

**Tirgus izpēte  
Zāļu valsts aģentūras  
informācijas sistēmas  
uzturēšanai un attīstības  
darbiem**

2019. gada 26. marts

# 1. TIRGUS IZPĒTES MĒRĶI UN NOSACĪJUMI

## 1.1. Mērķi

SIA "Ernst & Young Baltic" Klienta vārdā veic Zāļu valsts aģentūras informācijas sistēmas (ZVAIS) uzturēšanas un attīstības darbu tirgus izpēti.

Attīstības darbi, izmantojot *Agile* spējās izstrādes metodoloģiju, ietver piecu procesu, tai skaitā inspekciju pārvaldības un pašapkalpošanās funkcionalitātes ieviešanu.

Šīs tirgus izpētes mērķis ir noteikt potenciālos ZVAIS uzturēšanas un attīstības darbu veicējus, kā arī aptuveno attīstības darbu finanšu ietilpību. Potenciālajiem pretendentiem lūdzam tirgus izpēti ietvaros norādīt šādus aspektus:

- ▶ **attīstības darbu (ZVAIS papildu funkcionalitātes) izstrādes izmaksas**, pieņemot, ka ieviešanas izmaksas ietver funkcionalitātes izstrādes/pielāgošanas un ieviešanas izmaksas;
- ▶ **uzturēšanas izmaksas**.

## 1.2. Nosacījumi

Tirgus izpēti dalībniekiem, piedāvājot ZVAIS uzturēšanas darbus un funkcionalitātes attīstības darbus, jāņem vērā šādi galvenie ZVAIS darbības un attīstības priekšnoteikumi:

- ▶ Pasūtītājs izprot un sagaida, ka Sistēmas attīstības darbi tiks īstenoti, izmantojot *Agile* spējās izstrādes metodoloģiju. Pasūtītājs ir gatavs dokumentāciju un sistēmas funkcionalitāti akceptēt pa daļām;
- ▶ tirgus izpēti materiālā iekļautā funkcionalitāte nav uzskatāma par galējo ZVAIS attīstības darbu darba uzdevuma tvērumu, iekļautā funkcionalitāte norāda būtiskākos Sistēmas attīstības aspektus;
- ▶ tirgus izpēti ietvaros tiks ievērota **konfidencialitāte**, neizpaužot potenciālo pretendentu sniegto informāciju trešajām pusēm.
- ▶ Zāļu valsts aģentūras biznesa procesi tiek īstenoti, izmantojot esošo ZVAIS. ZVAIS veidota pēc moduļu principa, kur katrs modulis funkcionāli nodrošina konkrēta biznesa procesa plūsmu.
- ▶ ZVAIS raksturo šādi tehniskie parametri:
  - Operētājsistēmas – AIX 7.2;
  - Datubāzu vadības sistēma – IR Oracle Database 12c Standard Edition Release 12.1.0.2.0 - 64bit Production
  - Lietojuma programmatūra Oracle WebLogic Server (WLS\_PRODUCT\_VERSION=10.3.6.0);
  - Oracle Discoverer 11g dinamisko atskaišu ģenerēšanas rīks.
- ▶ Pasūtītājs vēlas iepirkt Sistēmas attīstības darbus, plānotā attīstības funkcionalitāte norādīta tālāk dokumentā.

## 2. Pārskats par uzturēšanas darbiem

Pasūtītājs plāno iepirkt ZVAIS uzturēšanas pamatpakalpojumus par fiksētu cenu. Sistēmas uzturēšanas pakalpojumi ietver tehnisko atbalstu esošajai Pasūtītāja pamatdarbības sistēmai ZVAIS līdz šajā tehniskajā specifikācijā paredzētās funkcionalitātes (attīstības darbu) izstrādāšanai un visas sistēmas ZVAIS uzturēšanu pēc izstrādāto papildinājumu (t.sk. jaunu moduļu) ieviešanas produkcijas vidē.

Tehniskais atbalsts jānodrošina 5 (piecu) gadu periodā no līguma noslēgšanas brīža šādai funkcionalitātei:

- 1) Esošā ZVAIS ietvaros izveidotā funkcionalitāte(esošā sistēma):
  - Zāļu reģistra modulis;
  - Zāļu cenu modulis;
  - Zāļu ieviešanas un izvešanas atļauju piešķiršanas modulis;
  - Zāļu patēriņa statistikas modulis;
  - Narkotiku aprites uzskaites un kontroles modulis;
  - Farmaceutiskās darbības uzņēmumu (aptiekas, zāļu ražotnes un lieltirgotavas) atbilstības novērtēšanas modulis;
  - Farmaceutiskās darbības uzņēmumu (aptiekas, zāļu ražotnes un lieltirgotavas) licencēšanas modulis;
  - Arhīva modulis;
  - Administrēšanas modulis;
  - Grāmatvedības (Horizon) sasaistes modulis;
  - Dinamiskās atskaites, kas izveidotas izmantojot Oracle Discoverer risinājumu.
- 2) Šīs TS ietvaros izstrādājamā ZVAIS funkcionalitāte:
  - Inspekciju pārvaldība;
  - Pašapkalpošanās funkcionalitāte;
  - Klientu attiecību vadība;
  - Lietotāju pārvaldība;
  - Sistēmas vispārējie procesi.

