## **techninė SPECIFIKACIJA**

**PINIGŲ SURINKIMO PASLAUGŲ, RENKANT VIETINĘ RINKLIAVĄ (NE GRYNAISIAIS PINIGAIS) UŽ TRANSPORTO PRIEMONIŲ STOVĖJIMO APMOKĖJIMĄ MOBILIĄJA PROGRAMĖLE PIRKIMAS**

**1. Perkančioji organizacija** - Savivaldybės įmonė „Susisiekimo paslaugos“ (toliau – Užsakovas).

**2. Pirkimo objektas:**

2.1. Pinigų surinkimo paslaugos, renkant vietinę rinkliavą (ne grynaisiais pinigais) už transporto priemonių stovėjimo (toliau – Paslaugos) apmokėjimą mobiliąja programėle (toliau – Programėlė).

2.2. Rinkliavos apmokėjimo (surinkimo) paslaugos perkamos kartu su mokėjimo sprendimais.

**4. Pagrindiniai funkciniai reikalavimai Programėlei:**

4.1. Serverinė sisteminė dalis (angl. back-end);

4.2. Duomenų bazė;

4.3. Integravimosi sąsajos (toliau - API) – web paslaugos, skirtos duomenų mainams su kitomis sistemomis;

4.4. Programėlė naudotojams, skirta rinkliavos už transporto priemonių stovėjimą mokamose vietose apmokėjimui;

4.5. Administravimo sistema.

**5. Pirkimo sutarčių galiojimo terminai:**

Sutartys galioja iki SD nurodyto termino.

