**Nolikuma 2.pielikums**

**Iepirkuma “Siguldas novada pašvaldības lietotnes izstrāde un uzturēšana”**

**(iepirkuma identifikācijas Nr. SND 2017/01)**

**Tehniskā specifikācija**

Risinājuma mērķis ir nodrošināt Siguldas novada iedzīvotājiem, viesiem un uzņēmējiem paredzētu mobilo un tīmekļa (Web) lietotni un administrācijas web lietotni (turpmāk – Risinājumu), lai stiprinātu iedzīvotāju, uzņēmēju un pašvaldības sadarbību, izmantojot Siguldas novada iedzīvotāju identifikācijas karšu programmu, veicinātu pašvaldības lojalitāti, uzlabotu komunikācijas iespējas un sniegtu operatīvu informācijas apmaiņu.

**I Pirmajā etapā piegādājamā funkcionalitāte (jānodod lietošanā ne vēlāk kā 2017. gada 15. maijā):**

| **Nr.** | **Prasības grupa / apraksts** |
| --- | --- |
| **F** | **FUNKCIONĀLĀS PRASĪBAS** |
| F.1 | Lietotnes palaišanai tiek izmantota ikona, izmantojot Siguldas novada pašvaldības zīmolu “S!”. Startējot lietotni ne ilgāk kā 2 (divas) sekundes rāda izstrādātu sākumekrānu ar “Sigulda aizrauj” logo un Siguldas novada iedzīvotāju identifikācijas karšu dizainiem. |
| F.2 | Sistēmai jānodrošina funkcijas šādām lietotāju grupām:   * Iedzīvotāji; * Viesi; * Sadarbības partneru – uzņēmumu administratori; * Sadarbības partneru – uzņēmumu lietotāji;   Pašvaldības speciālisti (administratori). |
| F.3 | Sistēmai jānodrošina šādi lietojumi:   * *IOS* un *Android* lietotnes iedzīvotājiem un viesiem; * Interneta vietnē bāzētu lietotni sadarbības partneriem- uzņēmumiem; * *IOS* un *Android* lietotnes sadarbības partneriem- uzņēmumiem; * Interneta vietnē bāzētu lietotni pašvaldības speciālistiem.   IOS un Android aplikācijas var tikt izstrādātas katra savā (native) vidē vai izmantojot kopēju platformu. Aplikācijas nevar tikt veidotas tikai kā konteiners HTML saturam. |
| F.4 | Risinājumam jānodrošina pilns datu un darbību audits visām sistēmas daļām un komponentiem, ja tiek pieprasīti vai mainīti dati. |
| F.5 | Risinājumam jānodrošina droša lietotāju autentifikācija izmantojot e-parakstu, e-paraksta viedkarti vai banku autentifikāciju, paredzot vismaz šādu banku lietotāju autentifikācijas iespējas - Swedbank, Seb, DNB, Citadele, Nordea. |
| F.6 | Risinājumam jānodrošina lietotāju autorizācija atbilstoši lietotājam piešķirtajām lomām.  Uzsākot lietotnes lietošanu, gan iedzīvotājam, gan viesim ir jāpiekrīt lietotnes lietošanas noteikumiem un datu apstrādes veikšanai.  Piekrišanas datu apstrādei var tikt dalītas sīkākās apakšvienībās, piemēram:  a) iedzīvotāju lojalitātes līmeņu veidošana, balstoties uz deklarētā iedzīvotāja deklarācijas ilgumu;  b) personalizētu piedāvājumu veidošana;  c) lietotnes lietošanas vēsture;  d) un citi varianti pēc vajadzības.  Satura vadības portāls nodrošina automātisku gala lietotāju piekrišanu monitorēšanu, uzturēšanu un datu izsekojamību, kā arī nodrošina to, ka gala lietotājs saņem tikai tādu informāciju, kurai viņš ir piekritis |
| **F.7** | **iOS un Android lietotnēm iedzīvotājiem un viesiem jānodrošina šāda funkcionalitāte:** |
| F.6.1 | Lietotājiem ir iespēja reģistrēties, izmantojot savu Facebook kontu.  Sākot lietotnes izmantošanu, Lietotājs izvēlas iedzīvotāja statusu, norādot savu esošās Siguldas novadā deklarētā iedzīvotāja identifikācijas kartes numuru vai arī izvēlas Viesa statusu.  Sistēmai ir jānodrošina integrācija ar Siguldas novada pašvaldības informācijas sistēmu šo datu apmaiņai. |
