

E. BILIETŲ PARDAVIMO (PLATINIMO) PER UAB „LTG LINK“ PARDAVIMO TINKLĄ PASLAUGŲ PIRKIMO TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. Bendra informacija:

1.1. **Užsakovas** – Savivaldybės įmonė „SUSISIEKIMO PASLAUGOS“.

1.2. **Pirkimo objektas** – E. bilietų pardavimo (platinimo) per UAB „LTG LINK“ Pardavimo tinklą www.ltglink.lt paslauga.

1.3. **Pirkimo tikslas** – įsigyti Vilniaus 60 minučių elektroninių vienkartinį bilietų pardavimo (platinimo) paslaugą per UAB „LTG link“ pardavimo tinklą, kuriame bus parduodamas Jungtinis bilietas.

1.4. **Paslaugų teikimo terminas** – 12 mėnesių nuo Paslaugų sutartyje numatytos Paslaugų teikimo pradžios dienos arba kol bus pasiekta maksimali Paslaugų sutarties kaina.

1.5. **Aptarnaujama asmenų grupė** – Klientai, internetu arba mobiliais įrenginiais įsigijantys vienkartinį traukinio bilietus maršrutais į / iš Vilniaus geležinkelio stoties

1.6. Viešojo transporto bilietų kainos ir jų nustatymo tvarka:

Kainas ir tarifus už važiavimą vietiniais maršrutais Vilniaus mieste nustato Vilniaus miesto savivaldybės taryba, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu ir Lietuvos Respublikos transporto lengvatų įstatymu. Asmenų, kuriems teikiamos važiavimo keleiviniu transportu lengvatos, kategorijos numatytos Lietuvos Respublikos transporto lengvatų įstatyme.

1.7. Techninėje specifikacijoje vartojamos sąvokos:

1.7.1. **Ataskaita** – Platintojo parengtas dokumentas, kuriame pateikiama informacija apie Transakcijas, nurodant Transakcijų skaičių, sumas ir kitą Užsakovo nurodytą pateikti informaciją;

1.7.2. **Darbo diena** – laikoma bet kokia diena, išskyrus šeštadienį ir sekmadienį bei švenčių dienas;

1.7.3. **Jungtinis bilietas** – E. bilieto ir vienkartinio traukinio bilieto pardavimo būdas, kai E. bilietas parduodamas kartu su vienkartinio traukinio bilietu, naudojant bendro (jungtinio) bilieto konceptą (Jungtinis bilietas nėra vienas bilietas, o du atskiri bilietai parduodami kartu).

1.7.4. **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, įsigijantis Jungtinį bilietą;

1.7.5. **Pardavimo tinklas** – Platintojo organizuojamas ir administruojamas traukinio bilietų pardavimo tinklas, kurį sudaro Platintojui priklausanti internetinė parduotuvė www.ltglink.lt ir mobilioji programėlė „LTG Link“;

1.7.6. **E. bilietas** – teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintas 60 minučių važiavimo Vilniaus miesto reguliaraus susisiekimo viešuoju transportu bilietas (pilnos kainos, su 50% lengvata ir su 80% lengvata);

1.7.7. **Paslaugos** – Jungtinių bilietų pardavimo (platinimo) per Pardavimo tinklą paslaugos;

1.7.8. **Paslaugų sutartis** – su Platintoju pasirašyta Paslaugų sutartis;

1.7.9. **Platintojas** – asmuo, Užsakovo atlikto viešojo pirkimo pagrindu įgijęs teisę teikti Paslaugas;

1.7.10. **Šalys** – Užsakovas ir Platintojas;

1.7.11. **Tarpininkavimo komisinis mokestis** - Paslaugų įkainis-procentas nuo kiekvieno Platintojo parduoto E. bilieto vertės be PVM;

1.7.12. **Teisės aktai** – visi Lietuvos Respublikos įstatymai ir Lietuvos Respublikos bei Europos Sąjungos teisės aktai, išleisti bet kurių teisėtų valdžios institucijų;

1.7.13. **TS** – ši techninė specifikacija;

1.7.14. **Transakcija** – finansinis veiksmas, kuriuo atliekamas ir užskaitomas mokėjimas už E. bilietą;

1.7.15. **Užklausa** – Užsakovo kreipimasis į Platintoją dėl Klientų skundų, kiek tai susiję su paslaugos teikimu iš Platintojo 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;

1.7.16. **Vežėjas** – Vilniaus viešojo transporto sistemoje keleivių vežimo troleibusais ir autobusais paslaugas vietinio (miesto) reguliaraus susisiekimo maršrutais teikiantis subjektas.

2. Funkciniai reikalavimai Pardavimo tinklui:

2.1. Pardavimo tinklas turi:

2.1.1. apdoroti ir tvarkyti Klientų Transakcijas;

2.1.2. elektroniniu paštu atsiųsti Klientui įsigytus Jungtinius bilietus.

