1.pielikums

“Maksājumu pieņemšana Rīgas satiksmes

mobilajā lietotnē un tīmekļa vietnē”

**Tehniskā specifikācija un TEHNISKAIS PIEDĀVĀJUMS
“Maksājumu pieņemšana Rīgas satiksmes mobilajā lietotnē un tīmekļa vietnē”**

1. Dokumenta mērķis, izmantošanas nosacījumi un mērķa auditorija

Šīs tehniskās specifikācijas mērķis ir definēt prasības *maksājumu pieņemšanai* (turpmāk tekstā – Pakalpojums) Rīgas pašvaldības SIA "Rīgas satiksme" (turpmāk tekstā – Pasūtītājs) mobilajā lietotnē (turpmāk tekstā – Mobilā lietotne) un tīmekļa vietnē (turpmāk tekstā – Tīmekļa vietne).

Tehniskā specifikācija ir Pasūtītāja izstrādāts dokuments, kas paredzēts, lai iepirkuma procedūras rezultātā noslēgtu līgumu par *maksājumu pieņemšanu Rīgas satiksmes mobilajā lietotnē un tīmekļa vietnē,* kā arī nodrošinātu prasību vienotu izpildi iepirkuma līguma darbības laikā.

1. Termini un saīsinājumi

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

|  |
| --- |
| **Termini** |
| ***Nr.p.k.*** | ***Termins*** | ***Definīcija*** |
|  | Autostāvvieta | Rīgas valstspilsētas pašvaldības maksas autostāvvieta. |
|  | Avārija | Problēma, kas izraisa pilnīgu Sistēmas apstāšanos un / vai funkciju nepieejamību. |
|  | Biļete | Abonementa biļete – pasažiera (nepersonalizēts vai personalizēts) braukšanas tiesības apliecinošs dokuments, kas ielādēts datu nesējā (elektroniskajā kartē, mobilajā lietotnē vai citā pārvadātāja noteiktajā datu nesējā), kas satur informāciju par biļetes veidu vai biļetes veidiem, ko pasažieris iegādājas priekšapmaksas veidā. |
|  | Izpildītājs | Šī iepirkuma uzvarētājs. |
|  | Konsultācija | Situācija, kad Pasūtītājam ir nepieciešams saņemt atbalstu noteiktu jautājumu risināšanai vai papildu informācijas iegūšanai par Sistēmu un tās funkcionālajām iespējām, tajā skaitā apmācību veikšanai darbam ar Sistēmu. |
|  | Novēršanas laiks | Laika periods no reakcijas laika atbildes saņemšanas un apstiprināšanas brīža, līdz brīdim, kad pakalpojumu sniedzējs ir nodrošinājis risinājumu, pēc kura vairs nav iespējams atkārtot pieteikto problēmu. |
|  | Pasūtītājs | Rīgas pašvaldības SIA “Rīgas satiksme”. |
|  | Pēcapmaksas paziņojums | Rēķins par automašīnas novietošanu Autostāvvietā, neveicot priekšapmaksu vai veicot daļēju priekšapmaksu. |
|  | Reakcijas laiks | Laika periods no pieteikuma saņemšanas brīža, kad ir sniegta vai reģistrēta pilna apjoma pieteikuma informācija, līdz brīdim, kad tiek iesniegta reakcijas laika atbilde, kurā iekļauj vismaz šādu informāciju: izskaidrots problēmas cēlonis (ja tas ir zināms), izskaidrots veids, kā tiks novērsta un atrisināta problēma, vai sniegta informācija, pagaidu risinājuma ieviešanas un/vai novēršanas laiks un/vai plāns, nepieciešamās un/vai veicamās darbības, kas palīdzētu problēmu lokalizēt vai minimizēt tās ietekmi. |
|  | Tīmekļa vietne | Pasūtītāja jauna oficiālā tīmekļa vietne. |
| **Saīsinājumi** |
| ***Nr.p.k.*** | ***Saīsinājums*** | ***Pilnais nosaukums un skaidrojums, ja nepieciešams*** |
|  | API | Application Programming Interface – piekļuves programmsaskarnes, lai komunicētu ar DBS, RSPS un maksājumu servisa sniedzēju, kā arī izgūtu atskaites no šīm sistēmām. |

