

TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA

EKI norēķinu sistēma un iekārtas uzlabošana vai nomaiņa

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

Apjoms: no 150 līdz 200 iekārtas.

Pasūtītāja darbinieku, kurus būs nepieciešams apmācīt, skaits: līdz 15 cilvēkiem.

1. VISPĀRĪGA INFORMĀCIJA

1.1. Pakalpojuma priekšmets – EKI (*pilns nosaukums* elektroniskā kontroles iekārta) norēķinu iekārtas un sistēmas (turpmāk tekstā - Sistēma) izstrādes un uzturēšanas pakalpojumi, ar to saprotot:

1.1.1. Izstrādes darbi – Sistēmas pielāgošana Pasūtītāja vajadzībām saskaņā ar tehniskās specifikācijas prasībām.

1.1.2. Uzturēšanas darbi – uzturēšanas darbi iekļauj sistēmas modifikāciju pēc tās piegādes produkcijas vidē, lai labotu ar piegādi/izstrādi saistītās kļūdas, uzlabotu veiktspēju vai citas IT sistēmu īpašības, sistēmas un tehnisko problēmu risināšanu. Uzturēšanas pārvaldība ir sistēmas, tai skaitā tehniskā nodrošinājuma pielāgošana uzņēmuma prioritātēm, atbilstoši izmaksu aprēķinam un sistēmas uzturēšanas personālam.

1.1.3. Izmaiņu pieprasījums – darba uzdevums, kurā realizējamie uzdevumi un sasniedzamie mērķi definēti darbu izpildes procesā un izpaužas kā izmaiņas vai papildinājumi sistēmā, izņemot tādas izmaiņas vai papildinājumus, kas ir nepieciešams priekšnoteikums Tehniskajā specifikācijā norādītās funkcionalitātes realizācijai, kaut arī nav tieši aprakstīti Tehniskajā specifikācijā.

1.2. No Līguma noslēgšanas brīža Pretendents Pakalpojumus nodrošina šādos termiņos:

1.2.1. Sistēmas pilnīga izstrāde ne ilgāk kā 6 mēnešu laikā.

1.2.2. Uzturēšanas darbus 12 mēnešu laikā pēc pieņemšanas un nodošanas akta parakstīšanas.

1.3. Pretendents izstrādā un kopā ar pieņemšanas un nodošanas aktu iesniedz šādu dokumentāciju:

1.3.1. Lietotāju rokasgrāmatu par pilnu Sistēmas funkcionalitāti t.sk. video ieraksti un paskaidrojumi.

1.3.2. Administratora rokasgrāmatu par pilnu Sistēmas funkcionalitāti t.sk. video ieraksti un paskaidrojumi.

1.3.3. Instalācijas rokasgrāmatu, ja tāda ir.

1.3.4. Sistēmas versijas, ja tādas ir.

1.3.5. Gatavās Sistēmas kodu, kas augšupielādēts Pasūtītāja nodrošinātajā repozitorijā.

1.3.6. Dokumentācija Pretendentam ir jāiesniedz Pasūtītājam latviešu valodā elektroniski rediģējamā (MS Word vai MS Excel atpazīstamā) formātā.

1.3.7. Vienojoties ar Pasūtītāju, Pretendents var apvienot vairākas rokasgrāmatas vienā.

1.4. Pretendents nodrošina Līguma izpildei speciālistu komandā: vismaz vienu programmētāju, kurš pēdējo 3 (trīs) gadu laikā ir izstrādājis kā programmētājs šādu vai līdzvērtīgu Sistēmu, projektu vadītāju un testētāju, kurš piedalījies šāda projekta ieviešanā.

1.5. Pretendents nodrošina izstrādes ieviešanu Sistēmas testa un produkcijas vidē.

1.6. Sistēma tiek piegādāta ar visām nepieciešamām trešo pušu licencēm beztermiņa lietošanai, ja šādas licences ir nepieciešamas Sistēmas lietošanai, pielāgošanai vai funkcionalitātes uzlabošanai.

