**PRETENDENTA PIEDĀVĀJUMS**

**Valsts ieņēmumu dienesta rīkotajam iepirkumam**

**“Konfliktu vadība, smago sarunu vešana - darbs ar sarežģītiem klientiem ”**

**Iepirkuma identifikācijas Nr. FM VID 2024/183**

Pretendents\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, reģistrācijas Nr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, parakstot pretendenta piedāvājumu,

* apliecina, ka nodrošinās iepirkuma “Konfliktu vadība, smago sarunu vešana, darbs ar sarežģītiem klientiem”, ID Nr.FM VID 2024/183 izpildi atbilstoši obligātajām (minimālajām) tehniskajām prasībām un finanšu piedāvājumā noteiktajām cenām;
* piekrīt visiem Iepirkuma nolikuma 4. pielikumā ietvertā līguma noteikumiem un apņemas līguma slēgšanas tiesību piešķiršanas gadījumā bez ierunām parakstīt minēto līgumu un pildīt visus tā noteikumus;
* apliecina, ka iepirkuma līguma saistību izpildē neveiks darījumus (neiegādāsies preces vai pakalpojumus) ar tādu fizisku vai juridisku personu, kurai tieši vai netieši ir piemērotas (tai skaitā tās dalībniekam, valdes vai padomes loceklim, patiesā labuma guvējam, pārstāvēttiesīgai personai vai prokūristam, vai personai, kura ir pilnvarota pārstāvēt juridisko personu darbībās, kas saistītas ar filiāli, vai personālsabiedrības biedram, tā valdes vai padomes loceklim, patiesā labuma guvējam, pārstāvēttiesīgai personai vai prokūristam, ja juridiskā persona ir personālsabiedrība) starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts sankcijas;
* apliecina, ka uz pretendentu neattiecas Padomes Regulas (ES) Nr. 833/2014 (2014. gada 31. jūlijs) 5.k. panta 1.punktā noteiktais, proti, pretendents (tai skaitā pretendenta apakšuzņēmējs/-i) nav:

a) Krievijas valstspiederīgais, fiziska persona, kas uzturas Krievijā, vai juridiska persona, vienība vai struktūra, kura iedibināta Krievijā;

b) juridiska persona, vienība vai struktūra, kuras īpašumtiesības vairāk nekā 50 % apmērā tieši vai netieši pieder šā punkta a) apakšpunktā minētajai vienībai;

c) fiziska vai juridiska persona, vienība vai struktūra, kas darbojas a) vai b) apakšpunktā minētās vienības vārdā vai saskaņā ar tās norādēm, tostarp, ja uz tiem attiecas vairāk nekā 10 % no līguma vērtības, apakšuzņēmēji, piegādātāji vai vienības, uz kuru spējām paļaujas publiskā iepirkuma direktīvu nozīmē.

