**Tehniskā specifikācija**

1. **VISPĀRĪGĀ INFORMĀCIJA**

**Iepirkuma priekšmets:**Validatoru pārvaldības un monitoringa sistēmas izstrāde, validatoru piegāde un validatoru sistēmas uzturēšana (2. un 3. līmeņa atbalsts).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Apraksts*** |  | ***Piegādātāja komentārs*** |
| * 1. **Ar to saprotot:**
		1. Sistēma – sastāv no validatoriem, monitoringa sistēmas un saskarnes pārvaldības sistēmas.
		2. Validators – ierīce (aparatūra), operētājsistēma un lietojumprogrammu (programmatūras) kopums.
		3. Monitoringa sistēma – informācijas sistēma validatoru tiešsaistes pārvaldībai un kontrolei (programmatūra).
		4. Saskarnes pārvaldības sistēma – informācijas sistēma validatoru lietotāja saskarnes un lietojumprogrammu konfigurēšanai, kas nodrošina tādu funkcionalitāti kā braucienu reģistrēšana, izmantojot priekšapmaksas biļetes, braucienu apmaksa ar bankas maksājumu karti, u.c.
		5. Izstrādes darbi – Sistēmas izstrāde vai pielāgošana Pasūtītāja vajadzībām saskaņā ar tehniskās specifikācijas prasībām.
		6. Uzturēšanas darbi – uzturēšanas darbi iekļauj Sistēmas modifikāciju pēc tās piegādes produkcijas vidē, lai labotu ar piegādi/izstrādi saistītās kļūdas, kas radušās no izstrādātāja neatkarīgu apstākļu dēļ, uzlabotu veiktspēju vai citas IT sistēmu īpašības, sistēmas un tehnisko problēmu risināšanu, kā arī Sistēmas versiju atjaunošanu, drošības uzlabojumu un pielāgojumu veikšanu, ja mainās Latvijas Republikas vai Eiropas Savienības normatīvie akti un Sistēma neatbilst kādām no normatīvo aktu prasībām. Uzturēšanas pārvaldība ir sistēmas, tai skaitā tehniskā nodrošinājuma pielāgošana uzņēmuma prioritātēm.
		7. Izmaiņu pieprasījums – Pasūtītāja darba uzdevums, kurā realizējamie uzdevumi un sasniedzamie mērķi definēti darbu izpildes procesā un tiks uzskatīti par izmaiņām vai papildinājumiem Sistēmā, izņemot tādas izmaiņas vai papildinājumus, kas ir nepieciešams priekšnoteikums Tehniskajā specifikācijā norādītās funkcionalitātes realizācijai, kas nav aprakstīti Tehniskajā specifikācijā.
 |  |  |
| * 1. No līguma noslēgšanas brīža Pretendents **Pakalpojumus nodrošina šādos termiņos**:
		1. Sistēmas izstrādi ne ilgāk kā 3 mēnešu laikā;
		2. Validatoru piegāde:
			1. Pirmā partija 12 gb. (3.37. un 3.4. punkta izpildei) – 2 mēnešu laikā;
			2. otrā partija 1500 gb. – 4 mēnešu laikā;
			3. trešā partija 1488 gb. – 6 mēnešu laikā.
