**TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA**

**Elektroniskās kases sistēmas PRIME POS SHOP V.2.0**

**apkalpošanai un uzturēšanai**

Saturs

[1. Ievads 2](#_Toc177730697)

[1.1. Dokumenta mērķis un izmantošanas nosacījumi 2](#_Toc177730698)

[1.2. Termini un saīsinājumi 2](#_Toc177730699)

[1.3. EKA sistēmas parametri 3](#_Toc177730700)

[2. Pakalpojuma sniegšanas vispārējais apraksts 4](#_Toc177730701)

[3. EKA sistēmas apkalpošanas un uzturēšanas pārņemšanas prasības 5](#_Toc177730702)

[4. EKA sistēmas apkalpošanas un uzturēšanas pārvaldība prasības 5](#_Toc177730703)

[4.1. Darbu veikšanas pamatprincipi 5](#_Toc177730704)

[4.2. EKA sistēmas apkalpošanas un uzturēšanas prasības 6](#_Toc177730705)

[4.3. EKA sistēmas programmēšanas prasības 7](#_Toc177730706)

[4.4. EKA sistēmas drošības prasības 7](#_Toc177730707)

[4.5. Garantijas uzturēšana 8](#_Toc177730708)

[5. Sadarbība starp Pasūtītāju un Izpildītāju 8](#_Toc177730709)

[5.1. Kļūdu un pieteikumu apstrāde 9](#_Toc177730710)

[5.2. Informācija, kas norādama atbildē no Izpildītāja puses reakcijas laikā 9](#_Toc177730711)

[5.3. Datu apmaiņas laikā nolasāmi EKA dati (sistēmas elektroniskais žurnāls) 9](#_Toc177730712)

# Ievads

## Dokumenta mērķis un izmantošanas nosacījumi

Dokuments nolūks ir definēt prasības Valsts ieņēmumu dienestā (turpmāk tekstā – VID) reģistrētas RP SIA "Rīgas satiksme" (turpmāk tekstā – Pasūtītājs) elektroniskās kases sistēmas PRIME POS SHOP V.2.0 ar atbilstošo aprīkojumu (viss kopā turpmāk tekstā – EKA) komplekso apkalpošanu un uzturēšanu vienam gadam (turpmāk tekstā – Pakalpojums) līdz 22 (divdesmit divām) EKA atbilstoši Ministru kabineta 2014. gada 11. februāra noteikumiem Nr. 96 "Nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu lietošanas kārtība" (turpmāk tekstā – Noteikumi Nr. 96) un Ministru kabineta 2014. gada 11. februāra noteikumiem Nr. 95 "Noteikumi par nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu tehniskajām prasībām" (turpmāk tekstā – Noteikumi Nr. 95).

Tehniskā specifikācija ir Pasūtītāja izstrādāts dokuments, kas paredzēts, lai noslēgtu līgumu par EKA apkalpošanu un uzturēšanu, kā arī nodrošinātu prasību vienotu izpildi iepirkuma līguma izpildes gaitā.

## Termini un saīsinājumi

Lai nodrošinātu vienotu izpratni par dokumentā lietotajiem terminiem un saīsinājumiem, tabulā tiek sniegti to skaidrojumi.

|  |  |
| --- | --- |
| **Saīsinājums, termins** | **Skaidrojums** |
| **Pasūtītājs** | Rīgas pašvaldības SIA "Rīgas satiksme". |
| **Izpildītājs** | Pretendents, ar kuru iepirkuma procedūras rezultātā tiks noslēgts līgums. |
| **VID** | Valsts ieņēmumu dienests. |
| **EKA** | Elektroniskās kases sistēmas PRIME POS SHOP V.2.0 ar atbilstošo aprīkojumu. |
| **Tehniskā specifikācija** | Rīgas pašvaldības SIA "Rīgas satiksme" EKA apkalpošanas un uzturēšanas tehniskā specifikācija (šis dokuments). |
| **Pakalpojums** | Kompleksās apkalpošanas un uzturēšanas kopums, kas jāveic Izpildītājam. |
| **Noteikumi Nr. 95** | Ministru kabineta 2014. gada 11. februāra noteikumi Nr. 95 "Noteikumi par nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu tehniskajām prasībām". |
| **Noteikumi Nr. 96** | Ministru kabineta 2014. gada 11. februāra noteikumi Nr. 96 "Nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu lietošanas kārtība". |
| **Centralizētais risinājums** | Platforma, kas nodrošina darījumu uzskaiti ar iespēju šos darījumus eksportēt. |
| **DWH** | *Data warehouse* – Pasūtītāja datu noliktava |
| **ITIL**  | *Information Technology Infrastructure Library* - informācijas tehnoloģiju infrastruktūras bibliotēka. |
| **ITSM** | *Information Technology* *Service* *Management* - informācijas tehnoloģiju pakalpojumu pārvaldība. |
| **API** | *Application Programming Interfaces* - lietojumprogrammas saskarne. |

