

LĪGUMS Nr. LIG-IEP/2019/___

Par RP SIA "Rīgas satiksme" informatīvā tālruņa zvanu apkalpošanu

Rīgā, 2019. gada __. _____

Rīgas Pašvaldības sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Rīgas satiksme”, reģistrēta komercreģistrā 2003. gada 20. februārī, vienotais reģistrācijas numurs 40003619950, tās __ personā, turpmāk tekstā **PASŪTĪTĀJS**, no vienas puses, _____, personā, turpmāk tekstā **IZPILDĪTĀJS**, no otras puses, un abi kopā turpmāk tekstā **Līdzēji**, pamatojoties uz iepirkumu procedūras "Par RP SIA "Rīgas satiksme" informatīvā tālruņa Nr. _____ un tālruņa Nr. _____ zvanu apkalpošanu" (iepirkuma identifikācijas numurs RS/2019/___) rezultātiem, noslēdz šādu līgumu (turpmāk tekstā – Līgums):

1. LĪGUMA PRIEKŠMETS

- 1.1. IZPILDĪTĀJS veic PASŪTĪTĀJA informatīvā tālruņa zvanu apkalpošanu (turpmāk tekstā – Pakalpojums), bet PASŪTĪTĀJS apmaksā, atbilstoši Līguma noteikumiem izpildīto Pakalpojumu.
- 1.2. Detalizēts Pakalpojuma un tā kvalitātes prasību apraksts ir noteikts Tehniskajā specifikācijā (**Līguma 1.pielikums**).

2. LĪGUMA TERMIŅŠ

- 2.1. Līgums stājas spēkā tā abpusējas parakstīšanas dienā un ir spēkā līdz šajā Līgumā noteikto pušu saistību izpildei.
- 2.2. IZPILDĪTĀJS Pakalpojumu **uzsāk** ne vēlāk kā 4 (četrus) mēnešu laikā no līguma spēkā stāšanās brīža, ko Pušu pilnvarotās personas apliecina abpusēji parakstot nodošanas un pieņemšanas aktu, **un sniedz** līdz brīdim, kad:
 - 2.2.1. iztērēta Līguma summa, kas ir EUR 234 360,00 (divi simti trīsdesmit četri tūkstoši trīs simti sešdesmit euro, 0 centi), bez pievienotās vērtības nodokļa normatīvajos aktos noteiktajā apmērā (turpmāk – PVN);
 - 2.2.2. pagājis 1 (viens) gads no Pakalpojuma uzsākšanas nodošanas un pieņemšanas akta parakstīšanas brīža.

3. LĪDZĒJU PIENĀKUMI

- 3.1. No Līguma spēkā stāšanās brīža IZPILDĪTĀJS nekavējoties, bet ne ilgāk kā 4 (četrus) mēnešu laikā, veic Pakalpojuma ieviešanu saskaņā ar pakalpojuma ieviešanas darbu plānu (**Līguma 2.pielikums**), kas nosaka:
 - 3.1.1. pakalpojuma ieviešanas aprakstu, uzsākšanas laika grafiku un katrā pakalpojuma sniegšanas daļā iesaistīto tehnisko un cilvēku resursu uzskaitījumu;
 - 3.1.2. uzsākšanas etapu definīcijas ar skaidrojumiem par katrā etapā veicamajiem darbiem;
 - 3.1.3. pienākumu veikt informācijas sistēmu, to datu bāžu un metadatu apmaiņas procesu un procedūru salāgošanu ar datu nodošanas un informācijas sistēmu

prasībām (**Līguma 6.pielikums**) par reģistrēto zvanu un operatoru sarunu aprakstošo metadatu elektronisku nodošanu Pasūtītāja informācijas sistēmai (pieteikumu reģistram);

3.1.4. pienākumu nodrošināt savu darbinieku (operatoru) apmācību darbam ar zvaniem un informatīvajām datu bāzēm, kas balstīta uz Pasūtītāja sniegtajām rekomendācijām un informatīvajiem materiāliem, u.c. pakalpojuma uzsākšanai nepieciešamās darbības.