Uzturēšanas pakalpojumi ietver šādas prasības:

Nr.	Prasība	Apraksts	Obligātums
UZP-1	Esošā ZVAIS uzturēšana	<p>Izstrādātājam TS ietvaros ir jānodrošina esošā ZVAIS uzturēšana, tajā skaitā jānodrošina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uzturēšanas pieteikumu apstrādes sistēma, kurā Pasūtītājs var ziņot par problēmām un sekot līdz problēmu novēršanai;</li> <li>- Nodalīta uzskaites par pieteikumiem, kas attiecināmi uz esošās sistēmas uzturēšanu un no jauna veidojamo funkcionalitāti.</li> <li>- Informācijas par pārņemšanas brīdī reģistrētajiem, bet nenovērstajiem pieteikumiem iekļaušanai pieteikumu apstrādes sistēmā.</li> </ul>	Obligāta
UZP-2	Uzturēšanas pieteikumu apstrādes sistēma	<p>Izstrādātājam jānodrošina uzturēšanas process, tai skaitā:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Piegādātās programmatūras uzturēšanas darbi;</li> <li>- Problēmu pieteikumu apstrāde;</li> <li>- Izmaiņu pieprasījumu novērtēšana un realizēšana;</li> <li>- Lietotāju atbalsta nodrošināšana.</li> </ul> <p>Sistēmā reģistrētajam pieteikumam jā satur vismaz šāda informācija:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pieteikuma būtība</li> </ul>	Obligāta

Nr.	Prasība	Apraksts	Obligātums
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pieteikuma klasifikācija saskaņā ar UZP-5 prasību</li> <li>- Informācija par pieteicēju un pieteikuma reģistrācijas datumu un laiku.</li> <li>- Informācija par reakcijas un novēršanas datumu un laiku un informācija par Izpildītāja darbinieku kurš tos</li> <li>- Informācija par Pasūtītāja darbinieku, kurš apstiprinājis novēršanas faktu.</li> </ul>	
UZP-3	Uzturēšanas un sistēmas pilnveidošanas pakalpojumu periods	Pretendentam jānodrošina uzturēšanas un pilnveidošanas pakalpojumu sniegšana 5 gadu periodā no līguma parakstīšanas brīža	Obligāta
UZP-4	ZVAIS lietotāju atbalsts	<p>Jānodrošina ZVAIS lietotājiem iespēja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pieteikt problēmu vai izmaiņu pieprasījumu, izmantojot Uzturēšanas pieteikumu sistēmu</li> <li>- Telefoniskām vai klātienes konsultācijām par sistēmas lietošanu ar Piegādātāja tehnisko speciālistu (gaidīšanas laiks savienojumam nedrīkst pārsniegt 15 minūtes darba laikā).</li> </ul>	Obligāta
UZP-5	Uzturēšanas pieteikumu klasifikācija	<p>Uzturēšanas pieteikumi, ko Pasūtītājs vai tā pārstāvis reģistrē Pieteikumu apstrādes sistēmā iedalāmi vismaz šādās grupās:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Problēmu pieteikumi;</li> <li>- Izmaiņu pieprasījumi.</li> </ul> <p>Uzturēšanas pieteikumi un izmaiņu pieprasījumi klasificējami saskaņā ar to ietekmi uz ZVAIS darbību:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kategorija - „Avārija” – problēma vai produkta defekts izraisa pilnīgu sistēmas darbības apstāšanos un/vai darbs nevar tikt turpināts - nevar izpildīt sistēmas funkciju vai apdraud sistēmas drošību (pieejamību, integritāti, konfidencialitāti), vai iesniegtā.</li> <li>2. kategorija - „Kļūda, kuru nevar apiet” – problēma vai produkta defekts izraisa programmatūras kļūdu vai nekorektu darbību, kas rada lielus funkcionalitātes un iespēju zudumus vai var apdraudēt sistēmas drošību (pieejamību, integritāti, konfidencialitāti). Nav zināms (Pasūtītājam) pieņemams problēmas apiešanas risinājums, tomēr ir iespējams darbu turpināt ierobežotā režīmā.</li> <li>3. kategorija „Kļūda, kuru var apiet” – problēma vai produkta defekts izraisa minimālus funkcionalitātes un iespēju zudumus. Ietekme uz sistēmu ir mazsvarīga / sagādā zināmas neērtības – ir zināms cits izpildes variants</li> <li>4. kategorija „Izmaiņu pieprasījums” - pieteikums, kurš tiek klasificēts kā izmaiņu pieprasījums, ja nepieciešamas izmaiņas vai papildinājumi sistēmā, vai izstrādes laikā mainīti programmatūras akcepttestēšanas kritēriji.</li> <li>5. kategorija „Konsultācija” – sistēmā nav kļūda, bet ir radusies neskaidrība par sistēmas darbību vai funkcionalitāti,</li> </ol>	Obligāta