1. **Tehniskais piedāvājums**

*1.tabula*

| **Nr.** **p.k.** | **Obligātās (minimālās) prasības** |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Iepirkuma priekšmets**  |
|  | Mācības konfliktu vadībā, smago sarunu vešanā - darbā ar sarežģītiem klientiem (turpmāk – Mācības). |
|  | **Mācību izpildes mērķis**  |
|  | Mācības Valsts ieņēmumu dienesta (turpmāk – VID) nodarbinātajiem ar mērķi veicināt komunikācijas prasmes nestandarta situācijās un uzlabotu nodarbināto emocionālo pašregulāciju. |  |
|  | Mācības tiek veiktas saskaņā ar Mācību programmas saturu (1.pielikums). |  |
|  | **Mācību norises vieta, laiks un ilgums**  |
|  | Pakalpojumu sniedzējam jānodrošina mācības Pasūtītāja telpās:- Talejas iela 1, Rīga; - Klusā iela 4a, Daugavpils; - Liepājas iela 48, Kuldīga; - Beātes iela 49, Valmiera.  |  |
|  | Pasūtītājs mācību telpās nodrošina tāfeli un projektoru, citus nepieciešamos tehniskos un materiālos līdzekļus nodrošina pakalpojuma sniedzējs. |  |
|  | Mācību norise klātienē, Pasūtītāja darba dienās no plkst.09:00 līdz 17:00 atbilstoši Pasūtītāja un Pretendenta savstarpēji saskaņotam Mācību grafikam. |  |
|  | Mācību kursa ilgums 24 (divdesmit četras) akadēmiskās stundas\*, 3 (trīs) dienas katrā pa 8 (astoņām) akadēmiskajām stundām. Vienas mācību dienas ilgums ne ilgāk kā 8 (astoņas) akadēmiskās stundas, neieskaitot pārtraukumu un reģistrācijas laiku.*\*1 (viena) akadēmiskā stunda 45 minūtes.*  |  |
|  | Līguma darbības termiņā kopējais Mācību kursa grupu skaits līdz 34 (trīsdesmit četrām) grupām, līdz 12 (divpadsmit) dalībniekiem grupā. |  |
|  | **Metodiskais nodrošinājums un mācību kursa sniegšanas kārtība** |
|  | Pirms Mācību uzsākšanas pakalpojumu sniedzējs nodrošina priekšizpēti. Par priekšizpētes veidu/veidiem un izmantojamajām metodēm un priekšizpētei nepieciešamo stundu skaitu, Pakalpojuma sniedzējs un Pasūtītājs vienojas 2 (divu) nedēļu laikā no Līguma stāšanās spēkā. Pakalpojuma sniedzējs norāda un pamato, viņaprāt, efektīvākās priekšizpētes darba metodes, elektroniski nosūtot pasūtītāja pilnvarotajai personai. |  |
|  | Pakalpojuma sniedzējs ne ilgāk kā 2 (divu) mēnešu laikā no Līguma stāšanās spēkā iesniedz Pasūtītājam priekšizpētes rezultātus un izstrādātos algoritmus saskaņā ar 2.pielikumā minētajām kritiskajām situācijām, elektroniski nosūtot Pasūtītāja pilnvarotajai personai. |  |
|  | 2 (divu) nedēļu laikā no priekšizpētes rezultātu iesniegšanas, Mācību pakalpojuma sniedzējam ir jāsagatavo Mācību grafiks un izmantojot elektroniskā pasta adresi, jāsaskaņo ar VID pilnvaroto personu. |  |
|  | Mācību pakalpojuma sniedzējam un VID savstarpēji vienojoties, mācību grafiku var grozīt. |  |
|  | Pretendentam jānodrošina mācību norise klātienē, jāvada Mācību nodarbības saskaņā ar kursa programmu, jāpiereģistrē dalībnieki. |  |
|  | Mācību pakalpojumu sniedzējam jānodrošina mācības latviešu valodā. |  |
|  | Mācību pakalpojumu sniedzējam jānodrošina elektroniski izdales materiāli latviešu valodā katram kursa dalībniekam atbilstoši mācību programmai. |  |
|  | Mācību kursā jābūt gan teorētiskajai daļai, gan praktiskajai daļai ar praktiskajiem piemēriem un uzdevumiem (praktisks darbs ar situāciju izspēli). Praktiskā daļa veido 70% no programmas satura.  |  |
| * 1.
 | Mācību pakalpojumu sniedzējs mācību praktiskajā daļā izmanto reālās kritiskās situācijas, ar kurām VID nodarbinātajiem nākas saskarties komunikācijā ar klientu (agresivitāte, draudi, uzbrukums, u.c.), un par tām izstrādātos algoritmus. |  |
|  | Mācību pakalpojumu sniedzējam jānodrošina Mācību process, kur praktiski mācītas dažādas tehnikas, piemēram, kā rīkoties klātienē un attālināti komunicējot ar sarežģītu klientu. |  |
|  | Pretendentam katras grupas Mācību kursa noslēgumā jāizsniedz dalībniekiem dokuments par piedalīšanos Mācībās.  |  |
|  | Pretendents katras grupas Mācību kursa beigās iesniedz Pasūtītājam Mācību kursa dalībnieku parakstītas apmeklējuma lapas, nodošanas-pieņemšanas aktu un rēķinu. |  |
|  | **Mācību kursa nodrošināšanas izmaksas** |
|  | Pretendenta “Finanšu piedāvājuma” norādītājās cenās jābūt iekļautām visām izmaksām, kas saistītas ar Pakalpojuma nodrošināšanu, darbaspēka un transporta izdevumiem, nepieciešamo palīgmateriālu izmantošanas izmaksām, metodisko materiālu sagatavošanas, pavairošanas un izsniegšanas izmaksām, kas saistītas ar Mācībām nepieciešamo tehnisko nodrošinājumu, nodokļiem, izņemot PVN, nodevām un citas ar Līguma savlaicīgu un kvalitatīvu izpildi saistītām izmaksām.   |  |