2. SISTĒMAS PRASĪBAS

2.1. Vispārīgās prasības

- 2.1.1. Iekārtai / norēķinu sistēmai jābūt VID sertificētai, atbilstoši spēkā esošajiem MK noteikumiem par kases sistēmu.
 - 2.1.2. Pretendents nodrošina stabilu Sistēmas darbību. Ar to saprotot, ka Sistēmas pieejamība nedrīkst būt zemāka par 98% mēnesī, izņemot gadījumus, kad Sistēmas darbības pārtraukums ir noticis no Pretendenta neatkarīgu iemeslu dēļ vai saskaņā ar plānotajiem izstrādes darbiem.
 - 2.1.3. Pretendents nodrošina Sistēmas saskarni vismaz Latvijas Republikas valsts valodā un angļu valodā klienta sadaļā ar iespēju pārslēgties no vienas valodas uz citu.
 - 2.1.4. Lietotāja un administratora saskarnēs Latvijas Republikas valsts valodā.
 - 2.1.5. Pretendents nodrošina, ka ar Sistēmu drīkst strādāt tikai autentificēti un autorizēti lietotāji, kā arī nodrošina reālā laikā datu sinhronizāciju un izmaiņas lietotāju tiesībās ar Aktīvo direktoriju (AD).
 - 2.1.6. Pretendents nodrošina, ka lietotājs ātri un bez pamācības ir spējīgs intuitīvi noteikt pamatfunkcijas, piemēram, pieslēgšanās Sistēmai, pāriešana uz sākuma ekrānu, izprast pārvietošanās principus no vienas sadaļas uz citu, paredzēt satura izvietojumu izvēlnēs.
 - 2.1.7. Pretendents nodrošina fizisko personu datu aizsardzību saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 27. aprīļa regulas (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK un Fizisko personu datu apstrādes likuma prasībām, atļaujot pieeju personas datiem tikai autentificētiem Sistēmas lietotājiem, kam piekļuve datiem nepieciešama darba uzdevumu realizācijai, un katru reizi veicot par to atbilstošu ierakstu audita pierakstu žurnālā. Līguma noslēgšanas gadījumā Pretendents slēdz "Datu pārziņa un apstrādātāja līgumu".
 - 2.1.8. Pretendents nodrošina datu glabāšanu, dzēšanu vai minimizēšanu pēc Pasūtītāja pieprasījuma noteiktajos termiņos (līguma darbība laikā tiks precizēti), ja tas nav pretrunā ar Latvijas Republikas un Eiropas Savienības normatīvajiem aktiem.
 - 2.1.9. Pretendents nodrošina Sistēmas testa un produkcijas vides MZ Azure vidēs.
 - 2.1.10. Pretendents nodrošina piegādes izvietojumu Pasūtītāja noteiktajos repozitorijos.
 - 2.1.11. Pretendents nodrošina aizsardzību pret OWASP Top 10 ievainojamībām un ievēro Latvijas Republikas Ministru kabineta 28.07.2015. noteikumiem Nr.442 "Kārtība, kādā tiek nodrošināta informācijas un komunikācijas tehnoloģiju sistēmu atbilstība minimālajām drošības prasībām".
- 2.2. Norēķinu ierīces vispārējās funkcionalitātes prasības:**
- 2.2.1. Norēķinu modulim ir jābūt savietojamam ar Pasūtītāja rīcībā esošo ekrānu vai jābūt iebūvētam ekrānā, kura izmērs nav mazāks un lielāks par 2.2.1.1. un 2.2.1.2. punktā noteiktajā. Gadījumā, ja nav iespējams savietot ar Pasūtītāja rīcībā esošo ekrānu, tad sniegt piedāvājumu par līdzvērtīgiem vai labākiem ekrāniem, kā arī piedāvāt analogu ekrānu, lai varētu to savietot ar maksājuma moduli:
 - 2.2.1.1. esošā ekrāna redzamās daļas izmērs 170 x 125 mm;
 - 2.2.1.2. ekrānam paredzētās vietas kontūras izmērs 278 x 137 mm.
 - 2.2.2. Tiesšasistes režīmā nodrošina iespēju veikt pēcapmaksas paziņojumu apmaksu un pakalpojumu apmaksu.
 - 2.2.3. Ekrāna ievades klaviatūrai jābūt lietotājam draudzīgai ar pielāgotu izmēru un pogu izkārtojumu vienkāršotai teksta ievadei.
 - 2.2.4. Ekrānā jābūt iespējai ievadīt vismaz šādi pakalpojuma apmaksas parametrus:
 - 2.2.4.1. izvēlēties tarifu zonu;
 - 2.2.4.2. automašīnas valsts reģistrācijas numurs (ievadei jābūt tikai ar latīņu alfabēta cipariem un burtiem un bez garumzīmēm vai mīkstinājuma

