

TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA

1. Pakalpojuma mērķis

- 1.1. Pakalpojuma mērķis ir esošo ārkārtas pieteikumu biznesa procesu izpēte un analīze vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas (2 līmeņi) risinājuma (turpmāk tekstā arī - Sistēma) izstrādei un ieviešanai.
- 1.2. Mērķa sasniegšanai Izpildītājam jāveic:
 - 1.2.1. Ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas procesu analīze;
 - 1.2.2. Ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas nodrošināšanai izmantotā tehniskā risinājuma analīze;
 - 1.2.3. Tehniskā uzdevuma un izmaiņu pārvaldības plāna izstrāde 112 vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas risinājuma izstrādei un ieviešanai.

2. Izpildītāja uzdevums, veicot ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas procesu analīzi

- 2.1. Veikt informācijas analīzi un apkopošanu par esošajiem ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas biznesa procesiem Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestā (112), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestā (113) un Valsts policijā (110), veicot attiecīgo dienestu darbinieku (vadība, zvanu pieņēmēji, notikumu vadītāji, resursu vadītāji, personāla vadītāji u.tml.) intervēšanu, pieejamās dokumentācijas izpēti un procesu novērošanu, t.sk., hronometrēšanu;
- 2.2. Sagatavot kopsavilkumu par esošajiem ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas biznesa procesiem Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestā (112), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestā (113) un Valsts policijā (110), nodevumā iekļaujot vismaz šādu informāciju par katru dienestu:
 - 2.2.1. **Organizācija un funkcijas:** pamatfunkcijas, organizatoriskā struktūra, darbība, teritoriālais izvietojums, cilvēkresursi, atbildības sadalījums;
 - 2.2.2. **Zvanu pieņemšanas, apstrādes process:** biznesa procesu apraksti, t.sk., to vizuālais atainojums (shēmu un diagrammu veidā), kvalitātes kontrole, dažādi scenāriji, rīcība dažādās situācijās, atbildības noteikšana, sūdzību izskatīšana;
 - 2.2.3. **Pieejamie resursi:** tehniskais nodrošinājums, administratīvais resurss, finanšu resurss (izmaksas kategorijās – personāls, uzturēšana u.tml.), izmantotās informācijas sistēmas, informācijas tehnoloģiju atbalsts;

- 2.2.4. **Attīstības plānošana, stratēģiskā plānošana un organizācija:** dienestu vīzijas attīstībai - kā un kur sevi redz nākotnē, t.sk., kontekstā ar ieceri par 112 vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas (2 līmeņi) risinājuma ieviešanu;
- 2.2.5. **Apmācības process, personāls:** apmācību programmas, programmu pārskats, apmācību nodrošināšanas process, kvalifikācijas celšana, darba uzraudzība un kontrole, personāla atlase, kritēriji;
- 2.2.6. **Normatīvās bāzes analīze:** iekšējie un ārējie normatīvie akti, kas nosaka ārkārtas palīdzības izsaukumu apstrādi un reaģēšanu, dienestu iekšējās instrukcijas, noteikumi, procedūru un procesu apraksti;
- 2.2.7. **Statistika:** darbinieku skaits, zvanu skaits, zvanu dinamika un raksturojums;
- 2.2.8. **Citu dienestu iesaiste:** ar ārkārtas situācijām saistīto dienestu Latvijā uzskaitījums (Krasta apsardzes dienests, Latvijas gāzes avārijas dienests, Rīgas pašvaldības policija), to īss funkciju apraksts.

3. Izpildītāja uzdevums, veicot ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas nodrošināšanai izmantotā tehniskā risinājuma analīzi

- 3.1. Veikt informācijas analīzi un apkopošanu par esošajiem ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas nodrošināšanai izmantotajiem IKT risinājumiem Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestā (112), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestā (113) un Valsts policijā (110), veicot attiecīgo dienestu darbinieku intervēšanu, pieejamās dokumentācijas izpēti un novērošanu klātienē;
- 3.2. Sagatavot kopsavilkumu par ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas nodrošināšanai izmantotajiem IKT risinājumiem Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestā (112), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestā (113) un Valsts policijā (110), nodevumā iekļaujot vismaz šādu informāciju par katru dienestu:
 - 3.2.1. **Tehnoloģiskā platforma:** Ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas nodrošināšanai izmantoto informācijas sistēmu risinājuma shēma un dealizēts apraksts, t.sk., IS resursu dokumentācija, apraksts par sistēmu savstarpējo sadarbību, esošajām integrācijām/saskarnēm;
 - 3.2.2. **Sakaru un datu pārraides tīkla infrastruktūra:** tehnoloģiskās platformas darbības nodrošināšanai izmantotā sakaru un datu pārraides tīkla infrastruktūra;
 - 3.2.3. **Tehniskie resursi:** tehnoloģiskās platformas darbības nodrošināšanai izmantoto tehnisko resursu, t.sk., to pārvaldības programmnodrošinājuma apraksts, informācija par izvietojumu;
 - 3.2.4. **Uzturēšanas procesu pārvaldība:** organizatoriskā struktūra, lomas un atbildības, dienestā definētās kvalifikācijas prasības;
 - 3.2.5. **Piegādātāji:** ar tehnoloģiskās platformas un ar to saistīto tehnoloģisko komponentu darbināšanas un uzturēšanas nodrošināšanu saistītie sadarbības partneri, aktīvie līgumi;

