**IEPIRKUMA LĪGUMS Nr.01J02/\_\_\_\_\_**

Rīgā, 2014. gada 31. oktobrī

**Rīgas Tehniskā universitāte,** reģistrācijas Nr. 3341000709, kuras vārdā un interesēs, pamatojoties uz Rīgas Tehniskās universitātes Satversmi un rektora deleģējumu rīkojas kanclers Ingars Eriņš, turpmāk tekstā „Pasūtītājs”, no vienas puses, un

**Akciju sabiedrība “Exigen Services Latvia”**, reģistrācijas Nr.40003275598, kuras vārdā un interesēs, pamatojoties uz Statūtiem, rīkojas tās valdes priekšsēdētājs Ivars Puksts, turpmāk tekstā „Piegādātājs”, no otras puses,

abi kopā saukti „Puses”, bet katrs atsevišķi saukts arī kā „Puse”, saskaņā ar iepirkuma procedūras *“Klientu attiecību vadības sistēmas (CRM) licenču iegāde un uzturēšanas atbalsts”* (iepirkumu identifikācijas Nr. RTU-2014/159) rezultātiem, bez maldības, viltus un spaidiem noslēdz šādu līgumu, par turpmāk minēto:

1. **Definīcijas**
	1. **Akts -** pieņemšanas nodošanas akts, kas apliecina, ka Prece vai tāss uzturēšanas atbalsts ir Piegādāts saskaņā ar Līguma noteikumiem vai tiek konstatēti Defekti.
	2. **Defekti –** Piegādes, Preces apjomu vai kvalitātes neatbilstība Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, Pielikumu Nr.1 „Tehniskā specifikācija - Tehniskais piedāvājums” (turpmāk – Tehniskā specifikācija), vai Līgumam.
	3. **Iepirkuma procedūra** - iepirkums *“Klientu attiecību vadības sistēmas (CRM) licenču iegāde un uzturēšanas atbalsts”*, iepirkumu identifikācijas Nr. RTU-2014/159.
	4. **Līgums –** šis līgums ar visiem tā pielikumiem, iespējamajiem papildinājumiem un grozījumiem.
	5. **Līguma summa –** maksimāli iespējamā maksa par Preču Piegādi Līgumā noteiktajā kārtībā un apmērā.
	6. **Nolikums** – Iepirkuma procedūras nolikums ar visiem tā pielikumiem.
	7. **Pārstāvis -** Pasūtītāja vai Piegādātāja pilnvarota persona, kas Līguma ietvaros kontrolēs līgumsaistību izpildi, pieņems vai nodos Preci.
	8. **Prece** – Klientu attiecību vadības sistēmas licenču lietošanas tiesības uz 5 (pieciem) gadiem un uzturēšanas atbalsts saskaņā ar iepirkumu procedūras nolikumu un Piegādātāja iesniegto piedāvājumu.
	9. **Piegāde** - Preces piegāde un uzstādīšana saskaņā ar Līguma noteikumiem.
	10. **Pavadzīme -** spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem atbilstoša pavadzīme, ko Piegādātājs iesniedz Pasūtītājam par Preču Piegādi Līgumā noteiktajā kārtībā.
	11. **Uzturēšanas atbalsts** – konsultācijas par Klientu attiecību vadības sistēmas uzstādīšanu, konfigurēšanu un pielāgošanu Līguma darbības termiņā.
	12. vienskaitlis (pēc nepieciešamības) ietvers arī daudzskaitli un otrādi; lietvārds, lietots sieviešu dzimtē, (pēc nepieciešamības) ietvers arī vīriešu dzimti un otrādi.
2. **Līguma priekšmets**
	1. Pasūtītājs pasūta, bet Piegādātājs par Līgumā minēto samaksu piegādā Preci Pasūtītāja objektā, saskaņā ar Tehnisko specifikāciju” un Pielikumu Nr.2 “Finanšu piedāvājums” (turpmāk – Finanšu piedāvājums). Pasūtītājs apņemas pirkt, saņemt, un apmaksāt Preci Līgumā noteiktajā termiņā, kartībā un apmērā.
	2. Piegādātājs garantē, ka Prece atbilst spēkā esošiem valsts standartiem vai citos normatīvajos aktos noteiktajām Preces kvalitātes un atbilstības prasībām, kā arī Preces izgatavotāja sniegtajai informācijai, kā arī garantē, ka tiks piegādātas jauna, nelietota Prece.
3. **Līguma cena un norēķinu kārtība**
	1. Līguma summa par Preces piegādi, uzstādīšanu un uzturēšanas atbalstu bez pievienotās vērtības nodokļa (turpmāk – PVN) nevar pārsniegt – **40750,00 EUR** (četridesmit tūkstoši septiņi simti piecdesmit eiro un 00 centi).
	2. Līguma summa noteikta, ievērojot Finanšu piedāvājumā noteiktās cenas. Līguma 3.1.punktā minētajā summā iekļauti visi Piegādātāja izdevumi un izmaksas, kas attiecināmi uz Līguma norādītās Preces izstrādi un piegādi, uzstādīšanu un ar to saistīto uzturēšanas atbalstu, kā arī visi izdevumi un izmaksas, kas Piegādātājam radīsies izpildot saistības saskaņā ar Līgumu.
	3. Līguma Finanšu piedāvājumā iekļautās cenas ir nemainīgas visā Līguma darbības laikā.
	4. Par saņemtajām un uzstādītajām Precēm Pasūtītājs par kārtējiem 12 (divpadsmit) mēnešiem veic samaksu 20 (divdesmit) dienu laikā pēc nodošanas - pieņemšanas akta (akta) abpusējas parakstīšanas un atbilstoša Piegādātāja pavadzīmes (rēķina) saņemšanas, pārskaitot naudas summu uz Piegādātāja norādīto norēķinu kontu;
	5. Pasūtītājs samaksu par iepriekšējā mēnesī faktiski sniegto uzturēšanās atbalstu atbilstoši šī Līguma 6.4.punktā veiktajam pasūtījumam veic saskaņā ar Finanšu piedāvājumā noteiktajām cenām 20 (divdesmit) dienu laikā pēc nodošanas - pieņemšanas akta abpusējas parakstīšanas, pārskaitot naudas summu uz Piegādātāja norādīto norēķinu kontu.
	6. Par samaksas dienu tiek uzskatīta diena, kad Pasūtītājs ir pārskaitījis naudu uz Piegādātāja norēķinu kontu, ko apliecina attiecīgais maksājuma uzdevums.
	7. Piegādātājs, sagatavojot pavadzīmi vai rēķinu, tajā iekļauj informāciju - **iepirkuma nosaukumu un identifikācijas numuru, kā arī Līguma datumu un numuru**. Ja Piegādātājs nav iekļāvis šajā Līguma punktā noteikto informāciju pavadzīmē vai rēķinā, Pasūtītājam ir tiesības prasīt Piegādātājam veikt atbilstošas korekcijas pavadzīmē vai rēķinā un līdz brīdim, kamēr Piegādātājs nav novērsis nepilnības – neapmaksāt Piegādātājam pienākošo summu.
	8. Piegādātājs sagatavo rēķinu un PVN aprēķinu atbilstoši Pievienotās vērtības nodokļa likumam.