**6. Programėlės naudotojo sąsaja:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Raktinis žodis/pavadinimas** | **Pavadinimas** |
| 6.1. | Kalba | Lietuvių kalba privaloma, papildomos kalbos neribojamos. |
| 6.2. | Prisijungimas, registracija | Paslaugų tiekėjas, įvertindamas teisines aplinkybes, pats nustato, kaip turi atpažinti ir/ar nustatyti mokėtojo tapatybę. |
| 6.3. | Valstybinio automobilio numerio įvedimas (pasirinkimas) | Prieš apmokant rinkliavą, įvedamas naujas arba pasirenkamas išsaugotas (praeityje jau vestas) valstybinis automobilio numeris (toliau – VAN). Rinkliavos apmokėjimas neįvedus VAN – negalimas. |
| 6.4. | Rinkliavos zona | Rankinis (manual) ir automatinis zonos nustatymas. Zona automatiškai nustatoma pagal įrenginio GPS (Global Positioning System). |
| 6.5. | Rinkliavos mokėjimo pradžia ir pabaiga | 1) ,,start-stop” - naudotojas inicijuoja tiek rinkliavos mokėjimo pradžią, tiek pabaigą (pradeda mokėjimą – ,,start” ar ,,pradėti” ir pabaigia mokėjimą – ,,stop” ar ,,pabaigti”). Mygtuko (,,start” ar ,,pradėti”) paspaudimu (braukimu ar kitu mokėjimui pradėti veiksmu) pradedamas mokėjimas, o analogiškai mygtuko (,,stop” ar ,,pabaiga”) paspaudimu (braukimu ar kitu mokėjimui pabaigti veiksmu) sustabdomas/ baigiamas mokėjimas;  2) Vartotojas pasirenka automatinio sustabdymo funkciją, tokiu atveju vartotojas nustato apmokamą laiko trukmę (arba konkrečią valandą iki kada atliekamas apmokėjimas už stovėjimą), kuriai pasibaigus (arba esant nustatytam laikui iki kada mokama rinkliava), sistema automatiškai stabdo mokėjimą, apie tai informuojant vartotoją iššokančiu pranešimu (angl., ,,pushnotification“). Mokėjimo pradžia inicijuojama ,,start” principu, taip pat turi būti įgyvendinta galimybė tokį mokėjimą stabdyti anksčiau laiko, mokėjimo stabdymą inicijuojant “,,stop” principu. |
| 6.6. | Rinkliavos dydis | Prieš pradedant mokėjimą, rodomas pasirinktos (nustatytos) rinkliavos zonos valandinis įkainis, o pabaigus mokėjimą rodomas faktinis sumokėtos rinkliavos dydis;  • Vietinės rinkliavos 1 (vienos) valandos kaina, minimali stovėjimo trukmė, apmokestintas dienos laikas už transporto priemonės stovėjimą nurodytas:  https://judu.lt/vairuotojams/parkavimosi-zonos-vilniuje/  Esant poreikiui, Užsakovo raštišku pranešimu, gali būti nustatomas kitas minimalus stovėjimo trukmės užsakymo laikas.  • Vietinės rinkliavos dydžius už transporto priemonių stovėjimą nustato Vilniaus miesto savivaldybės taryba.  • Vietinės rinkliavos dydžiai už transporto priemonių stovėjimą Tiekėjo Programėlėje sistemoje keičiami Vilniaus miesto savivaldybės tarybai patvirtinus naujus vietinės rinkliavos dydžius už transporto priemonių stovėjimą. Apie rinkliavos dydžių už transporto priemonių stovėjimą pasikeitimą Tiekėją informuoja Užsakovas.  • Vietinės rinkliavos dydis už konkretų prastovėtą laiką atskirose zonose nustatomas sumuojant minimalios transporto priemonės stovėjimo trukmės laiką.  • Minimali mokamo stovėjimo trukmė Tiekėjo Programėlės sistemoje keičiama pagal Užsakovo poreikį. Apie minimalios mokamo stovėjimo trukmės pasikeitimą Tiekėją informuoja Užsakovas.  Vietinės rinkliavos už transporto priemonių stovėjimą dydžių ir minimalios mokamo stovėjimo trukmės keitimas Tiekėjo Programėlės sistemoje atliekamas – per Užsakovo nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 (penkios) darbo dienos.  Rinkliavų zonų mokamo stovėjimo laikai:  Mėlynojoje zonoje – pirmadienį - sekmadienį, 8 - 24 val.;  Raudonojoje zonoje – pirmadienį - šeštadienį, 8 - 22 val.;  Geltonojoje zonoje – pirmadienį - šeštadienį, 8 - 20 val.;  Geltonojoje zonoje – pirmadienį – sekmadienį, 8 – 20 val.;  Žaliojoje zonoje – pirmadienį - šeštadienį, 8 - 18 val.;  Žaliojoje zonoje – pirmadienį - penktadienį, 8 - 18 val.;  Sutarties galiojimo laikotarpiu gali būti keičiami mokamo stovėjimo laikai, sukuriami tos pačios rinkliavos zonos skirtingi mokamo stovėjimo laikai, sukuriamos naujos rinkliavos zonos su naujais laikais ir naujais rinkliavos tarifais.  Vietinės rinkliavos už transporto priemonių stovėjimą dydžių ir minimalios mokamo stovėjimo trukmės keitimo terminas – per Užsakovo nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 (penkios) darbo dienos. |
| 6.7. | Galiojantys mokėjimai | Naudotojui prieinama informacija apie visus galiojančius rinkliavos mokėjimus (rinkliavą vienu įrenginiu galima apmokėti pagal kelis VAN). |
| 6.8. | Rinkliavos zonų žemėlapis | Turi būti langas su interaktyviu žemėlapiu, kuriame galima identifikuoti rinkliavos zonas. |
| 6.9. | Kita informacija | Programėlėje taip pat turi būti pateikta informacija apie Vilniaus mieste esančias vietine rinkliava apmokestintas zonas, jų žymėjimą, valandinį įkainį ir kita vietinės rinkliavos mokėtojui svarbi informacija. |
| 6.10. | Paslaugos teikimas | Paslauga teikiama nepertraukiamai 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę. |
| **Android operacinė sistema** | | |
| 6.11. | Palaikymas | Programėlė palaikoma Android OS versijoms: 7.0 ir aukštesnėms. |
| 6.12. | Viešinimas | Programėlė turi būti pritaikyta platinimui Android mobiliųjų programėlių parduotuvėje pagal šios parduotuvės reikalavimus (https://play.google.com/about/developer-content-policy.html)  Tiekėjas yra atsakingas už programėlės patalpinimą, platinimą ir administravimą „Google Play“ ar analogiškoje parduotuvėje. Tiekėjas tai atlieka savo sąskaita. |
| **iOS operacinė sistema** | | |
| 6.12. | Palaikymas | Programėlė palaikoma Apple iOS versijoms: 12.5.1 ir aukštesnėms. |
| 6.13. | Viešinimas | Programėlė turi būti pritaikyta platinimui iOS mobiliųjų programėlių parduotuvėje „App Store“ pagal šios parduotuvės reikalavimus (https://developer.apple.com/app-store/review/guidelines/)  Tiekėjas yra atsakingas už programėlės patalpinimą, platinimą ir administravimą „App Store“parduotuvėje. Tiekėjas tai atlieka savo sąskaita. |