3.2. Pakalpojumu IZPILDĪTĀJS sniedz saskaņā ar **Līguma 3.pielikumā** noteiktajām kvalitātes prasībām un ievērojot to, ka:

3.2.1. Pakalpojumu sniedz ar saviem materiāliem, izstrādājumiem, iekārtām, programmatūru (ar atbilstošām licenču lietošanas tiesībām) un darbaspēku, kā arī nodrošinot aktuālas visas ar Pakalpojuma sniegšanu saistītās atļaujas;

3.2.2. Pakalpojumu sniedz 7 (septiņas) dienas nedēļā un 24 (divdesmit četras) stundas diennaktī;

3.2.3. Zvanu tēmas apkopo saskaņā ar Tehniskajā specifikācijā noteikto reģistrēšanas kārtību;

3.2.4. Pakalpojumā ietverto zvanu apkalpošanu un sarunas (atbildēšana, uzklauššana, precizēšana, u.c.) veic vienādā kvalitātē latviešu, krievu un angļu valodās;

3.2.5. Nekavējoties elektroniski reģistrē Pasūtītāja informācijas sistēmā informāciju, aprakstus un metadatus par visiem ienākušajiem (reģistrētajiem) zvaniem saskaņā ar **Līguma 6.pielikumu**;

3.2.6. Nodrošina, ka Pakalpojuma sniegšanā iesaistītie darbinieki ir atbilstoši kvalificēti, apmācīti un viņu rīcībā ir visa nepieciešamā informācija, lai varētu kvalitatīvi izpildīt Pakalpojuma prasības, tajā skaitā, ka darbinieki, runājot ar PASŪTĪTĀJA klientiem, būs laipni, korekti, atbildēs personificēti un iespēju robežās palīdzēs risināt iespējamās neskaidrības.

3.3. Pakalpojumā IZPILDĪTĀJS nodrošina Pasūtītājam iespēju veikt tūlītēju kvalitātes kontroli, nodrošinot Pakalpojuma sarunu balss (audio) ierakstīšanu un noklausīšanos:

3.3.1. sarunu audioierakstu uzglabāšanas termiņš ir 3 (trīs) mēneši ar sarunu audioierakstu tūlītēju iznīcināšanu pēc saglabāšanas termiņa beigām;

3.3.2. iespēja Pasūtītāja pārstāvim lejupielādēt datni ar audioierakstu ne vēlāk kā vienas darbdienu laikā no attiecīga pieprasījuma saņemšanas brīža;

3.3.3. iespēja Pasūtītāja pārstāvim tiešsaistes piekļuves veidā noklausīties jebkuras sarunas audioierakstu bez apjoma ierobežojuma ne vēlāk kā 30 minūšu laikā no zvana reģistrēšanas brīža;

3.3.4. iespēja Pasūtītāja pārstāvim regulāri, bet ne retāk kā vienu reizi mēnesī, veikt IZPILDĪTĀJA pakalpojuma kvalitātes pārbaudi, kopā ar IZPILDĪTĀJA norādītu pilnvarotu personu izlases kārtībā noklausoties ne mazāk kā 25 (divdesmit piecus) sarunu audioierakstus mēnesī Pasūtītāja norādītā vietā Rīgā.

3.4. Līguma darbības termiņa beigās vai Līguma 8.punktā noteiktajā pirmstermiņa izbeigšanas brīdī, nododot Pakalpojuma sniegšanu citam Pakalpojuma sniedzējam,

IZPILDĪTĀJAM ir pienākums no savas puses veikt visu nepieciešamo, lai nodrošinātu sniegtā Pakalpojuma nepārtrauktību, un bez papildu samaksas nodrošināt, lai tiktu veikta informatīvā tālruņa numura lietošanas tiesību pārreģistrācija uz PASŪTĪTĀJA vai tā norādītas personas vārda.