| F.6.2 | Reģistrētiem lietotājiem ir iespēja pieslēgties, izmantojot kādu no piedāvāto banku autentifikācijas risinājumiem. |
| F.6.3 | Reģistrētiem lietotājiem pieejama šāda informācija:  1. aktuālie piedāvājumi no uzņēmējiem,  2. aktuālie pasākumi,  3. aktuālie jaunumi un paziņojumi. |
| F. 6.4 | Lietotājam ir iespēja aplūkot piedāvājumus no uzņēmējiem un pašvaldības. Par katru piedāvājumu tiek attēlota šāda informācija:   1. piedāvājuma saturs; 2. piedāvājuma nodrošinātājs; 3. noteikumi piedāvājuma saņemšanai; 4. katra piedāvājuma individuālais vērtējums, ko norāda lietotāji; 5. piedāvājuma kategorija. |
| F. 6.5 | Lietotājam ir iespēja apskatīties TOP10 visaugstāk novērtētos piedāvājumus. |
| F.6.6 | Lietotājam ir iespēja veikt piedāvājumu filtrēšanu, balstoties uz piedāvājuma kategoriju. |
| F.6.7 | Lietotājiem Sistēma piešķir lojalitātes līmeņus, atkarībā no:  1. Deklarēšanās ilguma,  2. Darījumu skaita (ar programmas uzņēmumiem),  3. Apmeklēto pasākumu skaita. |
| F.6.8 | Katram lojalitātes līmenim Sistēmā var norādīt atbilstošu prezentācijas materiālu – ikonu (badge). |
| F.6.9 | Par lojalitātes līmeņa maiņu katram lietotājam tiek nosūtīts paziņojums. |
| F.6.10 | Lietotājiem ir iespēja pārlūkot savu Sistēmas aktivitāšu vēsturi saraksta veidā. Par katru aktivitāti tiek attēlota šāda informācija:  1. Aktivitātes veids:   * Autentifikācija, * Darījums (Uzņēmums, Darījuma papildus informācija, ja tādu norādīja Uzņēmums) * Pasākums, * Lojalitātes līmeņa izmaiņas,   2. Aktivitātes datums un laiks. |
| F.6.11 | Lietotāji var aplūkot Sistēmas statistiku iedzīvotāju kontekstā - pozīcija/vieta visu reģistrēto lietotāju konkurencē. |
| F.6.12 | Lietotājiem pieejams pasākumu kalendārs, ar informāciju par katru pasākumu:  1. Notikuma nosaukums,  2. Apraksts,  3. Foto attēls,  4. Sākuma un beigu datums un laiks. |
| F.6.13 | Lietotājiem ir iespēja izteikt vēlmi apmeklēt pasākumu. |
| F.6.14 | Lietotāji var redzēt, cik cilvēku plāno apmeklēt pasākumu. |
| F.6.15 | Lietotāji var lasīt Sistēmas lietošanas noteikumus. |
| F.6.16 | Lietotāji var pieteikt problēmu par sistēmas kļūdām vai darbības traucējumiem. |
| F.6.17 | Lietotājiem pieejams incidentu/ sūdzību reģistrs. Lietotājs var veidot jaunus incidentus par katru no tiem norādot:   * Apraksts, * Bilde, * Ģeogrāfiskās koordinātes (lietotne nosaka automātiski un pievieno).   Lietotājiem ir iespēja redzēt incidenta statusu.  Ja lietotāja veidotam incidentam tiek nomainīts statuss, tad lietotājam jānosūta paziņojums par statusa maiņu. |
| F.6.18 | Lietotājiem ir iespēja pildīt anketas, ko ir sagatavojuši pašvaldības speciālisti. Anketām jānodrošina šādas aizpildīšanas iespējas:   * Atbilde ar Jā / Nē; * Atbilde ar tekstu; * Atbilde ar izvēles variantiem. |
| F.6.19 | Lietotājam ir iespēja saņemt ziņojumus par jaunumiem kādā no sadaļām:   1. Jauns piedāvājums; 2. Jauns notikums; 3. Jauna aptauja; 4. Jauns paziņojums. |
| F.6.20 | Lietotājam ir pieejama sadaļa ar TOP10 idejām par aktivitātēm Pašvaldībā. |
| F.6.21 | Lietotājam ir pieejama sadaļa ar video straumēšanas iespēju no Pašvaldības īpašumā esošajām videokamerām. |
| **F.7** | **Web-bāzētai lietotnei uzņēmējiem jānodrošina šāda funkcionalitāte:** |
| F.7.1 | Lietotājam ir iespēja reģistrēt Uzņēmumu un virzīt to apstiprināšanai Pašvaldības speciālistiem. |