**7. Programėlės funkciniai ir techniniai reikalavimai:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Raktinis žodis/pavadinimas** | **Pavadinimas** |
| 7.1. | Prieinamumo standartai | Programėlė turi atitikti prieinamumo reikalavimus, apibrėžtus WCAG20 ir UAAG20 standartuose (arba jiems lygiaverčiuose), tiek, kiek jie taikytini mobiliosioms programėlėms. Standartų reikalavimų taikymas apibrėžtas „Mobile Accessibility: How WCAG 2.0 and Other W3C/WAI Guidelines Apply to Mobile“ dokumente: http://www.w3.org/TR/mobile-accessibility-mapping/  WCAG20 – Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0  UAAG20 – User Agent Accessibility Guidelines (UAAG) 2.0  Programėlės palaikomos OS (tiek Android, tiek iOS) versijos gali kisti laikui bėgant, sukuriami atnaujinimai ar naujos jų versijos, todėl:  Tiekėjas privalo palaikyti Programėlę toms OS versijoms, kurios yra naujausios kiekvienai platformai. Naujausiai OS versijai Programėlė pritaikoma ne ilgiau kaip per keturis mėnesius nuo oficialios OS versijos išleidimo dienos; |
| 7.2. | Ryšio saugumas | Duomenų mainai su bankų, mobiliųjų operatorių ir visų kitų mokėjimo įstaigų sistemomis turi vykti saugiuoju HTTPS (TSL 1.2) protokolu arba lygiaverčiu. |