1. **Preces piegādes noteikumi un termiņi**
	1. Piegādātājs Preces Piegādi un uzstādīšanu veic 30 dienu laikā no Līguma spēkā stāšanās dienas.
	2. Piegādātājs Preces piegādi veic uz Pasūtītāja noteikto adresi – Skolas iela 11, Rīga, LV-1010.
	3. Piegādātājs apņemas segt visas ar Preces piegādi saistītas izmaksas.
	4. Piegādātājam ir pienākums saskaņot ar Pasūtītāju Preces piegādes laiku.
	5. Piegādātājs savlaicīgi informē Pasūtītāju par iespējamo Preču piegāžu aizkavēšanos pēc tam, kad par to ir saņemta informācija, un saskaņo ar Pasūtītāja pilnvaroto pārstāvi citu piegādes laiku.
	6. Par Preču piegādes un uzstādīšanas brīdi uzskatāms datums, kurā Pasūtītāja un Piegādātāja pārstāvji ir parakstījuši Pavadzīmi par Preču saņemšanu un Pasūtītājs faktiski saņēmis Preci.
	7. Īpašuma tiesības uz piegādātajām Precēm pāriet Pasūtītājam pēc atbilstošā Pasūtījuma rēķina nomaksas brīža.
	8. Pasūtītājam pieder visas autora mantiskās tiesības, ko Izpildītājs nodevis, pildot šo Līgumu.
	9. Visi darbības rezultātā iegūtie dati visos to formātos ir Pasūtītāja īpašums.
2. **Preces pieņemšanas kārtība**
	1. Preces atbilstību Pavadzīmē norādītajam Pasūtītājs apstiprina ar savu parakstu uz Pavadzīmes. Preces nodošana Pasūtītājam tiek fiksēta ar Pavadzīmi, kuru paraksta abu Pušu pārstāvji. Pie Preces nodošanas tiek pārbaudīta tā funkcionalitāte atbilstoši Pielikumam Nr.1. Kopā ar Pavadzīmi Piegādātājs iesniedz Pasūtītājam no savas puses parakstītu Aktu par Preces piegādi un uzstādīšanu.
	2. Pasūtītājs Preces un Piegādes atbilstību Līguma noteikumiem pārbauda 14 (četrpadsmit) dienu laikā pēc Preces nodošanas un uzstādīšanas un attiecīga Akta no Piegādātāja saņemšanas dienas, minētajā termiņā Pasūtītājam ir tiesības izteikt pretenzijas par Preces vai Piegādes kvalitātes neatbilstību Līguma noteikumiem un Latvijas Republikā spēkā esošo normatīvo aktu prasībām. Ja šajā punktā noteiktajā termiņā Defekti netiek konstatēti Pasūtītājs paraksta Aktu.
	3. Pasūtītājs, parakstot Aktu, atzīst, ka Prece ir Piegādāta un uzstādīta atbilstoši Līguma noteikumiem.
	4. Ja Pasūtītājs, pieņemot Preci vai Piegādes atbilstību, konstatē Defektus, tiek noformēts Akts un attiecīga pretenzija nosūtīta Piegādātājam, norādot Defektu būtību. Pasūtītājs nepieņem Preci, kas neatbilst Līguma noteikumiem.
	5. Piegādātājs uz sava rēķina novērš konstatētos Defektus Pušu saskaņotā termiņā, bet ja Puses nespēj vienoties, ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā pēc Pasūtītāja rakstveida iebildumu saņemšanas dienas. Pēc Defektu novēršanas izdarāma atkārtota Preces un Piegādes pieņemšana Līgumā noteiktajā kārtībā.
	6. Ja Aktā minētie Defekti radušies Piegādātāja darbības vai bezdarbības rezultātā, izdevumi šo neatbilstību novēršanai pilnībā ir jāapmaksā Piegādātājam.
	7. Gadījumā, ja Pasūtītājs atkārtoti konstatē Preces Defektus vai tie netiek novērsti Līgumā noteiktajā kārtībā, Pasūtītājam ir tiesības iepriekš, rakstiski brīdinot Piegādātāju, izbeigt Līgumu.
3. **Pasūtītāja tiesības un pienākumi**
	1. Pasūtītājs apņemas Līgumam stājoties spēkā pasūtīt 25 (divdesmit piecas) Klientu attiecību vadības sistēmas licences.
	2. Pasūtītājam ir tiesības uz katru nākošo 12 mēnešu periodu samazināt vai palielināt Klientu attiecību vadības sistēmas licenču skaitu, nodrošinot, ka kopējais Klientu vadības attiecību sistēmas licenču skaits nav mazāks par 10 (desmit) vienībām un kopumā nepārsniedz Finanšu piedāvājumā norādīto vienību skaitu
	3. Pasūtītājam ir tiesības pasūtīt Piegādātājam nepieciešamās Uzturēšanas atbalsta stundas nepārsniedzot Finanšu piedāvājumā norādīto stundu skaitu.
	4. Pasūtītājam ir pienākums savlaicīgi, bet ne vēlāk kā 3 (trīs) darba dienas iepriekš, Piegādātājam uz elektronisko pasta adresi: SugarSupport@exigenservices.com pieteikt Uzturēšanās atbalstam nepieciešamo stundu skaitu, kas kopumā nepārsniedz Finanšu piedāvājumā norādīto Uzturēšanās atbalsta stundu skaitu.
	5. Pasūtītājs apņemas veikt maksājumu par Preci Līgumā noteiktajā termiņā un apmērā. Pasūtītājs veic tikai tās Preces apmaksu, kas piegādāta un uzstādīta Līgumā noteiktajā kārtībā.