| F.7.2 | Reģistrējot jaunu uzņēmumu lietotājam jānorāda šāda informācija:  1. Nosaukums,  2. Reģistrācijas numurs,  3. Logo (ja tāds ir),  4. Atbildīgā persona - administrators, kontaktinformācija,  5. Nodarbošanās tips - ēdināšana, tūrisms, mazumtirdzniecība u.c. |
| F.7.3 | Pēc veiksmīgas Uzņēmuma izveidošanas reģistrācijas dati un pieteikums tiek nosūtīts Pašvaldības speciālistiem uz apstiprināšanu vai noraidīšanu. |
| F.7.4 | Pēc uzņēmuma informācijas apstiprināšanas no Pašvaldības puses tiek izveidots Uzņēmuma profils un Uzņēmuma administratoram uz e-pastu tiek nosūtīta atbilstoša informācija un instrukcija par tālākām aktivitātēm. |
| F.7.5 | Pēc Uzņēmuma reģistrācijas noraidīšanas, Uzņēmuma administratoram uz e-pastu tiek nosūtīta atbilstoša informācija. |
| F.7.6 | Uzņēmuma administrators var veikt šādas darbības:  1. pārvaldīt Uzņēmuma labojamo pamata informāciju;  2. pārvaldīt Uzņēmuma lietotājus - darbiniekus (norādīt lietotāja pamata informāciju, ieskaitot lietotājvārdu un paroli);  3. pārlūkot darījumu vēsturi, veicot filtrēšanu un/vai meklēšanu;  4. pārlūkot statistiku par veiktajiem darījumiem:   * Darījumu skaits izvēlētā laika periodā; * Lojālāko klientu (lietotāju) saraksts;   5. veidot piedāvājumus:   * Piedāvājuma nosaukums; * Apraksts; * Foto attēls (ja tāds ir); * Konkrēti lietotāji, kuriem Piedāvājums tiek piešķirts; * Piedāvājuma būtība (Atlaide, Dāvana, Punkti – kas tiek noņemti no lietotāja konta, ja piedāvājums tiek izmantots);   6. Pēc veiksmīgas Piedāvājuma izveidošanas, Piedāvājums tiek nodots Pašvaldības speciālistiem uz apstiprināšanu.  Sistēmai ir jānodrošina integrācija ar Siguldas novada pašvaldības informācijas sistēmu šo datu apmaiņai. |
| **F.8** | **iOS un Android lietotnēm uzņēmējiem jānodrošina šāda funkcionalitāte:** |
| F.8.1 | Uzņēmuma administrators un lietotāji var autentificēties, izmantojot savu lietotājvārdu un paroli vai izmantojot kādu no piedāvāto banku autentifikācijas risinājumiem. |
| F.8.2 | Pēc veiksmīgas pieslēgšanās lietotājiem pieejamas šādas iespējas:  1. Iedzīvotāja lojalitātes kartes atpazīšanas funkcija;  2. Darījuma fakta reģistrēšana:   * Tips; * Apjoms; * Summa; * Piezīmes; * Cita informācija.   Sistēmai ir jānodrošina integrācija ar Siguldas novada pašvaldības informācijas sistēmu šo datu apmaiņai. |
| **F.9** | **Web-bāzētai lietotnei Pašvaldības speciālistiem (administratoriem) jānodrošina šāda funkcionalitāte:** |
| F.9.1 | Pašvaldības speciālists (administrators) var autentificēties izmantojot savu lietotājvārdu un paroli. |
| F.9.2 | Administrators var labot un papildināt sistēmas tekstus. |
| F.9.3 | Administrators var pārlūkot, filtrēt un meklēt reģistrēto iedzīvotāju reģistru. |
| F.9.4 | Administrators var aplūkot reģistrēto iedzīvotāju profilus. |
| F.9.5 | Administrators var atlasīt veiktās reģistrācijas izvēlētā laika periodā. |
| F.9.6 | Primāri sistēmai ir jānodrošina integrācija ar Siguldas novada pašvaldības informācijas sistēmu autentificētās personas deklarētās dzīvesvietas datu saņemšanai.  Pārbaudes jāveic 2 gadījumos:  1. Lietotājam veicot pirmo autentifikāciju, lai pārliecinātos par deklarētās dzīvesvietas adreses piederību konkrētā pilsētā;  2. Regulāra monitoringa datu saņemšana, lai pārbaudītu esošas reģistrētas personas deklarētās dzīvesvietas adreses piederību konkrētā novadā. Ja Iedzīvotājam (reģistrētiem lietotājiem) tiek zaudēts deklarētas personas statuss, tad tiek veiktas atbilstošas darbības un paziņots par to lietotājiem.  Ja Siguldas novada pašvaldības informācijas sistēmā nav pieejama informācija par autentificētās personas deklarētās dzīvesvietas datiem, tad sistēma griežas pie Pilsonības un Migrācijas Lietu pārvaldes Iedzīvotāju reģistra sistēmas – autentificētās personas deklarētās dzīvesvietas datu apmaiņai.  Datu apmaiņa paredz XML web-pakalpes SOAP formātā. |