- zīmēm. Jāparedz, ka tiks ierobežots maksimālais ievadāmais zīmju skaits 9);
- 2.2.4.3. stāvvietas pakalpojuma izmantošanas laiks (nodrošināt noklusējuma vērtības un arī iespēju izvēlēties pakalpojuma izmantošanas laiku un summu);
 - 2.2.4.4. pēcapmaksas paziņojuma numurs (pēcapmaksas paziņojuma ievadei jābūt tikai ar latīņu alfabēta cipariem un burtiem un bez garumzīmēm vai mīkstinājuma zīmēm. Jāparedz, ka tiks ierobežots maksimālais ievadāmais zīmju skaits 9);
 - 2.2.5. Ekrānam jāattēlo vismaz šādi pakalpojuma apmaksas parametri:
 - 2.2.5.1. reāllaika datums un laiks;
 - 2.2.5.2. autostāvvietas apmaksas sākuma un beigu laiks un arī datums, ja pāriet uz nākamo dienu;
 - 2.2.5.3. automašīnas valsts reģistrācijas numurs;
 - 2.2.5.4. pakalpojuma cena;
 - 2.2.5.5. stāvvietas zona;
 - 2.2.5.6. informatīvie paziņojumi.
 - 2.2.6. Ekrānam jāattēlo vismaz šādi pēcapmaksas paziņojuma apmaksas parametri:
 - 2.2.6.1. pēcapmaksas summa atbilstoši paziņojuma numuram, pats ievadītais pēcapmaksas paziņojuma numurs un automašīnas valsts reģistrācijas numurs.
 - 2.2.7. Pretendents nodrošina vismaz šādu apmaksas metožu pieņemšanu:
 - 2.2.7.1. Contactless;
 - 2.2.7.2. Chip & pin;
 - 2.2.7.2.1. Vēlams - Iespēju ģenerēt QR kodu apmaksas veikšanai;
 - 2.2.8. Pretendents nodrošina iespēju izveidot elektroniskus čekus un glabāt tos MS Azure vidē. Kā arī iespēju tos atsekot Pasūtītāja noteiktajā vidē:
 - 2.2.8.1. Klients čeku var saņemt izveidotajā atsekošanas vidē, ievadot noteiktus parametrus, piem., datumu, auto numuru un maksājuma kartes numura pēdējos 4 ciparus.
 - 2.2.9. Savienojumam jāizmanto vismaz LTE (līdz 4G) pieslēgums ar iespēju pieslēgt arī Ethernet 10/100/1000 Mbit TP CAT5/6, kur infrastruktūra nodrošina šādu iespēju.
 - 2.2.10. Tiek piegādāta un uzstādīta EKI pārvaldības programmatūra uz Pasūtītāja infrastruktūras un piegādē jāiekļauj visas nepieciešamās licences.
 - 2.2.11. Jābūt iespējai nodrošināt nepārtrauktu iekārtas darbību no akumulatoru baterijas (vēlams vismaz piecas dienas), kad nepieciešams, kā arī automātiski monitorēt uzlādes līmeni baterijai un veikt automātisku uzlādi, ja strāvas avots atjaunojas un ir iespējama uzlāde.
 - 2.2.12. Pretendents nodrošina attālinātu ierīces darbības monitoringa iespēju (piemēram, baterijas uzlādes līmenis, EKI statuss (online vai offline), kļūdas maksājuma modulī u.c.).
- 2.3. Norēķinu ierīces speciālās funkcionālās prasības:**
- 2.3.1. Informācijas attēlošanas un izvietošanai prasības atbilstoši Pieklūstamības direktīvai.
 - 2.3.2. Attēlošanas dizainu nosaka Pasūtītājs.
 - 2.3.3. Visiem attēlojumiem un pakalpojuma informācijai jābūt vismaz 2 valodās (latviešu un angļu valodā).
 - 2.3.4. Attēlojumam ir jābūt labi saskatāmam arī spilgta apkārtējā apgaismojuma apstākļos (sauļes stari). Ekrānu attēlotajam saturam jāizslēdzas un / vai jāaptumšojas pēc pasūtītāja noteiktā laika, ja tas ir tehniski iespējams attiecībā