		3. Sistēmas Uzturēšanas darbus veic 54 mēnešu laikā pēc pieņemšanas-nodošanas akta noformēšanas.
 |  |  |
| * 1. Pretendents izstrādā un kopā ar pieņemšanas - nodošanas aktu iesniedz šādu **dokumentāciju**:
		1. Sistēmas ieviešanas plānu;
		2. Validatora EC deklarācijas;
		3. pasažieru pārvadājumu transportlīdzekļu atbilstības ECE, EMC, EMS, EML, Radio prasībām ( 2024.gada 2.aprīļa Ministru kabineta noteikumi Nr. 215 “Radioiekārtu atbilstības novērtēšanas, piedāvāšanas tirgū, uzstādīšanas, lietošanas un uzraudzības noteikumi”) un drošības testu protokolus elektromagnētisko lauku iedarbības uz cilvēkiem novērtējums;
		4. vadlīnijas datņu un lietojumprogrammu sagatavošanai;
		5. nodrošināt risku novērtējumu un iesniegt to Pasūtītāja noteiktajā kārtībā;
		6. katra API izsaukuma apraksts, t.sk., izsaukuma un visu iespējamo atbilžu piemērus ar lauku formātiem un skaidrojumiem;
		7. lietotāja rokasgrāmata par pilnu Sistēmas funkcionalitāti, t.sk. videoieraksti un paskaidrojumi;
		8. administratora rokasgrāmata par pilnu Sistēmas funkcionalitāti, t.sk. videoieraksti un paskaidrojumi;
		9. validatoru uzstādīšanas rokasgrāmata/instrukcija;
		10. Sistēmas versijas;
		11. pabeigts Sistēmas kods, kas augšupielādēts Pasūtītāja nodrošinātajā repozitorijā;
		12. līguma izpildē iesaistīto speciālistu saraksts;
		13. Pretendents iesniedz Pasūtītājam dokumentāciju latviešu un angļu valodā elektroniski rediģējamā (MS Word vai MS Excel atpazīstamā) formātā;
		14. vienojoties ar Pasūtītāju, Pretendents var apvienot vairākas rokasgrāmatas vienā;
 |  |  |
| * 1. **Lietotāju pārvaldība un apmācības**:
		1. Pretendents nodrošina vairāku līmeņu lietotāju administrēšanu *Microsoft Entra* (AD), definējot tiesības un piekļuves līmeņus, piemēram:
			1. galvenais lietotājs (administrators), kuram ir iespēja piešķirt lietotājiem piekļuvi Sistēmas datiem;
			2. Sistēmas lietotāji;
			3. pārējie Sistēmas lietotāji;
		2. Pretendents nodrošina galveno lietotāju (administratoru) tiešsaistes vai nepieciešamības gadījumā klātienes apmācības par Sistēmas un validatora lietošanu;
		3. Pretendents nodrošina lietotāju apmācības Sistēmas testa vidē, pirms tiek pieņemti izstrādes darbi, lai pārliecinātos par lietotāju rokasgrāmatu piemērošanu un Sistēmas un validatoru pilnvērtīgu darbību;
		4. Pretendents iesniedz Pasūtītājam šādu tehnisko dokumentāciju un nodrošina šādas apmācības:
			1. satura pārvaldības programmatūras izvietošana, uzturēšana un darbības nodrošināšana;
			2. funkcionālo bojājumu identificēšana un novēršana;
			3. informatīvo ekrānu un satura pārvaldības programmatūru atjauninājumu veikšana;
			4. validatoru konfigurēšana un sagatavošana uzstādīšanai validatora nomaiņas gadījumā;
			5. nelielu funkcionālo papildinājumu vai vizuālo izmaiņu ieviešana;
			6. datu integrācija un datu izmantošana;
			7. attālināts ekrānu darbības monitorings;
			8. iekārtu uzturēšanas kārtība;
		5. pēc tehniskajā specifikācijā paredzēto apmācību veikšanas, Pretendents visā Līguma darbības laikā nodrošina Pasūtītājam konsultāciju, kā arī nepieciešamības gadījumā atbalsta sniegšanu par Tehniskajā specifikācijā paredzētās satura pārvaldības programmatūras darbības nodrošināšanu;
		6. Pretendents apstiprina, ka nodrošina iespēju iegādāties rezerves daļas par atsevišķu maksu vismaz 5 gadu laikā pēc Pieņemšanas-nodošanas akta noformēšanas.
 |  |  |
| * 1. **Monitoringa sistēmas funkcionālās prasības**:
		1. tiešsaistes režīmā nodrošina visu pieslēgto validatoru pārvaldību un informācijas apmaiņu ar satura pārvaldības serveri;
		2. nodrošina attālinātu nepieciešamo parametru iestatīšanu, iespēju attālināti veikt validatoru programmnodrošinājuma atjaunināšanu;
		3. nodrošina tiešsaistes savienojuma kontroli, validatoru funkcionālo parametru tiešsaistes nolasi, attēlošanu;
		4. nodrošina skaņas skaļuma regulēšanu;
		5. nodrošina žurnālfailu augšupielādi;
		6. nodrošina validatoru grupēšanu;
		7. nodrošina programmatūras darbības aizsardzību pret nesankcionētu piekļuvi.
 |  |  |
| * 1. **Saskarnes pārvaldības sistēmas funkcionālās prasības**:
		1. nodrošina validatora lietojumprogrammu konfigurēšanu;
		2. nodrošina kļūdu un brīdinājumu ziņojumu uzskaiti un attēlošanu;
		3. nodrošina attēlojamo grafisko failu pārvaldību, iespēju tos piesaistīt katram sistēmai pieslēgtam validatoram individuāli vai validatoru grupai;
		4. nodrošina ekrāna attēlojuma satura tiešsaistes kontroli;
		5. nodrošina validatoru grupēšanu.