	6. Pasūtītājam ir tiesības pieprasīt un ne vēlāk kā 2 (divu) darba dienu laikā no Piegādātāja saņemt informāciju par Līguma izpildes gaitu, Piegādes laiku vai apstākļiem, kas varētu kavēt Piegādi.
	7. Pasūtītājam ir pienākums parakstīt Aktu, ja Prece ir piegādāta un uzstādīta atbilstošā kvalitātē, saskaņā ar Līguma noteikumiem.
4. **Piegādātāja tiesības, pienākumi un garantijas**
	1. Piegādātājam Preču Piegāde un uzstādīšana jāveic patstāvīgi. Piegādātājs ir tiesīgs Līguma izpildē piesaistīt apakšuzņēmējus tikai Publisko iepirkumu likumā noteiktajā kārtībā un apmērā. Gadījumā, ja Līguma izpildē tiek piesaistīti apakšuzņēmēji, Piegādātājs atbild Pasūtītājam par to saistību pienācīgu izpildi tā it kā pats būtu pildījis attiecīgo Līguma daļu.
	2. Piegādātājam ir pienākums 2 (divu) darba dienu laikā pēc Pasūtītāja pieprasījuma, rakstveidā sniegt informāciju par Līguma izpildes gaitu, Piegādes laiku vai apstākļiem, kas varētu kavēt Piegādi.
	3. Piegādātājs apliecina, ka Līguma izpildē tam ir saistoši nolikumā minētie nosacījumi attiecībā uz Preces Piegādi un garantijas apkalpošanu Preces garantijas laikā.
5. **Preces garantijas nosacījumi**
	1. Piegādātājs apliecina, ka Līguma izpildē tam ir saistoši nolikumā minētie nosacījumi attiecībā uz Preces Piegādi un uzstādīšanu.
	2. Piegādātājs nodrošina Preces jauninājumu pieejamību visā licenču darbības laikā.
	3. Piegādātāja pienākums ir par saviem līdzekļiem Preces Defekta gadījumā veikt Preces uzlabojumu Pušu saskaņotā termiņā, bet ja Puses nespēj vienoties, ne vēlāk kā 5 (piecām) darba dienu laikā pēc Pasūtītāja Defekta pieteikuma nosūtīšanas dienas.
	4. Defektus var pieteikt pa tālruni +371 6707 2916 darba dienās no 9:00 – 17:00, vai pa e-pastu SugarSupport@exigenservices.com . Defekti, kuri iesniegti pēc plkst. 17:00, uzskatāmi par iesniegtiem nākamajā dienā plkst.9:00.
6. **Nepārvarama vara**
	1. Puses tiek atbrīvotas no atbildības par Līguma pilnīgu vai daļēju neizpildi, ja šāda neizpilde radusies nepārvaramas varas vai ārkārtēja rakstura apstākļu rezultātā, kuru darbība sākusies pēc Līguma noslēgšanas un kurus nevarēja iepriekš ne paredzēt, ne novērst.
	2. Pusei, kura atsaucas uz nepārvaramas varas vai ārkārtēja rakstura apstākļu darbību, nekavējoties (ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā no attiecīgo apstākļu uzzināšanas dienas) par šādiem apstākļiem rakstveidā jāziņo otrai Pusei. Ziņojumā jānorāda, kādā termiņā pēc viņa uzskata ir iespējama un paredzama viņa Līgumā paredzēto saistību izpilde, un, pēc pieprasījuma, šādam ziņojumam ir jāpievieno dokuments, kuru izsniegusi kompetenta institūcija un kura satur ārkārtējo apstākļu darbības apstiprinājumu un to raksturojumu.
	3. Ja šie apstākļi turpinās ilgāk nekā divus mēnešus, jebkura no Pusēm ir tiesīga atteikties no savām līgumsaistībām. Šajā gadījumā neviena no Pusēm nav atbildīga par zaudējumiem, kuri radušies otrai Pusei laika posmā pēc nepārvaramas varas apstākļu iestāšanās.
7. **Pušu atbildība**
	1. Par katru nokavēto Preces piegādes, uzstādīšanas vai Defektu novēršanas dienu, Piegādātājs maksā Pasūtītājam līgumsodu 0,5% apmērā no Līguma kopējās summas, bet ne vairāk par 10% no Līguma kopējās summas.
	2. Ja Pasūtītājs Līguma paredzētajā termiņā un apjomā neveic maksājumu par Preci, Piegādātājam ir tiesības pieprasīt no Pasūtītāja līgumsodu 0,5% apmērā no laikā nesamaksātās summas par katru nokavēto maksājuma dienu, bet ne vairāk par 10% no laikā nesamaksātās summas.
	3. Līgumsoda samaksa neatbrīvo Puses no to saistību pilnīgas izpildes.
	4. Gadījumā, ja Pasūtītājam rodas tiesības uz Līguma pamata pieprasīt no Piegādātāja līgumsodu vai jebkuru citu maksājumu, Pasūtītājam iepriekš rakstveidā brīdinot Piegādātāju ir tiesības ieturēt līgumsodu vai jebkuru citu maksājumu no Piegādātājam izmaksājamajām summām.
	5. Puses savstarpēji ir atbildīgas par otrai Pusei nodarītajiem tiešajiem zaudējumiem, ja tie radušies vienas Puses, tā darbinieku vai trešo personu darbības vai bezdarbības (tai skaitā rupjas neuzmanības, ļaunā nolūkā izdarīto darbību vai nolaidības) rezultātā.