Nr.	Prasība	Apraksts	Obligātums
		izmantošanu, u.c. Konsultācijas var tikt sniegtas gan Pretendenta pieteikumu apstrādes sistēmā, gan pa telefonu vai e-pastā, gan klātienē.	
UZP-6	Reakcijas laiki uz problēmu ziņojumiem	Izpildītājam jānodrošina šādi reakcijas laiki, kas veidojas no problēmu pieteikšanas brīža līdz brīdim, kad Pasūtītājs saņem informāciju ar par to, ka uzturēšanas pieteikums ir apstrādāts un reģistrēts: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) 1. kategorija: līdz 2 darba stundām;</li> <li>ii) 2. kategorija: līdz 4 darba stundām;</li> <li>iii) 3. kategorija: līdz 1 darba dienai (8 darba stundām);</li> <li>iv) 4. kategorija: līdz 5 darba dienām (40 darba stundām);</li> <li>v) 5. kategorija: Gaidīšanas laiks savienojumam nedrīkst pārsniegt 15 minūtes darba laikā.</li> </ul>	Obligāta
UZP-7	Darba laiks	Uzturēšanas pieprasījumu reakcijas laiki tiek aprēķināti darba stundās saskaņā ar šādu darba laika periodu: Latvijas republikā noteiktās darba dienas 8:30-17:00. Pieteikumi, kuri iesniegti ārpus šī laika perioda uzskatāmi par iesniegtiem sākot ar nākošo darba laika periodu. Ja reakcija uz uzturēšanas pieteikumu tiek sniegta ārpus darba laika, tad uzskatāms, ka tā notikusi iepriekšējā darba laika perioda beigās.	Obligāta
UZP-8	Problēmu novēršana	Izpildītājam jānodrošina šādi problēmu novēršanas laiki, kas veidojas no problēmu reģistrēšanas brīža, kad Pasūtītājs saņem informāciju ar par to, ka problēmu ziņojums ir apstrādāts un reģistrēts, līdz brīdim, kad Izpildītājs pabeidzis visus nepieciešamos darbus pie problēmu novēršanas un informējis par to Pasūtītāju: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) 1., un 2., kategorijas pieteikumi, ir jārisina nepārtraukti līdz problēmas novēršanai un problēmas jānovērš ne vēlāk kā 8 (astoņu) darba stundu laikā</li> <li>ii) pārējos pieteikumus Izpildītājs risina atbilstoši reģistrācijas brīdī norādītajam izpildes termiņam, to saskaņojot ar Pasūtītāju.</li> </ul> Problēma uzskatāma par novērstu vai izmaiņu pieprasījums par realizētu, kad nepieciešamie labojumi uzstādīti pasūtītāja ekspluatācijas vidē.	Obligāta
UZP-9	Reakcijas laika uz problēmu ziņojumu pieteikumu un problēmu novēršanas laika pārsniegšana	Problēmu novēršanas laika pārsniegšanas gadījumā Izpildītājam savlaicīgi jāinformē Pasūtītājs par to, ka problēmu novēršanai nepieciešams papildu laiks un jāsaskaņo tālākā rīcība, kā arī plānotais problēmu novēršanas laiks. Reakcijas laika pārsniegšanas gadījumā Izpildītājam jāsniedz informācija Pasūtītājam par reakcijas laika pārsniegšanas iemesliem, kā arī jānodrošina problēmu novēršana laikā, kas ir samazināts par pārsniegto reakcijas laiku.	Obligāta
UZP-10	Papildinājumu un izmaiņu ieviešana	Pretendentam par papildus samaksu jānodrošina Sistēmas izmaiņu un papildināšanas darbu izpilde. Darbi veicami pamatojoties uz Pasūtītāja un pretendenta abpusēji saskaņotiem izmaiņu pieprasījumiem.	Obligāta