**8. Reikalavimai rinkliavos apmokėjimui (surinkimui) ir pervedimui:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Raktinis žodis/pavadinimas** | **Pavadinimas** |
| 8.1. | Apmokėjimo principas | Programėlėje turi būti įgyvendinti (pilnai veikiantys) du rinkliavos už transporto priemonės stovėjimą vietine rinkliava apmokestintoje vietoje principai:  1) ,,start-stop” – šiuo principu rinkliava apmokama už faktinę laiko trukmę;  2) automatinio sustabdymo – šiuo principu rinkliava apmokama už iš anksto nustatytą laiko terminą ar nustačius laiką, iki kurio apmokama rinkliava. |
| 8.2. | Apmokėjimo būdas | Rinkliavos apmokėjimas Programėlėje gali būti įgyvendintas šiais mokėjimo būdais:  1. naudojantis Lietuvoje veikiančių (UAB “Bitė Lietuva”, UAB “Tele2”, AB ”Telia Lietuva”) mobiliojo ryšio operatorių teikiamomis apmokėjimo tarpininkavimo paslaugomis, kuomet rinkliava apmokama iš abonento mobiliojo ryšio sąskaitos;  2. naudojantis mokėjimo kortelėmis (VISA, MasterCard).  Šalių rašytiniu sutarimu, Tiekėjas gali įdiegti ir papildomus mokėjimo sprendimus. |
| 8.3. | Mokumo patikrinimas ir lėšų nuskaitymas | Tiekėjas pats įvertina būtinybę tikrinti Naudotojo (kliento) mokumą bei išankstinį mokėtinos sumos rezervavimą ir/ ar nuskaitymą, tačiau tuo atveju, kuomet Užsakovo rinkliavos kontrolės sistemoje ir/ar Tiekėjo administracinėje sistemoje bus pavaizduota, jog Naudotojas (klientas) yra apmokėjęs rinkliavą, laikoma, jog rinkliava yra surinkta ir Tiekėjas privalo ją Sutartyje nustatyta tvarka pervesti Užsakovui. |
| 8.4. | Rinkliavos mokėjimo galiojimas | Tuo atveju, kai Naudotojas rinkliavą apmoka ‚,start-stop” principu, rinkliavos mokėjimas galioja iki kol Naudotojas nutraukia mokėjimą bet ne vėliau kaip iki tos pačios dienos pasirinktos rinkliavos zonos mokamo laiko pabaigos. |
| 8.5. | Rinkliavos mokėjimas, atsižvelgiant į mokamą/ nemokamą transporto priemonių laikymo (stovėjimo) laiką | Tuo atveju, jei rinkliava mokama dar neprasidėjus Rinkliava apmokestintam laikui, šis pradedamas skaičiuoti prasidėjus Rinkliava apmokestintam laikui ir negali tęstis ilgiau kaip iki tos dienos Rinkliava apmokestinto laiko pabaigos arba iki kol Naudotojas inicijuoja rinkliavos mokėjimo stabdymą.  Rinkliava neapmokestintomis dienomis (savaitgaliai, šventinės dienos, t.t.) ar atitinkamose zonose esant Rinkliava nepamokestintam laikui, Naudotojas, bandantis apmokėti Rinkliavą, gauna informaciją, jog šiuo metu nemokamas (Rinkliava neapmokestintas) laikas, o rinkliava pradedama skaičiuoti prasidėjus Rinkliava apmokestintam laikui ir negali tęstis ilgiau kaip iki tos dienos Rinkliava apmokestinto laiko pabaigos arba kai Naudotojas inicijuoja rinkliavos mokėjimo stabdymą.  Vietinė rinkliava nėra apmokestinama PVM. |
| 8.6. | Mokėjimų organizavimas | Vietinė rinkliava už naudojimąsi mokamomis transporto priemonių stovėjimo vietomis renkama eurais (ISO 4217: EUR). Mokėjimai ir jų operacijos vykdomi taip, kad būtų fiksuojami išsamūs duomenys apie kiekvienos finansinės operacijos atlikimą. |
| 8.7. | Saugumo užtikrinimas | Tiekėjas įsipareigoja visus piniginius pervedimus ir pinigų administravimą organizuoti taip, kad būtų užtikrintas pilnas operacijos saugumas ir konfidencialumas, t.y., prie konkrečios atliekamos operacijos informacijos galėtų turėti prieigą tik tos šalys, kurioms ši informacija yra būtina savo numatytoms funkcijoms atliekamoje operacijoje atlikti ir kurioms suteiktos atitinkamos teisės. |
| 8.8. | Rinkliavos dydis (kaina) | Rinkliavos dydis atitinkamose zonose yra nustatomas vadovaujantis Vilniaus miesto savivaldybės tarybos sprendimu. Tiekėjas neturi teisės keisti nustatyto Vietinės rinkliavos dydžio. |
| 8.9. | Papildomi mokesčiai | Tiekėjas turi teisę taikyti papildomus užsakymo mokesčius (fiksuotą užsakymo mokestį ir / arba procentinį mokestį nuo surinktos rinkliavos dydžio) aiškiai apie tai informuojant klientą ir atskirai nurodant Rinkliavos dydį ir papildomus Tiekėjo mokesčius. Tiekėjas gali keisti šiuos Tiekėjo taikomus papildomus mokesčius ne dažniau nei kas 6 mėnesius, apie numatomus pakeitimus aiškiai apie tai informuojant klientą prieš protingą terminą. |