|  | **Samaksas noteikumi** |
|  | Noslēdzoties priekšizpētei vai vienā mēnesī notikušajām mācību grupu Mācībām, pirms rēķina iesniegšanas Pakalpojuma sniedzējs iesniedz nodošanas-pieņemšanas aktu (turpmāk - PNA), kur tiek apliecināts, ka pasūtītājam nav pretenziju pakalpojuma sniegšanas kvalitātē un saskaņo apmaksas summu, PNA pievienojot Mācību dalībnieku reģistrācijas lapu. Pēc abpusēji parakstīta PNA, mācību sniedzējs iesniedz rēķinu. |  |
|  | Noslēdzoties Mācībām, Pakalpojumu sniedzējs līdz katra mēneša 10 (desmitajam) datumam par iepriekšējā mēnesī notikušajām Mācībām iesniedz rēķinu. Par vienā mēnesī notikušām vairāku grupu Mācībām var iesniegt vienu rēķinu. |  |
|  | Samaksu par īstenoto priekšizpēti un īstenotajām Mācībām Pasūtītājs veic 30 (trīsdesmit) dienu laikā pēc 6.1.apakšpunktā minētās dokumentācijas saņemšanas. |  |
|  | **Prasības attiecībā uz Pretendenta piesaistītajiem pasniedzējiem** |
|  | Pretendents Mācību kursa sniegšanā piesaista pasniedzēju\* (-jus), kuram (-iem) ir Maģistra grāds sociālajās zinātnēs. *\*Katram no Pasniedzējiem jāatbilst 7.3. un 7.4. apakšpunktā noteiktajām prasībām*. | *Lai apliecinātu atbilstību izvirzītajai prasībai, pretendents iesniedz diplomu kopijas* |
|  | Pretendentam ir vismaz trīs gadu praktiskā darba pieredze pēdējo 3 (trīs) gadu laikā (2021., 2022., 2023. un 2024. gadā līdz piedāvājuma iesniegšanas brīdim) konfliktu vadības, smago sarunu vešanas, darbs ar sarežģītiem klientiem mācību vadīšanā. Mācību pieredze darbā ar vismaz diviem uzņēmumiem vai organizācijām, organizējot mācības par komunikācijas prasmju pilnveidošanu nestandarta situācijās, ne mazāk kā 40 (četrdesmit) astronomiskās stundas katrā no uzņēmumiem vai organizācijām. | *Pretendents informāciju par pasniedzēja pieredzi norāda aizpildot 2.tabulu* |
|  | Pasniedzējs pēdējo 3 (trīs) gadu laikā (2021., 2022., 2023. un 2024.gadā līdz piedāvājuma iesniegšanas brīdim) vadījis vismaz 300 (trīs simti) Mācību stundas (iekļaujot teorētiskās un praktiskās Mācības) un/vai konsultāciju stundas, vai praktiskā darba pieredze par konfliktu vadību, komunikāciju ar sarežģītiem klientiem.  | *Pretendents informāciju par pasniedzēja pieredzi norāda aizpildot 3.tabulu* |
|  | Mācību pakalpojuma sniedzējs apliecina piesaistītā pasniedzēja profesionalitāti iesniedzot 2 (divas) atsauksmes par 3.tabulā norādītajiem no Pakalpojuma saņēmējiem.*Abām atsauksmēm jābūt no 3.tabulā norādītajiem pakalpojuma saņēmējiem par piesaistītā pasniedzēja 7.3.apakšpunktā minēto mācību vadīšanas pieredzi.* | *Iesniedz atsauksmes par 3.tabulā norādītajiem Pakalpojuma saņēmējiem*  |
|  | **Līguma darbības termiņš** |
|  | Līgums stājās spēkā ar tā abpusējas parakstīšanas dienu un ir spēkā līdz pušu saistību pilnīgai izpildei. Līguma darbības termiņš līdz 2025. gada 19. decembrim vai līdz brīdim, kad Pasūtītājs ir izlietojis līgumā noteikto līguma summu, atkarībā no tā, kurš apstāklis iestājas pirmais. Pārējie Līguma nosacījumi saskaņā ar pielikumā pievienoto Līguma projektu. |  |
|  | **Pretendenta atbilstība** **profesionālās darbības veikšanai** |
|  | Pretendents ir Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra Komercreģistrā reģistrēts komersants. *Informācija tiks pārbaudīta Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra vestajos reģistros.* |
|  | Pretendents ir fiziskā persona, kura reģistrēta kā saimnieciskās darbības veicēja, – ir reģistrēta VID kā nodokļu maksātāja. *Informācija tiks pārbaudīta Valsts ieņēmumu dienesta publiski pieejamā datubāzē.* |
|  | Pretendents ir ārvalstī reģistrēta vai pastāvīgi dzīvojoša persona.*Pretendentam kopā ar piedāvājumu jāiesniedz kompetentas attiecīgās valsts institūcijas izsniegts dokuments (oriģināls vai apliecināta kopija), kas apliecina, ka pretendents reģistrēts atbilstoši attiecīgās valsts normatīvo aktu prasībām, kā arī pretendents nav ārzonā reģistrēta juridiskā persona vai personu apvienība* *vai norāda publiski pieejamu reģistru, kur pasūtītājs bez papildu samaksas varētu pārliecināties par pretendenta reģistrācijas faktu, pievienojot norādītās prasības izpildi apliecinošās informācijas tulkojumu.*  |