	6. Ja Piegādātājs 20 (divdesmit) darba dienu laikā no brīža, kad tam radušās tiesības pieprasīt no Pasūtītāja līgumsodu par maksājuma termiņa kavējumu savas tiesības nav izmantojis, Puses vienojas, ka šādā gadījumā Piegādātājs ir atteicies no attiecīgā līgumsoda un turpmāk tam nav tiesību pieprasīt no Pasūtītāja līgumsodu par attiecīgo maksājuma termiņa kavējumu.
8. **Pušu pārstāvji**
	1. Pasūtītāja par Līguma saistību izpildes kontroli un Preču nodošanas un pieņemšanas izpildi atbildīgā persona: Jānis Laizāns, tālrunis: 67088185, e-pasts: janis.laizans@rtu.lv, turpmāk Līguma tekstā „Pasūtītāja Pārstāvis”.
	2. Pasūtītāja Pārstāvim ir noteikti šādi pienākumi:
		1. kontrolēt Līguma saistību izpildi un saskaņot Preces piegādes un uzstādīšanas laiku;
		2. pārbaudīt piegādātās un uzstādītās Preces atbilstību Līgumam;
		3. parakstīt Piegādātāja iesniegto Pavadzīmi vai rēķinu;
		4. parakstīt nodošanas - pieņemšanas aktu.
	3. Piegādātāja atbildīgā persona par Līguma izpildi: Mārtiņš Popēns, tālrunis +371 6707 2916, e-pasts: martins.popens@exigenservices.com
9. **Līguma darbības termiņš un tā grozīšanas, papildināšanas un izbeigšanas kārtība**
	1. Līgums stājas spēkā no tā parakstīšanas brīža un ir spēkā līdz **2019. gada 30. oktobrim.**
	2. Visi Līguma grozījumi un papildinājumi ir spēkā tikai tādā gadījumā, ja tie ir veikti rakstiski un abu Pušu pilnvaroto pārstāvju parakstīti, ievērojot Publisko iepirkumu likuma 67.1 pantu un citu normatīvo aktu nosacījumus.
	3. Pasūtītājam ir tiesības vienpusēji izbeigt Līgumu pirms termiņa, brīdinot par to Piegādātāju 30 (trīsdesmit) dienas pirms izbeigšanas.
	4. Citos gadījumos Līgumu var izbeigt vienpusēji tikai gadījumos, kas tieši paredzēti Latvijas Republikas normatīvajos aktos.
	5. Jebkurā Līguma izbeigšanas gadījumā Pasūtītājs apņemas 20 (divdesmit) darba dienu laikā no tā izbeigšanas brīža atdot Piegādātājam visus saņemto un neapmaksāto Preci vai veikt pilnīgu samaksu par faktiski piegādāto un pieņemto Preci, kā arī nokārtot visas citas saistības pret Piegādātāju.
	6. Jebkurā Līguma izbeigšanas gadījumā Piegādātājs apņemas izpildīt visas saistības, kas radušās līdz Līguma izbeigšanas brīdim.
10. **Nobeiguma nosacījumi**
	1. Līguma nodaļu virsraksti ir lietoti vienīgi ērtībai un nevar tikt izmantoti šī Līguma noteikumu interpretācijai.
	2. Pusēm ir jāinformē vienam otra nedēļas laikā par savu rekvizītu (nosaukuma, adreses, norēķinu rekvizītu un tml.) maiņu rakstiski, apstiprinot ar parakstu.
	3. Visus strīdus un domstarpības, kas varētu rasties sakarā ar līgumsaistību izpildi, Puses centīsies atrisināt sarunu ceļā. Gadījumā, ja 20 (divdesmit) dienu laikā sarunu ceļā strīds netiks atrisināts, Puses vienojas strīdus risināt tiesā, atbilstoši LR normatīvo aktu prasībām.
	4. Līgums sagatavots latviešu valodā, divos eksemplāros. Abiem Līguma eksemplāriem ir vienāds juridiskais spēks. Viens no eksemplāriem glabājas pie Pasūtītāja, otrs – pie Piegādātāja.
	5. Visos citos jautājumos, ko neregulē Līguma noteikumi, Puses ievēro spēkā esošajos Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteikto kārtību.
	6. Puses ar saviem parakstiem apliecina, ka tām ir saprotams Līguma saturs, nozīme un sekas, tie atzīst Līgumu par pareizu, savstarpēji izdevīgu un labprātīgi vēlas to pildīt.
	7. Līgumam pievienoti šādi pielikumi:
		1. Pielikums Nr.1 – Tehniskā specifikācija un Tehniskais piedāvājums;
		2. Pielikums Nr.2 – Finanšu piedāvājums.
11. **Pušu rekvizīti un paraksti**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pasūtītājs:****Rīgas Tehniskā universitāte**Kaļķu iela 1 Rīga, LV – 1658Reģ. Nr. 3341000709PVN Nr. LV90000068977Konts LV46TREL915101S000000 Valsts kase, BIC – TRELLV22Kanclers\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/I.Eriņš/ | **Piegādātājs:****AS “Exigen Services Latvia”**S.Eizenšteina iela 29a, Rīga, LV-1079Reģ. Nr. 40003275598Konts LV42UNLA0050022399626AS “SEB Banka”UNLALV2XValdes priekšsēdētājs\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ I.Puksts/ |