uz esošajiem ekrāniem. Ir jābūt iespējai administrēt ekrānu spilgtuma vai citus iestatījumus pēc noteikta laika.

- 2.3.5. Ekrāns nedrīkst rādīt nepatiesu informāciju, arī tehnisku problēmu gadījumā (piem., savienojuma zudums ar satura vadības programmu, strāvas padeves zudums vai traucējumi u.c.), tiem ir jāveic automātiska atjaunošanās.
- 2.3.6. Visas pakalpojuma veiktās darbības tiek saglabātas žurnālfailos, kurus var lejupielādēt pēc pieprasījuma.
- 2.4. **EKI norēķinu sistēmas programmatūras funkcionālās prasības:**
 - 2.4.1. Tiešsaistes režīmā nodrošina visu pieslēgto ekrānu pārvaldību un informācijas apmaiņu ar monitoringa sistēmu.
 - 2.4.2. Jānodrošina attālināta nepieciešamo parametru iestatīšana, iespēja attālināti veikt programmnodrošinājuma atjaunināšanu.
 - 2.4.3. Jānodrošina tiešsaistes savienojuma kontrole, funkcionālo parametru tiešsaistes nolase, attēlošana.
 - 2.4.4. Jānodrošina ekrāna attēlojuma satura tiešsaistes kontrole.
 - 2.4.5. Jānodrošina žurnālfailu ielāde.
 - 2.4.6. Jānodrošina attēlojamo grafisko failu pārvaldība, attēlošanas laika plānotājs, iespēja to piesaistīt katram sistēmai pieslēgtam ekrānam individuāli vai ekrānu grupai.
 - 2.4.7. Jānodrošina kļūdu un brīdinājumu ziņojumu uzskaitē un attēlošana, kā arī brīdinājumu par kļūdu saņemšanu atbildīgajiem darbiniekiem.
 - 2.4.8. Jānodrošina klientu veikto maksājumu par stāvvietu pakalpojumu pārvaldība.
 - 2.4.9. Jānodrošina klientu veikto maksājumu par pēcapmaksu paziņojumiem pārvaldība.
 - 2.4.10. Jānodrošina dažāda veida atskaites, tajā skaitā finanšu atskaites.
 - 2.4.11. Jānodrošina iespēja lejuplādēt dažādus datus no sistēmas.
 - 2.4.12. Jānodrošina programmatūras darbības aizsardzība pret nesankcionētu piekļuvi.
 - 2.4.13. Pretendents nodrošina integrāciju ar esošo norēķinu serveri SKUS un/vai MUS maksājuma uzskaites un aprēķinu datubāzi MS Azure vidē;
- 2.5. **Norēķinu ierīces tehniskās atbilstības prasības:**
 - 2.5.1. Pretendents nodrošina iespēju integrēt ierīci EKI kioskā (ierobežota piekļuve klientiem).
 - 2.5.2. Ekrāna maksimālais izmērs ir 278 x 137 mm ar iespējamām pielaidēm 5mm (vienlaikus saglabājot Tehniskajā specifikācijā noteiktās tehniskās prasības). Ja vēlamais ekrāna izmērs nav piedāvājumā, tad pretendents nodrošina iespēju integrēt ekrānu ar esošo ekrānu 168 x 125 mm.
 - 2.5.3. Ekrāna minimālais izmērs ir 168 x 125 mm, ja nav iespēja integrēt ar esošo ekrānu.
 - 2.5.4. Uzstādāms gan horizontāli, gan vertikāli ar atbilstošām stiprinājuma vietām un stiprinājumiem EKI.
 - 2.5.5. Ekrāni sertificēti atbilstoši vismaz IK09 un IP57 standartam.
 - 2.5.6. Korpus un priekšējais stikls aizsargāts (anti-vandālisma), mehāniskā aizsardzības klase ne zemāka par IP57.
 - 2.5.7. Korpus un priekšējais stikls aizsargāts pret mitriem āra apstākļiem, aizsardzības klase ne zemāka par IK09.
 - 2.5.8. Ieteicamais iekārtu lietojams āra apstākļos – āra temperatūras diapazons: -30 °C līdz +50 °C, mitrums: 15% līdz 90%.
 - 2.5.9. Ūdensdrošs datu un elektrības savienojums ar ārējo elektroapgādes avotu, ja tāds ir nodrošināts.
 - 2.5.10. Pretendents nodrošina ierīces enerģijas taupīšanas režīmu.
 - 2.5.11. Pretendents nodrošina piekļūstamības prasības - ierīce nedrīkst atrasties pārāk augstu atbilstoši Piekļūstamības direktīvai.