## EKA sistēmas parametri

|  |  |
| --- | --- |
| **Komponente** |  |
| CPU | Intel©AtomTM Z3735F 1.33GHz |
| Atmiņa | 2GB DDR3L SDRAM |
| Bezvadu LAN | Built-in IEEE 802.11 b/g/n |
| Bluetooth | Built-in Bluetooth 4.0 + Class 1 |
| Operētājsistēma | Windows 8.1/10, Linux, Android |
| **Glabāšana** |  |
| Cietais disks | 32G (pēc noklusējuma) / 64G (pēc izvēles) eMMC |
| **Panelis** |  |
| LCD panelis | 10.1" LCD, 5" LCD (vērsts uz klientiem) |
| Izšķirtspēja | 1280x800 (10.1"), 1280x720 (5") |
| Skārienekrāns | Kapacitatīvais skārienekrāns |
| **Ārējais I/O** |  |
| Seriālie porti | 2xRS-232 DB9 (darbojas ar 5/12V) |
| USB porti | 4xUSB 2.0 |
| LAN porti | 1xRJ45 |
| Kases atvilkne | 1xRJ11 |
| NFC | ISO/IEC 14443 A/B, 15693/18092 |
| **Termiskais printeris** |  |
| Drukāšanas metode | Thermal Dot Line drukāšana |
| Kopējais punktu skaits vienā rindā | 576 punkti |
| Izšķirtspēja | (Platums) 8 punkti/mm (Augstums) 8 punkti/mm |
| Maksimālais izdrukas ātrums | 200mm/s |
| Maksimālais izdrukas platums | 72mm |
| Maksimālais papīra platums | 80mm |
| Papīra griešanas veids | Pilns un daļējais griezums |
| **Mehāniskie parametri** |  |
| Jaudas veids | 19.5V/6.15A 120W slēdzams adapteris |
| Strāvas pieslēguma veids | Slēdzams DC-Jack |
| Izmērs | 299 (garums) x 316.2 (platums) x 148.9 (augstums) mm |
| Svars | 3KG ±10% |
| Krāsa | Melna un pelēka |
| Bez ventilatora | Jā |
| **Drošība** |  |
| Sertifikācija | CE/FCC |
| Vibrācijas tests | 1.5Grms, IEC 600068-2-64, Random, 5~500HZ, 30 min/axis |
| Trieciena tests | 10Grms, IEC 600068-2-27, Half-sine, 11ms |
| Darba temperatūra | 5°C~40°C |
| Darba mitrums | 0~95% bez kondensācijas |
| Uzglabāšanas temperatūra | -10°C~40°C |