| F.9.7 | Administrators var manuāli noņemt lietotājiem deklarētas personas statusu, tādā viedā “Iedzīvotājam” tiek uzlikts "Viesa" statuss. |
| F.9.8 | Administrators var pārlūkot, filtrēt un meklēt reģistrēto Uzņēmumu reģistru. |
| F.9.9 | Administrators var redzēt jaunos reģistrāciju pieteikumus, apstiprināt vai noraidīt tos. Pēc veiksmīgas reģistrācijas pieteikuma apstiprināšanas vai noraidīšanas, Administrators var norādīt papildus piezīmes, kas tiks nosūtītas kopā ar paziņojuma e-pastu Uzņēmuma administratoram. |
| F.9.10 | Administrators var bloķēt Uzņēmuma profilu, tādā veidā liedzot piekļuvi Sistēmai Uzņēmuma administratoram un lietotājiem. |
| F.9.11 | Administrators var atjaunot Uzņēmuma profilu, ja tas iepriekš ir bloķēts. Pēc veiksmīgas atjaunošanas, Uzņēmuma administrators un lietotāji var piekļūt Sistēmai. |
| F.9.12 | Administrators var mainīt lietotāju lojalitātes līmeņu prezentācijas materiālus – ikonas. |
| F.9.13 | Administrators var pārlūkot notikumu reģistru, filtrēt un meklēt tajā. |
| F.9.14 | Administrators var pārvaldīt notikumu reģistru, par katru notikumu norādot šādu informāciju:  1. Notikuma nosaukums;  2. Apraksts;  3. Banneris;  4. Sākuma un beigu datums un laiks;  5. Atzīmēt vai ir iespēja izteikt vēlmi apmeklēt notikumu ("Plānoju apmeklēt");  6. Atzīmēt vai izsūtīt paziņojumus “Iedzīvotājiem” par notikuma pievienošanu. |
| F.9.15 | Par katru notikumu administrators var aplūkot:  1. Iedzīvotāju sarakstu, kuri izteikuši vēlmi apmeklēt notikumu;  2. Darījumu faktu sarakstu, ja tādi ir reģistrēti. |
| F.9.16 | Administrators var pārvaldīt lietotāju iesniegto incidentu reģistru.  Administrators var aplūkot incidentus ģeogrāfiskā kartē.  Administrators var mainīt incidenta informāciju:   * statusu; * pievienot piezīmes/komentārus; * atbildīgo; * prognozētos novēršanas termiņus. |
| F.9.17 | Administrators var pārvaldīt anketas. Par katru anketu administrators var norādīt:   * jautājumu saraksts:   + jautājums;   + atbildes tips – jā/nē, teksts, izvēles saraksts ar vērtībām; * aktualitātes termiņš; * vai izsūtīt lietotājiem paziņojumu par iespēju aizpildīt anketu; * punktu skaits, ko lietotājs saņem, ja aizpilda anketu.   Administrators var aplūkot anketu rezultātus tabulu un grafiku veidā.  Administrators var eksportēt anketu rezultātus uz XLSX. |
| F.9.18 | Administrators var aplūkot šādu analītisko informāciju par Sistēmā pieejamiem datiem:  1. Kopējais, deklarēto, reģistrēto, viesu personu skaits un īpatsvars;  2. Sistēmā veikto darījumu skaits izvēlētā laika periodā;  3. Iedzīvotāju skaits pa lojalitātes līmeņiem;  4. Viesu informāciju – reģistrēšanās mēģinājumi nedeklarētām personām. |
| F.9.19 | Sistēmai ir jānodrošina integrācija ar Siguldas novada pašvaldības informācijas sistēmu visu nepieciešamo datu apmaiņai. Datu apmaiņa notiek JSON formātā ar REST pieprasījumiem, izmantojot JWT (Json Web Token) autentifikāciju. |
| **N** | **NEFUNKCIONĀLĀS PRASĪBAS** |