**Pielikums Nr.1**

**līgumam Nr.01J02/\_\_\_**

**Tehniskā specifikācija un Tehniskais piedāvājums**

| Funkcijas | Funkciju apraksts | Pretendenta piedāvājuma apraksts |
| --- | --- | --- |
| Pārdošanas iespēju pārvaldība (Lead management) | * Pielāgojami pārdošanas procesi ar sistēmas lietotāj saskarni bez programmēšanas;
* Sistēma nodrošina pārdošanas aktivitāšu atsekošana un vēsturisko datu saglabāšanu
* Pielāgojamu atskaišu veidošana ar sistēmas lietotāj saskarni bez programmēšanas;
 | Piedāvātais SugarCRM risinājums nodrošina prasīto funkcionalitāti.Pārdošanas procesa pārvaldību nodrošina Interesentu (Leads), Klientu (Accounts), Iespēju (Opportunities) un Kontaktu (Contacts) moduļi. * Sistēmā ir iebūvēts Sugar Studio, kur iespējams pielāgot esošo moduļu specifiskām pārdošanas vajadzībām bez programmēšanas.
* Visas reģistrētās aktivitātes (e-pasti, zvani, tikšanās, uzdevumi) tiek saglabāti sistēmā un pēc izpildes ir apskatāmi aktivitāšu vēsturē.
* Ar iebūvēto atskaišu redaktoru no lietotāja saskarnes var veidot atskaites visiem sistēmas moduļiem bez programmēšanas.
 |
| Mārketings | * Mārketinga kampaņu izveidošana un analīze;
* Mārketinga kampaņu info panelis (Campaign dashboards);
* E-pasta sarakstu pārvaldība, balstoties uz aktuālo klientu kontaktinformāciju;
* E-pasta HTML sagatavju veidošana sistēmā;
* Nodrošināta e-pastu izsūtīšanu grupai;
* Statistika par nosūtīto masu e-pastu mārketinga kampaņu (atvērumu skaits, klikšķu skaits);
* Sistēmas API savietojamības nodrošināšanai ar citiem e-pastu mārketinga produktiem piem. Mailigen;
* Informatīvais biļetenu pārvaldība (Newsletter management);
* Automātiska pārdošanas iespēju reģistrēšana no web lapu formām (Web to lead capture);
 | Piedāvātās SugarCRM sistēmas marketinga funkcionalitāti nodrošina Kampaņu (Campaigns), Mērķu (Targets) un Mērķu sarakstu (Target Lists), Kontaktu (Contacts) un Interesentu (Leads) moduļi. Sistēma nodrošina visu prasīto funkcionalitāti.* Marketinga kampaņu reģistrēšana, vadība un rezultātu kontrole jeb analīze.
* Rezultātu atspoguļošana grafiski un sarakstos.
* E-pasta sarakstu pārvaldība, balstoties uz aktuālo klientu kontaktinformāciju.
* E-pasta kampaņas statistikas datos tiek atspoguļota informācija par nosūtītajiem e-pastiem, atvērtajiem e-pastiem, klikšķu skaitu uz e-pasta saitēm, izveidotajiem interesentiem un pārdošanas iespējām.
* Kampaņas moduļa informācijas panelis ļauj salīdzināt kampaņas izdevums ar noslēgto darījumu summām.
* Adresātu sarakstu veidošana un to izmantošana e-pasta izsūtīšanai grupai.
* E-pasta sagatavju izstrāde HTML formātā ar CRM datu (piemēram, saņēmēja vārda) izmantošanu sagatavēs.
* Informatīvo biļetenu pārvaldība (Newsletter management);
* Kampaņas modulī ir izveidota iespēja automātiski ģenerēt HTML formas, kuras aizpildot potenciālais klients automātiski reģistrējas SugarCRM sistēmā.
* Sistēmas API nodrošina piekļuvi arī marketinga moduļiem un ir iespēja veidot dažādus integrācijas risinājumus ar citām sistēmām.
 |
| Problēmu pieteikumu pārvaldība | * Pilns problēmgadījumu (Case) pārvaldības cikla atbalsts (problēmas reģistrēšana, attiecināšana uz klientu, uzdevumu deleģēšana, kontrollaika piesaiste, atgādinājumi par uzdevumiem);
* Problēmgadījumu eskalācijas pārvaldība (Case escalation management) – automātiski paziņojumi par uzdevumu neizpildi kontrollaikos;
* Sarakstu un atskaišu izveidošana par problēmgadījumiem un uzdevumiem pēc statusiem un izpildītājiem;
* Grafiskas atskaites par problēmgadījumu statistiku;
* Zināšanu bāze (Knowledge base)
 | Piedāvātais risinājums nodrošina prasīto funkcionalitāti.* Problēmu pieteikumu reģistrēšanu un apstrādi nodrošina pieteikumu (Case) modulis. Pieteikumu modulis ir saistīts ar klientu moduli un kopā ar iebūvēto darbplūsmu vadības mehānismu ļauj veidot pasūtītāja vajadzībām atbilstošu pieteikumu apstrādes sistēmu.
* Uz noteiktu e-pastu atsūtītus ziņojumus sistēma var automātiski pārvērst par pieteikumu, piešķirt par risinājumu atbildīgajam darbiniekam un nosūtīt klientam atbildes e-pastu par saņemto pieteikumu.
* Darbplūsmas mehānisms var atsekot pieteikumu izmaiņas un, ja tas netiek risināts, nosūtīt ziņu atbildīgās personas vadītājam, kā arī automātiski ģenerēt uzdevumus lietotājiem un sūtīt e-pastus par piešķirtajiem ierakstiem un/vai statusa izmaiņām.
* Iebūvētais atskaišu redaktors ļauj veidot atskaites par pieteikumiem un attēlot rezultātus arī grafiski.
* Zināšanu bāze (Knowledge base).
 |
| Klientu pārvaldība | * Centralizēta klientu - uzņēmumu un personu informācijas glabāšana;
* Klientu datu importēšana no Google Contacts
* Klientu datu importēšana no un eksportēšana uz.csv formātu
* Datu labošanas iespēja izmatojot Microsoft Excel saskarni tiešsaistē
* Datu kvalitātes kontrole (piem. importēto datu dublicēšanas gadījumu atsekošana)
* Pievienot jebkura veida failus klientu informācijai (dokumentus, tabulas, zīmējumus u.c.).
* Pielāgojamu atskaišu veidošana;
 | Piedāvātais risinājums nodrošina prasīto funkcionalitāti.* Klientu pārvaldība tiek veikta Uzņēmumu (Accounts) un Kontaktpersonu (Contacts) moduļos, tiek veikta centralizēta klientu - uzņēmumu un personu informācijas glabāšana.
* Ir nodrošināts datu imports no csv failiem un dažādu kontaktu katalogu atbalsts importam, piemēram, Google Contacts vai Microsoft Outlook.
* Klientu datus no sarakstiem un atskaitēm var eksportē uz csv failiem.
* Izmantojot Sugar spraudni “Microsoft Excel”, ir iespēja mainīt datus SugarCRM sistēmā.
* Datu kvalitātes kontrole, piem. Iebūvētais dublikātu pārbaudes mehānisms ļauj salīdzināt importējamos datus un neimportēt klientus un kontaktpersonas, kas jau ir reģistrētas. Kā dublikātu pārbaudes parametrus var izvēlēties vienu vai vairākus no datu laukiem.
* Jebkura veida failus klientu informācijai (dokumentus, tabulas, zīmējumus u.c.). iespējams pievienot Piezīmēs (Notes). Maksimālo faila izmēru un atļautos failu formātus iespējams konfigurēt uzstādījumos.
* Kā visos moduļos arī klientu pārvaldības moduļos ir pieejams atskaišu redaktors, līdz ar to ir iespējama pielāgojamu atskaišu veidošana.
 |
