

TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA

Biļešu pārdošanas un reģistrēšanas iekārtu nomas un uzturēšanas pakalpojumi

Pasūtītājs: Rīgas pašvaldības sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Rīgas satiksme”, reģistrācijas Nr. 40003619950, turpmāk tekstā turpmāk – Pasūtītājs.

Pakalpojumu vispārējs apraksts: Biļešu pārdošanas un reģistrēšanas iekārtu, turpmāk tekstā viss kopā – Sistēma, nomas un uzturēšanas pakalpojums, turpmāk tekstā – Pakalpojums, kas ietver šādas komponentes:

- 1) vismaz 12 (divpadsmit) gabalu iekārtas;
- 2) iekārtas programmatūra atbilstoši Pasūtītāja iesniegtajām prasībām par datu nodošanu, biļešu ģenerēšanu un reģistrēšanu, izmantojot API metodi;
- 3) darījumu uzskaites sistēma (*back-office*).

1. Vispārīgās prasības.

1.1. Sistēma nodrošina šādu funkcionalitāti:

- 1) vienreizēju braukšanas biļešu tirdzniecību (papīra biļete), saņemot biļetes/šu veidu no Pasūtītāja Koda biļešu sistēmas, turpmāk tekstā – DBS, izmantojot API;
- 2) pārdotās biļetes validācijas reģistrēšanu Pasūtītāja DBS;
- 3) kvadrātkoda (QR) ģenerēšana pēc Pasūtītāja noteiktā algoritma papīra biļetē.

1.2. Sistēmas darbība atbilst Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem, kas regulē

1.1. apakšpunktā minētos darījumus, proti:

- 1) Grāmatvedības likums;
- 2) Ministru kabineta 2012. gada 28. augusta noteikumi Nr. 599 „Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas kārtība”;
- 3) Rīgas domes 2012. gada 28. februāra saistošie noteikumi Nr. 165 „Par Rīgas pilsētas sabiedriskā transporta lietošanu”;
- 4) Pasūtītāja normatīvais akts „Abonementa biļešu izmantošanas kārtība”;¹
- 5) Pasūtītāja normatīvais akts „Par pasažieru pārvadājumu kontroli”².

2. Prasības Sistēmai.

2.1. Prasības iekārtai:

- 1) iekārtas maksimālais svars nav smagāks par 2 kg;
- 2) baterijas jauda nepārtrauktā darba režīmā vismaz 20 stundas;
- 3) elektrības un tīmekļa pieslēgums;
- 4) komplektā ietilpst stiprinājumi;
- 5) komplektā ietilpst uzlādes stacija;
- 6) iekārta ir aprīkota ar printeri papīra darījuma apliecinājumu drukāšanai;
- 7) iekārta ir aprīkota ar videokameru kvadrātkoda lasīšanai;
- 8) iekārta ir aprīkota ar EMV/NFC/RFID lasītāju;
- 9) Iekārta, kā kases aparāts vai kases sistēma, ir sertificēta Valsts ieņēmumu dienestā (*Level 3* – valsts noteikto sertificēšanas prasību ievērošana).

2.2. Iekārtas programmatūra un funkcijas:

- 1) nodrošina visu 1.1. apakšpunktā noteikto darījumu veikšanu pašapkalpošanās režīmā, ar vai bez sabiedriskā transportlīdzekļa vadītāja līdzdalības, izņemot maiņas atvēršanu un maiņas slēgšanu iekārtā;
- 2) Sistēmas pielāgošanas darbus nodrošināt 2 mēnešu laikā no līguma parakstīšanas brīža atbilstoši Pasūtītāja prasībām;

¹ Pasūtītāja 2021. gada 8. septembra noteikumi Nr. INA-NOT/2021/8 „Abonementa biļešu izmantošanas kārtība”. Pieejams: https://www.rigassatiksme.lv/files/public_abonementa_bilesu_izmantosanas_kartiba_konsolidets_ar_groz-3.pdf [aplūkots 2023. gada 25. septembrī].

² Pasūtītāja 2012. gada 27. septembra noteikumi Nr. INA-NOT/2012/8 „Par pasažieru pārvadājumu kontroli”. Pieejams: https://www.rigassatiksme.lv/files/noteikumi_par_pasazieru_parvadajumu_kontroli_konsolideti_ar_groz_10.pdf [aplūkots 2023. gada 25. septembrī].