| N.1 | Piedāvātajam risinājumam jāatbilst 3 līmeņu arhitektūras principiem – lietotāju saskarsmes līmenis, loģikas līmenis un datu līmenis (datubāze). Visām lietotnēm jāstrādā vai nu tiešsaistes režīmā ar centralizētu datubāzi izmantojot minimālo iespējamo datu bāzes lietotāju tiesību līmeni katrai risinājuma daļai, vai arī izmantojot datu API, kam tiek nodrošināta piekļuves un autentifikācijas kontrole. |
| N.2 | Piedāvātajam risinājumam jāatbalsta šādas mobilās operacionālās sistēmas: iOS 8+, Android 4.4+ un šādas tīmekļa lietotnes pārlūkprogrammas: Firefox 30+, Google Chrome, IE 9+, Safari 8+, Opera 27+. Izpildītājam jāveic izstrādātās programmatūras atajunošana uz jaunākajām šo pogrammatūru versijām visu izstrādes un uzturēšanas laiku ne vēlāk kā 30 kalendāro dienu laikā pēc katras pamatversijas iznākšanas. |
| N.3 | Visām lietotnēm jānodrošina mūsdienīgs un lietotājiem draudzīgs dizains. |
| N.4 | Mobilās lietotnes un tīmekļa (web) lietotnes lietotāja saskarsmei ir jābūt latviešu valodā. |
| N.5 | Sistēmai jānodrošina interaktīvs dialogs ar lietotāju, nodrošinot lietotāja informēšanu par sistēmas veicamām darbībām un sagaidāmo ievadi no lietotāja. |
| N.6 | Izpildītājam nodrošina Pašvaldības darbinieku apmācība klātienē darbam ar sistēmu. |
| N.7 | 1.etapa noslēgumā Izpildītājam jāiesniedz Pasūtītājam Sistēmas iespēju apraksts (instrukcijas). |
| N.8 | Izpildītājam jāveic sākotnējā sistēmas sagatavošana ekspluatācijas uzsākšanai, tajā skaitā jāveic sākotnējā datu ielāde (deklarēto personu saraksts). |
| N.9 | Izpildītājam jānodrošina, ka sistēma un tajā uzkrātā informācija atbilst Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem (tajā skaitā Datu valsts inspekcijas instrukcijām). |
| N.10 | Izpildītājam jānodrošina, ka projekta darba valoda sadarbībā ar Pašvaldību ir latviešu valoda. |
| N.11 | Visām datu apmaiņas komunikācijām un pieprasījumiem jānotiek par drošu sakaru kanālu (SSL) ar vismaz 2048 bitu atslēgu. Pretendents nodrošina atbilstošu sertifikātu visām nepieciešamajām sistēmas daļām un atjauno to visu sistēmas izstrādes un uzturēšanas laiku. Var tikt izmantots atbilstošs bezmaksas sertifikāts, nevar tikt izmantoti pašģenerēti sertifikāti. |
| **U** | **UZTURĒŠANAS PRASĪBAS** |
| U.1 | Pretendentam jānodrošina piedāvātā risinājuma 12 mēnešu uzturēšana un izmitināšana, sākot no brīža, kad piedāvātais risinājums ir pieejams iedzīvotājiem, uzņēmējiem, viesiem un Pašvaldības darbiniekiem. |
| U.2 | Risinājuma satura vadības lietotnes un centrālās datu bāzes izmitināšana Pretendentam jāveic savā vai sevis nodrošinātā infrastruktūrā, savukārt un mobilo lietotņu izmitināšana jāveic Appstore un Google play vietnēs. Risinājums jāizmitina atbilstošas jaudas servera/ -u aparatūrā, kas nodrošina pieprasījumu apstrādes jaudas dalīšanu (load-balancing) vai statiski konfigurējamu infrastruktūru, kura nodrošina, ka visā uzturēšanas periodā lielākā noslodze nepārsniegs 80% no maksimāli pieejamās jaudas. Jānodrošina simetrisks Latvijas interneta pieslēgums ar ātrumu vismaz 100Mb/s. Jānodrošina vismaz 500 GB diska vieta visā uzturēšanas periodā, serveru aparatūrā izmantojot SSD vai >10000rpm HDD risinājumu. |
| U.3 | Uzturēšanas periodā Pretendentam jānodrošina konstatēto problēmu novēršana (jauna versija / ielāps / datu labojums / konsultācija / cits risinājums) atbilstošajā risinājuma komponentē - mobilā lietotne, tīmekļa lietotne, datu bāze, starpsistēmu vai starpkomponentu integrācijas. |