2.2. Platintojas turi užtikrinti Paslaugų prieinamumą Klientams 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, išskyrus suplanuotų techninės priežiūros darbų ir atnaujinimų diegimo darbų laiką.

2.3. Platintojas atsako už Transakcijų apdorojimo paslaugos tiekėjo veiksmus arba neveikimą taip, kaip atsakytų už savo paties veiksmus arba neveikimą.

3. Reikalavimai Jungtinių bilietų pardavimui (platinimui):

3.1. Platintojas turi parduoti (platinti) E.bilietus Pardavimo tinkle už Užsakovo nurodytas kainas. Platintojas, parduodamas (platindamas) E.bilietus, negali taikyti Klientams jokių papildomų mokesčių ar nuolaidų.

3.2. Jungtinių bilietų apmokėjimui Prekybos tinkle turi būti įgyvendintas bent vienas iš mokėjimo būdų:

3.2.1. naudojantis elektroninės bankininkystės paslaugomis (mokėjimo inicijavimo arba bank-link);

3.2.2. naudojantis mokėjimo kortelėmis (VISA, MasterCard).

3.3. Platintojas turi užtikrinti, kad kiekvienu sėkmingu Transakcijos atveju, kai Jungtinis bilietas įsigyjamas per Platintojo mokėjimo būdą, Klientui būtų sugeneruojama ir pagal jo poreikį pateikiama sąskaita faktūra, kurioje turi būti nurodyta Platintojo informacija, kurią privaloma nurodyti pagal Teisės aktus, taip pat įsigyto E. bilieto rūšis ir kaina.

3.4. Platintojas, LR teisės aktų nustatyta tvarka ir taikomus sprendinius, suderinus su Užsakovu, turi įgyvendinti neaktyvintų Jungtinių bilietų grąžinimo funkcionalumą.

3.5. Apmokėjimai už Jungtinius bilietus atliekami eurais (ISO 4217: EUR). Lėšas už per Paslaugų sutartyje nustatytą laikotarpį Klientų įvykdytas Transakcijas Platintojas Paslaugų sutartyje numatytu periodiškumu perveda į Užsakovo nurodytą sąskaitą Paslaugų sutartyje nustatyta tvarka. Užsakovas turi teisę nurodyti daugiau nei vieną sąskaitą, į kurią Platintojas turi pervesti surinktas lėšas.

3.6. Platintojas turi ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas informuoti Užsakovą apie planuojamus ilgalaikius techninės priežiūros ir atnaujinimo darbus, kurie turi arba gali turėti įtakos Paslaugų teikimui. Platintojo Užsakovui teikiamame informaciniame pranešime turi būti nurodyta konkreti ilgalaikių techninės priežiūros ir atnaujinimo darbų data ir tikslus šių darbų baigimo terminas.

3.7. Platintojas turi tą pačią arba artimiausią darbo dieną pranešti Užsakovui apie Paslaugų teikimo sutrikimus tuo atveju, kai Paslaugų teikimas neįmanomas, jei Paslaugų teikimo nepavyko atnaujinti per 2 (dvi) Platintojo oficialias darbo valandas.

3.8. Platintojas turi tą pačią dieną informuoti Klientus apie Paslaugų teikimo sutrikimus.

4. Reikalavimai Paslaugų viešinimui:

4.1. Platintojas įsipareigoja Pardavimo tinkle skelbti informaciją apie Jungtinį bilietą ir Jungtinio bilieto pardavimo ir naudojimo taisykles. Informacijos ir taisyklių aprašymas turi būti suderintas raštu su Užsakovu Paslaugų sutartyje nustatyta tvarka ir terminais.

4.2. Platintojas turi suderinti su Užsakovu bet kokią Paslaugų viešinimą, kurio iniciatoriumi nėra Užsakovas. Platintojui draudžiamai viešinti Paslaugas be Užsakovo išankstinio rašytinio leidimo (sutikimo).

5. Reikalavimai Klientų aptarnavimui:

5.1. Platintojas turi teikti pagalbą ir konsultacijas Klientams el. paštu ir telefonu visais su Paslaugų teikimu per Pardavimo tinklą susijusiais klausimais Platintojo oficialiu darbo laiku. Klientų aptarnavimo kontaktinius duomenis Platintojas privalo pateikti Pardavimo tinkle;

5.2. Jeigu Užsakovas gauna Kliento užklausą, skundą dėl netinkamos Paslaugų kokybės arba prašymą, jis turi teisę persiųsti skundą Platintojui atsakymo į skundą projektui parengti.

