**1.pielikums**

**Tehniskā specifikācija**

**Elektroniskās** **pieteikšanās sistēmas klātienes pakalpojumu saņemšanai un klātienes konsultācijām ieviešana un uzturēšana**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nr.**  **p.k.** | **Risinājuma funkcionalitāte** |
| 1. | Sistēma sastāv no WEB pārlūka risinājuma, tajā nodrošinot visas Sistēmas funkcijas. |
| 2. | Sistēma risinājumā nodrošina mobilo lietotni iOS un Android operētājsistēmās. |
| 3. | Jānodrošina iespēju veikt tiešsaistes pierakstu pakalpojumu saņemšanai, izmantojot Pasūtītāja mājas lapu.  Jānodrošina Sistēmas integrāciju ar Pasūtītāja mājas lapu. |
| 4. | Jānodrošina pielāgošanu Pasūtītāja mājas lapas kopējai vizuālajai identitātei  Risinājuma krāsu paletei un fontiem jābūt pieskaņojamiem atbilstoši mājaslapas dizaina vadlīnijām. |
| 5. | Sistēma Pasūtītāja mājaslapā nesatur Pretendenta brendingu, nodrošinot pielāgojamību pēc white label principa. |
| 6. | Sistēma nedrīkst saturēt citu pušu reklāmas ne mobilajā lietotnē, ne WEB tīmekļa pārlūka versijā. |
| 7. | Jānodrošina iespēju veikt tiešsaistes pierakstu pakalpojumu saņemšanai, izmantojot mobilo aplikāciju. |
| 8. | Jānodrošina atgādinājumu iespējas par tuvojušos apmeklējumu mobilajā aplikācijā. |
| 9. | Jānodrošina rezervācijas atcelšanas funkcija mobilajā aplikācijā. |
| 10. | Aplikācijai jābūt pieejamai bez maksas lejupielādei “IOS” un “Android” viedierīcēm. Aplikācijai jāatbalsta iespējami vecākās viedierīces operētājsistēmas, ko pieļauj “IOS” un “Android” platformas. |
| 11. | Klientiem, piereģistrējoties Sistēmā, ir iespējas izvēlēties un rezervēt konkrētu, jau iestatītu laika periodu apmeklējumam, saņemot apstiprinājumu par reģistrāciju. Gadījumus, kad konkrētais laika periods ir jau rezervēts, to nevar rezervēt atkārtoti kāds cits klients.  Iespējamo rezervācijas laika periodu un kopējo pieejamo rezervācijas diapazonu Sistēmā iespējams pielāgot/mainīt pēc Pasūtītāja vēlmēm. |
| 12. | Sistēma risinājumā nodrošina funkcionalitāti, kas klientam automātiski piedāvā tuvāko brīvo pieejamo apmeklējuma laiku uz izvēlēto pakalpojumu, saglabājot iespēju izvēlēties citu vēlāku brīvo pieejamo apmeklējuma laiku izvēloties konkrētu datumu vai pārslēdzot uz nākamo brīvo pieejamo apmeklējuma laika dienu. |
| 13. | Jānodrošina Pasūtītāja ievietoto iestāžu un pakalpojumu atspoguļošanu risinājumā, kā arī jānodrošina iestāžu atrašanās vietas norādīšanu un meklēšanu kartē.  Kartēm ir jāatbalsta visi ierīču veidi, izmantojot responsīvo dizainu (desktop, tablet, mobile). |
| 14. | Sistēmai jānodrošina daudzvalodu atbalsts (lietotāja saskarne, iestādes un pakalpojumi). |
| 15. | Jāatspoguļo šāda nodaļas informācija:   * nosaukums; * adrese; * kontaktinformācija; * tuvāko 7 (septiņu) dienu darba laiks (svētku dienas un pārtraukumi); * pieejamo pakalpojumu saraksts; * informatīvo brīdinājuma logs; * pieraksta kalendāra stāvoklis/statuss. |
| 16. | Pieejamajam rezervācijas laikam reāllaikā jāatspoguļo vismaz tuvākais 1 (viens) mēnesis.  Jānodrošina iespēja mainīt rezervācijas laika reāllaikā atspoguļošanas periodu uz priekšu. |
| 17. | Veicot pierakstu, klientam jāievada sekojoša informācija:   * vārds; * uzvārds; * telefona numurs; * e-pasts; * papildinformācija (ja tiek prasīta pie attiecīgā pakalpojuma). |
| 18. | Sistēmas risinājums nodrošina iespēju veidot pēc Pasūtītāja vēlmēm atbilstošus papildus informācijas ievadlaukus un aizpildāmās formas klientiem, pievienojot tās pie pakalpojumiem pieraksta procesā. |