2.5.12. Ražotājam ir jānodrošina vismaz 5 gadu garantija iekārtām un programatūrai, kā arī rezerves daļu pieejamība vismaz 5 gadi pēc garantijas laika.

2.5.13. Norēķinu moduļa ražotājam jābūt no Eiropas Ekonomiskās zonas vai NATO dalībvalsts (Sistēma darbosies uzņēmuma iekšējā tīklā).

3. INTEGRĀCIJA AR SEKOJOŠĀM PASŪTĪTĀJA INFORMĀCIJAS SISTĒMĀM (IS)

3.1. Pretendentam piedāvātajam Sistēmas risinājumam jānodrošina integrācija ar šādām Pasūtītāja IS:

3.1.1. Microsoft Active Directory OnPremise vai Azure (turpmāk tekstā - AD) - piekļuves kontrolei un lietotāju tiesību pārvaldībai;

3.1.2. maksājumu norēķinu un aprēķināšanas moduli SKUS (MUS) MS Azure vidē ar API metodoloģiju;

3.1.3. Pēcapmaksas paziņojumu uzskaites sistēmai ar API metodoloģiju;

4. LIETOTĀJU PĀRVALDĪBA UN APMĀCĪBAS

4.1. Pretendents nodrošina lietotāju administrēšanu, definējot tiesības un piekļuves līmeņus, piemēram:

4.1.1. Galvenais lietotājs (administrators);

4.1.2. Pasūtītāja lietotāji;

4.1.3. Pasūtītāja tehniskie darbinieki;

4.2. Nodrošina lietotāju apmācību klātienē vai tiešsaistē ar apmācības ierakstu un apmācības ieraksta nodošanu Pasūtītāja rīcībā bez papildu samaksas par:

4.2.1. Norēķinu sistēmas programmatūras izvietojumu, uzturēšanu un darbības nodrošināšanu;

4.2.2. Funkcionālo bojājumu identificēšanu un novēršanu;

4.2.3. Norēķinu sistēmas programmatūru atjauninājumu veikšanu;

4.2.4. Konfigurēšanu un jaunu ekrānu (ja tiek tādi tiek uzstādīti) sagatavošana uzstādīšanai ekrāna nomaiņas gadījumos;

4.2.5. Attālinātu ekrānu darbības monitoringu.

4.3. Pretendents nodrošina lietotāju apmācības Sistēmas testa vidē pirms tiek pieņemti izstrādes darbi, lai pārliecinātos par lietotāju rokasgrāmatu piemērotību un Sistēmas pilnvērtīgu darbību.

4.4. Pretendents nodrošina notikumu žurnālu ar auditācijas pierakstiem.

5. SISTĒMAS UZTURĒŠANA, GARANTIJA UN IZMAIŅU PIEPRASĪJUMI

5.1. Uzturēšana

5.1.1. Uzturēšanas perioda laikā Pretendents veic Sistēmas versiju atjaunošanu, drošības uzlabojumu un pielāgojumu veikšanu, ja mainās Latvijas Republikas vai Eiropas Savienības likumdošana un Sistēma neatbilst kādām no likuma prasībām.

5.1.2. 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).