# Pakalpojuma sniegšanas vispārējais apraksts

|  |  |
| --- | --- |
| **Prasības ID** | **Prasības apraksts** |
| **ODP-1** | Izpildītājs ir reģistrēts VID kā kases apkalpojošais dienests ar tiesībām veikt PRIME POS SHOP V.2.0 (EKA) apkalpošanu un uzturēšanu. |
| **ODP-2** | Izpildītājam, veicot EKA apkalpošanu un uzturēšanu, ir jānodrošina šādu pakalpojumu sniegšana:* nepārtrauktu EKA darbības tiešsaistes monitoringu un darbspējas kontrole;
* kļūdu un EKA darbības problēmu novēršana;
* nepieciešamās EKA drošības un veiktspējas prasību nodrošināšana;
* programmēšanas darbu veikšana atbilstoši Pasūtītāja pieteikumiem;
* konsultāciju sniegšana Pasūtītāja pārstāvjiem;
* sadarbības veidošana ar Pasūtītāju.
 |
| **ODP-3** | Apmaksa par pakalpojuma sniegšanu tiek iedalīta šādās sadaļās:* EKA apkalpošana un uzturēšana saskaņā ar tehnisko specifikāciju - tiek piemērota atbilstoša mēneša maksa par vienību likmes aprēķinam;
* EKA papildu programmēšanas darbi - tiek piemērota apmaksa atbilstoši stundas likmes aprēķinam;
* papildu pakalpojumi, kas nav minēti tehniskajā specifikācijā - tiek piemērota apmaksa atbilstoši stundas likmes aprēķinam.
 |
| **ODP-4** | Pakalpojuma izpilde ir veicama šādos laika periodos:* kompleksās apkalpošanas un uzturēšanas nodrošināšana – 1 (vienu) gadu periodā no līguma noslēgšanas brīža;
* garantijas saistību nodrošināšana – 1 (vienu) gadu pēc veiktajiem darbiem un uzstādītajām detaļām.
 |
| **ODP-5** | Izpildītājam visā līguma izpildes laikā ir jānodrošina pietiekama kvalificēta personāla pieejamība, lai izpildītu Pasūtītāja aprakstīto prasību specifikācijā noteiktās prasības, kā arī garantētu, ka attiecīgais personāls atbilst prasībām, kuras ir izvirzītas iepirkuma procedūras ietvaros attiecībā uz pretendentu. |
| **ODP-6** | Izpildītājam ir jānodrošina, ka Pakalpojuma sniegšana tiek realizēta EKA darbības (atrašanās) vietās:* Stacijas laukums 2, T/C Origo, Rīga (4 gab. EKA);
* Pāles iela 9, Rīga (1 gab. EKA);
* Brīvības iela 49/53, Rīga (4 gab. EKA);
* Prāgas iela 1, Rīga (4 gab. EKA);
* Brīvības gatve 384B, Rīga (3 gab. EKA);
* Kurzemes prospekts 137, Rīga (3 gab. EKA).
 |
| **ODP-7** | Līguma darbības laikā Pasūtītājam ir tiesības pieteikt vai atsaukt EKA no Pakalpojuma sniegšanas.  |
| **ODP-8** | Pasūtītājs var pieteikt Izpildītājam EKA programmēšanas darbus saistībā ar izmaiņām produktu klāstā, datu apmaiņas procesos u.tml. |
| **ODP-9** | Sakarā ar to, ka Pakalpojumu sniedz saskaņā ar Noteikumiem Nr. 95 un Noteikumiem Nr. 96, tad, ja likumdevējs maina šos noteikumus vai citus likumus, kas būtiski var ietekmēt Pakalpojumu sniegšanas nosacījumus, tad Izpildītājs ir atbildīgs par šādām izrietošām izmaiņām Pakalpojumā. |
| **ODP-10** | Izpildītājs apņemas sniegt Pakalpojumu un atbildēt par sekām atbilstoši spēkā esošo normatīvo aktu noteikumiem. |

# EKA sistēmas apkalpošanas un uzturēšanas pārņemšanas prasības

|  |  |
| --- | --- |
| **Prasības ID** | **Prasības apraksts** |
| **SUPP-1** | Izpildītājam ne vēlāk kā 10 (desmit) darba dienu laikā skaitot no līguma noslēgšanas brīža, ir jāveic pilnīga Pakalpojuma pārņemšana savā pārziņā, veicot nepieciešamos sagatavošanās pasākumus Pakalpojuma izpildes nodrošināšanai:* katras EKA plombēšana ar VID izsniegtu plombu;
* plombēšanas protokola sagatavošana;
* EKA tehniskās pases aizpildīšana ar atbilstošiem ierakstiem.
 |
| **SUPP-2** | Izpildītājam ne vēlāk kā 10 (desmit) darba dienu laikā no līguma parakstīšanas brīža, ir jāveic EKA aktuālās dokumentācijas pārņemšana no līdzšinējā EKA Pakalpojuma uzturētāja. |
| **SUPP-3** | Katrs Pakalpojuma pieprasījums ir uzskatāms par darba uzdevumu Izpildītājam.Pirmās prioritātes pieteikumu un augstas ietekmes pieteikumu gadījumā kļūdas var tikt pieteiktas Pasūtītājam telefoniski, pēc tam iesūtītas elektroniski, norādot telefona zvana laiku. |
| **SUPP-4** | Pakalpojuma pieprasījumu var pieteikt pilnvaroti Pasūtītāja darbinieki. |
| **SUPP-5** | Gadījumā, ja Pakalpojuma pieteikumā norādītās problēmas iemesls neietilpst Izpildītāja atbildības sfērā, Izpildītājam ir pienākums nekavējoši ziņot par to Pasūtītāja norādītajai kontaktpersonai. |