Nr.	Prasība	Apraksts	Obligātums
		<p>Informācijas sistēmas papildinājumu izstrāde ietver šādas darbības:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informācijas sistēmas attīstības plāna izstrāde un uzturēšana;</li> <li>- Informācijas sistēmas papildinājumu identifikācija, sākotnējā analīze un novērtēšana;</li> <li>- Informācijas sistēmas papildinājumu izstrāde un testēšana;</li> <li>- Informācijas sistēmas papildinājumu ieviešana;</li> <li>- dokumentācijas izstrāde vai aktualizēšana atbilstoši veiktajām izmaiņām.</li> </ul> <p>Izmaiņu pieprasījumu un darbietilpības novērtēšana veicama saskaņā ar darbietilpības novērtēšanas metodikām, ko Pretendents piedāvājis izmantot.</p>	

### Informācija par ZVAIS uzturēšanu (01.01.2018 – 18.03.2019)

Pasūtītājs no 01.01.2018 līdz 18.03.2019 problēmu un izmaiņu pieteikumu vadības sistēmā ir reģistrējis:

- 59 Izmaiņu pieprasījumus;
- 75 sistēmas kļūdas (gadījumi, kad sistēma nav strādājusi atbilstoši un/vai atgriezusi nepareizu rezultātu);
- katastrofiskus sistēmas darbības atteices gadījumu šajā periodā nav bijis;
- 47 konsultācijas par sistēmas darbību.

Pasūtītājs nodrošinās iespēju Pretendentam iepazīties klātienē – pasūtītāja telpās Jersikas ielā 15, Rīgā ar:

- Sistēmas uzturēšanas darbu un izmaiņu pieprasījumu žurnālu;
- Pasūtītāja rīcībā esošo sistēmas dokumentāciju, t.sk.:
  - o ZVAIS lietotāja un administratora dokumentāciju;
  - o ZVAIS programmatūras prasību specifikāciju ar programmatūras projektējuma aprakstu;
  - o Datubāzes aprakstu;
  - o Saskaņošanas aprakstus, t.sk.:
    - ZVAIS - ELDIS saskaņošanas projektējuma aprakstu;
    - ZVAIS – NVD saskaņošanas projektējuma aprakstu;
    - Horizon integrācijas ar ZVAIS aprakstu.

### 3. Pārskats par plānotajiem attīstības darbiem

Attīstības darbus Pasūtītājs plāno veikt pakāpeniski, atbilstoši Sistēmas attīstības budžetam 24 (divdesmit četru) mēnešu laikā, izmantojot Agile spējās izstrādes metodoloģijas labo praksi.

Zemāk tabulās ir norādīti ZVAIS potenciālo attīstības darbu funkcionālie moduļi, kuros norādīti biznesa procesu apakšprocesi.

Tabula Nr. 1 ZVAIS attīstības darbu funkcionālie moduļi.

	Soļi	Akceptēšanas kritēriju skaits	Storypunkti
<b>Inspekciju pārvaldība</b>	<b>162</b>	<b>130</b>	<b>14624</b>
<b>1. Inspekciju plānošana</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
<b>2. Inspekciju uzsākšana:</b>			

	Soļi	Akceptēšanas kritēriju skaits	Storypunkti
2.1 Inspekcijas pieteikuma izskatīšana;	4	4	32
2.2 Informācijas pieprasījuma formas izveide;	4	4	40
2.3 Aizpildītas informācijas pieprasījuma formas apstrāde;	7	6	56
2.4 Pieteikumu noraidīšana.	8	3	31
<b>3. Inspekcijas īstenošana:</b>			
3.1 Inspekcijas notikuma izveide;	15	6	54
3.2 Pārbaudes paziņojuma vēstules izveide;	5	5	35*
3.3 Novērojumu fiksēšana par saņemto dokumentāciju;	2	3	16**
3.4 Klātienēs pārbaudes īstenošana.	2	5	39
4. Pārbaudes rezultātu sagatavošana;	21	16	170
5. Trūkumu novēršanas plāna (CAPA plāna) izveide;	9	14	130
6. Trūkumu novēršanas plāna (CAPA plāna) uzraudzība;	10	10	110
7. Papildu (follow-up) pārbaudes īstenošana;	19	2	52
8. Gala ziņojuma izveide;	14	15	103
9. Trūkumu novēršanas progresa ziņojuma izveide;	12	12	84
10. Rēķinu izrakstīšanas iniciēšana par sniegtajiem pakalpojumiem;	6	2	20
11. Apliecinājumu izsniegšana un pārvaldība.			
11.1. Lēmuma reģistrēšana un vēstules izveide par pieņemto lēmumu	11	8	62
11.2. Apliecinājuma dokumenta izveide	4	7	43
11.3. Apliecinājumu pārvaldība	6	5	32
<b>Pašapkalpošanās funkcionalitāte</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>483</b>
1. Ārējo sistēmas lietotāju funkcionalitāte;	35	7	119
2. Iestādes darbinieku funkcionalitāte;	22	4	72
3. Klientu funkcionalitāte	47	10	164
<b>Klientu attiecību vadība</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>652</b>
1. Klientu reģistra pārvaldība;	6	4	32
2. Objektu reģistra pārvaldība;	6	4	32
3. Notikumu reģistra pārvaldība;	6	4	36
4. Pilnvaru reģistra pārvaldība;	6	3	27
5. Pakalpojumu reģistra pārvaldība;	6	3	24
6. Apliecinājumu reģistra pārvaldība.	6	2	20
<b>Lietotāju pārvaldība</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>47</b>
1. Lietotāju tiesību pārvaldība.	6	7	47
<b>Sistēmas vispārējie procesi</b>	<b>82</b>	<b>41</b>	<b>1394</b>
1. Dokumentu un datu pārvaldība;			
1.1. Izejošās dokumentu plūsmas apstrāde	6	4	36