| U.4 | Uzturēšanas periodā Izpildītājam Pašvaldības darba laikā jānodrošina palīdzības dienests Pašvaldības darbiniekiem konsultāciju sniegšanai, problēmpieteikumu pieņemšanai un problēmsituāciju risināšanai vismaz šādos saziņas kanālos - telefons un e-pasts. |
| U.5 | Pretendentam jānodrošina gan pilnu ikdienas rezerves kopiju veidošana, gan operatīva sistēmas darbības vai datu atjaunošana ne vēlāk kā 12 stundu laikā kopš pieteikuma brīža sistēmas atteices vai datu zudumu gadījumā. |
| U.6 | Jānodrošina, lai sistēma ir pieejama no jebkuras vietas, kur ir pieejams internets. |
| U.7 | Risinājumam normālos apstākļos jābūt pieejamam 24/7/365 režīmā ar nodrošinātu 99% pieejamību visā uzturēšanas periodā. Pretendentam visa uzturēšanas perioda laikā jānodrošina piekļuve pieejamības statistikai. |

**II Otrajā etapā piegādājamā funkcionalitāte (jānodod lietošanā ne vēlāk kā 2017. gada 1. septembrī)**

|  |  |
| --- | --- |
| O.1 | **iOS un Android lietotnēm iedzīvotājiem un viesiem jānodrošina šāda funkcionalitāte:** |
| O.1.1. | Lietotājam pieejama sadaļa ar iespēju apskatīt Pašvaldības sabiedriskā transporta kursēšanas grafikus. |
| O.1.2. | Lietotājam pieejama sadaļa ar Pašvaldības tūrisma informāciju:   1. Siguldas novada karte ar objektu filtriem:    1. apskates objekti (attēloti uz kartes) un kontaktinformācija;    2. aktīvās atpūtas objekti (attēloti uz kartes) un kontaktinformācija;    3. ēdināšanas vietas (attēlotas uz kartes) un kontaktinformācija;    4. naktsmītnes (attēlotas uz kartes) un kontaktinformācija; 2. Tūrisma maršruti, kas attēloti uz kartes un ar pieejamu navigāciju ar filtriem:   2.1. velo maršruti;  2.2. pārgājienu maršruti.   1. Tekstuāla informācija un audiogidi par tūrisma objektiem, kas saistīti ar konkrēto maršrutu; 2. Tūrismas informācijas centri (attēloti uz kartes) un kontaktinformācija.   Jānodrošina objektu secības kārtošana vairākos veidos: pēc attāluma (pirmā izvēlne pēc noklusējuma), pēc popularitātes (ņemot vērā lietotāju individuālos objektu un maršrutu vērtējumus).  Katra objekta/ maršruta kontaktinformācijā jāiekļauj:   * 1. fotogrāfija;   2. nosaukums, paredzot gara nosaukuma dalīšanu 2 rindās;   3. apraksts līdz 200 zīmēm;   4. attālums līdz objektam (distances, kas mazākas par 1 km, tiek attēlotas metros);   5. adrese, GPS koordinātas;   6. tālrunis;   7. www adrese;   8. Vairāk informācijas: ikona ar iespēju pieslēgties: sociālā tīkla *Facebook* kontam, *TripAdvisor* vai *Booking* atsauksmēm. |
| O.2. | **Web-bāzētai lietotnei Pašvaldības speciālistiem (administratoriem) jānodrošina šāda funkcionalitāte:** |
| O.2.1. | Pašvaldības speciālistiem pieejama iespēja veidot, pievienot, labot un dzēst sabiedriskā transporta kursēšanas grafikus. |
| O.2.2. | Pašvaldības speciālistiem pieejama iespēja veidot, pievienot, labot un dzēst tūrisma informāciju, maršrutus un apskates objektus. |

Izvirzītās funkcionalitātes prasības atbilst LR normatīvo aktu prasībām personas datu aizsardzības jomā. PASŪTĪTĀJS uzņemas saņemt lietotāja piekrišanu personas datu apstrādei, atbilstoši izvirzītai funkcionalitātei. Šādu piekrišanu saņemšanai jānotiek, izmantojot lietotnē iebūvētus mehānismus. Satura vadības portāls nodrošina automātisku gala lietotāju piekrišanu monitorēšanu, uzturēšanu un datu izsekojamību.