- 3.2.6. ***Darbības nepārtrauktības nodrošināšanas plāns:*** dienestā izstrādātie pasākumi, kas veicami, lai nodrošinātu tehnoloģiskās platformas nepārtrauktu darbību, identificētie riski, izstrādātās procedūras/ instrukcijas, noteiktās atbildības, apmācības/ testi;
 - 3.2.7. ***Normatīvā bāze un izmantotie labās prakses standarti:*** iekšējie un ārējie normatīvie akti, labās prakses standarti, pamatojoties uz kuriem tiek organizēta tehnoloģiskās platformas pārvaldība;
 - 3.2.8. ***Attīstības plānošana:*** tehnoloģiskās platformas attīstības plāni.
- 3.3. Sagatavot ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas nodrošināšanai izmantotā tehniskā risinājuma izvērtējamu no tā ilgtspējīgas darbības, labas informācijas tehnoloģiju pārvaldības prakses, IKT risku, informācijas sistēmu drošības ka arī European Emergency Number Association (EENA) izstrādāto ārkārtas palīdzības tālruņu apkalpošanas centru darbības kvalitātes standartu viedokļa;
- 3.4. Izstrādāt ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas nodrošināšanai izmantotā tehniskā risinājuma uzlabojumu un attīstības iespēju priekšlikumus, t.sk., veicot aprēķinus (kur tas ir iespējams) par ierosināto izmaiņu realizācijas iespējamajiem ekonomiskajiem ieguvumiem. Izstrādājot priekšlikumus, Izpildītājs ņem vērā Pasūtītāja mērķi ieviest 112 vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu tālruņa 2 (divu) līmeņu apkalpošanas modeli kā arī European Emergency Number Association (EENA) izstrādātos ārkārtas palīdzības tālruņu apkalpošanas centru darbības kvalitātes standartus.

4. Izpildītāja uzdevums, veicot tehniskā uzdevuma un izmaiņu pārvaldības plāna izstrādi 112 vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas risinājuma izstrādē un ieviešanā

- 4.1. Izstrādāt priekšlikumu par 112 vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu tālruņa 2 (divu) līmeņu apkalpošanas biznesa procesu. Izstrādājot nodevumu, Izpildītājs ņem vērā tehniskās specifikācijas 2. un 3.punktā definēto uzdevumu izpildes rezultātus. Nodevumā ir jāiekļauj vismaz šāda informācija:
- 4.1.1. Mērķi un uzdevumi;
 - 4.1.2. Izmaiņu ieguvumi un sagaidāmie darbības rezultāti;
 - 4.1.3. Līmeņu apraksti un darba organizācija starp līmeņiem (zvanu pieņemšana - resursu vadība);
 - 4.1.4. Nākotnes zvanu apstrādes procesa un resursu vadības procesu apraksti un shematiskā attēlošana, t.sk., ziņojuma saņemšanas vienotās elektroniskās kartiņas process;
 - 4.1.5. Dažādu dienestu un organizāciju (t.sk. Latvijas gāze, pašvaldības policija, komunālie servisi, Latvenergo, vides dienesti) sadarbības līmeņi, hierarhija, atbildība, pakļautība, dažādi scenāriji, piemēram, ceļu satiksmes negadījumi, kūlas degšana u.tml.;
 - 4.1.6. Tehniskās platformas gala lietotāja apraksts un definēšana (prasības pret Sistēmu);
 - 4.1.7. Komunikāciju kanāli – savstarpējā (starp dienestiem) un ārējā (ar iedzīvotājiem);
 - 4.1.8. Situācijas izpēte par citu dienestu (Krasta apsardzes dienests, Latvijas gāzes avārijas dienests, Rīgas pašvaldības policija) piesaisti Sistēmas lietotāju lomā;