	<b>Soļi</b>	<b>Akceptēšanas kritēriju skaits</b>	<b>Storypunkti</b>
<b>1.2. Ienākošās dokumentu plūsmas apstrāde</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>42</b>
<b>2. Datu analīze un atskaišu pārvaldība;</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>46</b>
<b>3. Sadarbība ar trešajām pusēm;</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>90</b>
<b>4. Sistēmas administrēšanas funkcionalitāte.</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>92</b>

Būtiskākā funkcionalitāte saistāma ar inspekciju pārvaldības procesu un pašapkalpošanās funkcionalitāti (detalizētākus aprakstus skatīt Pielikums Nr. 1 – Inspekciju pārvaldības procesa un pašapkalpošanās funkcionalitātes detalizētāks apraksts).

Katram no augstāk tabulā minētajiem apakšprocesiem vai apakšprocesa daļai ir izveidots vismaz viens lietotājstāsts, kopā veidojot 34 lietotājstāstu.

Nākotnes plānotās ZVAIS arhitektūras attēlojumu skatīt Pielikums Nr. 3 – Plānotā ZVAIS nākotnes arhitektūra.

\* un \*\* Lietotājstāsta paraugus skatīt Pielikums Nr. 2 – Lietotājstāsta paraugs.



## 4. Informācijas sniegšanas nosacījumi

Lūdzam Jūs iesniegt sākotnējo informāciju par Jūsu piedāvāto risinājumu, aizpildot turpmāk šajā dokumentā prasīto informāciju un līdz **2019. gada 9. aprīlim plkst. 12:00** nosūtīt to uz e-pastu [raimonds.babans@lv.ey.com](mailto:raimonds.babans@lv.ey.com).

Tabula Nr. 2 ZVAIS attīstības darbu un uzturēšanas izmaksas.

Izmaksu pozīcija	Stundas likmes cena (EUR, bez PVN)	Stundu skaits	Kopējā summa bez PVN
Izstrāde	<b>Funkcionalitātes apgabali</b>		
	1. Inspekciju pārvaldība		
	2. Pašapkalpošanās funkcionalitāte		
	3. Klientu attiecību vadība		
	4. Lietotāju pārvaldība		
	5. Sistēmas vispārējie procesi		
Ieviešana un uzturēšana	1. Infrastruktūras izveide un uzturēšana (ietverot izstrādes, testa un ekspluatācijas vides)		
	2. Esošās sistēmas ekspluatācija un uzturēšana (mēnesī) <sup>1</sup>		
Uzturēšanas izmaiņu pieprasījumu realizācijas stundas likme			
Programmatūras licenču izmaksas (gadā)			
Programmatūras licencēšanas modelis <sup>2</sup>			

<sup>1</sup> Pieņemot, ka uzturēšanas pieprasījumu skaits nepārsniedz šī dokumenta 2. sadaļā norādīto.

<sup>2</sup> Lūdzam norādīt komponentes, kas veido licencēšanas izmaksas, piemēram – vienlaicīgs lietotāju skaits, laika licence, programmatūras īre, vai citas.

## 5. Pielikumi

### Pielikums Nr. 1 – Inspekciju pārvaldības procesa un pašapkalpošanās funkcionalitātes detalizētāks apraksts

#### Inspekciju pārvaldība:

Sistēmas lietotājiem ar atbilstošām tiesībām jānodrošina iespēju veikt vismaz šāda būtiskākā funkcionalitāte:

- ▶ iniciēt inspekciju gada plāna izveidi un pēc nepieciešamības veikt tajā izmaiņas;
- ▶ iniciēt plānveida, neplānotas vai nepaziņotas inspekcijas uzsākšanu, izvēloties objektu un tam izveidojot jaunu notikumu;
- ▶ izveidot pārbaudes paziņojuma vēstuli ar pārbaudes programmu, publicēt to klientam klienta darba vietā;
- ▶ izveidot informācijas pieprasījuma formu, publicēt to klientam aizpildīšanai;
- ▶ izskatīt klienta aizpildīto dokumentu formu un tai pievienotos dokumentus, norādot vai saņemtā informācija ir pilnīga, kā arī nepieciešamības gadījumā pieprasot papildus informāciju;
- ▶ noraidīt vai virzīt tālāk tādu klienta iesniegto pieteikumu, kas iniciē pārbaudes īstenošanu;
- ▶ klātienē pārbaudes laikā veikt piezīmes un, ja nepieciešams, uzņemt un formai pievienot fotouzņēmumus vai cita veida dokumentus par pārbaudes laikā novēroto;
- ▶ atvērt jaunu ziņojuma formu, to piesaistīt notikumam un iniciēt automātisku datu ielasīšanu no Sistēmā pieejamajiem datiem;
- ▶ ziņojumam nepieciešamības gadījumā pievienot pārbaudes ietvaros veiktās piezīmes un novērojumus (tai skaitā arī no pašnovērtējuma formas);
- ▶ izveidot kontrolziņojuma dokumentu/primāro ziņojuma dokumenta sagatavi;
- ▶ iespēja klientam iepazīties ar kontrolziņojuma projektu/primāro ziņojumu ar iespēju to komentēt;
- ▶ izvērtēt klienta sniegtos komentārus un izveidot kontrolziņojuma dokumentu un pavadvēstules dokumentu, iniciējot to izveidi no Sistēmā pieejamajām standarta dokumentu veidnēm un iniciējot to saskaņošanas darbplūsmu;
- ▶ iniciēt trūkumu novēršanas plāna (CAPA plāna) formas izveidi objektam;
- ▶ apstiprināt vai noraidīt klienta piedāvāto trūkumu novēršanas plānu (CAPA plānu) katram identificētajam trūcumam individuāli, veicot piezīmes un nododot informāciju klientam par trūkuma noraidīšanas iemesliem;
- ▶ veikt CAPA plāna izpildes uzraudzību;
- ▶ iniciēt gala ziņojuma izveidi Sistēmā, tai skaitā iniciējot gala ziņojuma izveidi no Sistēmā pieejamās standarta dokumentu veidnes;
- ▶ iniciēt trūkumu novēršanas progresa ziņojuma izveidi Sistēmā, tai skaitā iniciējot trūkumu novēršanas progresa ziņojuma izveidi no Sistēmā pieejamās standarta dokumentu veidnes;
- ▶ iniciēt un īstenot papildu (*follow-up*) pārbaudes;
- ▶ iniciēt rēķina izrakstīšanu par sniegtajiem pakalpojumiem;
- ▶ izsniegt (tai skaitā izsniegt atkārtoti), apturēt un anulēt izsniegto apliecinājumu;
- ▶ veikt citas darbības, atbilstoši zemāk lietotārstāstos un procesu shēmās norādītajam.

#### Pašapkalpošanās funkcionalitāte:

Sistēmai jābūt grafiskai klientu pašapkalpošanās saskarnei, kam ZVAIS lietotājam – klientam un ZVAIS lietotājam – ārējam sistēmas lietotājam jānodrošina iespēju veikt vismaz šāda funkcionalitāte:

ZVAIS lietotājam – ārējam sistēmas lietotājam:

- ▶ piekļūt publiskajai sistēmas saskarnei;
- ▶ aplūkot tajā sev saistošu saturu;
- ▶ aizpildīt iesniegumu par vēlmi iegūt atbilstības apliecinājumu, iepriekš autentificējoties Sistēmā, to parakstīt un iesniegt;
- ▶ saņemt Sistēmas veidotu paziņojumu uz e-adresi par dokumenta saņemšanu.

ZVAIS lietotājam – iestādes darbiniekam:

- ▶ piekļūt publiskajai sistēmas saskarnei;
- ▶ autentificēties, izmantojot lietotājvārdu un paroli;
- ▶ aplūkot tajā sev saistošu saturu;
- ▶ lejupielādēt statistikas atskaites vai atvērto datu kopas.

ZVAIS lietotājam – topošam klientam ar pagaidu kontu un ZVAIS lietotājam – klientam pieejama vismaz šādas iespējas (detalizētas prasības aprakstītas zemāk lietotājstāstos):