**Pretendenta pieredze**

*2.tabula*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pretendents** | **Pakalpojuma apraksts** | **Pakalpojuma sniegšanas periods\*** | **Stundu skaits saskaņā ar 7.2.apakšpuntā noteikto** | **Pakalpojuma saņēmējs\*\*** |
|   |   |  |  |   |
|   |   |  |  |   |

***\*****Pretendents norāda pakalpojuma veikšanas sākumu un beigu datumu, mēnesi attiecīgajā gadā.*

*\*\*Komisijai ir tiesības ziņas pārbaudīt, sazinoties ar norādīto pakalpojuma saņēmēju*

**Pretendenta piesaistītā pasniedzēja pieredze**

*3.tabula*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pasniedzēja vārds, uzvārds** | **Mācību tēma** | **Mācību stundu skaits saskaņā ar 7.3.apakšpuntā noteikto** | **Mācību veikšanas periods\*** | **Mācību pakalpojuma saņēmējs\*\*** |
|   |   |   |  |   |
|   |   |   |  |   |

***\**** *Norāda pakalpojuma/mācību veikšanas sākumu un beigu datumu, mēnesi attiecīgajā gadā.*

*\*\*Komisijai ir tiesības ziņas pārbaudīt, sazinoties ar norādīto pakalpojuma saņēmēju.*