# EKA sistēmas apkalpošanas un uzturēšanas pārvaldība prasības

## Darbu veikšanas pamatprincipi

|  |  |
| --- | --- |
| **Prasības ID** | **Prasības apraksts** |
| **KL-1** | Izpildītājs Pakalpojuma sniegšanas gadījumus hronoloģiskā secībā reģistrē un uzskaita apkalpošanas un izsaukumu reģistrā, norādot normatīvajos aktos nepieciešamo informāciju. |
| **KL-2** | Izpildītājam Pakalpojuma ietvaros ir jānodrošina vismaz šādu saziņas kanālu pieejamība, kurus Pasūtītājs var izmantot informācijas sniegšanai par EKA darbības kļūdām, problēmām vai citiem jautājumiem:* Saziņas iespēja izmantojot telekomunikāciju pakalpojumu, uz konkrētu Izpildītāja norādītu tālruņa numuru.
* Saziņas iespējas izmantojot e-pasta saraksti, uz konkrētu Izpildītāja norādītu e-pasta adresi.

Saziņas kanāliem, kuri paredz cita veida saziņas iespējas, ir jābūt pieejamiem (Izpildītājam, kam ir jānodrošina, ka attiecīgie saziņas kanāli tiek pārvaldīti no to ekspertu puses, lai nodrošinātu tehniskajā specifikācijā aprakstītās prasības, reakcijas un izpildes laiku nodrošināšanai) šādos laika periodos: * telekomunikāciju saziņas kanālam: darba dienās 08:00 – 20:00, sestdienās, svētdienās un svētku dienās 10:00 – 18:00;
* e-pasta saziņas kanālam: darba dienās 08:00 – 20:00, sestdienās, svētdienās un svētku dienās 10:00 – 18:00.
 |
| **KL-3** | Pakalpojuma ietvaros veicamās darbības ir īstenojamas saskaņā ar Pasūtītāja noteikto darba laiku EKA darbības (atrašanās) vietās, kas ietver šādus nosacījumus:* Pasūtītājs savu darbību veic 7 (septiņas) dienas nedēļā, kā arī svētku dienās;
* Pasūtītāja darba dienas darba laiks no pirmdienas līdz piektdienai ir noteikts no plkst. 08:00 līdz 20:00, sestdienās, svētdienās un svētku dienās no plkst. 10:00 līdz 18:00.
 |
| **KL-4** | Izpildītājs darbu veic attālināti vai arī ne vairāk, kā 5 (piecas) reizes mēnesī ierodoties uz vietas pie Pasūtītāja, bet, gadījumā, ja bojājumu nav iespējams novērst uz vietas, tad to veic Izpildītāja servisa centrā. |
| **KL-5** | Ar reakcijas laiku šīs tehniskās specifikācijas kontekstā tiek uzskatīts laika periods no brīža, kad pieteikums ir izdarīts, izmantojot jebkuru no noteiktajiem saziņas kanāliem, līdz brīdim, kad Izpildītājs ir uzsācis EKA darbības traucējumu novēršanas pasākumus vai veicis konsultācijas sniegšanu.Par plānveida darbu izpildes un reakcijas laiku Izpildītājs un Pasūtītājs vienojas atsevišķi katram pieteikumam darba dienās 07:30 – 16:30 (no pirmdienas līdz ceturtdienai) un 07:30 – 14:00 (piektdienās). |
| **KL-6** | Ar pieteikuma novēršanas laiku šīs tehniskās specifikācijas kontekstā tiek uzskatīts laika periods no brīža, kad ir izdarīts pieteikums, izmantojot jebkuru no noteiktajiem saziņas kanāliem, līdz brīdim, kad Izpildītājs ir veicis noteiktas darbības, pēc kurām vairs nav iespējams atkārtot pieteiktajā pieteikumā aprakstītās problēmas.Konsultācija – laika periodā, kas ir saskaņots ar Pasūtītāja atbildīgo personu. |
| **KL-7** | Pakalpojuma ietvaros ir jānodrošina, ka pieteikuma kategorijas piešķiršanu, veicot jaunu pieteikumu, var veikt EKA lietotājs atbilstoši tā vērtējumam par situācijas ietekmi uz EKA darbību.Izpildītājam saņemot jaunu pieteikumu ir tiesības mainīt attiecīgā pieteikuma kategoriju, gadījumā, ja tiek konstatēts, ka pieteikuma sagatavotājs to nav norādījis atbilstoši noteiktajiem nosacījumiem vai apstākļi ir mainījušies kopš pieteikuma izdarīšanas brīža. |
| **KL-8** | Izpildītājam Pakalpojuma izpildes ietvaros ir jānodrošina neierobežots skaits pieteikumu novēršanu, kuras ir klasificējamas kā:* ārkārtas darbi:
* avārija;
* būtiska kļūda.
* plānotie darbi:
	+ nebūtiska kļūda;
	+ nepieciešamie uzlabojumi.
* konsultācijas.
 |