**9. Administracinės sistemos naudotojo sąsaja:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Raktinis žodis/pavadinimas** | **Pavadinimas** |
| 9.1. | Kalba | Lietuvių ir anglų |
| 9.2. | Prisijungimas | Prieiga prie administracinės sistemos (duomenų bazės) apsaugota slaptažodžiu. |
| 9.3. | Naudotojų rolės | Realizuotos naudotojų roles (naudotojų lygis). Taip kontroliuojant, kuris naudotojas, su kokia informacija gali dirbti ir kokius veiksmus gali atlikti. |
| 9.4. | Statistika realiu laiku | Pateikiama informacija apie visus rinkliavos mokėjimus. |
| 9.5. | Paieška pagal VAN | Administravimo sistemoje automobilių paieška pagal VAN arba VAN fragmentą. Pateikiami visi registruoti faktai, susiję su ieškomu VAN realiu laiku. |
| 9.6. | Statistika | Statistikos pateikimas įvairiais pjūviais:   * pagal VAN; * pagal laikotarpį; * pagal rinkliavos zoną; * pagal mokėjimo būdą; * pagal transakcijų skaičių. |
| 9.7. | Atsekamumas | Administravimo sistema turi būti realizuota taip, kad visi duomenys, susiję su Užsakovu, nebūtų ištrinami negrįžtamai. t.y., jei Naudotojas ištrina duomenis administravimo aplinkoje, reikalui esant sistemos ,,super administratoriaus” teises turintis Naudotojas gebėtų tuos duomenis atstatyti. |
| 9.8. | Dokumentų (ataskaitų) generavimas | Administravimo Sistema už kiekvieną praeito mėnesio ataskaitinį laikotarpį generuoja ataskaitas. Ataskaitų generavimas turi būti įgyvendintas įvairiais pjūviais: data, prastovėtas laikas, parkavimų skaičius, parkavimo zona, transporto priemonės valstybinis numeris, sumokėtos rinkliavos dydis tiek pagal laikotarpį, tiek pagal zoną ir t.t. Galimi generuojamo dokumento formatai: PDF, XLS. |

**10. Techniniai reikalavimai Sistemai:**

Siekiant užtikrinti technologinį patikimumą ir saugumą, Sistemai keliami techniniai reikalavimai.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Raktinis žodis/pavadinimas** | **Pavadinimas** |
| 10.1. | Pasiekiamumas | Sistemos administravimo aplinka pasiekiama internetu, naudojantis populiariausiomis interneto naršyklėmis, kaip standartą laikant naujausią, nemokamą Google Chrome naršyklės versiją, skirtą tiek Windows, tiek MacOS operacinėms sistemoms. Administravimo aplinka turi būti realizuota web 2.0 technologijomis arba lygiavertėmis ir atitikti jos standartus. |
| 10.2. | Techninis Sistemos apkrovimas | Sistema turi būti suprojektuota taip, jog, esant poreikiui, galėtų aptarnauti didėjančias technines apkrovas (pavyzdžiui informacinį apkrautumą, t.y., informacinio srauto didėjimą) bei būtų pritaikyta naujų arba esamų funkcijų plėtrai ir nereikėtų perprojektuoti arba iš esmės keisti jokių programos modulių.  Tiekėjas per 1 s turi aptarnauti ne mažiau kaip 5 apmokestinimo užklausas.  Apmokestinimų skaičius per 1 dieną gali siekti iki 250 000 vienetų. |
| 10.3. | Veikimas | Tiekėjas turi įvertinti visas galimas sistemos veikimo rizikas ir galimai didėjantį vartotojų skaičių bei Sistemą parengti taip, jog būtų išvengta galimų sistemos veikimo sutrikimų. Tais atvejais, kuomet sistemos veikimo sutrikimai įvyko dėl Tiekėjo neveikimo, t.y., Tiekėjas nesiėmė veiksmų, siekiant išvengti sistemos veikimo sutrikimų, laikytina, jog tiekėjas nevykdo savo įsipareigojimų.  Teikiant paslaugą turi būti galimybė visiems registruotiems ir/ar užsakiusiems paslaugą Naudotojams išsiųsti informacinį pranešimą apie naujus sprendimus, pasikeitusias tvarkas, techninius trikdžius ir kt. (ne reklaminio pobūdžio pranešimai).  Tiekėjas savo sąskaita (sisteminėmis žinutėmis arba pranešimais) apie paslaugos teikimą arba jos pokyčius informuoja Naudotojus, kurie už naudojimąsi mokamomis transporto priemonių stovėjimo vietomis atsiskaito Programėlės pagalba. Užsakovas raštu kreipiasi į Tiekėją su atskiru nurodymu dėl informacinių žinučių Naudotojams siuntimo. Informacinių žinučių siuntimas turi būti įskaičiuotas į pasiūlymo kainą. Užsakovas už tokius pranešimus papildomai nemokės. |