| Atskaites un vadības panelis | * Atsevišķas atskaites un vadības panelis katrai lietotāju grupai;
* Katram lietotājam pielāgojama sistēmas sākumlapa un atskaites
* Diagrammu veidošana
* Matricu tipa atskaišu veidošana
* Automātiska atskaišu veidošana pēc noteikta laika posma
* Informācijas konsolidēšana no visiem moduļiem;
* Pārdošanas piltuves analīze balstoties uz pārdošanas stadijām;
 | Piedāvātais risinājums nodrošina prasīto funkcionalitāti.* Katrai lietotāju grupai ir pieejams nokonfigurēts vadības panelis, kurā ir apkopoti konkrētai grupai aktuālie dati un atskaites;
* Sistēmas atskaišu redaktorā var veidot 4 veidu atskaites: vienkāršu sarakstus, sarakstus ar summām, summējošās atskaites un matricu atskaites. Visu atskaišu veidu datus var attēlot arī grafiskās diagrammās. Atskaišu diagrammas var izmantot lietotāju konfigurējamos instrumentu paneļos (Dashboards).
* Atskaites ir veidojamas par visiem sistēmas moduļiem.
* Lietotājs var ieplānot izvēlētās atskaites automātisku izpildīšanu un rezultāta nosūtīšanu uz e-pastu. Piemēram periodiskas pārdošanas atskaites .
* Lietotāji var konfigurēt savu sistēmas darba virsmu un, piemēram, sākuma lapā attēlot tieši tos moduļus, kuri nepieciešami darbam un tās diagrammas vai atskaites, kas vislabāk parāda darba rezultātus.
 |
| Darbinieku aktivitāšu pārvaldība  | * Pieejas tiesību kontrole katram lietotājam, lietotāju grupai, pieejas tiesību lomai;
* Pieejas tiesību piešķiršanas mehānisms nodrošina diferencētu piekļuvi konkrētai klientu grupai(record level security); un atribūtiem par klientu (field level security);
* Centralizēta informācijas glabāšana par uzdevumu izpildi.
 | Piedāvātais risinājums nodrošina prasīto funkcionalitāti.* Sistēmā iebūvētais lietotāju lomu apraksta mehānisms ļauj precīzi definēt lietotāja pieejas tiesības moduļiem un pat konkrētiem datu laukiem moduļos.
* Papildus lomām ir izveidots darba grupu (Teams) vadības mehānisms, kas ļauj noteikt lietotāju pieeju ierakstu līmenī.
* Centralizēta informācijas glabāšana par uzdevumu izpildi.
 |
| Sistēmas Integrācija | * Nodrošināts pārlūkprogrammas spraudnis integrācijai ar Google App ar šādu funkcionalitāti:
* Atlasīt e-pastu sarakstei kontaktus no CRM sistēmas
* Piesaistīt CRM sistēmas kontaktam e-pastu saraksti
* Pievienot jaunu kontaktu CRM sistēmai kas ir balstīts uz ienākošā e-pasta adresi
* Balstoties uz ienākošo e-pastu izveidot uzdevumu (Task) CRM sistēmā
* Pārlūkot personiskos uzdevumus (Task) no sistēmas
* Balstoties uz ienākošo e-pastu pievienot jaunu notikumu (Meeting) CRM sistēmas kalendārā
* Balstoties uz ienākošo e-pastu pievienot problēmgadījumu (Case) CRM sistēmai
* Nodrošināta integrācija ar sociālajiem tīkliem;
* LinkedIn
* Atsekot LinkedIn grupas biedru darba vietu un pozīciju izmaiņām un reģistrēt tās CRM sistēmā
* Twitter
* Atsekot klienta Twitter grupas lietotāju publicētas ziņas
* Facebook
* Atsekot klienta Facebook grupas lietotāju publicētas ziņas
* Integrācija ar Cisco WebEx Meeting Center;
* Izveidot Cisco WebEx Meeting veidojot tikšanos ar klientu
* Uzsākt Cisco WebEx Meeting no CRM sistēmas kalendāra
* Integrācija ar LDAP / Microsoft Active Directory;
 | Sistēmu integrācijai ar Google App tiek piedāvāts pārlūkā instalējams pielikums, kas nodrošina prasīto funkcionalitāti: * Kontaktu informācijas iegūšana e-pastu sarakstei no SugarCRM;
* E-pasta sarakstes saglabāšana CRM sistēmā, piesaistot to konkrētam kontaktam;
* Kontaktu veidošana CRM no ienākošajiem e-pastiem;
* Aktivitāšu notikumu (Uzdevums, Zvans, Tikšanās, Piezīmes) veidošanu SugarCRM tieši no Google Mail;
* Visu SugarCRM esošo kontakta jeb personisko aktivitāšu pārlūkošana;
* Jaunu Servisa pieteikumu veidošana CRM sistēmā, balstoties uz ienākošo e-pastu;
* Jaunu Pārdošanas iespēju un Interesentu ierakstu veidošana CRM sistēmā;
* Nodrošina piekļuvi e-pasta kontaktpersonas sociālo tīklu informācijai un to reģistrēšanu CRM Sistēmā:
* LinkedIn darba vietu un amatu informācijas izmaiņas;
* Twitter un Facebook publicētās ziņas;
* SugarCRM nodrošina Cisco WebEx Center integrāciju Sugar kalendārā, tādejādi iespējams redzēt ieplānotās WebEx tikšanās, veidot jaunas Cisco WebEx Meeting ierakstus un tieši no SugarCRM kalendāra palaist Cisco WebEx Meeting sesiju;
* SugarCRM kā lietotāju autentificēšanas mehānismu var norādīt LDAP un Sugar pieeja būs tikai Active Directory autentificētiem lietotājiem.
 |
| Sistēmas pielāgojamība | * Visa sistēmā pieejama funkcionalitātē ir pieejama caur API kas ir balstīts uz REST API tehnoloģiju
* Izskaitļoto vērtību lauku izveide;
* Atkarīgo lauku izveide (Dependent fields, dependent dropdowns);
* Atkarīgo lauku izveide (Dependent dropdowns);
* Ciļņu un moduļu pielāgojamība universitātes vajadzībām ar sistēmas lietotāj saskarni bez programmēšanas;
* Drag-and-drop lietotāju saskarnes pielāgojamība;
* Darba plūsmu izveide un pielāgošana (Workflow management) ar sistēmas lietotāj saskarni bez programmēšanas;
* Darba plūsmu automatizēšana (Workflow automatization) ar sistēmas lietotāj saskarni bez programmēšanas;
* Pielāgojams globālais meklētājs (laukus pēc kuriem meklēt, saglabāt iepriekšējo atlašu kritērijus) neizejot no sistēmas moduļa
* Pilnteksta meklētājs
 | Piedāvātais risinājums nodrošina prasīto funkcionalitāti.Piedāvātā SugarCRM sistēma ir atvērta sistēma ar labi dokumentētu API, kas nodrošina ērtu integrāciju ar cistām sistēmām. Sugar ražotāja interneta vietnēs pieejama pilna sistēmas API funkciju dokumentācija, kas tiek regulāri papildināta atbilstoši jaunākajām versijām. Sugar atbalsta REST API tehnoloģiju.Sistēmā iebūvētā Studio ar iebūvēto Sugar Logic ļauj:* veidot izskaitļoto vērtību laukus, kur vērtības tiek aprēķinātas no laukiem esošajā modulī un saistītajos moduļos;
* veidot atkarīgos laukus (Dependent fields) laukus, kas maina uzvedību atkarībā no vērtības citā laukā;
* veidot saistītus jeb atkarīgus izvēles laukus (dependent dropdowns);kuru vērtības ir atkarīgas no saistītajā laukā izvēlētās vērtības;
* bez programmēšanas mainīt lauku un ciļņu pielāgošanu.
* Lauku pievienošana formās un sarakstos notiek pēc Drag-and-Drop principa, *ievelkot* redaktora formā vajadzīgos laukus un izņemot nevajadzīgos.