| 19. | Sistēmas risinājums nodrošina iespēju definēt kā obligāti vai neobligāti aizpildāmus informācijas papildus ievadlaukus vai formas.  Jānodrošina ievadlauku validācija. |
| 20. | Jānodrošina lietotāju reģistrācija (autentifikācija) ar SMS (OTP - one time password). Reģistrācijai (autentifikācijai) var tikt izmantoti gan Latvijā, gan ārpus tās reģistrētie mobilo telefonsakaru operatoru piešķirtie numuri.  Veicot reģistrāciju, jānodrošina valsts koda izvēlne ietverot:   * visu pasaules valstu kodus; * visu pasaules valstu karogus. |
| 21. | Jānodrošina aizsardzība pret automātisku programmu ļaunprātīgu izmantošanu. |
| 22. | Reģistrācijas (autentifikācijas) īsziņas izmaksas ir iekļautas kopējā līguma cenā. |
| 23. | Nodrošināt iespēju iestatīt cik vienlaicīgi drīkst būt aktuālas rezervācijas vienam lietotājam, ar iespēju to mainīt reāllaikā (palielināt skaitu un ierobežot skaitu). |
| 24. | Sistēmai jānodrošina sistēmas lietotāju sinhronizācija ar Pasūtītāja Aktīvo direktoriju - SSO autentifikāciju (viens konts visām sistēmām)  Ja lietotāju tiesību piešķiršana sistēmā notiek sistēmas pusē, tad ir nepieciešami lauki, kuros obligāti jāievada tiesību piešķiršanas pamatojuma dokumenta numurs un dokumenta datums.  Izpildītājam jāveic atbilstoša sākotnējo lietotāju pievienošanas konfigurācija |
| 25. | Jānodrošina integrācija ar Pasūtītāja e-pastu (SMTP) serveri.  Sistēmai ir jānodrošina iespēja izmantot 2 faktoru autentifikāciju ar pasūtītāja e-pasta serveri. Tostarp, ir jānodrošina Microsoft Graph API ar OAuth2 (Modern Authentication) funkcija:  Izpildītājam ir jāveic atbilstošā konfigurācija Pasūtītāja e-pasta serverī;  Jāsagatavo un jāiesniedz pasūtītājam dokumentācija par veiktajām darbībām;  Sistēmā ir jābūt iespējai Pasūtītājam pašam ievadīt atbilstošos akreditācijas datus. Datiem ir jāuzglabājas tādā formātā, lai tie pēc ievades un apstiprināšanas nebūtu redzami un nebūtu iespējas tos nolasīt.  Jānodrošina automātiskā **apstiprinājuma** ziņojumu izsūtīšana (e-pastā):   * apmeklējuma laika rezervācijas apstiprinājums.   + Informācija par rezervēto pakalpojumu t.sk., iestāde, datums, laiks;   + Integrēta atcelšanas funkcija ziņojumā;   + Cita papildus informācija.   E-pasta pielāgošana Pasūtītāja dizaina vadlīnijām:   * iespēja izveidot jaunu dizainu (layout); * ietver Branding pielāgošanas iespējas izmantojot logo un krāsu konfigurāciju.   Nodrošināt iespēju Pasūtītājam definēt:   * informāciju (ziņas saturu).   Jānodrošina funkcionalitāte, kas dod iespēju lietotājam pievienot (kalendāra) atgādinājumus par sevis veiktajiem vizīšu pierakstiem.  Atgādinājumus nepieciešams veidot iCalendar formātā.  Jānodrošina automātiskā **atgādinājumu** ziņojumu izsūtīšana (e-pastā):   * apmeklējuma laika rezervācijas atgādinājums par apmeklējuma tuvošanos;   + Informācija par rezervēto pakalpojumu t.sk., iestāde, datums, laiks;   + Integrēta atcelšanas funkcija ziņojumā;   + Cita papildus informācija.   Nodrošināt iespēju Pasūtītājam definēt:   * atgādinājumu ziņojumu izsūtīšanas (e-pastā) laikus; * informāciju (ziņas saturu).   Jānodrošina funkcionalitāte, ar kuru iespējams noteikt atgādinājumu izsūtīšanas laikus un citus parametrus:   * cik pēc skaita atgādinājumi tiek sūtīti par vienu vizīti (nav noteikti ierobežojumi); * kad tiek izsūtīti pirms vizītes; * kādā periodā vai intervālā tiek izsūtīti pirms vizītes.   