1. **Komisijas iegūstamā informācija**
	1. Komisija no Valsts ieņēmumu dienesta (turpmāk – VID) publiski pieejamās datubāzes, iegūst informāciju par to, vai pretendentam, kuram būtu piešķiramas Iepirkuma līguma slēgšanas tiesības dienā, kad pieņemts lēmums par iespējamu līguma slēgšanas tiesību piešķiršanu, Latvijā nav VID administrēto nodokļu (nodevu) parādu, kas kopsummā pārsniedz EUR 150 (viens simts piecdesmit *euro*).
	2. Ja pretendentam dienā, kad pieņemts lēmums par iespējamu līguma slēgšanas tiesību piešķiršanu, ir VID administrēto nodokļu (nodevu) parādi, kas kopsummā pārsniedz EUR 150 (viens simts piecdesmit *euro*), komisija lūdz 3 (trīs) darba dienu laikā iesniegt izdruku no VID elektroniskās deklarēšanas sistēmas par to, ka pretendentam dienā, kad pieņemts lēmums par iespējamu līguma slēgšanas tiesību piešķiršanu, Latvijā nav nodokļu parādu, kas kopsummā pārsniedz EUR 150 (viens simts piecdesmit *euro*).

 Ja 2.2.apakšpunktā noteiktajā termiņā izdruka netiek iesniegta, pretendents tiek izslēgts no dalības iepirkumā.

* 1. Ārvalstī reģistrētam vai pastāvīgi dzīvojošam pretendentam, kuram būtu piešķiramas Iepirkuma līguma slēgšanas tiesības, komisija lūdz 3 (trīs) darba dienu laikā iesniegt apliecinājumu, ka pretendentam dienā, kad pieņemts lēmums par iespējamu līguma slēgšanas tiesību piešķiršanu, Latvijā nav nodokļu parādu, kas kopsummā pārsniedz EUR 150 (viens simts piecdesmit *euro*), un valstī, kurā tas reģistrēts vai kurā atrodas tā pastāvīgā dzīvesvieta, saskaņā ar attiecīgās ārvalsts normatīvajiem aktiem nav nodokļu parādu.
	2. Komisija attiecībā uz pretendentu, kuram būtu piešķiramas līguma slēgšanas tiesības, pārbauda, vai attiecībā uz šo pretendentu, tā dalībnieku, valdes vai padomes locekli, patieso labuma guvēju, pārstāvēttiesīgo personu vai prokūristu, vai personu, kura ir pilnvarota pārstāvēt pretendentu darbībās, kas saistītas ar filiāli, vai personālsabiedrības biedru, tā valdes vai padomes locekli, patieso labuma guvēju, pārstāvēttiesīgo personu vai prokūristu, ja pretendents ir personālsabiedrība, ir noteiktas Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likuma 11.1 panta pirmajā daļā noteiktās sankcijas, kuras ietekmē līguma izpildi. Ja attiecībā uz pretendentu vai kādu no minētajām personām ir noteiktas Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likuma 11.1 panta pirmajā daļā noteiktās sankcijas, kuras kavēs līguma izpildi, pretendents ir izslēdzams no dalības līguma slēgšanas tiesību piešķiršanas procedūrā.
	3. Komisija 2.4. apakšpunktā minēto informāciju iegūst no Latvijas Republikas [Uzņēmumu reģistra](https://info.ur.gov.lv/#/data-search), pārbaudot sankciju meklēšanas saitēs. Ja informācija par 2.4. apakšpunktā minētajām personām vietnē nav publicēta, pretendentam tā jāiesniedz:
		1. kopā ar piedāvājumu vai
		2. 3 (trīs) darba dienu laikā no Komisijas pieprasījuma nosūtīšanas datuma.
	4. Izziņas un citus dokumentus, kurus izsniedz Latvijas kompetentās institūcijas, pasūtītājs pieņem un atzīst, ja tie izdoti ne agrāk kā vienu mēnesi pirms iesniegšanas dienas, bet ārvalstu kompetento institūciju izsniegtās izziņas un citus dokumentus pasūtītājs pieņem un atzīst, ja tie izdoti ne agrāk kā sešus mēnešus pirms iesniegšanas dienas, ja izziņas vai dokumenta izdevējs nav norādījis īsāku tā derīguma termiņu.