## EKA sistēmas apkalpošanas un uzturēšanas prasības

|  |  |
| --- | --- |
| **Prasības ID** | **Prasības apraksts** |
| **SUP-1** | Izpildītājs reizi 6 (sešos) mēnešos veic EKA profilaktisko apsekošanu un apkopi EKA darbības (atrašanās) vietās. |
| **SUP-2** | Izpildītājs ievēro Noteikumos Nr. 95 un Noteikumos Nr. 96 noteiktos datu un dokumentu glabāšanas termiņus. |
| **SUP-3** | Izpildītājs reizi diennaktī veic atskaišu un datu rezerves kopiju veidošanu un saglabāšanu Pasūtītāja norādītajā tehniskajā infrastruktūrā, kas ir pieejama vienotā datortīklā. |
| **SUP-4** | Izpildītājs nodrošina atskaišu un datu rezerves kopiju glabāšanu 3 (trīs) gadus no veikšanas brīža un to automatizēto dzēšanu, beidzoties glabāšanas termiņam, dzēšanas procedūru saskaņojot ar Pasūtītāju. |
| **SUP-5** | Izpildītājs veic nepārtrauktu EKA darbības tiešsaistes monitoringu un darbspējas kontroli, izmantojot centralizēto risinājumu un Pasūtītāja datortīkla pieslēgumu. Potenciālu problēmu gadījumos, nodrošina remontu, kā arī nekavējoties informē Pasūtītāju par konstatētajām problēmām, tajā skaitā arī gadījumos, ja šīs problēmas nav tieši saistītas ar pašu EKA darbību. |
| **SUP-6** | Izpildītājs nodrošina tiešsaistes pieeju centrālajai EKA fiskālo kopiju glabātuvei tīmekļa pārlūkā ar autorizāciju. Realizēta EKA čeka meklēšana, norādot tirdzniecības vietu, izvēloties attiecīgā EKA un dokumenta nr. – čeka meklēšanas rezultāts jāvizualizē, kāds tas tika izdrukāts no EKA. |
| **SUP-7** | Izpildītājs nodrošina EKA fiskālo kopiju (datu) apmaiņu ar centrālo EKA fiskālo kopiju glabātuvi, ievērojot šādas minimālās prasības:* datu apmaiņas laikā jānolasa tehniskās specifikācijas pielikumā noteiktie EKA dati, neietekmējot EKA darbību un neradot dīkstāvi;
* nolasītajiem datiem jābūt pieejamiem \*.xml vai \*.csv formātā;
* datus apkopo reizi 30 minūtēs katru dienu 24/7;
* datu apmaiņa organizēta pa droši kriptētu (aizsargātu) datu tuneli;
* jāspēj automātiski, izmantojot piekļuves programmsaskarnes (API) metodes, no centrālās EKA sistēmas papildināt EKA ar juridisko klientu rekvizītiem un regulāri atjaunot nomenklatūras vienību parametrus tiešsaistē.