- 3) nodrošina darījumus ar visu veidu maksājumu kartēm;
 - 4) bezkontakta maksājuma karšu nolasīšana un maksājumu ar tām pieņemšana;
 - 5) vēlamās darbības vides temperatūras diapazons -20...+40°C un relatīvā mitruma diapazons no 10 līdz vismaz 54%;
 - 6) lietotājam draudzīgu lietotāja saskarni – lietotājs ātri un bez pamācības ir spējīgs intuitīvi noteikt pamatfunkcijas, piemēram, biļetes iegāde, pāriešana uz sākuma ekrānu, izprast pārvietošanās principus no vienas sadaļas uz citu, paredzēt satura izvietojumu izvēlnēs;
 - 7) biļetes iegādes laiks nedrīkst pārsniegt vairāk kā 20 sekundes;
 - 8) gadījumos, ja netiek veikts savienojums ar DBS, tiek atgriezts kļūdas paziņojums kā arī citos kļūdas gadījumos Klientam tiek atgriezts kļūdas paziņojums.
 - 9) nodrošina šādu darbības algoritmu:
 - a. lai uzsāktu darbu ar iekārtu, tiek atvērta maiņa, ievadot kasiera (sabiedriskā transportlīdzekļa vadītāja) darba numuru un paroli/PIN kodu vai nodrošināt autorizāciju ar RFID kartiņām;
 - b. ja tiek pietuvināta bankas karte (*EMV*), tad tiek veikta samaksa par vienreizējo braukšanas biļeti un automātiski tiek izdrukāts papīra darījuma apliecinājums;
 - c. vēlams, ja tiek uzrādīts derīgs kvadrātkods (*QR*), tad tiek veikta iepriekšēji iegādātās biļetes reģistrācija DBS;
 - d. vēlams, ja tiek pietuvināts e-talons (*Calypso* vai *Mifare*), tad tiek veikta iepriekšēji iegādātās biļetes reģistrācija sabiedriskā transportlīdzekļa vadītāja pultī (*PCE*);
 - e. lai pabeigtu darbu ar iekārtu, pirms maiņas slēgšanas tiek izdrukāta Z-atskaite ar iespēju izdrukāt arī X atskaiti.
 - 10) Maksājumu pārvaldību (*Payments gateway*) nodrošina Pasūtītājs.
- 2.3. papīra darījuma apliecinājumā ir norādīti vismaz šādi rekvizīti:
- 1) biļetes tips: vienreizējā braukšanas biļete
 - 2) pārvadājuma veids: autobuss
 - 3) pilsēta: Rīga
 - 4) pārvadātājs un tirgotājs: RP SIA „Rīgas satiksme”, LV40003619950, Kleistu iela 28, Rīga, LV-1067
 - 5) maršruts: Abrenes iela – Lidosta
 - 6) maršruta numurs: 22.
 - 7) biļetes numurs: <sistēmas biļetes ID, kurā iekodēts iekārtas numurs>
 - 8) sērija: PB
 - 9) derīguma termiņš: biļete derīga braucienam vienā virzienā attiecīgā sabiedriskā transportlīdzekļa reisā līdz izkāpšanai
 - 10) biļetes cena: <XX,XX> EUR
 - 11) biļetes cena bez PVN: <XX,XX> EUR
 - 12) PVN (12%): <XX,XX> EUR
 - 13) kopā samaksai: <XX,XX> EUR
 - 14) kasieris: <sabiedriskā transportlīdzekļa vadītāja darba numurs>
 - 15) ģenerēts QR **kods** <reģistrētās biļetes kvadrātkods>
- 2.4. darījumu uzskaites sistēma nodrošina:
- 1) pašapkalpošanās portālu, kurā ir pieejams e-kases žurnāls, naudas plūsma, pārdošanas sniegumu analītika pa dienām un pa stundām, kā arī dienas ietirgojums pa iekārtām, un iespēja mainīt darījuma apliecinājuma rekvizītus, kas noteikti 2.2. apakšpunkta 9. punktā;
 - 2) izsniegto čeku datu bāzi;
 - 3) automātisku iekārtas programmatūras jaunākās versijas saņemšanu, uzstādīšanu un pārvaldību;