Platintojas, gavęs persiūtą užklausą, skundą dėl netinkamos Paslaugų kokybės arba prašymą, turi atsižvelgiant į užklauso, skundo arba prašymo pobūdį kaip įmanoma operatyviau, bet neilgiau kaip per 1 (vieną) mėnesį, nuo užklauso, skundo arba prašymo gavimo dienos parengti ir pateikti Užsakovui motyvuotą atsakymą į užklausą, skundą arba prašymą bei, gavęs Užsakovo pastabų, nedelsiant (bet ne ilgiau nei per 1 (vieną) Darbo dieną) pakoreguoti atsakymo projektą pagal Užsakovo pateiktas pastabas. Jeigu užsakovas gauna skundą dėl Platintojo paslaugos kokybės jis turi nedelsiant (bet ne ilgiau nei per 3 (tris) Darbo dienas informuoti Platintoją. Platintojas, gavęs persiūtą užklausą, skundą dėl netinkamos Paslaugų kokybės arba prašymą, turi atsižvelgiant į užklauso, skundo arba prašymo pobūdį kaip įmanoma operatyviau, bet neilgiau kaip per 1 (vieną) mėnesį, nuo užklauso, skundo arba prašymo gavimo dienos parengti ir pateikti klientui motyvuotą atsakymą į užklausą, skundą arba prašymą.

5.3. Jeigu Platintojas gauna Kliento skundą dėl netinkamos Paslaugų kokybės, jis turi apie gautą skundą nedelsiant (bet ne ilgiau nei per 3 (tris) Darbo dienas informuoti Užsakovą ir per TS 5.2 punkte nurodytą terminą parengti atsakymą į skundą bei pateikti atsakymą Klientui. Klientui teikiamas atsakymas turi būti aiškus ir išsamus.

6. Paslaugų kokybės kontrolė:

6.1. Užsakovas turi teisę kontroliuoti (patikrinti), kaip vykdomas Paslaugų teikimas, t. y., patikrinti:

6.1.1. ar tinkamai teikiamos Paslaugos;

6.1.2. ar Platintojo Paslaugų teikimo sprendimas nepažeidžia TS, Paslaugų sutarties ir Teisės aktų reikalavimų.

6.2. Nustačius, kad Paslaugos teikiamos netinkamai, Platintojas turi ištaisyti (pašalinti) Paslaugų teikimo trūkumus Paslaugų sutartyje nustatytais terminais ir sąlygomis.

7. Pokyčių valdymas:

7.1. Užsakovas turi teisę keisti E.bilietų kainas, taip pat įvesti naujas arba panaikinti esamas E.bilietų rūšis. Užsakovui pateikus prašymą dėl E.bilietų kainos (-ų) ar kitų Paslaugų teikimo sąlygų keitimo Pardavimo tinkle, Platintojas turi užtikrinti, kad Užsakovo prašyme nurodytą dieną Pardavimo tinkle būtų skelbiamos ir taikomos Užsakovo prašyme nurodytos pakeistos E.bilietų kainos ir (ar) kitos Paslaugų teikimo sąlygos. Užsakovas E.bilietų kainų ir (ar) kitų Paslaugų teikimo sąlygų keitimui įsipareigoja suteikti protingą terminą (protingu laikomas terminas ne trumpesnis kaip 3 (trys) darbo dienos iki prašyme nurodytų pakeitimų įsigaliojimo).

8. Intelektinės nuosavybės teisės:

8.1. Platintojas, be Užsakovo sutikimo (leidimo), negali naudoti Užsakovo pavadinimo, prekių ženklų, produktų, logotipų, dizaino ar kitų skiriamųjų ženklų jokioje reklamoje ar kitais tikslais.

9. Saugumo reikalavimai:

9.1. Platintojas turi laikytis Užsakovo nustatytų saugumo reikalavimų, nurodytų TS, Teisės aktuose ar pateiktų Platintojui atskiru Užsakovo pranešimu.

9.2. Platintojui tenka visa atsakomybė už netinkamai ir (ar) ne laiku įdiegtus (realizuotus) saugumo reikalavimus ir dėl to kilusią žalą (nuostolius), įskaitant žalą (nuostolius), kilusią Trečiajai šaliai.

10. Asmens duomenų tvarkymo reikalavimai:

10.1. Platintojas turi užtikrinti, kad Pardavimo tinkle atliekant Klientų asmens duomenų tvarkymo operacijas būtų laikomasi 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 (Bendras duomenų apsaugos reglamentas) bei kitų Teisės aktų reikalavimų.

10.2. Jeigu Šalys vykdydamos Paslaugų sutartį, vykdo asmens duomenų teikimo ir (ar) tvarkymo operacijas Platintojas bei Užsakovas turės suderinti tokių duomenų tvarkymo sąlygas (reikalavimus) ir pasirašyti atitinkamus susitarimus / sutartis, atitinkančias Teisės aktuose nustatytus reikalavimus.

11. Atsiskaitymo už suteiktas Paslaugas tvarka:

11.1. Atsiskaitymo už suteiktas Paslaugas tvarka ir sąlygos nustatytos Paslaugų sutartyje.

12. Atsakomybės ir kitos bilietų taikymo / naudojimo sąlygos kartu parduodamiems bilietams taikomos atskirai, kiekvienai pagal bilieto rūšį.