**11. Sistemos įdiegimo ir integracijos reikalavimai:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Raktinis žodis/pavadinimas** | **Pavadinimas** |
| 11.1. | Tiekėjo įsipareigojimai diegimui | Prieš paleidžiant Sistemą naudojimui, su Užsakovu turi būti suderintas ir atliktas sistemos testavimas. Sistemos suderinimas ir testavimo rezultatai turi būti suderinti raštu su Užsakovu. Sistema turi būti pilnai ištestuota ir paleista viešam naudojimui ne vėliau kaip per 6 mėnesius nuo sutarties pasirašymo dienos. |
| 11.2. | Užsakovo įsipareigojimai diegimui | Tiekėjui vykdant Sistemos diegimo darbus Užsakovas įsipareigoja:   * bendradarbiauti; * pateikti visą informaciją, reikalingą sutarties vykdymui; * teikti pastabas dėl sistemos diegimo. |
| 11.3. | Integracija | Integracija įgyvendinama (atliekama) per API, perduodant (atnaujinant/sinchronizuojant) informaciją realiu laiku. Informacijos perdavimas vykdomas:  1. Perduodama informacija apie aktyvius ir užbaigtus rinkliavos mokėjimus (parkavimas) pagal nurodytą periodą (filtruojant juos pagal parkavimo pradžios laiką). Perduodami duomenys apie kiekvieną parkavimą:  • Parkavimo (mokėjimo/transakcijos) identifikacinis numeris;  • Parkavimo zona;  • Transporto priemonės valstybinis numeris;  • Telefono numeris (kuomet mokama naudojantis mobiliojo ryšio operatorių paslaugomis);  • apmokėta parkavimo trukmė (faktinė apmokėta parkavimo trukmė arba tuščia reikšmė, iki kol parkavimas nesustabdytas/nebaigtas);  • parkavimo pradžios laikas;  • parkavimo pabaigos laikas (faktinis apmokėtas parkavimo pabaigos laikas arba tuščia reikšmė, iki kol parkavimas nesustabdytas/ nebaigtas);  • apmokėta suma;  • statusas ar parkavimas aktyvus, sustabdytas, pabaigtas ir panašiai.  2. Perduodama informacija apie konkretų parkavimą pagal jo unikalų parkavimo (mokėjimo/transakcijos) identifikacinį numerį. Perduodamas analogiškas duomenų rinkinys kaip nurodyta 1 punkte. |