##  PIEDĀVĀJUMA IZVĒLE UN PIEDĀVĀJUMA IZVĒLES KRITĒRIJI

**3.1.** Komisija par iepirkuma uzvarētāju atzīst to pretendentu, kura piedāvājums atbilst Iepirkuma uzaicinājumā norādītajām prasībām un kura piedāvājums ir saimnieciski visizdevīgākais. Par saimnieciski visizdevīgāko tiks atzīts piedāvājums, kurš būs ieguvis lielāko punktu skaitu saskaņā ar Pretendenta piedāvājuma 3.2. apakšpunkta 4.tabulā noteiktajiem piedāvājumu vērtēšanas kritērijiem.

**3.2.** Saimnieciski visizdevīgākā piedāvājuma izvēles kritēriji un to skaitliskās vērtības:

*4.tabula*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.****p.k.** | **Vērtēšanas kritērijs** | **Maksimālais punktu skaits** | **Punktu piešķiršanas metodika** |
| 1. | Pretendenta piedāvātā pasniedzēja pieredze | 60 | **Vērtēšana tiek veikta, pamatojoties uz Pretendenta sniegto informāciju par piesaistītā pasniedzēja mācību un/vai praktiskā darba pieredzi konfliktu vadībā, komunikācijā ar sarežģītiem klientiem** (3.tabula) **0 punkti,** tiek piešķirti Pretendenta piedāvātaispasniedzējs vadījis vismaz 300 (trīs simti) mācību stundas;**20 punkti,** tiek piešķirti Pretendenta piedāvātais pasniedzējs vadījis vismaz 350 (trīs simti piecdesmit) mācību stundas;**40 punkti,** tiek piešķirti Pretendenta piedāvātais pasniedzējs vadījis vismaz 400 (četri simti) mācību stundas;**60 punkti,** tiek piešķirti Pretendenta piedāvātais pasniedzējs vadījis vismaz 450 (četri simti piecdesmit) mācību stundas. |
| 2. | Finanšu piedāvājuma cena kopā  | 40 | **Vērtēšana tiek veikta, pamatojoties uz** **Pretendenta “Finanšu piedāvājums” sniegto informāciju.**Maksimālo punktu skaitu piešķir piedāvājumam ar viszemāko piedāvāto cenu kopā, EUR bez PVN, pārējiem proporcionāli mazāk. Piešķiramo punktu skaitu aprēķina saskaņā ar šādu formulu:**Viszemākā piedāvātā cena kopā, EUR bez PVN ÷ Vērtējamā piedāvājuma piedāvātā cena kopā, EUR bez PVN x 40.***(Vērtējumu nosaka ar precizitāti divas zīmes aiz komata)* |
| **Maksimālais iespējamais kopējais punktu skaits** | **100** |  |

**3.3.**Gadījumā, ja vairāki pretendenti saņēmuši *vienādu punktu skaitu* līguma slēgšanas tiesības tiek piešķirtas pretendentam, kurš saņēmis lielāko punktu skaitu “Piedāvājuma izvēle un piedāvājuma izvēles kritēriji” 4.tabulas 1.punkta “Pretendenta piedāvātā pasniedzēja pieredze” pozīcijā.

**3.4.** Komisija pēc lēmuma pieņemšanas sazināsies tikai ar to pretendentu, kurš tiks atzīts par uzvarētāju iepirkumā, un informāciju par pieņemto lēmumu publicēs VID tīmekļvietnē paziņojumā par iepirkumu.

##  Finanšu piedāvājums

*5.tabula*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr. p.k.** | **Iepirkuma priekšmets** | **Vienība** | **Cena par 1 (vienu) vienību****EUR bez PVN** | **Vienību** **skaits** | **Summa** **EUR bez PVN**  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | **5** | **6** |
| 1. | Mācību kurss “Konfliktu vadība, smago sarunu vešana - darbs ar sarežģītiem klientiem”, Pasūtītāja telpās\*  | Mācību grupa līdz 12 dalībniekiem |  | 34 |  |
| 2. | Cena par 1 (vienu) priekšizpētes stundu\*\*  | stunda\*\* |  | 48\*\*\* |  |
| 3. | Kritisko situāciju risināšanas algoritmu izstrāde saskaņā ar 2.pielikumu | kopums |  | 1 |  |
| **Kopā EUR bez PVN:** |  |

\*Talejas ielā 1, Rīgā, Daugavpilī Klusā ielā 4a, Kuldīgā Liepājas ielā 48, Valmierā Beātes ielā 49.