Izpildītājs paredz datu nodošanu uz Pasūtītāja DWH. |
| **SUP-8** | Izpildītājam līguma darbības laikā ir jānodrošina nepārtraukta EKA sistēmas darbība Pasūtītāja klientu apkalpošanas centru darba laikos, izņemot plānotās un ar Pasūtītāju saskaņotās dīkstāves.Izpildītājam netiek uzlikta atbildība par attiecīgo pieejamības prasību nodrošināšanu gadījumos, kas ir saistīti ar apstākļiem, kuri atrodas ārpus tā atbildības un ietekmes jomas. |
| **SUP-9** | Par jaunas EKA vienības pievienošanu apkalpojamo EKA sarakstam, Pasūtītājs un Izpildītājs savstarpēji vienojas saskaņā ar Pasūtītāja iepriekšēju pieprasījumu un abpusēji parakstītu darba uzdevumu. |
| **SUP-10** | Pakalpojuma pārtraukšanu jeb EKA vienības izņemšanu no apkalpojamo EKA saraksta, Pasūtītāja un Izpildītāja pilnvarotie pārstāvji apliecina, parakstot Pasūtītāja sagatavotu un Izpildītājam iesniegtu aktu par Pakalpojuma pārtraukšanu. |
| **SUP-11** | Puses var vienoties par citu (ilgāku) bojājuma novēršanas un izlabošanas laiku, ja Izpildītājs pamato to, un Pasūtītājs tam piekrīt. |

## EKA sistēmas programmēšanas prasības

|  |  |
| --- | --- |
| **Prasības ID** | **Prasības apraksts** |
| **IZS-1** | Izstrādātājs nodrošina pieteikumu pieņemšanu programmēšanas darbiem darba dienās 07:30 – 16:30 (no pirmdienas līdz ceturtdienai) un 07:30 – 14:00 (piektdienās). |
| **IZS-2** | Izstrādātājs sagatavo pieteikto programmēšanas darbu novērtējumu darba stundu izteiksmē. |
| **IZS-3** | Izpildītājs saskaņo novērtējumu ar Pasūtītāju un izpilda programmēšanas darbus atbilstoši novērtējumā norādītajam termiņam. |
| **IZS-4** | Programmēšanas procesam jānodrošina:* izstrāde tiek veikta Izpildītāja pusē uz Izpildītāja nodrošinātas infrastruktūras;
* Pasūtītājs neiejaucas ikdienas izstrādes procesā Izpildītāja pusē;
* Izpildītājam jāievēro tādi izstrādes standarti, lai tie būtu savietojami ar sagaidāmo piegādes rezultātu.
 |
| **IZS-5** | Pirms piegādi uzstādīt produkcijas vidē jeb pieņemt uzturēšanā, Izstrādātājam un Pasūtītājam jādod akcepts par to, ka sistēma ir sagatavota un atbilst visiem kvalitātes kritērijiem. |
| **IZS-6** | Garantijas kļūdu apstrādes process:* Veiktā Pakalpojuma sniegšanas procesā atklātās kļūdas Pasūtītājs piesaka, izmantojot jebkuru no noteiktajiem saziņas kanāliem ar Izpildītāju un nepieciešamības gadījumā nodemonstrē kļūdu ar video zvana palīdzību;
* kļūdas, kuras radušās pēc programmēšanas darbiem, kas notika līguma darbības ietvarā, jālabo Izpildītājam.
 |

## EKA sistēmas drošības prasības

|  |  |
| --- | --- |
| **Prasības ID** | **Prasības apraksts** |
| **DR-1** | Līguma darbības laikā Izpildītājam ir jānodrošina EKA sistēmas funkcionalitātes uzturēšana, kas nodrošina auditācijas pierakstu uzkrāšanu. |
| **DR-2** | Veicot programmēšanas darbus, par kuriem ir saņemti pieteikumi, noteikto izmaiņu pieteikumu realizāciju Izpildītājam ir jānodrošina šādu drošības nosacījumu ievērošana:* izmantotajam risinājumam jāpārbauda publiskās ievainojamības, piemēram, https://cve.mitre.org.
* izstrādē nedrīkst izmantot komponentes, kurām nepiegādā vai līguma darbības laikā neatbalsta drošības labojumus vai tuvāko 5 gadu laikā no izstrādes uzsākšanas brīža plāno pārtraukt izstrādi un/vai piegādāt drošības labojumus.