 |  |  |

1. **SISTĒMAS PRASĪBAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Apraksts***  |  | ***Piegādātāja komentārs*** |
| * 1. **Vispārīgās prasības**:
		1. Pretendents nodrošina stabilu Sistēmas darbību. Ar to saprotot, ka Sistēmas pieejamība nedrīkst būt zemāka par 99,5% mēnesī, izņemot gadījumus, kad Sistēmas darbības pārtraukums ir noticis no Pretendenta neatkarīgu iemeslu dēļ vai saskaņā ar plānotajiem izstrādes un/vai uzturēšanas darbiem;
		2. Pretendents nodrošina, ka ar Sistēmu drīkst strādāt tikai autentificēti un autorizēti lietotāji, kā arī nodrošina reālā laikā datu sinhronizāciju un izmaiņas lietotāju tiesībās ar *Microsoft Entra*;
		3. Pretendents nodrošina automātisku datu glabāšanu, arhivēšanu, anonimizāciju, dzēšanu vai minimizēšanu un izsniegšanu pēc Pasūtītāja pieprasījuma noteiktajos termiņos;
		4. Pretendents izstrādā pakalpojumu atbilstoši drošības standartiem;
		5. Jānodrošina izstrādes vai uzturēšanas darbi pēc neatkarīgas trešās puses drošības audita ieteikumiem.
		6. Pretendents nodrošina izstrādes ieviešanu Sistēmas testa un produkcijas vidē.
		7. Pretendents nodrošina vienlaicīgu pieprasījumu apstrādi Sistēmā, tai skaitā, pieprasījumu, kuriem bija izveidojusies rinda;
		8. Pretendents nodrošina reāllaika vai konkrētas aiztures sinhronizācijas parametru (piemēram, datu sinhronizācija katrā pieturā), lai veiktu datu apmaiņu;
		9. Pretendents nodrošina pakalpojuma maksas aprēķināšanu un labošanu Sistēmā;
		10. Pretendents nodrošina automatizētu un manuālu datu arhivēšanas un dzēšanas administrēšanu Sistēmā;
		11. Pretendents nodrošina datu apmaiņu, izmantojot API;
		12. Pretendents nodrošina īsu pieprasījumu apstrādes laiku Sistēmā (līdz 500 milisekundēm);
		13. Pretendents nodrošina datu apmaiņas un procesu monitoringu;
		14. Pretendents nodrošina auditācijas pierakstus Sistēmā veiktajām darbībām;
		15. Sistēmai jābūt izvietotai Pasūtītāja noteiktajā MS Azure vidē;
		16. Ražotāja apstiprināta vismaz 36 mēnešu garantija iekārtām un 24 mēnešu garantiju programmatūrai.
 |  |  |
| * 1. **Integrācija ar Pasūtītāja Informācijas sistēmām (IS)**:
		1. Pretendents nodrošina regulāru datu apmaiņu ar API vai līdzvērtīgas metodes starpniecību pēc Pasūtītāja noteiktiem kritērijiem un biežuma. Datu struktūra tiks noteikta līguma parakstīšanas brīdī;
		2. Integrācija ar trešo pušu sistēmām (REST API protokols) un GTFS protokoliem.
		3. Integrācija ar autoparka pārvaldības sistēmu (PikasFleet), lai iegūtu plānotos maršrutus un reāllaika GTFS datus.
		4. Integrācija ar transportlīdzeklī iebūvēto planšetdatoru, lai vizualizētu validatora statusu (tiešsaistē, bezsaistē, kļūda utt.)
