitā vardarbība, psihoemocionālas problēmas u.c.);</p> <p>15.2.7. 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>15.2.8. norādi par apkalpotā zvanītāja dzimumu (sieviete/vīrietis);</p> <p>15.2.9. norādi par valodu, kādā konsultācija tikusi sniegta(krievu/latviešu);</p> <p>15.3. Informācija sagatavojama <i>MS Office Excel</i> programmā, Pasūtītajam pārskatāmā un apstrādājamā failu formātā.</p> <p>15.4. Informācija apkopojama sadalījumā pēc kalendārā mēneša datumiem.</p> <p>15.5. Minētā informācija par Līguma izpildi pieejama tikai Pasūtītājam.</p>		
16.	<p>Pretendents nodrošina, ka tālruņa konsultantiem ir 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> <p>16.1. Konsultants pēc nepieciešamības patstāvīgi meklē informāciju, lai nodrošinātu operatīvu un kvalitatīvu konsultācijas nodrošināšanu.</p>		
17.	<p>Pretendents nodrošina pakalpojuma sniegšanas laikā iegūto zvanītāju personas datu aizsardzību atbilstoši Fizisko personu datu aizsardzības likumam.</p>		
<b>Pakalpojuma izmaksu pozīcija</b>	<b>Mēneši līguma darbības periodā</b>	<b>Cena euro bez PVN 1 (vienā) mēnesī</b>	<b>Kopā euro bez PVN 12 (divpadsmit) mēnešos</b>
Viena mēneša konsultatīvā tālruņa izmaksas **	12		

\*\*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

<sup>1</sup> Pretendenta paraksts:

Vārds, uzvārds:

Amats:

<sup>1</sup>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 2016/25 )

**PRETENDENTA PIETEIKUMS**

Informācija par pretendentu	
Pretendenta nosaukums:	
Reģistrācijas numurs un datums:	
Juridiskā adrese:	
Pasta adrese:	
Tālrunis:	Fakss: <span style="border-bottom: 1px solid black;"></span>
E-pasta adrese:	
Finanšu rekvizīti	
Bankas nosaukums:	
Bankas kods:	
Konta numurs:	
Informācija par pretendenta kontaktpersonu (atbildīgo personu)	
Vārds, uzvārds:	
Ieņemamais amats:	
Tālrunis:	Fakss: <span style="border-bottom: 1px solid black;"></span>
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 Instrukcijās pretendentiem, tehniskajā specifikācijā norādītās prasības. Mēs apliecinām piedāvājumā sniegto ziņu patiesumu un precizitāti.

Datums

	<sup>2</sup> Pretendenta paraksts:
	Vārds, uzvārds:
	Amats:

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

### 3.pielikums

*iepirkuma*  
**„Pakalpojuma “Konsultatīvais tālrunis smēķēšanas jautājumos” nodrošināšana”**  
(iepirkuma identifikācijas Nr. SPKC 2016/25 )

**PRETENDENTA PIEREDZE (FORMA)**

Nr.p.k.	Pasūtītāja nosaukums, kontaktpersona, tālruna 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

<sup>3</sup> Pretendenta paraksts:	
Vārds, uzvārds:	
Amats:	

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

#### 4.pielikums

*iepirkuma*  
**„Pakalpojuma “Konsultatīvais tālrunis smēķēšanas jautājumos” nodrošināšana”,**  
(iepirkuma identifikācijas Nr. SPKC 2016/25 )

**CV forma**

<b>Vārds, uzvārds</b>	
<b>Amata nosaukums</b>	

**Izglītība:**

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

**Darba pieredze:**

<b>Pienākumi:</b>	
<b>Amats:</b>	
<b>Darba vieta:</b>	
<b>Gads (no/līdz):</b>	

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

<b>Gads (no/līdz):</b>	
<b>Darba vieta:</b>	
<b>Amats:</b>	
<b>Pienākumi:</b>	

**Valodas zināšanas:**

<b>Valoda</b>	<b>Runāšana (dialogs)</b>	<b>Sapratne (klausīšanās)</b>
<b>Latviešu valoda *:</b>		
<b>Krievu valoda**:</b>		

\* 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>

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

<i>&lt;Vārds, uzvārds&gt;</i>
<i>&lt;Paraksts&gt;</i>
<i>&lt;Datums&gt;</i>