**12. Pagrindiniai reikalavimai Sistemos veikimo metu:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Raktinis žodis/pavadinimas** | **Pavadinimas** |
| 12.1. | Priežiūra | Prieš paslaugų teikimo startą, Tiekėjas turi pateikti ir, esant poreikiui, patikslinti šią, su paslaugos teikimu susijusią informaciją:  - atsakingų darbuotojų kontaktus (telefono numerį, el. pašto adresą ir/ar prisijungimo duomenis prie naudojamo techninio registro), kuriais Užsakovo nurodyti asmenys arba Užsakovo elektroninis gedimų registravimo žurnalas (angl. *Help Desk*) (toliau Help-desk) pateiks užklausas ir pranešimus apie incidentus pirmadieniais - šeštadieniais nuo 8 iki 24 val., sekmadieniais nuo 8 iki 20 val. Tiekėjui bus pateikiamas atsakingų darbuotojų iš Užsakovo pusės sąrašas ir kontaktinis telefono numeris  - Užklausos ir incidentai registruojami Užsakovo Help-desk sistemoje. |
| 12.2. | Pakeitimų valdymas | Bet kokie sisteminiai pakeitimai, susiję su rinkliavos už automobilių stovėjimą Vilniaus mieste veikimu, turi būti raštiškai suderinti su Užsakovu. |
| 12.3. | Užklausų nagrinėjimas ir incidentų šalinimas | Tiekėjui bus sukurtas prisijungimas prie Užsakovo Help-desk. Tiekėjui užfiksavus sutrikimą, incidentą, užklausą jie registruoja Užsakovo Help-desk sistemoje. Jeigu Užsakovas užfiksuoja incidentą susijusį su Tiekėjo Programėle, Užsakovas fiksuoja Help-desk ir Tiekėjas gauna pranešimą apie įvykį, bei turi atsakyti. Visas susirašinėjimas vyksta per Užsakovo Help-desk.  Sąvokos:  Reakcijos laikas – laikotarpis, per kurį Tiekėjas užregistruoja užklausą ir / arba pradeda ją spręsti.  Užklausa – Užsakovo kreipimasis į Tiekėją nurodytu el. pašto adresu arba telefono numeriu arba į Help-desk dėl Naudotojų skundų, kai tai yra susiję su paslaugos teikimu iš Tiekėjo pusės, nagrinėjimo, taip pat kreipimasis dėl būtinybės atlikti tam tikros, su paslaugos teikimu susijusios, situacijos analizę, pateikti paaiškinimą ar ataskaitą, atlikti kitus, būtinus korektiškam paslaugos teikimui, veiksmus.  Incidentas – Tiekėjo sistemų vienos ar daugiau funkcijų sutrikimas, dėl kurio visiems ar didelei daliai tuo metu Programėle besinaudojančių klientų paslauga neteikiama arba teikiama nekorektiškai, ir tai gali lemti finansinių nuostolių atsiradimą.  Tiekėjas, gavęs užklausą arba įvykus incidentui pirmadieniais - šeštadieniais nuo 8 iki 24 val., sekmadieniais nuo 8 iki 20 val., turi užtikrinti tokius reakcijos laikus:  - reakcija į užklausą ar incidentą – ne ilgiau kaip per 15 min. nuo užklausos gavimo arba incidento įvykio pradžios;  - užklausos ir incidento išsprendimo laikas – Tiekėjo ir Užsakovo suderintas terminas, suteikiamas išspręsti ir pašalinti Užsakovo užklausą ir incidentą, ne ilgiau kaip per 4 (keturias) valandas nuo reakcijos laiko į užklausą ir incidentą pabaigos, jeigu Šalys nesusitaria dėl trumpesnio užklausos ir incidento išsprendimo termino.  Tiekėjas, gavęs užklausą arba įvykus incidentui pirmadieniais - šeštadieniais nuo 24 val. iki 8 val., sekmadieniais – nuo 20 val. iki 8 val., turi užtikrinti tokius reakcijos laikus:  - reakcija į užklausą ar incidentą – ne ilgiau kaip 15 min. nuo užklausos gavimo arba incidento įvykio pradžios;  - užklausos ir incidento sprendimo laikas – kiekvienu atskiru atveju suderinamas su Užsakovu atskirai. |
| 12.4. | Naudotojų asmens duomenų tvarkymas | Tiekėjas turi užtikrinti sistemose esančių Naudotojų asmens duomenų saugumo užtikrinimą tvarkant asmens duomenis pagal teisės aktų ir 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) reikalavimus. Tiekėjas turi tinkamai, vadovaujantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento 12-14 straipsniais, informuoti Naudotojus apie jų asmens duomenų tvarkymą. Visa rizika su Naudotojų duomenų tvarkymu Programėlėje tenka Tiekėjui. |