E-pasta pielāgošana Pasūtītāja dizaina vadlīnijām:   * iespēja izveidot jaunu dizainu (layout); * ietver Branding pielāgošanas iespējas izmantojot logo un krāsu konfigurāciju.   Jānodrošina automātiskā rezervācijas **atcelšanas** ziņojumu izsūtīšana (e-pastā)   * Apmeklējuma laika rezervācijas atcelšanas apstiprinājums:   + informācija par atcelto pakalpojumu t.sk., iestāde, datums, laiks.   Nodrošināt iespēju Pasūtītājam definēt:   * informāciju (ziņas saturu).   E-pasta pielāgošana Pasūtītāja dizaina vadlīnijām:   * iespēja izveidot jaunu dizainu (layout); * ietver Branding pielāgošanas iespējas izmantojot logo un krāsu konfigurāciju. |
| 26. | Sistēmai jānodrošina iespēja veikt integrāciju ar Pasūtītāja SMS gateway - atgādinājuma SMS sūtīšanai (ja nepieciešams).  Jānodrošina automātiskā ziņojumu izsūtīšana (SMS):   * Apmeklējuma laika rezervācijas atgādinājums par apmeklējuma tuvošanos;   + Informācija par rezervēto pakalpojumu – iestāde, datums, laiks (iekļautā informācija var tikt mainīta);   + Iekļauta atcelšanas funkcija ziņojumā;   + Cita papildus informācija.   Jānodrošina funkcionalitāte, ar kuru iespējams noteikt atgādinājumu SMS izsūtīšanas laikus un citus parametrus:   * cik pēc skaita atgādinājumi tiek sūtīti par vienu vizīti (nav noteikti ierobežojumi); * kad tiek izsūtīti pirms vizītes; * kādā periodā vai intervālā tiek izsūtīti pirms vizītes.   Nodrošināt iespēju Pasūtītājam definēt:   * informāciju (īsziņas saturu). |
| 27. | Pasūtītāja Klientiem Sistēmas lietošana (t.sk. reģistrācija) ir bez maksas. |
| 28. | Mobilajai lietotnei jābūt pieejamai bezmaksas Google Play un AppStore vietnēs. |
|  |  |
| 29. | Pretendentam jānodrošina vienotu Web bāzētu vadības portālu (Sistēmas administrācijas portāls), kas nodrošina iespēju pārvaldīt visu nodaļu informāciju un konfigurāciju, kas tiek atspoguļota mobilajā aplikācijā un/vai WEB tīmekļa risinājumā, kā arī nodrošina pierakstu pārvaldības funkciju. |
| 30. | Klientu reģistrētie pieteikumi Pasūtītāja darbiniekiem ir kalendāri un organizatoriski pārskatāmi un piekļuve pie tiem ir iespējama attālināti, reģistrējoties Sistēmas administrācijas portālā no Web tīmekļa pārlūka. |
| 31. | Pasūtītāja darbiniekiem Sistēmas administrācijas portālā tiek nodrošinātas pieejas ar iespēju definēt piekļuves tiesības (dažādu līmeņu administratīvās atļaujas) individuāli katram darbiniekam. |
| 32. | Sistēmas administrācijas portāls Pasūtītāja darbiniekiem nodrošina funkcionalitāti pierakstu veikšanai un atcelšanai. |
| 33. | Iespēja izdrukāt pieraksta datus par noteiktu dienu. |
| 34. | Pasūtītāja darbiniekiem Sistēmas administrācijas portālā ir pieejams reāllaika nedēļas pārskats ar veiktajiem pierakstiem. |
| 35. | Pasūtītāja darbiniekiem Sistēmas administrācijas portālā tiek nodrošināta iespēja veidot pakalpojumu grafikus katram pakalpojumam. |
| 36. | Pasūtītāja darbiniekiem Sistēmas administrācijas portālā tiek nodrošināta iespēja pievienot iekšēji lietojamas piezīmes izveidotam pierakstam, kas nav redzamas klientiem. |
| 37. | Pasūtītāja darbiniekiem Sistēmas administrācijas portālā ir iespēja pieejamos pieraksta laikus bloķēt, kas klientiem turpmāk neuzrādās kā pieejami laiki. |
| 38. | Pasūtītāja darbiniekiem Sistēmas administrācijas portālā ir pieejamas automatizētas atskaites par pagājušo mēnesi, kurās iekļauti notikušie un atceltie apmeklējumi. |