		5. Integrācija ar CBT un ABT biļešu pārdošanas sistēmām.
 |  |  |

1. **VALIDATORU TEHNISKĀS PRASĪBAS**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Prasība / Tehniskā prasība / Parametra vērtība** | **Prasība** | **Prasības vērtība** |
|  | Bezkontakta viedkaršu lasītājs | vismaz vai augstāk/vairāk | ISO 14443 A/B (lasīšana/rakstīšana) |
| 3.2. | Atbalstītie Tag-lC | vismaz vai augstāk/vairāk | MIFARE ClassicMIFARE PlusMIFARE Ultralight MIFARE Ultralight CMIFARE DESFire MIFARE SmartMXCalypsoSpringCardeIDAS v2 |
| 3.3. | EMV un cEMV lasītājam jābūt L1 sertifikātam un L2 sertifikātiem, ko nodrošina VISA un MasterCard.  | tieši | EMV un cEMV L1 un L2 |
| 3.4. | EMV un cEMV (bezkontakta) lasītājam jābūt L3 | tieši | EMV un cEMV L3 saskaņā ar Latvijas Republikas Ministru kabineta noteikumiem Nr. 95 "Noteikumi par nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu tehniskajām prasībām" |
| 3.5. | Datu glabāšana/atmiņa | vismaz vai augstāk/vairāk | 8GB |
| 3.6. | Nomaināma ārējā zibatmiņa | vismaz | 32GB |
| 3.7. | Iebūvētā (borta) RAM | vismaz vai augstāk/vairāk | 8GB |
| 3.8. | Brīvpiekļuves iebūvēto (borta) RAM pēc sāknēšanas, izmantojot izmēģinājuma lietojumprogrammu | vismaz vai augstāk/vairāk | 4GB |
| 3.9. | Iebūvētā (borta) CPU | vismaz vai augstāk/vairāk | Viendzīslas vērtējums1550Daudzdzīslu vērtējums3887 |
| 3.10. | *Ethernet* ātrums | vismaz vai augstāk/vairāk | 100 Mbps |
| 3.11. | *Ethernet* pieslēgvieta | tieši | RJ45 Poe pieslēgvieta |
| 3.12. | Ekrāna izmērs | vismaz vai augstāk/vairāk | 5" |
| 3.13. | Ekrāna izšķirtspēja | vismaz vai augstāk/vairāk | 480x800 pikseļi |
| 3.14. | Ekrāna spilgtums (nit) | vismaz vai augstāk/vairāk | 450 nit |
| 3.15. | Ekrāna tips | tieši | Krāsa |
| 3.16. | Skārienjūtīgais ekrāns | tieši | Skārienjūtīgais ekrāns |
| 3.17. | Skaļrunis (programmatūras skaļuma regulēšana) | jānodrošina |   |
| 3.18. | RTC ar akumulatoru | jānodrošina |   |
| 3.19. | Darbības temperatūra | ne mazākā amplitūdā kā vai augstāk/vairāk | No -20°C līdz +50°C |
| 3.20. | Ienākošais spriegums (līdzstrāva) caur PoE | jānodrošina |   |
| 3.21. | Svars | ne vairāk kā | 2 kg |
| 3.22. | Kvadrātkoda (QR) lasītājs | jānodrošina | kamera vai lāzers |
| 3.23. | Apvalka aizsardzības klase (IP) | ne mazāk kā | IP54 |
| 3.24. | Mehāniskās aizsardzības klase (IK) | ne mazāk kā | IK8 |
| 3.25. | Droša bloķēšana uz korpusu ar atslēgu | jānodrošina |   |
| 3.26. | Korpusa/validatora krāsa | tieši | tiks noteikts līguma parakstīšanas brīdī |
| 3.27. | Autobusa rokturu stieņu diametrs | vismaz vai vairāk kā | 35mm–37mm |
| 3.28. | Garantija (mēneši) | vismaz vai augstāk/vairāk | 36 |
| 3.29. | Ierīces identifikācija | jānodrošina | Uz ierīces jābūt ar lāzeri iegravētai vai metalizētai uzlīmei ar unikālo ierīces identifikācijas numuru. |
| 3.30. | EK atbilstības deklarācija | vismaz | Noteikumi atbilst:a) Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvai 2014/53/ES; b)2024.gada 2.aprīļa **Ministru kabineta noteikumi Nr. 215** **“Radioiekārtu atbilstības novērtēšanas, piedāvāšanas tirgū, uzstādīšanas, lietošanas un uzraudzības noteikumi”** <https://likumi.lv/ta/id/351106> |
| 3.31. | Atbilstība CIPURSE™ atvērtā standarta specifikācijai saskaņā ar OSPT Alliance norādījumiem | jānodrošina |   |