Sistēmā nedrīkst būt iebūvētas piekļuves, apejot autentifikācijas mehānismus. |
| **DR-3** | Veicot jaunas versijas piegādi Izpildītājam ir jāveic:* pirmkodu apskate, veicot tās atbilstības izvērtēšanu ievainojamību identificēšanas nosacījumiem;
* neizmantoto kodu fragmentu un ļaundabīga koda iespraudumu izņemšana,
* pārbaude par testēšanas nolūkiem ieviestu papildu saskarņu neesamību piegādes versijā.
 |

## Garantijas uzturēšana

|  |  |
| --- | --- |
| **Prasības ID** | **Prasības apraksts** |
| **GR-1** | Izpildītājam jānodrošina veiktajiem darbiem un uzstādītajām detaļām 1 (viena) gada garantiju, kuras ietvaros tiek novērsti bojājumi un atjaunota EKA funkcionalitāte.Garantijas termiņš tiek skaitīts no piegādes uzstādīšanas brīža.Garantija ietver EKA bezatteices darbību pilnībā un attiecas gan uz Izpildītāja izstrādāto (izmainīto) EKA funkcionalitāti, gan uz EKA funkcionalitāti, kuras darbību ietekmē Izpildītāja izstrādātā (izmainītā) funkcionalitāte noteiktos pakalpojumos.Gadījumā, ja pastāv strīds par kļūdas cēloni (t.i., vai kļūdas cēlonis ir Izpildītāja veiktās darbības un kļūda novēršama garantijas saistību ietvaros, vai kļūdas cēlonis ir EKA standarta sistēmas kļūda, kura nav tikusi atklāta līguma termiņā), tiek pieņemts, ka, ja kļūdu ir iespējams atkārtot, uz šādu kļūdu attiecas garantijas saistības.Gadījumā, ja pastāv strīds par kļūdas cēloni, pierādīšanas pienākums ir Izpildītājam. |
| **GR-2** | Izpildītājam uz sava rēķina jānodrošina kļūdu un nepilnību, kā arī to radīto seku novēršana, ja minēto kļūdu un nepilnību cēlonis ir iepriekš minētie defekti. |
| **GR-3** | Izpildītājam uz sava rēķina jānodrošina kļūdu, kā arī to radīto seku novēršana, ja minētās kļūdas cēlonis ir Izpildītāja nekvalitatīvi veikti (vai neveikti) izstrādes, prasību definēšanas vai kvalitātes kontroles un testēšanas darbi. Darbi tiek uzskatīti par nekvalitatīvi veiktiem, ja netiek nodrošināta tehniskajā specifikācijā noteiktās funkcionalitātes realizācija, konstatētas aprēķinu vai algoritmu kļūdas, kļūdas vai neprecizitātes lietotāja saskarnē. |
| **GR-4** | Garantijai ir jāietver šādi pakalpojumi:* korektīvā uzturēšana – front-office un back-office darbināšanas problēmu un kļūdu novēršana;
* preventīvā uzturēšana – front-office un back-office uzlabojumi, kas tiek veikti iespējamo problēmu novēršanai pirms šīs problēmas, ir skarušas sistēmas darbības kvalitāti.
 |
| **GR-5** | Garantijai ir jāietver šādi pakalpojumi:* piegādājot nodevumus Pakalpojuma ietvaros, Izpildītājam ir jāievēro sistēmas izstrādei definētās prasības;
* piegādājot nodevumus uzturēšanas ietvaros, nedrīkst negatīvi ietekmēt iepriekš izstrādātā koda kvalitāti un sistēmas funkcionalitāti.
 |

# Sadarbība starp Pasūtītāju un Izpildītāju

Izpildītājam, atbilstoši Pasūtītāja pieprasījumiem, ir jānodrošina tā rīcībā esošās informācijas sniegšana par EKA funkcionalitāti un citiem saistītiem jautājumiem, kuri ir būtiski Pasūtītājam.

Veikt EKA sistēmu apkalpošanu un uzturēšanu, kas iekļauj tehnisko atbalstu, problēmu pieteikumu novēršanu un konsultāciju sniegšanu, ievērojot [5.1. punktā](#_Kļūdu_un_pieteikumu) aprakstīto pieteikumu apstrādi.