**13. Pagrindiniai reikalavimai Paslaugų viešinimui:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Raktinis žodis/pavadinimas** | **Pavadinimas** |
| 13.1. | Informacinė medžiaga | Užsakovas turi teisę pateikti Tiekėjui platinti informacinę medžiagą, skirtą Naudotojams (schemas, informaciją apie naujas zonas arba kainas, kitus pranešimus ir pan.), atitinkančią Teisės aktų reikalavimus, kurią Tiekėjas turi operatyviai išplatinti per Programėlę, laikydamasis Lietuvos Respublikos reklamos įstatymo, Lietuvos Respublikos asmens duomenų apsaugos įstatymo ir kitų Teisės aktų reikalavimų. Už tinkamą informacinės medžiagos platinimą atsako Tiekėjas. |
| 13.2. | Paslaugų viešinimas | Tiekėjas turi raštu (elektroniniu paštu) iš anksto suderinti su Užsakovu bet kokį Paslaugų viešinimą, kurio iniciatoriumi nėra Užsakovas. Tiekėjui draudžiama viešinti Paslaugas be Užsakovo išankstinio rašytinio leidimo (sutikimo). |

**14. Pagrindiniai reikalavimai klientų aptarnavimui:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eil. Nr.** | **Raktinis žodis/pavadinimas** | **Pavadinimas** |
| 14.1. | Užklausos, prašymai ir skundai | Tiekėjas turi teikti pagalbą ir konsultacijas Programėlės Naudotojams visais su Paslaugų teikimu susijusiais klausimais. Tiekėjas turi priimti Naudotojų užklausas ir prašymus 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, išskyrus suplanuotų techninės priežiūros darbų ir atnaujinimų diegimo darbų laiką.  Tiekėjo personalas, gavęs Naudotojo užklausą arba prašymą, turi nedelsdamas, tačiau ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną, pateikti šią informaciją Naudotojui (kai kreipimasis lietuvių kalba, atsakymas valstybine (lietuvių) kalba privalomas):  (a) informaciją apie visas galiojančias rinkliavos zonas ir jų kainas;  (b) Užsakovo klientų informacinių centrų kontaktinius duomenis, jei Naudotojas kreipėsi dėl paslaugų, kurių Tiekėjas pagal Paslaugų sutartį neteikia ir neturi teikti (pvz., baudos sumokėjimas ir pan.);  (c) kitą su Paslaugomis susijusią informaciją. Informacija Naudotojui turi būti pateikta tuo pačiu būdu (forma), kokiu gauta užklausa ar prašymas, nebent Naudotojas užklausoje ar prašyme nurodys konkretų pageidaujamą informacijos gavimo būdą (formą). Jeigu Naudotojas užklausoje ar prašyme nurodys konkretų pageidaujamą informacijos gavimo būdą (formą), informacija Naudotojui turi būti pateikta jo pageidaujamu būdu (forma).  Jeigu Užsakovas gauna Naudotojo skundą dėl netinkamos Paslaugų kokybės, ji turi teisę persiųsti skundą Tiekėjui atsakymo į skundą projektui parengti. Tiekėjas, gavęs persiųstą skundą, turi ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną nuo skundo gavimo dienos parengti ir pateikti Užsakovui motyvuotą atsakymą į skundą bei, gavęs Užsakovo pastabų, nedelsiant pakoreguoti atsakymo projektą pagal Užsakovo pateiktas pastabas.  Jeigu Tiekėjas gauna Naudotojo skundą dėl netinkamos Paslaugų kokybės, jis turi apie gautą skundą nedelsiant informuoti Užsakovą ir ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną nuo skundo gavimo dienos parengti atsakymą į skundą bei pateikti atsakymą Naudotojui. Naudotojui teikiamas atsakymas turi būti aiškus ir išsamus. |