1. Pakalpojuma vispārējs apraksts
	1. Esošās situācijas apraksts

Mobilā lietotne ir ieviesta un darbojas kopš 2021. gada. Mobilā lietotne nodrošina Rīgas sabiedriskā transporta pasažieriem iespēju tiešsaistē iegādāties koda biļetes, samaksājot par pirkumu ar bankas karti, internetbanku, Apple Pay vai Google Pay, reģistrēt braucienu, iekāpjot sabiedriskajā transportlīdzeklī un noskenējot kvadrātkodu vai ievadot to manuāli, uzrādīt reģistrēto biļeti kontrolei, apskatīt darījumu un braucienu vēsturi, kā arī apskatīt maršrutu kustību sarakstus, reāllaika datus pieturvietā un kartē, plānot savu maršrutu un sekot braucienam pēc iekāpšanas sabiedriskajā transportlīdzeklī, lai neizlaistu savu pieturu.

Mobilā lietotne pieejama lejupielādei Android versijā elektroniskajā veikalā Google Play: [Rīgas satiksmes koda biļete — Lietotnes pakalpojumā Google Play](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.flutter.rspassenger&hl=lv&gl=US), un iOS versijā – elektroniskajā veikalā App Store: [Rīgas satiksmes koda biļete on the App Store (apple.com)](https://apps.apple.com/us/app/r%C4%ABgas-satiksmes-koda-bi%C4%BCete/id1584070455).

Vidējais mēneša apgrozījums Mobilajā lietotnē periodā 09.2024. - 11.2024., ir 433’000,00 EUR. Vidējais darījumu skaits mēnesī šajā pašā periodā – 141’000. Visbiežākā darījuma summa ir 1,50 EUR, šādu darījumu skaits mēnesī pārsniedz 139’000. Dārgākais produkts – mēnešbiļete 30,00 EUR vērtībā, šādu darījumu skaits mēnesī ir ap 5’000.

Nākamais Mobilās lietotnes attīstības posms paredz ieviest jaunu sadaļu “Autostāvvietas”, kurā lietotājs varēs apmaksāt Rīgas valstspilsētas pašvaldības maksas autostāvvietas (turpmāk – Autostāvvietas) lietošanu priekšapmaksas veidā, kā arī nākotnē – pēcapmaksas veidā.

Līdz ar autostāvvietu sadaļas ieviešanu Mobilajā lietotnē, plānots, ka vidējais mēneša apgrozījums varētu sasniegt 460’000,00 EUR, bet vidējais darījumu skaits – 195’000. Vismazākā viena darījuma summa būs 0,30 EUR, bet vislielākā – 141,00 EUR.

Tīmekļa vietne izstrādāta 2024. gadā un to plānots publicēt, t.i. ieviest produkcijā, 2025. gada sākumā. Tīmekļa vietne informē apmeklētājus par Pasūtītāja sniegtajiem pakalpojumiem un izmaiņām tajos, Pasūtītāja stratēģiskajiem mērķiem, vērtībām, rādītājiem, t.sk. finanšu un to izpildi, organizatorisko struktūru, personāla atlases un atalgojuma politiku, vakancēm, iepirkumiem u.c. aktualitātēm, kā arī nodrošina iespēju apskatīt maršrutu kustības sarakstus, reāllaika datus pieturvietā un kartē, un plānot savu maršrutu. Tīmekļa vietnes mērķauditorija ir Pasūtītāja klienti, Rīgas viesi un tūristi, kā arī Pasūtītāja sadarbības partneri.

Nākamais Tīmekļa vietnes attīstības posms paredz ieviest privāto kabinetu, kurā lietotājs varēs tajā skaitā, bet ne tikai pieteikties iedzīvotāja atļaujas saņemšanai, lai lietotu Autostāvvietu, un apmaksāt to, iegādāties mēneša abonementu, veikt Autostāvvietas lietošanas apmaksu pēcapmaksas veidā, kā arī nākotnē – pirkt biļetes un apmaksāt e-talonu piegādes izmaksas.