4. LĪGUMA CENA UN NORĒĶINU KĀRTĪBA

- 4.1. Pakalpojuma cena ir noteikta **Līguma 4.pielikumā**, kas iegūta iepirkuma procedūras rezultātā.
- 4.2. Par iepriekšējā kalendārajā mēnesī IZPILDĪTĀJA sniegto Pakalpojumu IZPILDĪTĀJS līdz aktuālā mēneša 10.(desmitajai) darbdienai iesniedz PASŪTĪTĀJA pilnvarotajai personai IZPILDĪTĀJA parakstītu Pakalpojuma nodošanas un pieņemšanas aktu (**Līguma 5.pielikums**).
- 4.3. PASŪTĪTĀJA pilnvarotā persona 3 (trīs) darbdienu laikā pēc Pakalpojuma nodošanas un pieņemšanas akta saņemšanas izvērtē, vai ir sniegts kvalitatīvs un Līguma noteikumiem atbilstošs Pakalpojums aktā uzrādītajā apjomā. Ja PASŪTĪTĀJAM nav pretenzijas par Pakalpojumu, tad tas šajā punktā noteiktajā termiņā aktu paraksta, vienu akta eksemplāru iesniedzot IZPILDĪTĀJAM, un tas ir par pamatu, lai IZPILDĪTĀJS izrakstītu un iesniegtu PASŪTĪTĀJAM rēķinu par sniegto Pakalpojumu.
- 4.4. Gadījumā, ja PASŪTĪTĀJAM ir pretenzijas par Pakalpojuma nodošanas un pieņemšanas aktā uzrādīto Pakalpojumu izpildes kvalitāti un/vai apjomiem, PASŪTĪTĀJA pilnvarotā persona iesniedz IZPILDĪTĀJAM rakstisku trūkumu uzskaitījumu (Trūkumu akts). Šādā gadījumā norādītos trūkumus IZPILDĪTĀJS novērš uz sava rēķina un saviem spēkiem, un pēc tam iesniedz nodošanas un pieņemšanas aktu atkārtotai apstiprināšanai.
- 4.5. PASŪTĪTĀJS rēķinu par Pakalpojumu apmaksā 15 (piecpadsmiņ) kalendāro dienu laikā no nodošanas un pieņemšanas akta abpusējas parakstīšanas un rēķina saņemšanas brīža, pārskaitot attiecīgo summu uz Izpildītāja norādīto bankas kontu.
- 4.6. Par rēķina apmaksas datumu tiek uzskatīts datums, kad PASŪTĪTĀJA maksājums, atbilstoši rēķinam, pilnā apmērā ir ieskaitīts Līgumā norādītajā IZPILDĪTĀJA bankas kontā.

5. LĪDZĒJU ATBILDĪBA

- 5.1. Ja IZPILDĪTĀJA darbības vai bezdarbības dēļ Pakalpojums netiek uzsākts Līguma 3.1.punktā noteiktajā termiņā, ievērojot Līguma 2.pielikumā noteikto plānu, tad IZPILDĪTĀJAM ir pienākums maksāt PASŪTĪTĀJAM līgumsodu EUR 100,00 (viens simts eiro un 0 centi) apmērā par katru nokavēto dienu, bet kopā ne vairāk kā 10% (desmit procenti) no Līguma 2.2.1.punktā noteiktās līguma summas.
- 5.2. Ja IZPILDĪTĀJA sniegtais Pakalpojums neatbilst Līgumā un tā pielikumos noteiktajām kvalitātes prasībām, tad IZPILDĪTĀJAM ir pienākums maksāt PASŪTĪTĀJAM līgumsodu par attiecīgo norēķinu periodu apmērā, ko saskaņā ar **Līguma 3.pielikumā** noteikto līgumsoda aprēķināšanas metodiku, aprēķina un piestāda PASŪTĪTĀJS, bet kopā ne vairāk kā 10% (desmit procenti) no Līguma 2.2.1.punktā noteiktās līguma summas.

- 5.3. Par katru PASŪTĪTĀJA klienta saņemtu pamatotu sūdzību, kas izteikta par IZPILDĪTĀJA sniegto pakalpojumu, IZPILDĪTĀJAM ir pienākums maksāt līgumsodu EUR 50,00 (piecdesmit euro) apmērā par katru gadījumu. Ja IZPILDĪTĀJAM līgumsods tiek piemērots uz šī punkta pamata, tad šis gadījums (pārkāpums) netiek iekļauts kvalitātes prasību izvērtējumā saskaņā ar Līguma 3.pielikumu.
- 5.4. Ja PASŪTĪTĀJS Līgumā noteiktajā termiņā neveic Pakalpojuma samaksu, tad viņš maksā IZPILDĪTĀJAM līgumsodu 0,5% apmērā no nokavēta maksājuma summas par katru maksājuma kavējuma dienu, bet kopā ne vairāk kā 10% (desmit procenti) no attiecīgajā norēķinu periodā aprēķinātās Pakalpojuma summas.
- 5.5. Ja PASŪTĪTĀJS kavē IZPILDĪTĀJA rēķina samaksu ilgāk par 40 (četrdesmit) kalendārajām dienām, tad IZPILDĪTĀJAM ir tiesības uz laiku apturēt Pakalpojuma sniegšanu. Pakalpojumu IZPILDĪTĀJAM jāatjauno nākamajā dienā pēc rēķina un līgumsoda samaksas pilnā apmērā saņemšanas.
- 5.6. Līgumā noteikto līgumsodu samaksa neatbrīvo Līdzējus ne no savu Līgumā noteikto saistību izpildes pienākuma, ne arī no nodarīto zaudējumu atlīdzināšanas pienākuma.
- 5.7. Līdzēji ir atbildīgi par to darbības/bezdarbības rezultātā otram Līdzējam nodarītajiem tiešajiem zaudējumiem (izņemot iegūto peļņu).