5.2. Garantija

5.2.1. Pretendents uztur 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.

5.2.2. Pretendents nodrošina garantiju, atbilstoši un ievērojot Pasūtītāja vadlīnijas ar specifiskām pieteikumu kategorijām un to prioritātēm. (Garantija ietver 2., 3. un 4. kategorijas pieteikumus – kļūdas un neprecizitātes).

5.3. Izmaiņu pieprasījumi

- 5.3.1. Pretendents nodrošina izmaiņu pieprasījumu izpildi, atbilstoši un ievērojot Pasūtītāja vadlīnijas ar specifiskām pieteikumu kategorijām un to prioritātēm. (6. kategorijas pieteikumi).
- 5.3.2. Pretendents nodrošina realizācijas piedāvājuma sagatavošanu (darba uzdevuma) 6.kategorijas pieteikumiem bez maksas.
- 5.3.3. Izmaiņu pieprasījuma darba uzdevums tiek saskaņots un apstiprināts ar Pasūtītāju.
- 5.3.4. Plānotais izmaiņu un Sistēmas attīstības pieteikumu (6.kategorija) darbu apjoms ne vairāk kā 20% no Līgumsummas.
- 5.4. **Pasūtītāja vadlīnijas**
 - 5.4.1. avārija – problēma, kas izraisa pilnīgu Sistēmas apstāšanos un/vai funkciju nepieejamību (**1.kategorija - uzturēšana**);
 - 5.4.2. 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**);
 - 5.4.3. kļūda, ko var apiet – problēma, kas izraisa minimālus iespēju un/vai funkciju zudumus, ietekme uz Sistēmu ir mazsvarīga vai sagādā neērtības (**3.kategorija - garantija**);
 - 5.4.4. 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**);
 - 5.4.5. 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**);
 - 5.4.6. izmaiņas – pieprasījums veikt izmaiņas, vai papildināt Sistēmas funkcionalitāti, dokumentāciju vai veikt citus papildu darbus, kas atšķiras no iepriekš aprakstītajām kategorijām (**6.kategorija – izmaiņu pieprasījums**).
- 5.5. **Pieteikumu apstrādes vadlīnijas**
 - 5.5.1. Pretendents nodrošina pieteikumu, problēmu un bojājumu centralizētu apstrādi, attiecībā uz Līguma darbības laikā izstrādātiem nodevumiem, darba dienas darba laika ietvarā (laikā no plkst. 07:30 līdz 16:30) šādos kanālos:
 - 5.5.1.1. zvaniem uz norādītu kontakttālruni vai elektronisku vēstuļu sūtījumiem uz norādītu e-pasta adresi.
 - 5.5.2. Pieteikuma saņemšanas brīdī reģistrē Pretendenta Pieteikumu sistēmā tā pieteikšanas laiku un sniedz reģistrācijas apstiprinājumu, nosūtot atbildes e-pasta paziņojumu.
 - 5.5.3. Pretendents nodrošina Pasūtītājam piekļuvi Pretendenta Pieteikumu sistēmā reģistrētajiem Pasūtītāja pieteikumiem.
 - 5.5.4. Lēmumu pieņemšanu par pieteikumu kategorijas maiņu no zemākas uz 1.vai 2.kategoriju un tā izpildes uzsākšanu ārpus pamata darba veic tikai Pasūtītājs.
 - 5.5.5. 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:
 - 5.5.5.1. 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;
- 5.5.5.2. 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;
 - 5.5.5.3. reakcijas laiks **1. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 2 stundas darba dienas darba laika ietvaros ar pagaidu risināšanas darba izpildi 4 stundu darba dienas darba laika ietvarā un pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 24 darba stundu laikā;
 - 5.5.5.4. 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;
 - 5.5.5.5. 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;
 - 5.5.5.6. reakcijas laiks **4. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 2 darbdienas ar pastāvīga risinājuma piegādi ne ilgāk kā 3 darbdienas;
 - 5.5.5.7. reakcijas laiks **5. kategorijas** pieteikumam ir ne ilgāk kā 3 darbdienas;
 - 5.5.5.8. 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, darbdieņu skaitīšana tiek apturēta uz laiku, līdz Pasūtītājs ir iesniedzis Pretendentam pieprasīto informāciju.