- ▶ autentificēties, izmantojot Latvija.lv risinājumu;
- ▶ aizpildīt, parakstīt un nosūtīt dažādas pieteikuma vai iesniegumu formas, izmantojot klienta saskarni;
- ▶ atteikt pieteikto inspekciju;
- ▶ aizpildīt un nosūtīt no ZVA saņemtu informācijas pieprasījuma formu, tai pievienot dokumentus vai komentārus, izmantojot klienta saskarni;
- ▶ aplūkot un komentēt kontrolziņojuma projektu;
- ▶ aizpildīt un nosūtīt no ZVA saņemtu CAPA plāna izveides formu, sniegt komentāru par pārbaudes laikā identificēto trūkumu vai norādīt laiku un plānoto darbību tā novēršanai;
- ▶ ziņot trūkumu novēršanas darbības par individuāliem ierakstiem CAPA plānā;
- ▶ uzsākt saraksti ar ZVA;
- ▶ lejupielādēt *PDF* formātā visus klienta kontā publicētos dokumentus, tai skaitā vismaz kontrolziņojumu, CAPA plānu, gala ziņojumu un ZVA izsniegto apliecinājumu (ja attiecināms);
- ▶ pārvaldīt kontam piesaistītos lietotājus un to lomas;
- ▶ aplūkot un pieteikt izmaiņas datus savā profilā.

## Pielikums Nr. 2 – Lietotājistāsta paraugs

Tabula Nr. 3 Lietotājistāsta paraugs – pārbaudes paziņojuma vēstules izveide.

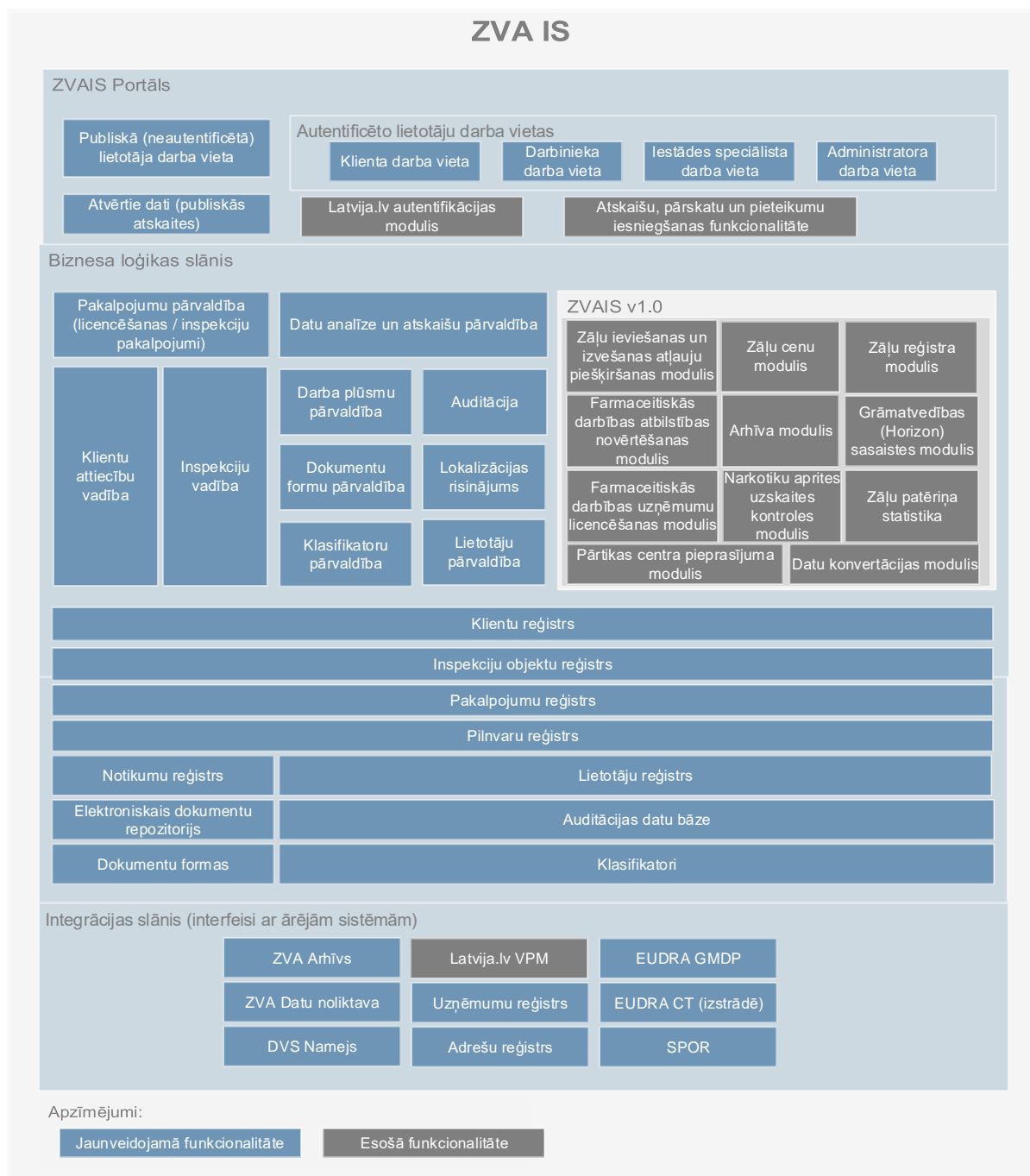
<b>BPP-1. Pārbaudes paziņojuma vēstules izveide</b>	
<b>Mērķis</b>	Nodrošināt inspekcijas objektu informēšanu elektroniski par inspekcijas uzsākšanu, plānotajiem klātienes inspekcijas datumiem un pārbaudes programmu.
<b>Lietotāja loma, uz kuru attiecas darbība</b>	ZVA lietotājs - inspektors
<b>Scenārijs</b>	<p>Sistēmā jānodrošina ZVAIS lietotājam – inspektoram iespēju izveidot pārbaudes paziņojuma vēstuli ar inspekcijas programmu no Sistēmā pieejamajām veidnēm.</p> <p>Jānodrošina pēc iespējas automātiska Sistēmā pieejamo datu ielasīšana par klientu/objektu vēstules sagatavē un nepieciešamības gadījumā jānodrošina iespēju pārbaudes paziņojuma vēstuli inspektoram precizēt, izmantojot <i>MS Office</i> vai ekvivalentu programmatūru.</p> <p>Jānodrošina Sistēmas lietotājam ar atbilstošām tiesībām iespēju pēc vēstules izveides sistēmā iniciēt tās saskaņošanas, lietvedības numura piešķiršanas un publicēšanas darbplūsmu šī izejošā dokumenta apstrādei atbilstoši lietotājistāstam SVPP-1 "Izejošās dokumentu plūsmas apstrāde", kā arī norādīt, vai dokuments publicējams klienta darba vietā Sistēmā vai nosūtāms klientam pa pastu.</p>
<b>Akceptēšanas kritēriji</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ZVAIS lietotājs - inspektors ar atbilstošām tiesībām var izveidot no Sistēmā pieejamām veidnēm pārbaudes paziņojuma vēstuli;</li> <li>2. Sistēma automātiski ielasa Sistēmā pieejamos datus par klientu/objektu vēstules veidnē;</li> <li>3. ZVAIS lietotājs – inspektors var nepieciešamības gadījumā labot izveidoto vēstuli, izmantojot <i>MS Office</i> vai ekvivalentu programmatūru;</li> <li>4. ZVAIS lietotājs – inspektors var veikt atzīmi, vai vēstule ir nosūtāma pa pastu vai arī publicējama klienta darba vietā Sistēmā;</li> <li>5. Sistēma veic paredzēto darbplūsmu izejošā dokumenta apstrādē atbilstoši "Izejošās dokumentu plūsmas apstrāde" kritērijiem.</li> </ol>
<b>Procesa shēma</b>	Biznesa procesa shēma "Inspekcijas īstenošana" (5.-12. solis)
<b>Prioritāte</b>	1. prioritāte