| 39. | Tiek nodrošināta iespēja pievienot pie izvēlētiem pakalpojumiem konkrētu darbinieku e-pasta adreses, kas nodrošina apziņošanas funkcionalitāti, saņemot informatīvus paziņojumus norādītajos e-pastos par apstiprinātajiem un atceltajiem apmeklējumiem.  Šo funkcionalitāti ir iespējams ieslēgt un izslēgt, pēc vajadzības. |
| 40. | Sistēma nodrošina funkcionalitāti, kas ļauj definēt, cik ilgi pirms iespējams veikt pierakstu uz pakalpojumiem. |
| 41. | Sistēmu var pielāgot pēc nepieciešamības, ieviešot Pasūtītāja individuālas funkcijas, kas tiek savstarpēji saskaņotas un definētas ar Pretendentu. |
| 42. | Nodrošina pieraksta datu uzkrāšanu:   * vārds; * uzvārds; * telefona numurs; * e-pasts; * komentāri/papildinformācija. |
| 43. | Nodrošina pieraksta datu meklēšanu pēc:   * vārda; * uzvārda; * telefona numura; * e-pasta. |
| 44. | Pretendents nodrošina, ka Sistēma atbilst spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem par personas datu aizsardzību (tai skaitā, 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 Sistēmas funkcionalitāti:   * kas nodrošina klienta informēšanu par datu apstrādi pirms pieraksta veikšanas Sistēmā atbilstoši Vispārīgā datu aizsardzības regulas 13.panta prasībām. Pretendentam jānodrošina iespēju ievietot Sistēmā Pasūtītāja sagatavotu informēšanas paziņojumu; * kas ļauj izlases kārtībā labot, dzēst vai anonimizēt Sistēmā esošos personas datus; * kas veido auditācijas pierakstus un uzglabā tos vismaz sešus mēnešus pēc ieraksta izdarīšanas. Auditācijas pierakstos ietver informāciju par konkrētiem informācijas sistēmas notikumiem, tostarp:   • informācijas sistēmas ieslēgšanu un izslēgšanu;  • kontu izveidi, grozīšanu vai dzēšanu, kontu piekļuves tiesību izmaiņām;  • kontu piekļuvi informācijas resursiem, tostarp neveiksmīgiem piekļuves mēģinājumiem;  • datu pievienošanu, izmaiņām, dzēšanu un datu atlasi;  • tehnisko resursu konfigurāciju izmaiņām;  • informācijas sistēmas paziņojumiem, brīdinājumiem un citiem IKT notikumiem, kas varētu liecināt par kiberincidentu vai citu apdraudējumu informācijas sistēmas vai informācijas resursa drošībai. |
| 45. | Pretendents nodrošina Sistēmas darbību ar saviem resursiem 7 dienas nedēļā un 24 stundas diennaktī. Pretendents nodrošina Sistēmas pieejamību ne mazāku kā 99% (deviņdesmit deviņi procenti) gada laikā. |
| 46. | Pretendents nodrošina tehnisko atbalstu ar reakcijas laiku 4 (četru) stundu laikā pēc pieteikuma saņemšanas, nosakot Sistēmas bojājuma cēloni un veicamo darbu apjomu darba dienās t.sk. pārceltajās darba dienās, kas noteiktas ar Ministru kabineta rīkojumu. |
| 47. | Pretendents nodrošina tehniskā atbalsta tālruni par sistēmas lietošanu Pasūtītāja klientiem darba dienās t.sk. pārceltajās darba dienās, kas noteiktas ar Ministru kabineta rīkojumu. |
| 48. | Pretendents nodrošina līguma darbības laikā pilnu tehnisko atbalstu gan e-pastā, gan pa tālruni. |
| 49. | Sistēmas lietošanas apjoms:   * jāiekļauj līdz **200** darba vietām; * jāiekļauj līdz **50** iestādēm. |
|  | **Apmācība un lietotāju instruktāža** |
| 50. | Pretendents nodrošina Pasūtītāja darbinieku mācības darbam ar Sistēmu. Mācības var tikt organizētas gan attālināti gan klātienē pie pasūtītāja. |
| 51. | Pretendents nodrošina konsultācijas Pasūtītāja darbiniekiem Sistēmas ieviešanas laikā. |
| 52. | Pretendents nodrošina lietotāja instrukciju latviešu valodā. |