| 3.32. | Atbilstība CNA/PayCert standarta specifikācijai saskaņā ar STA (alianse) norādījumiem | jānodrošina |   |
| 3.33. | Validatora un kartes saskarnei jābūt balstītai uz atvērtu standartu saskaņā ar ISO/IEC 7816-4 komandām apmaiņai un ISO/IEC 7816-8 drošības operācijām | jānodrošina |   |
| 3.34. | Atbilstība drošiem elektronisko maksājumu standartiem, ko atbalsta GooglePay un ApplePay | jānodrošina |   |
| 3.35. | Atbilstība drošības standartam | vismaz | a) Latvijas Republikas Ministru kabineta noteikumi Nr. 442 "Kārtība, kādā tiek nodrošināta informācijas un komunikācijas tehnoloģiju sistēmu atbilstība minimālajām drošības prasībām" – prasības paaugstinātas drošības sistēmām.b) Aizsardzība pret sistēmas lietojumprogrammu drošības apdraudējumiem (OWASP Top Ten Web Application Security Risks) tīmekļa resursiem. |
| 3.36. | Rezerves kopiju pārvaldības risinājums sistēmas un datu bāzes līmenī – prasību definēšana, nepārtraukta rezerves kopiju veidošana, veiktspējas kontrole, integritātes kontrole, versiju kontrole, atiestatīšanas funkcija bez sistēmas pārtraukumiem | jānodrošina |   |
| 3.37. | Testēšanas platforma (vietnei) un visām testēšanas vidēm  | jānodrošina |   |
| 3.38. | 1 (viena) mēneša laikā pēc pieprasījuma saņemšanas Pretendents nodrošina 3 validatorus neatkarīgas trešās personas Radio un drošības testiem. | jānodrošina |  |

1. **SISTĒMAS UZTURĒŠANA, GARANTIJA UN IZMAIŅU PIEPRASĪJUMI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Apraksts***  |  | ***Piegādātāja komentārs*** |
| * 1. **Uzturēšana**:
		1. Uzturēšanas perioda laikā Pretendents veic Sistēmas modifikāciju pēc tās piegādes produkcijas vidē, lai labotu ar piegādi/izstrādi saistītās kļūdas, kas radušās no izstrādātāja neatkarīgu apstākļu dēļ, uzlabotu veiktspēju vai citas IT sistēmu īpašības, sistēmas un tehnisko problēmu risināšanu, kā arī veic Sistēmas versiju atjaunošanu, drošības uzlabojumu un pielāgojumu veikšanu, ja mainās Latvijas Republikas vai Eiropas Savienības normatīvie akti un Sistēma neatbilst kādām no normatīvo aktu prasībām.
		2. Pretendents veic Sistēmas uzturēšanu, atbilstoši un ievērojot Pasūtītāja vadlīnijas ar specifiskām pieteikumu kategorijām un to prioritātēm. (Uzturēšana ietver 1. un 5. kategorijas pieteikumus – avārijas un konsultācijas).
 |  |  |
| * 1. **Garantija**:
		1. Pretendents uztur iekārtu un programmatūras garantiju vismaz Tehniskajā specifikācijā noteiktajā minimālajā termiņā no pieņemšanas-nodošanas akta parakstīšanas brīža. Garantiju Izpildītājs realizē termiņos saskaņā ar Tehniskajā specifikācijā noteikto, pilnībā novēršot Garantijas pieteikumā fiksētās problēmas un/vai nepilnības, tai skaitā kļūdas, par saviem līdzekļiem un saviem spēkiem.
		2. Validatoru un Sistēmas garantija ir spēkā arī gadījumos, kad Pasūtītājs veic Validatoru montāžu un demontāžu sabiedriskajos transportlīdzekļos atbilstoši Pretendenta iesniegtajām instrukcijām.
		3. Pretendents nodrošina garantiju, atbilstoši un ievērojot Pasūtītāja vadlīnijas ar specifiskām pieteikumu kategorijām un to prioritātēm. (Garantija ietver 1., 2., 3. un 4. kategorijas pieteikumus – kļūdas un neprecizitātes).
 |  |  |
| * 1. **Izmaiņu pieprasījumi**:
		1. Pretendents nodrošina izmaiņu pieprasījumu izpildi, atbilstoši un ievērojot Pasūtītāja vadlīnijas ar specifiskām pieteikumu kategorijām un to prioritātēm. (6. kategorijas pieteikumi).