## Kļūdu un pieteikumu apstrāde

1. Pakalpojuma laikā Izpildītājs nodrošina pieteikumu, problēmu un bojājumu centralizētu apstrādi šādos kanālos:

#### zvaniem uz Izpildītāja norādītu kontakttālruni;

#### e-pasta saraksti uz konkrētu Izpildītāja norādītu e-pasta adresi.

1. Izpildītājs sniedz Pakalpojumu darba dienās laikā no plkst. 08:00 līdz 20:00, sestdienās, svētdienās un svētku dienās no plkst. 10:00 līdz 18:00.
2. Pakalpojuma ietvaros pieteikto problēmu novēršanā un/vai uzdevumu apstrādē Izpildītājs ievēro reakcijas laiku 2 (divas) stundas, kur reakcijas laiks ir laika periods no Pasūtītāja paziņojuma saņemšanas par EKA darbības traucējumu (pa tālruni vai e-pastu) brīža, līdz Izpildītāja speciālista rīcības problēmas novēršanā uzsākšanas vai konsultācijas sniegšanas pa tālruni brīdim.
3. Izpildītājs apņemas novērst EKA bojājumus un atjaunot EKA pilnu darbību vai funkcionalitāti, ja tas neskar rezerves daļu nomaiņu, 24 (divdesmit četru) stundu laikā no Pasūtītāja paziņojuma saņemšanas par EKA darbības traucējumu (pa tālruni vai elektronisko pastu) brīža, attālināti vai uz vietas pie Pasūtītāja, bet, gadījumā, ja bojājumu nav iespējams novērst uz vietas, tad to veic Piegādātāja servisa centrā ne ilgāk, kā 3 (trīs) dienu laikā.
4. Izpildītājs ievēro reakcijas laiku 3 (trīs) darba dienas pieteikto programmēšanas darbu novērtējuma darba stundu izteiksmē sagatavošanai, kur reakcijas laiks ir laika periods no Pasūtītāja e-pasta saņemšanas brīža, līdz Izpildītāja atbildes e-pasta ar novērtējumu saņemšanas brīdim.

## Informācija, kas norādama atbildē no Izpildītāja puses reakcijas laikā

* Problēmas cēlonis.
* Problēmas novēršanas veids.
* Problēmas novēršanas laiks un/vai plāns.
* Pasūtītāja veicamās darbības, lai problēmu lokalizētu (piemēram, rekomendācijas, kas novērš iespējamu tālāku kļūdu rašanos, atjauno vispārējo funkcionalitāti).

## Datu apmaiņas laikā nolasāmi EKA dati (sistēmas elektroniskais žurnāls)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Z pārskata datums | Z pārskata numurs | k.a. kopsumma, GT | Energoneatkarīgajā atmiņā reģistrētā GT vērtība | Dienas Z pārskata perioda ieņēmumu summa | Sadalījums pa nodaļām | Ieliktā maiņas nauda | Inkasētā nauda |
| Skaidrā nauda | Bezskaidrā nauda | Citi norēķinu veidi | Kopējā summa | PVN neapliekamo darījumu summa | PVN 0% likmi neapliekamo darījumu summa | PVN 21% | PVN 12% | PVN 5% | Kopsumma | PVN summa | Iemaksātā summa | Neiemaksātā summa | Maiņas nauda |
| Summa bez PVN | PVN 21% summa | Summa bez PVN | PVN 12% summa | Summa bez PVN | PVN 5% summa |
| 10.07.2022 | 34 | 12045 | xx.90 | xx.10 | 0 | xx | 0 | 0 | xx.45 | xx | 0 | 0 | xx | xx.65 | xx | xx | xxx | xxx | 0 | xxx |
| 11.07.2022 | 35 | 12349 | xx | xx.45 | xx.24 | xx.40 | 0 | 0 | xx.76 | xx.54 | xx.23 | xx.65 | 0 | 0 | xx | xx | xxx | xxx | 0 | xxx |
| 12.07.2022 | 36 | 13123 | xx.26 | xx | 0 | xx.50 | 0 | 0 | xx.12 | xx.97 | xx | xx.12 | xx.65 | xx.92 | xx | xx | xxx | xxx | 0 | xxx |
| Kopā |  | xx | xx | xx | xx | xx | 0 | 0 | xx | xx | xx | xx | xx | xx | xx | xx | xxx | xxx | 0 | xxx |