6. KONFIDENCIALITĀTES NOTEIKUMI UN PERSONAS DATU APSTRĀDE

- 6.1. Katrs Līdzējs apņemas bez otra Līdzēja iepriekšējas rakstiskas piekrišanas neizpaust trešajam personām jebkuru no otra Līdzēja saņemtu informāciju, kas iegūta šī Līguma darbības laikā un ko var pamatoti uzskatīt par konfidenciālu informāciju.
- 6.2. Katrs Līdzējs apņemas izmantot šādu informāciju tikai šī Līguma ietvaros paredzēto Pakalpojumu sniegšanai/saņemšanai un veikt drošības pasākumus tās aizsardzības nodrošināšanai.
- 6.3. Par konfidenciālu informāciju tiek uzskatīta ne tikai informācija par PASŪTĪTĀJA un/vai IZPILDĪTĀJA informācijas sistēmām, kas tiek sniegta šī Līguma ietvaros, bet arī šī Līguma saturs, citu ar šī Līguma izpildi saistītu dokumentu saturs, informācija, kas iegūta šī Līguma izpildīšanas procesā, kā arī jebkura tehniskā, komerciālā un cita informācija par otru Līdzēju un tā darbību (turpmāk – Konfidenciālā informācija).
- 6.4. Par Konfidenciālo informāciju šī Līguma izpratnē netiek uzskatīta informācija:
 - 6.4.1. kas vienam Līdzējam bijusi likumīgi zināma, pirms otrs Līdzējs to iesniedzis;
 - 6.4.2. kuru Līdzējs pats ir izstrādājis, nebalstoties uz otra Līdzēja iesniegto informāciju;
 - 6.4.3. kura nokļuvusi publiskajā telpā, nepārkāpjot šajā Līgumā noteiktos konfidencialitātes nosacījumus.
- 6.5. Šī Līguma noteikumi neaizliedz Līdzējiem bez otra Līdzēja iepriekšējās rakstiskās piekrišanas sniegt Konfidenciālo informāciju trešajām personām, ja to paredz spēkā esošie Latvijas Republikas normatīvie akti.
- 6.6. Abi Līdzēji apņemas nodrošināt šajā Līgumā noteikto konfidencialitātes noteikumu ievērošanu no savu darbinieku puses.
- 6.7. Ja šī Līguma darbības laikā kādam no Līdzējiem kļūst zināms neatļauts Konfidenciālās informācijas izpaušanas gadījums, tas nekavējoties rakstiski informē par to otru Līdzēju.