		2. Pretendents nodrošina realizācijas piedāvājuma sagatavošanu (darba uzdevuma) 6.kategorijas pieteikumiem bez maksas.
		3. Izmaiņu pieprasījuma darba uzdevums tiek saskaņots un apstiprināts ar Pasūtītāju.
		4. Plānotais izmaiņu un Sistēmas attīstības pieteikumu (6.kategorija) darbu apjoms ne vairāk kā 20% no Līgumsummas.
 |  |  |
| * 1. **Definīcijas garantijas un uzturēšanas kategorijām**
		1. Avārija – problēma, kas izraisa pilnīgu Sistēmas apstāšanos un/vai funkciju nepieejamību **(1. kategorija);**
		2. Kļūda, ko nevar apiet – problēma, ko izraisījusi Sistēmas programmatūras kļūda, vai nekorekta darbība un kas rada ievērojamus funkcionalitātes zudumus un nav zināms problēmas apiešanas risinājums, bet ir iespējams darbu turpināt ierobežotā režīmā **(2. kategorija);**
		3. Kļūda, ko var apiet – problēma, kas izraisa minimālus iespēju un/vai funkciju zudumus, ietekme uz Sistēmu ir mazsvarīga vai sagādā neērtības (**3. kategorija);**
		4. Neprecizitāte – problēma, kas neizraisa iespējamus zudumus un ir uzskatāma par Sistēmas programmatūras kļūdu, neprecizitāti vai nekorektu darbību, kas rada nelielu ietekmi uz darbu Sistēmā (**4. kategorija);**
		5. 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 un provizorisko izmaiņu novērtējumu (**5. kategorija);**
		6. Izmaiņas – pieprasījums veikt izmaiņas, vai papildināt Sistēmas funkcionalitāti, dokumentāciju vai veikt citus papildu darbus, kas atšķiras no iepriekš aprakstītajām kategorijām (**6.** **kategorija).**
 |  |  |
| * 1. **Atbalsta un izmaiņu pieprasījumu vadlīnijas**
		1. Pretendents nodrošina pieteikumu, problēmu un bojājumu centralizētu apstrādi, attiecībā uz Līguma darbības laikā izstrādātiem nodevumiem, darba dienas darba laika ietvarā (laikā no plkst.7:30 līdz 16:30) šādos kanālos:
			1. zvaniem uz norādītu kontakttālruni vai elektronisku vēstuļu sūtījumiem uz norādītu e-pasta adresi;
		2. Pieteikuma saņemšanas brīdī reģistrē Pretendenta Pieteikumu sistēmā tā pieteikšanas laiku un sniedz reģistrācijas apstiprinājumu, nosūtot atbildes e-pasta paziņojumu.
		3. Pretendents nodrošina Pasūtītājam piekļuvi Pretendenta Pieteikumu sistēmā reģistrētajiem Pasūtītāja pieteikumiem.
		4. Lēmumu pieņemšanu par pieteikumu kategorijas maiņu no zemākas uz 1.vai 2.kategoriju un tā izpildes uzsākšanu ārpus pamata darba veic tikai Pasūtītājs.
		5. Pretendents nodrošina pieteikto problēmu novēršanu un/vai uzdevumu apstrādi Pretendents veic saskaņā ar Tehniskajā specifikācijā noteikto darba režīmu un ievērojot šādus minimālos reakcijas, pagaidu risinājuma un pilnas novēršanas laikus:
			1. reakcijas laiks ir – laika periods no pieteikuma saņemšanas, kad ir sniegta vai reģistrēta pilna apjoma pieteikuma informācija, brīža 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;
			2. pastāvīgā risinājuma piegādes mērķa termiņš vai atrisināšanas laiks un pagaidu risinājuma piegādes mērķa termiņš – ir 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, vai arī ir veicis darbības, kas samazina attiecīgā pieteikuma kategoriju uz zemāku;
			3. reakcijas laiks **1. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 2 stundas ar pagaidu risināšanas darba izpildi 4 stundu laikā un pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 24 stundu laikā;
			4. reakcijas laiks **2. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 4 stundas darba dienas darba laika ietvaros ar pagaidu risināšanas darba izpildi 8 stundu darba dienas darba laika ietvarā un pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 24 darba stundu laikā;
			5. reakcijas laiks **3. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 8 stundas darba dienas darba laika ietvarā ar pagaidu risināšanas darba izpildi 24 darba stundu laikā un pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 48 darba stundu laikā;
			6. reakcijas laiks **4. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 2 darbdienas ar pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 3 darbdienas;
			7. reakcijas laiks **5. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 3 darbdienas;
			8. reakcijas laiks **6. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 5 darbdienas, kura ietvarā sagatavo piedāvājumu, kas satur risinājuma aprakstu un darbietilpības novērtējumu. Ja piedāvājuma sagatavošanai Pretendents ir pieprasījis Pasūtītājam papildu informāciju, darbdienu skaitīšana tiek apturēta uz laiku, līdz Pasūtītājs ir iesniedzis Pretendentam pieprasīto informāciju.
 |  |  |