Līdz ar privātā kabineta ieviešanu Tīmekļa vietnē, plānots, ka vidējais mēneša apgrozījums tajā varētu sastādīt 22’000,00 EUR, bet vidējais darījumu skaits – 1’500. Vismazākā viena darījuma summa būs 6,00 EUR, bet vislielākā – 255,00 EUR.

* 1. Pakalpojuma apraksts

Pakalpojuma ietvaros jānodrošina bezskaidras naudas maksājumu (ne elektroniskās naudas) pieņemšana Mobilajā lietotnē un Tīmekļa vietnē, izmantojot bankas karti, Latvijas lielāko banku internetbankas, kā arī Apple Pay un / vai Google Pay e-maku.

* 1. Pakalpojuma saturs

Pakalpojums ietver tehniskā atbalsta sniegšanu Pasūtītājam maksājumu servisa ieviešanas gaitā, Pakalpojuma testa vides un vismaz testa bankas karšu nodrošināšanu darbības atkļūdošanai, tehniskā atbalsta sniegšanu maksājumu servisa lietošanas laikā, kā arī Izpildītāja un Pasūtītāja savstarpējo norēķinu administrēšanu.

* 1. Pakalpojuma izpildes termiņi

Pakalpojums jānodrošina 3 gadu laikā no līguma parakstīšanas dienas.

1. Funkcionālās prasības

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prasības ID** | **Apraksts** | **Izpildes kritēriji** | **Pretendenta piedāvājums*****(atzīmējiet atbilstošo)*** | **Piezīmes*(komentāri vai iespēja piedāvāt citus risinājumus)*** |
| FP-1 | Nodrošināt maksājumu pieņemšanu Mobilās lietotnes sadaļā “Biļetes” | * Maksājumi par biļetēm Mobilajā lietotnē nodalīti no autostāvvietu maksājumiem Mobilajā lietotnē un maksājumiem Tīmekļa vietnē (nauda ienāk dažādos bankas kontos).
* Pērkot biļeti Mobilajā lietotnē, lietotājs var izvēlēties šādus maksājumu veidus:
	1. ar bankas karti (vismaz Visa un Mastercard);
	2. izmantojot vismaz šādas internetbankas: Swedbanka, Citadele, SEB banka, Luminor;
	3. izmantojot e-maku Apple Pay un / vai Google Pay.
 | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| FP-2 | Nodrošināt maksājumu pieņemšanu Mobilās lietotnes sadaļā “Autostāvvietas” | * Maksājumi par autostāvvietām Mobilajā lietotnē nodalīti no maksājumiem par biļetēm Mobilajā lietotnē un maksājumiem Tīmekļa vietnē (nauda ienāk dažādos bankas kontos).
* Veicot priekšapmaksu par Autostāvvietas lietošanu, lietotājs var maksāt ar bankas karti (vismaz Visa un Mastercard).
* Veicot priekšapmaksu par Autostāvvietas lietošanu, jābūt iespējai:
	1. rezervēt naudu kontā un noņemt faktiski patērēto summu 3 dienu laikā no rezervācijas brīža;
	2. noņemt naudu uzreiz bez rezervācijas.
* Var rezervēt naudas summu no 0,30 EUR līdz 500,00 EUR.
 | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| FP-3 | Nodrošināt maksājumu pieņemšanu Tīmekļa vietnē | * Maksājumi Tīmekļa vietnē nodalīti no maksājumiem par biļetēm un autostāvvietām Mobilajā lietotnē (nauda ienāk dažādos bankas kontos).
* Veicot pēcapmaksas paziņojumu vai iedzīvotāja atļaujas apmaksu Tīmekļa vietnē, lietotājs var izvēlēties šādus maksājumu veidus:
	1. ar bankas karti (vismaz Visa un Mastercard);
	2. izmantojot vismaz šādas internetbankas: Swedbanka, Citadele, SEB banka, Luminor;
	3. izmantojot e-maku Apple Pay un / vai Google Pay.
* Līguma darbības laikā Pasūtītājs var ieviest Tīmekļa vietnē citus maksas pakalpojumus un pieslēgt tiem Izpildītāja nodrošināto maksājumu servisu.
 | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| FP-4 | Nodrošināt iespēju iekļaut maksājuma detaļās Pasūtītāja noteikto darījuma identifikatoru | * Maksājuma detaļās iekļauts Pasūtītāja darījuma identifikators – 32 rakstzīmju garš UUID.
* Maksājuma detaļas tiek atspoguļotas maksājumu atskaitē, ko Izpildītājs nodrošina Pasūtītājam, un lietotāja (klienta) bankas konta izrakstā.
 | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| FP-5 | Nodrošināt iespēju izgūt maksājumu atskaiti automatizētā veidā | * Var automatizētā veidā, izmantojot API, pieprasīt un saņemt maksājumu atskaiti par norādīto periodu.
* Maksājumu atskaite satur vismaz šādus datus:
	1. darījuma identifikators;
	2. maksājuma izveidošanas laika zīmogs pēc Latvijas laika UTC formātā;
	3. maksājuma veikšanas laika zīmogs pēc Latvijas laika UTC formātā;
	4. maksājuma apstrādes laika zīmogs pēc Latvijas laika UTC formātā;
	5. pasūtītāja darījuma identifikators;
	6. tirdzniecības punkts: Mobilā lietotne “Biļetes”, Mobilā lietotne “Autostāvvietas”, Tīmekļa vietne “Autostāvvietas” u.c., ja līguma darbības laikā Pasūtītājs ieviesīs Tīmekļa vietnē citus maksas pakalpojumus un pieslēgs tiem Izpildītāja nodrošināto maksājumu servisu;
	7. maksājuma metode;
	8. bankas kartes pirmie 6 un pēdējie 4 cipari vai bankas konta numurs;
	9. darījuma summa, EUR;
	10. komisijas summa, EUR;
	11. darījuma statuss.
 | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |

1. Nefunkcionālās prasības

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prasības ID** | **Apraksts** | **Izpildes kritēriji** | **Pretendenta piedāvājums*****(atzīmējiet atbilstošo)*** | **Piezīmes*(komentāri vai iespēja piedāvāt citus risinājumus)*** |
| NP-1 | Nodrošināt maksājumu servisa pieejamību lietotājiem vismaz latviešu un angļu valodā. | Maksājumu servisa lietotāja saskarne pieejama vismaz latviešu un angļu valodā. | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| NP-2 | Nodrošināt maksājumu servisa lietotāja saskarnes atbilstību digitālās vides piekļūstamības prasībām (WCAG 2.1 AA). | * Maksājumu servisa lietotāja saskarnei jāatbilst standartā LVS EN 301549 "IKT produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasības" minētajām prasībām.
* Izpildītājs ir veicis maksājumu servisa lietotāja saskarnes pārbaudi par atbilstību digitālās vides piekļūstamības AA līmeņa prasībām.
* Izpildītājs ir sagatavojis un iesniedzis Pasūtītājam atskaiti par veiktajiem piekļūstamības testiem un apliecinājumu par atbilstību piekļūstamības prasībām (WCAG 2.1 AA).
 | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| NP-3 | Nodrošināt maksājumu servisa atbilstību Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS v4.0) prasībām. | Izpildītājs apliecina un pēc Pasūtītāja pieprasījuma līguma darbības laikā var pierādīt maksājumu servisa atbilstību Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS v4.0) prasībām. | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| NP-4 | Maksājumu serviss atbalsta un izmanto 3D secure pārbaudes bankas karšu maksājumiem. | Izpildītājs apliecina un pēc Pasūtītāja pieprasījuma līguma darbības laikā var pierādīt 3D secure pārbaužu izmantošanu bankas karšu maksājumos. | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| NP-5 | Nodrošināt Pasūtītājam pieeju maksājumu servisa tehniskajai dokumentācijai, kas nepieciešama maksājumu servisa integrācijai Mobilajā lietotnē un Tīmekļa vietnē. | * Pasūtītājam elektroniskā veidā pieejama maksājumu servisa tehniskā dokumentācija.
* Maksājumu servisa tehniskā dokumentācija satur visu nepieciešamo informāciju, lai Pasūtītājs varētu integrēt maksājumu servisu Mobilajā lietotnē un Tīmekļa vietnē.
* Maksājumu servisa tehniskā dokumentācija līguma darbības laikā tiek pārskatīta un atjaunota, ja maksājumu servisa darbībā tiek ieviestas izmaiņas.
 | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| NP-6 | Nodrošināt maksājumu servisa produkcijas vides pieejamību ne zemāku par 99,5% kalendāra mēnesī, izņemot plānotās un ar Pasūtītāju saskaņotās dīkstāves. | Maksājumu serviss ir pieejams lietotājiem Mobilajā lietotnē un Tīmekļa vietnē ne mazāk kā 99,5% kalendāra mēneša laikā. | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| NP-7 | Nodrošināt, ka darījumu skaits, kas rezultējas ar kļūdu maksājumu servisa darbības traucējumu