- 6.8. Katrs Līdzējs ir atbildīgs par šajā Līgumā paredzēto konfidencialitātes noteikumu pārkāpšanas rezultātā radīto tiešo zaudējumu atlīdzināšanu.
- 6.9. Konfidencialitātes noteikumiem nav laika ierobežojuma un uz tiem neattiecas šī Līguma darbības termiņš.
- 6.10. IZPILDĪTĀJAM ir tiesības apstrādāt Līguma izpildes ietvaros iegūtos personu datus tikai ar mērķi nodrošināt Līgumā noteikto saistību izpildi, ievērojot tiesību normatīvajos aktos noteiktās prasības šādu datu apstrādei un aizsardzībai, tajā skaitā, bet ne tikai, no 2018.gada 25.maija ievērot Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2016/679 par fizisko personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) prasības.
- 6.11. IZPILDĪTĀJS veic godprātīgu datu apstrādi un ievēro citus Vispārīgā datu aizsardzības regulā noteiktos personas datu apstrādes principus savas kompetences ietvaros saskaņā ar PASŪTĪTĀJA norādījumiem, kā arī pastāvīgi izstrādā iekšējos normatīvos aktus un procedūras, kas nav pretrunā ar PASŪTĪTĀJA norādījumiem. IZPILDĪTĀJS apliecina un garantē, ka tiks īstenoti Vispārīgajai datu aizsardzības regulai un Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem atbilstoši tehniskie un organizatoriskie pasākumi.
- 6.12. IZPILDĪTĀJS neizmanto tam uzticētos personas datus savām vajadzībām vai citiem, no Līguma neizrietošiem mērķiem, vai citādi, kā vien saskaņā ar PASŪTĪTĀJA norādījumiem, kā arī IZPILDĪTĀJA iekšējiem normatīvajiem aktiem un procedūrām, kas nav pretrunā ar PASŪTĪTĀJA norādījumiem, ievērojot normatīvajos aktos noteiktus izņēmumus. IZPILDĪTĀJS ar šo apliecina, ka visa un jebkāda veida informācija, materiāli un dokumenti, ko PASŪTĪTĀJS sniedz IZPILDĪTĀJAM Līguma izpildes ietvaros, it īpaši informācija un materiāli, kas saistīti ar finanšu informāciju un personu datiem tiks izmantota tikai un vienīgi Līgumā paredzēto pienākumu izpildei.
- 6.13. Ja IZPILDĪTĀJS piesaista citu apakšuzņēmēju (ārpakalpojuma sniedzēju), IZPILDĪTĀJS nodrošina datu aizsardzības prasību izpildi attiecīgam apakšuzņēmējam. Jebkurā gadījumā IZPILDĪTĀJS ir atbildīgs par šo prasību izpildi, kas uzskatāmi jāpierāda PASŪTĪTĀJAM.
- 6.14. IZPILDĪTĀJS uzņemas visu atbildību par saņemtās informācijas uzglabāšanu, apstrādi un piegādi atbilstoši Latvijas Republikā spēkā esošajām fizisko personu datu aizsardzības un informācijas un komunikāciju tehnoloģiju drošības prasībām.
- 6.15. IZPILDĪTĀJS nodrošina un garantē, ka Līguma ietvaros veiktā personas datu apstrāde tiek īstenota saskaņā ar piemērojamiem normatīvajiem aktiem personas datu aizsardzības jomā un nepārkāpj attiecīgos normatīvos aktus, kuri ir spēkā Latvijas Republikā.
- 6.16. IZPILDĪTĀJS apliecina, ka tas izmantos atbilstošus tehniskus un organizatoriskus pasākumus, lai aizsargātu fiziskās personas datus pret nejaušu vai pretlikumīgu iznīcināšanu, dzēšanu vai nozaudēšanu, grozīšanu, pārveidošanu, atklāšanu vai piekļuvi un kas nodrošinās pienācīgu drošības līmeni.
- 6.17. IZPILDĪTĀJS garantē, ka viņam nav pamata uzskatīt, ka piemērojamie normatīvie akti neļauj viņam pildīt Līguma prasības. IZPILDĪTĀJS apņemas nekavējoties paziņot PASŪTĪTĀJAM par normatīvo aktu izmaiņām, iestāžu vai tiesu lēmumiem, kas kavē vai nepieļauj IZPILDĪTĀJAM pildīt saistības saskaņā ar Līgumu.

- 6.18. IZPILDĪTĀJAM ir pienākums pēc PASŪTĪTĀJA un datu subjekta pieprasījuma sniegt PASŪTĪTĀJAM un datu subjektam informāciju par personas datu apstrādi, ko veic IZPILDĪTĀJS, un informāciju par tām fiziskajām vai juridiskajām personām, valsts vai pašvaldību iestādēm, kuras no IZPILDĪTĀJA ir saņēmušas informāciju par šo datu subjektu.
- 6.19. Līdzēji apņemas pēc otra Līdzēja pieprasījuma iznīcināt no otra Līdzēja iegūtos fizisko personu datus, ja izbeidzas nepieciešamība tos apstrādāt Līguma izpildē.
- 6.20. IZPILDĪTĀJS neuzglabā saņemtos fiziskos personas datus ilgāk, kā tas nepieciešams mērķim, kādam tie saņemti.
- 6.21. Nepieciešamības gadījumā Līdzējiem ir pienākums noslēgt datu pārziņa un datu apstrādātāja līgumu.