**III Servisu līmenis un Pakalpojumu problēmu pieteikumu apstrādes nosacījumi**

Tiek noteiktas šāda veida Pakalpojuma problēmu pieteikumu izpildes prioritātes un reakcijas laiki (saukti arī par IZPILDĪTĀJA servisa līmeņiem):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pieteikumu kategorijas** | **Pieteikuma raksturojums** | **Prioritātes līmenis** | **Reaģēšanas laiks** | **Novēršanas laiks** |
| Kritiska avārija | Problēma, kas:  - neļauj veikt būtisku Lietotnes iespēju (funkciju) vai Lietotnes darbība ir ievērojami degradēta,  - apdraud drošību vai arī kādu citu kritisku Lietotnes iespēju;  - padara Lietotnes ekspluatāciju neiespējamu;  - rada finansiālus zaudējumus Pašvaldībai vai tās partneriem;  - kritiski ir skarti Pašvaldības darbam nozīmīgi aspekti;  - kritiska drošības kļūda vai ievainojamība. | 0. | 1 stunda darba dienās, 4-6 stundas brīvdienās un svētku dienās no pieteikšanas brīža, ja ir atbilstošs Pašvaldības atbalsts | Ātrākais iespējamais, bet ne vēlāk kā 8 stundu laikā, ja tehniski iespējams |
| Avārija | Problēma, kas:  - būtiski traucē Pašvaldības klientu apkalpošanu vai pakalpojumu sniegšanu;  - konkrēta dokumentācijas vienuma (atsevišķa piegādājama dokumenta – nodevuma) neesamība;  - augsta riska drošības kļūda vai ievainojamība. | 1. | 1 stunda | 24 stundu laikā |
| Nozīmīga | Problēma, kas:  - nelabvēlīgi ietekmē būtiskas Lietotnes iespējas (funkcijas) veikšanu un nav zināms problēmas apiešanas risinājums;  - nelabvēlīgi ietekmē projekta vai Lietotnes dzīves cikla tehniskos, izmaksu vai termiņu aspektus un nav zināms risinājums problēmas apiešanai;  - Lietotni ir iespējams ekspluatēt ierobežotā režīmā;  - lokāla vai mazāk kritiska drošības kļūda vai ievainojamība. | 2. | 1 stunda | 72 stundu laikā |
| Mazāk nozīmīga | Problēma, kas:  -nelabvēlīgi ietekmē būtiskas Lietotnes iespējas (funkcijas) veikšanu un ir zināms problēmas apiešanas risinājums;  - nelabvēlīgi ietekmē projekta vai Lietotnes dzīves cikla tehniskos, izmaksu vai termiņu aspektus un ir zināms risinājums problēmas apiešanai;  - Lietotni ir iespējams ekspluatēt, nezaudējot būtisku tās funkcionalitāti. | 3. | 2 stundas | 1 nedēļas laikā |
| Nebūtiska | Problēma, kas  - izraisa neērtības vai rada grūtības Lietotnes lietošanā, bet neietekmē kritiskās Lietotnes funkcionālās prasības;  - izraisa neērtības vai rada grūtības Lietotnes izstrādes vai uzturēšanas personālam, bet nekavē veikt nepieciešamās izstrādes / uzturēšanas darbības;  - Pašvaldībai nav nepieciešams, ka Izpildītājs nekavējoties uzsāk darbus saistībā ar saņemto pieprasījumu. | 4. | 4 stundas | 4 nedēļu laikā |
| Konsultācija | - Pašvaldības jautājums par Lietotnes darbību vai funkcionalitāti, izmantošanu, uzturēšanu u.c.;  - kā konsultācijas tiek klasificēti arī problēmu pieteikumi, par kuriem Līdzēji vienojas, ka problēma faktiski nepastāv. | 5. | 4 stundas | Nav |