dēļ, nepārsniedz 3% no kopējā darījumu skaita kalendāra mēnesī. | Darījumu skaits, kas rezultējas ar kļūdu maksājumu servisa darbības traucējumu dēļ, nepārsniedz 3% no kopējā darījumu skaita kalendāra mēneša laikā. | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| NP-8 | Nodrošināt tehniskā atbalsta sniegšanu saistībā ar maksājumu servisa integrāciju Mobilajā lietotnē un Tīmekļa vietnē un tā lietošanas laikā. | * Sniegt Pasūtītājam konsultācijas par maksājumu servisa integrāciju Mobilajā lietotnē un Tīmekļa vietnē e-pastā un nepieciešamības gadījumā telefoniski vismaz šādā laikā: darba dienās no plkst. 08:00 līdz 16:00.
* Izskatīt Pasūtītāja ar maksājumu servisa lietošanu saistītos pieteikumus 1 (vienas) darba dienas laikā, bet avārijas gadījumā reaģēt un novērst avāriju nekavējoties – ne vēlāk kā 2 (divu) stundu laikā.
 | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| NP-9 | Nodrošināt Pasūtītājam piekļuvi maksājumu servisa testa videi maksājumu servisa integrācijas gaitā un līdz līguma darbības beigām. | * Pasūtītājam ir iesniegta visa nepieciešamā informācija un piekļuves tiesības, lai varētu pieslēgties maksājumu servisa testa videi.
* Pasūtītājs var notestēt maksājumus, vismaz izmantojot testa bankas karti.
 | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| NP-10 | Nodrošināt Pasūtītājam piekļuvi maksājumu servisa produkcijas videi, tiklīdz ir noslēgušies maksājumu testi testa vidē. | * Pasūtītājam ir iesniegta visa nepieciešamā informācija un piekļuves tiesības, lai varētu pieslēgties maksājumu servisa produkcijas videi.
* Pasūtītājam ir pieejamas un darbojas visas līgumā noteiktās maksājumu metodes.
 | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| NP-11 | Izpildītājs savlaicīgi informē Pasūtītāju par maksājumu servisa darbības traucējumiem un izmaiņām tā darbībā. | * Izpildītājs nekavējoties – ne vēlāk kā 1 (vienas) stundas laikā, e-pastā informē Pasūtītāju par konstatētam problēmām maksājumu servisa darbībā.
* Tiklīdz konstatētās problēmas ir novērstas – ne vēlāk kā 2 (divu) stundu laikā, Izpildītājs e-pastā informē Pasūtītāju par problēmu novēršanu, norādot laika periodu, kad maksājumu serviss nebija pieejams vai darbojās ar traucējumiem.
* Izpildītājs savlaicīgi – nē mazāk kā 2 (divas) darba dienas pirms izmaiņu ieviešanas, informē Pasūtītāju par plānoto izmaiņu būtību un to ietekmi uz maksājumu servisa darbību, kā arī par darbības traucējumiem izmaiņu ieviešanas gaitā, ja tādi var rasties.
 | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |
| NP-12 | Izpildītājs ir atbildīgs par Pasūtītāja un Izpildītāja savstarpēju norēķinu administrēšanu Pakalpojuma ietvaros. | Izpildītājs līguma darbības laikā nodrošina darījumu uzskaiti, komisijas aprēķinu un ieturēšanu no Pasūtītāja bankas konta saskaņā ar līgumā noteikto kārtību. | [ ]  varam nodrošināt[ ]  nevaram nodrošināt |  |