Sugar lietotāja saskarne ļauj lietotājam pielāgot savu darba virsmu savām vajadzībām- izvēloties no esošajiem moduļiem, pievienojot jaunus vai noņemot nevajadzīgos moduļus un elementu katrā modulī. Darbplūsmu izveide un pielāgošana notiek bez programmēšanas ar iebūvētu darbplūsmu redaktoru. Iespējama darbu plūsmu automatizēšana.Sistēma nodrošina meklēšanu moduļos un iespēju veidot savus filtrus. Ir pieejama tā saucamā globālā meklēšana, kad informācija tiek meklēta visos sistēmas moduļos. Tiek nodrošinātā pilna teksta meklēšana. |
| Tehniskās prasības | * Piegādātajam jānodrošina sistēmas izvietošana (hosting) visu licenču darbības periodu lejupielādējamā iknedēļas datu rezerves kopiju pieejamība pasūtītājam
* Sistēmas pieejamība 24x7x365, ar pieejamību ne zemāku kā 99%
* Jānodrošina testa vides izveide uz pasūtītajā servera
* Jānodrošina atvērta programmatūras pirmkoda pieejamību
* Savietojams ar Microsoft Office programmatūru
 | Ražotājs visā licenču darbības periodā nodrošina Sugar instances izvietošanu uz saviem serveriem (hostingu) kā Sugar On-Demand servisu. Tas nodrošina augstu drošības un pieejamības līmeni. Tiek nodrošināta pieejamība 24x7x365, ar pieejamību ne zemāku kā 99%.Tiek nodrošoināta iknedēļas rezerves kopiju sagatavošana uz Sugar FTP servera lejupielādei. Sistēmas rezerves kopija satur visu nepieciešamo lokālas instances uzstādīšanai.Sugar ir izstrādāts uz PHP bāzes, un viss programmas kods ir brīvi pieejams. Ir pieejami Microsoft Office pielikumi integrācijai ar MS Outlook, MS Word un Ms Excel.  |
| Mobilā sistēmas piekļuve | * Autorizēta piekļuve sistēmai no pārlūkprogrammām, viedtālruņiem, planšetdatoriem
* Nodrošināta iespēja caur lietotāj saskarni pielāgot kādā apjomā informācija par klientiem ir pieejama mobilajās lietotnēs
* Sistēmas lietotājiem nodrošināta mobilo lietotnēs pieejamību Android un iOS platformām
* Bezsaistes datu pieeja
* Zvani un to reģistrācija
* Pievienot jaunu uzņēmumu, kontaktu, aktivitāti
 | SugarCRM darbojas uz jebkura pārlūka, arī uz planšetēm un mobilajos telefonos. Speciāli mobilajiem telefoniem ir izstrādāta Sugar Mobile aplikācija, Android un iOS platformām, kas nodrošina darbu ar Sugar CRM sistēmu un informācijas papildināšanu, piemēram ievadot jaunu uzņēmumu un kontaktu datus. Mobilā aplikācija ir ar īpaši mobilai iekārtai pielāgotu Sugar CRM saskarni un papildus funkcionalitāti, piemēram zvanīšanu un zvanu reģistrāciju, datu saglabāšanu darbam bezsaistes režīmā.Piekļuvei tiek izmantots SugarCRM Lietotāju autorizēšanas mehānisms. Sugar mobile aplikācijā pieejamo informāciju nosaka sistēmā definētās lietotāja tiesības. Sugar Mobile saskarnē redzamā informācija tāpat kā galvenajā saskarnē tiek centralizēti veidota Sugar Studio un izmaiņas tiek automātiski saņemtas, tiklīdz mobilā aplikācija tiek aktivizēta. |
| Atbalsts | * Jānodrošina sistēmas ražotāja jauninājumu sistēmas pieejamība visā licences darbības laikā
 | Visā licences darbības laikā ražotājs nodrošina atjauninājumu piegādi. Ja instances atrodas uz ražotāja serveriem Sugar On-Demand servisā, tad ražotājs nodrošina arī visu atjauninājumu bezmaksas uzstādīšanu.  |
| Klientu attiecību vadības sistēmas uzturēšanas atbalsts | * Jānodrošina konsultācijas par Klientu attiecību vadības sistēmas uzstādīšanu, konfigurēšanu un pielāgošanu.
 | AS Exigen Services Latvia apliecina, ka Klientu attiecību vadības sistēmas uzstādīšanas, konfigurēšanas un pielāgošanas laikā tiks nodrošinātas nepieciešamās konsultācijas (maksimālais konsultāciju stundu skaits- 150). |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pasūtītājs:****Rīgas Tehniskā universitāte**Reģ. Nr. 3341000709Kanclers\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/I.Eriņš/  | **Piegādātājs:****AS “Exigen Services Latvia”**Reģ. Nr. 40003275598Valdes priekšsēdētājs\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ I.Puksts/ |