\*\* 1 (viena) astronomiskās stundas ilgums ir 60 (sešdesmit) minūtes.

\*\*\*norādīts orientējošais vienību skaits, kas netiks ietverts Līgumā. Līgumā tiks ietverta tikai cena par vienu vienību. Tiks izmantots piedāvājumu salīdzināšanai.

Nosacījumi finanšu piedāvājuma iesniegšanai:

1. Pretendents nedrīkst iesniegt vairākus piedāvājuma variantus.
2. Cenām jābūt norādītām EUR bez PVN, norādot ne vairāk kā *2 (divas)* zīmes aiz komata.
3. Pretendenta iesniegtajā finanšu piedāvājumā norādītā cena kopā EUR bez PVN neveidos iepirkuma kopējo cenu EUR bez PVN un tiks izmantota saimnieciski visizdevīgākā piedāvājuma noteikšanai.
4. Kopējā iepirkuma līgumcena, par kādu tiks slēgts iepirkuma līgums, ir 66 115,70 EUR (sešdesmit seši tūkstoši simtu piecpadsmit *euro* un 0,70 *euro* centi) bez PVN.
5. **NOSACĪJUMI PIEDĀVĀJUMA IESNIEGŠANAI**
6. **Piedāvājumu pretendents var iesniegt līdz 2024. gada 12. jūlija plkst. 10.00, nosūtot piedāvājumu uz elektroniskā pasta adresi: agrita.ozola.1@vid.gov.lv.**
7. Pretendents pirms piedāvājumu iesniegšanas termiņa beigām var grozīt vai atsaukt iesniegto piedāvājumu.
8. Pēc piedāvājuma iesniegšanas termiņa beigām pretendentam nav tiesību mainīt savu piedāvājumu.
9. Piedāvājumam jābūt aizsargātam, izmantojot šifrēšanu. Instrukciju skat. 3.pielikumā.
10. **Piedāvājuma iesniedzējs 2024. gada 12. jūlijā no plkst. 10.00 līdz plkst. 11.00 nosūta uz elektronisko pasta adresi: agrita.ozola.1@vid.gov.lv paroli (šifru) šifrētā piedāvājuma atvēršanai.**
11. Piedāvājumu, kas nav iesniegts noteiktajā kārtībā vai kas ir iesniegts nešifrētā veidā un/vai kuram šīs sadaļas 5. punktā noteiktajā termiņā nav atsūtīta parole, Pasūtītājs neizskata.
12. Aicinām pretendentu pēc piedāvājuma nosūtīšanas pārliecināties vai tiek saņemta atbilde, kas apliecina piedāvājuma saņemšanu. Atbildes nesaņemšanas gadījumā vēlams sazināties galveno iepirkumu speciālisti Agritu Ozolu Tālr. 67120211

|  |  |
| --- | --- |
| **Pretendenta nosaukums:**  |  |
| Reģistrācijas Nr.:  |  |
| Juridiskā un faktiskā adrese: |  |
| Kontaktpersona: |  |
| Tālrunis: |  |
| E-pasta adrese un e-Adrese: |  |
| Bankas rekvizīti: |  |

Pretendenta pilnvarotā persona\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(vārds, uzvārds)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Paraksts (ja nav parakstīts elektroniski), Datums

DOKUMENTS IR ELEKTRONISKI PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU

*1.pielikums*

**Mācību programma**

1. **Darbs ar sarežģītiem klientiem – teorija un praktiskie darbi ar situāciju izspēli par:**
* Pasīvās agresijas atpazīšana un rīcība saskarsmē ar šādu agresoru.
* Agresīvi klienti klātienes, tālruņa sarunā. Agresijas pārtraukšanas tehnikas (pasniedzējs iedod konkrētus rīkus kā risināt un piemēri priekšizpētes rezultāts).
* Praktiski parādīt kā strādāt ar dažādu sarežģītu klientu tipiem (klients kurš neklausās, visu zinošs klients, satraukts klients, agresīvs klients, neapmierināts klients, citi gadījumi).
* Trauksmes atpazīšana saskarsmē ar problemātiskām personām.
* Kāpēc problemātiskas personas izvēlas uzbrukuma taktiku un kā ar to tikt galā, nodrošinot ieinteresētību un izprast klienta vēlmes šādās situācijās?
* Prasme veidot un vadīt sarunu ar krīzes stāvoklī nonākušām, problemātiskām un agresīvām personām.
* Klienta izteiktās kritikas mierīga uzklausīšana.
1. **Emocionālā pašregulācija – teorija un praktiskie darbi:**
* Emocionālās pašregulācijas iespējas un praktiski vingrinājumi
* Ko darīt stresa situācijās? Stresa vadība darbā ar sarežģītiem klientiem.
* Stresa vadīšanas modeļi, kā kontrolēt sevi.
* Kā „neuzsprāgt”, nepacelt balsi?
* Kā stresa situācijās būt ieinteresētam, klienta vēlmes izprotošam.
* Pret stresa paņēmieni.
* Kā mierīgi reaģēt saskarsmē ar problemātiskām personām konstruktīvi rīkojoties?
* Izpratne un pieņemšana.

*2.pielikums*

**Kritiskās situācijas algoritmu izstrādei**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kritisko situāciju grupas** | **Situācija** | **Saziņas veids** |
| Agresivitāte | Emocionāli agresīva komunikācija | Pa tālruni, Klātienē |
| Draudi ar fizisku izrēķināšanos  | Pa tālruni, Klātienē |
| Kliedz uz amatpersonu | Pa tālruni, Klātienē |
| Klienta uzvedība ir agresīva no sarunas sākuma vai paliek agresīva sarunas laikā | Pa tālruni, Klātienē |
| Izsaka nicinošas piezīmes | Pa tālruni, Klātienē |
| Klients draud ar sūdzībām un juridiskām sekām | Pa tālruni, Klātienē |
| Fiziska agresija | Klātienē |
| Nevēlēšanās klausīties vai sadarboties | Nevēlēšanās klausīties sniegtajos skaidrojumos | Pa tālruni, Klātienē |
| Klientu nevēlēšanās sadarboties, lai rastu risinājumu viņa situācijai | Pa tālruni, Klātienē |
| Klientu nevēlēšanās novērst pieļautās kļūdas (neatzīst savas kļūdas) | Pa tālruni, Klātienē |
| Emocionāla reakcija un manipulācija | Emocionāla reakcija uz negatīviem lēmumiem – atteikums pieņemt jebkādus argumentus un skaidrojumus | Pa tālruni, Klātienē |
| Mēģināšana iežēlināt un veselības traucējumu simulācija | Pa tālruni, Klātienē |
| Neapmierinātība ar VID informācijas sistēmu (IS) darbību | Pa tālruni, Klātienē |
| Komunikācijas problēmas | Komunikācijas problēmas - grūtības skaidri un efektīvi komunicēt kas izraisa pārpratumus un konfliktsituācijas | Pa tālruni, Klātienē |

*3.pielikums*

**Piedāvājuma šifrēšana**

Instrukcija:

1. Uz faila nosaukuma vienu reizi nospiež labo peles taustiņu;
2. 7-Zip (*ja šāds nosaukums neuzrādās, tad ir nepieciešams lejupielādēt attiecīgo programmu –* [*https://www.7-zip.org/*](https://www.7-zip.org/));
3. Ielikt arhīvā;
4. Ievadīt savu paroli;
5. Labi;
6. Šifrēto failu paraksta ar drošu elektronisko parakstu – <https://www.eparaksts.lv/lv/>.





Izveidotais šifrētais piedāvājums (dzeltenā mapīte).