- 4) dienas finanšu pārskatu, tajā skaitā z un x atskaišu uzglabāšanu;
- 5) datu eksportēšanu vismaz kādā no šiem formātiem: XML, CSV, JSON, un nodošanu uz Pasūtītāja uzņēmuma resursu pārvaldības sistēmu un atvērtā pirmkoda *ERP Odoo 15.0 Community Edition* caur piekļuves programmsaskarni (API);
- 6) lietotāju darbību auditācijas pierakstu veidošanu un glabāšanu vismaz šādiem notikumiem: maiņas atvēršana, maiņas slēgšana, vienreizējās braukšanas biļetes iegāde, kvadrātkoda biļetes reģistrācija, e-talona biļetes reģistrācija, ar šādu detalizāciju: datums, laiks ar precizitāti līdz sekundei, notikuma veids, statuss (veiksmīgs/neveiksmīgs), kļūdas kods neveiksmīgajiem notikumiem, bankas kartes numura pēdējie četri cipari vai e-talona numurs vai kvadrātkoda identifikācijas numurs vai sabiedriskā transportlīdzekļa vadītāja darba numurs, ja tika atvērta vai slēgta maiņa.

2.5. Pretendents nodrošina iekārtu garantiju šādā apmērā:

- 1) iekārtām visa līguma darbības laikā.
- 2) gadījumos, kad iekārtu/as nepieciešams nogādāt uz remontu, Pretendents nodrošina maiņas iekārtu bez maksas nākamajā darba dienā uz Pasūtītāja norādīto adresi t.sk. maiņas iekārtas reģistrēšanu Valsts ieņēmumu dienestā.
- 3) ja līguma darbības laikā tiek konstatēts tipveida iekārtas defekts, Pretendents nodrošina Pasūtītāju ar jaunām iekārtām nākamajā darba dienā uz Pasūtītāja norādīto adresi.

2.6. Garantija:

- 1) Pretendents nodrošina garantiju 2 (divus) gadus no nodošanas – pieņemšanas 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) Pretendents nodrošina garantiju, atbilstoši un ievērojot ITIL ITSM (*Support level*) vadlīnijas ar specifiskām pieteikumu kategorijām un to prioritātēm. (Garantija ietver 1., 2., 3., 4., un 5. kategorijas pieteikumus – kļūdas un neprecizitātes).

2.7. ITIL ITSM (*Support level*) vadlīnijas

- 1) avārija – problēma, kas izraisa pilnīgu Sistēmas apstāšanos un/vai funkciju nepieejamību (**1. kategorija - uzturēšana**);
- 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 – garantija**);
- 3) kļūda, ko var apiet – problēma, kas izraisa minimālus iespēju un/vai funkciju zudumus, ietekme uz Sistēmu ir mazsvarīga vai sagādā neērtības (**3. kategorija – garantija**);
- 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 - garantija**);
- 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 - uzturēšana**);

2.8. Pieteikumu apstrādes vadlīnijas

- 1) Pretendents nodrošina pieteikumu, problēmu un bojājumu centralizētu apstrādi attiecībā uz Līguma darbības laikā izstrādātiem nodevumiem 24 stundas dienā 7 dienas nedēļā šādos kanālos:
 - a) zvaniem uz norādītu kontaktālruni (1. un 2. kategorijas gadījumos);
 - b) 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) Pieteikumu apstrādi nodrošina šādā darba režīmā:
 - a) visu kategoriju pieteikumiem, izņemot 1. un 2. kategorijas gadījumos, katru darba dienu laikā no plkst. 07:30 līdz 16:30;
 - b) lēmumu pieņemšanu par pieteikumu kategorijas maiņu no zemākas uz 1.vai 2.kategoriju un tā izpildes uzsākšanu ārpus pamata darba veic tikai Pasūtītājs.
- 2.9. Pretendents nodrošina pieteikto problēmu novēršanu un/vai uzdevumu apstrādi 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 ar pagaidu risināšanas darba izpildi 8 stundu laikā un pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 24 stundu laikā;
 - 5) reakcijas laiks 3. kategorijas pieteikumam ir ne ilgāk kā 8 stundas ar pagaidu risināšanas darba izpildi 24 stundu laikā un pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 48 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;