**Pielikums Nr.2**

**līgumam Nr.Nr.01J02/\_\_\_**

**Finanšu piedāvājums**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Iepirkuma priekšmeta pozīcija | Vienība | Maksimālais vienību skaits | Piedāvātā cena EUR bez PVN par vienu vienību | Piedāvātā cena EUR bez PVN par visu apjomu |
| 1. | Klientu attiecību vadības sistēmas licences uz 5 gadiem | gab. | 25 | 1 420,00 **\*** | 35 500,00 |
| 2. | Klientu attiecību vadības sistēmas uzturēšanas atbalsts uz 5 gadiem | stundas | 150 | 35,00 | 5 250,00 |
| **Kopā bez PVN:** | 40 750,00 |
| **PVN 21%:** | 8 557,50 |
| **Kopā ar PVN 21%:** | 49 307,50 |

\* Piedāvāta cena veidojas no vienas vienības cenas mēnesī x 12 mēneši x 5 gadi

Piedāvātā cena aprēķināta, ietverot pilnu samaksu par iepirkuma līgumā paredzēto saistību izpildi, tai skaitā visas izmaksas, kas saistītas ar Preces izgatavošanas un piegādes nodrošināšanu pilnā apjomā - materiālu un izstrādājumu izmaksas, darbu izmaksas, pieskaitāmos izdevumus, mehānismu un transporta izmaksas, darbu organizācijas izmaksas, nodokļus (izņemot PVN) un nodevas, kā arī citas izmaksas, kas nav norādīti iepirkuma līguma vai nolikuma dokumentos, bet uzskatāmi par nepieciešamiem iepirkuma līguma pienācīgai un kvalitatīvai izpildei.

Projekta ietvaros piegādājamo klientu attiecību vadības sistēmas licenču licencēšanas kārtību nosaka SugarCRM Inc. kompānija un klients var lietot produktu iepirkto licenču apjomā. Licencēšanas kārtība neparedz atteikšanos no jau iegādātajām licencēm un pārrēķina iespēju atkarībā no faktisko lietotāju skaita vai izmantoto licenču skaita.

Piedāvātā cena visā iepirkuma līguma darbības laikā netiks paaugstināta.

|  |  |
| --- | --- |
| **Pasūtītājs:****Rīgas Tehniskā universitāte**Reģ. Nr. 3341000709Kanclers\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/I.Eriņš/  | **Piegādātājs:****AS “Exigen Services Latvia”**Reģ. Nr. 40003275598Valdes priekšsēdētājs\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ I.Puksts/ |