Tabula Nr. 4 Lietotājistāsta paraugs – novērojumu fiksēšana par saņemto dokumentāciju.

<b>BPP-2. Novērojumu fiksēšana par saņemto dokumentāciju</b>	
<b>Mērķis</b>	Nodrošināt novērojumu, secinājumu fiksēšanas iespējas par saņemto dokumentāciju strukturētā veidā.
<b>Lietotāja loma, uz kuru attiecas darbība</b>	Sistēmas lietotājs ar atbilstošām tiesībām
<b>Scenārijs</b>	Gan dokumentu pārbaudes ietvaros, gan sagatavošanās ietvaros klātienes pārbaudei jānodrošina iespēju Sistēmas lietotājam ar atbilstošām tiesībām izskatīt saņemtos dokumentus un veikt piezīmes

<b>BPP-2. Novērojumu fiksēšana par saņemto dokumentāciju</b>	
	un ievadīt jebkurus novērojumus par katru saņemto dokumentu individuāli Sistēmā pieejamā formā (4).
<b>Akceptēšanas kritēriji</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistēmas lietotājs ar atbilstošām tiesībām var aplūkot un izskatīt klienta iesniegtos dokumentus (2);</li> <li>2. Sistēmas lietotājs ar atbilstošām tiesībām var veikt piezīmes un norādīt jebkurus novērojumus par katru saņemto dokumentu individuāli Sistēmā pieejamā formā (8).</li> <li>3. Sistēma saglabā inspektora ievadītos datus strukturētā veidā elektronisko datu repositoriņā (4).</li> </ol>
<b>Procesa shēma</b>	Biznesa procesa shēma "Pārbaudes īstenošana" (19.-20. solis)
<b>Prioritāte</b>	1. prioritāte

## Pielikums Nr. 3 – Plānotā ZVAIS nākotnes arhitektūra



Attēls Nr. 1 Plānotā ZVAIS nākotnes arhitektūra.