- 4.1.9. Atbilstība European Emergency Number Association (EENA) noteikto funkcionālo standartu kritērijiem.
- 4.2. Izstrādāt priekšlikumu par vismaz 2 (diviem) 112 vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas (2 līmeņi) tehnoloģisko risinājumu variantiem, kur viens no variantiem paredz attīstīt/ paplašināt kādu no esošajām 110, 112 vai 113 tehnoloģiskajām platformām, un otrs - ieviest jaunu tehnoloģisko platformu;
- 4.3. Izstrādājot nodevumu, Izpildītājs ņem vērā tehniskās specifikācijas 2., 3. un 4.1.punktā definēto uzdevumu izpildes rezultātus, kā arī izvērtē:
- 4.3.1. iespējamo integrācijas risinājumu ar Pasūtītāja radiosakaru sistēmu;
- 4.3.2. ziņojuma saņemšanas vienotās elektroniskā kartiņas funkcionalitātes prasību nodrošināšanai nepieciešamās un iespējamās integrācijas ar šādām informācijas sistēmām:
- ĢIS (Ģeogrāfiskā informācijas sistēma);
 - VDB (Izsaucēja atrašanās vietas datu bāze);
 - IRRV IS (VUGD (112) izsaukumu reģistrācijas un resursu vadības IS);
 - VZD (Adrešu reģistrs);
 - 112/110/113 sarunu ieraksta sistēmas (Zoom, RedBoX , Avaya u.c.);
 - IIS VNR (VP Vienotais notikumu reģistrs);
 - Zināšanu datubāze RZCUS (Lēmuma pieņemšanas atbalsta algoritms);
 - NMPD IS (Vienotā NMP dienesta un katastrofu medicīnas vadības IS);
 - RVIS (VP resursu vadības IS);
 - 112 SMS apstrādes IS;
 - eZvana risinājums;
 - 112/113/110 aplikācija;
 - Citas iespējamās/nepieciešamās integrācijas.
- 4.3.3. Nodevumā ir jāiekļauj vismaz šāda informācija par katru no variantiem:
- Sistēmas tehniskās arhitektūras modelis: grafiskais attēlojums un apraksts;
 - Priekšrocības, trūkumi, iespējamie riski;
 - Atbilstība European Emergency Number Association (EENA) noteikto funkcionālo standartu kritērijiem.
- 4.4. Izstrādāt 112 vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu tālruņa 2 (divu) līmeņu apkalpošanas biznesa procesa ieviešanas un uzturēšanas plāna priekšlikumu. Nodevumā ir jāiekļauj vismaz šāda informācija:
- 4.4.1. Rīcības un uzdevumi;
- 4.4.2. Īstenošanas mehānisms, pārejas periods, reformu vadība;
- 4.4.3. Metodoloģija un kvalitātes vadības principi;

- 4.4.4. Zvanu centra pārvaldība (vadības principi un struktūra);
- 4.4.5. Personāla vadība (atlase, apmācība, kvalifikācijas celšana, darba uzraudzība, vērtēšana, t.sk., 112 vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas centra operatoru mācību programmas priekšlikums);
- 4.4.6. Stratēģiskā vadība, darbības stratēģiskā plānošana;
- 4.4.7. Procesa vadība un pārraudzība;
- 4.4.8. Zvanu centra darbības atbalsta procesi un struktūra.
- 4.5. Izstrādāt Pasūtītāja apstiprinātā 112 vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas (2 līmeņi) tehnoloģiskā risinājuma ieviešanas un uzturēšanas plāna priekšlikumus (procesu un procedūru apraksts, nepieciešamais personāls);
- 4.6. Sagatavot ieviešanas procesā iespējamo risku uzskaitījumu un aprakstu. Nodevumā ir jāiekļauj pasākumi konstatēto risku novēršanai vai mazināšanai;
- 4.7. Sagatavot rekomendācijas izmaiņām normatīvajos aktos 112 vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu apkalpošanas (2 līmeņi) centra darbības nodrošināšanai;
- 4.8. Sagatavot citu informāciju, kas ir attiecināma uz Sistēmas funkcionālo prasību noteikšanu un ieviešanu, t.sk.,:
 - 4.8.1. Identificēt galvenos Sistēmas ieviešanas iznākuma mērķa rādītājus;
 - 4.8.2. Noteikt Sistēmas ieviešanas atbilstību "Horizontālajiem principiem": vienlīdzīgas iespējas un ilgtspējīga attīstība;
 - 4.8.3. Veikt Sistēmas ieviešanas izmaksu indikatīvo aprēķinu.
- 4.9. Izpildītājs var sagatavot vairākus atsevišķus vai vienu kopējo nodevumu, saskaņojot nodevumu formu ar Pasūtītāju.

5. Pakalpojuma sniegšanas laiks un vieta

- 5.1. Izpildītājam ir jānodrošina tehniskā uzdevuma un izmaiņu vadības plāna izstrāde 4 (četrus) kalendāro mēnešu laikā no līguma parakstīšanas brīža;
- 5.2. Intervijas ir jāveic Centra un sadarbības iestāžu telpās, to darba laika ietvaros (no plkst.08.00 līdz plkst. 16.30) sekojošās adresēs Rīgā:
 - 5.2.1. Centrā Bruņinieku ielā 72B un Čiekurkalna 1.līnija 1, 5.korpuss;
 - 5.2.2. Valsts policijā Gaujas ielā 15/17 un Čiekurkalna 1.līnija 1, 4.korpuss;
 - 5.2.3. Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestā Hanzas ielā 5 un Maskavas ielā 5;
 - 5.2.4. Valsts robežsardzē Rūdolfas ielā 5;
 - 5.2.5. Iekšlietu ministrijā Čiekurkalna 1.līnija 1, 2.korpuss.