7. PERSONĀLA UN APAKŠUZŅĒMĒJU NOMAIŅA

- 7.1. IZPILDĪTĀJS nav tiesīgs bez saskaņošanas ar PASŪTĪTĀJU veikt iepirkuma procedūras piedāvājumā norādītā personāla un apakšuzņēmēju nomaiņu un iesaistīt papildu apakšuzņēmējus Līguma izpildē.
- 7.2. PASŪTĪTĀJS nepiekrīt apakšuzņēmēja nomaiņai, ja pastāv kāds no šādiem nosacījumiem:
- 7.2.1. Piedāvātais apakšuzņēmējs neatbilst iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajām apakšuzņēmējiem izvirzītajām prasībām;
 - 7.2.2. Tiek nomainīts apakšuzņēmējs, uz kura iespējām iepirkuma procedūrā izraudzītais pretendents balstījies, lai apliecinātu savas kvalifikācijas atbilstību paziņojumā par līgumu un iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajām prasībām, un piedāvātajam apakšuzņēmējam nav vismaz tāda pati kvalifikācija, uz kādu atklātā konkursā izraudzītais pretendents atsaucies, apliecinot savu atbilstību iepirkuma procedūrā noteiktajām prasībām, vai tas atbilst Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkuma likuma 48.panta pirmajā daļā, paziņojumā par līgumu vai iepirkuma procedūras dokumentos minētajiem pretendentu izslēgšanas nosacījumiem;
 - 7.2.3. piedāvātais apakšuzņēmējs, kura veicamo būvdarbu vai sniedzamo pakalpojumu vērtība ir vismaz 10 procenti no kopējās iepirkuma līguma vērtības, atbilst Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkuma likuma 48. panta pirmajā vai otrajā daļā, paziņojumā par līgumu vai iepirkuma procedūras dokumentos minētajiem pretendentu izslēgšanas nosacījumiem;
 - 7.2.4. apakšuzņēmēja maiņas rezultātā tiktu veikti tādi grozījumi pretendenta piedāvājumā, kas, ja sākotnēji būtu tajā iekļauti, ietekmētu piedāvājuma izvēli atbilstoši iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajiem piedāvājuma izvērtēšanas kritērijiem;
 - 7.2.5. kad izmaiņas, ja tās tiktu izdarītas sākotnējā piedāvājumā, būtu ietekmējušas piedāvājuma izvēli atbilstoši iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajiem piedāvājuma izvērtēšanas kritērijiem.
- 7.3. PASŪTĪTĀJS piekrīt piedāvājumā norādītā apakšuzņēmēja nomaiņai, ja uz jauno apakšuzņēmēju nav attiecināmi Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkuma likuma

67.panta trešās daļas nosacījumi, un nepastāv 7.2.punktā norādītie šķēršļi, šādos gadījumos:

7.3.1. piedāvājumā norādītais apakšuzņēmējs ir rakstveidā paziņojis par atteikšanos piedalīties Līguma izpildē;

7.3.2. piedāvājumā norādītais apakšuzņēmējs atbilst Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkuma likuma 48. panta pirmajā daļā minētajiem pretendentu izslēgšanas nosacījumiem.

7.4.Pārbaudot jaunā apakšuzņēmēja atbilstību, PASŪTĪTĀJS piemēro Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkuma likuma 48. pantu. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkuma likuma 48. panta ceturtajā daļā minētos termiņus skaita no dienas, kad lūgums par apakšuzņēmēja nomaiņu iesniegts Pasūtītājam.

7.5.PASŪTĪTĀJS pieņem lēmumu atļaut vai atteikt IZPILDĪTĀJA personāla vai apakšuzņēmēju nomaiņu vai jaunu apakšuzņēmēju iesaistīšanu Līguma izpildē iespējami īsā laikā, bet ne vēlāk kā piecu darbdienu laikā pēc tam, kad ir saņēmis visu informāciju un dokumentus, kas nepieciešami lēmuma pieņemšanai.

8. NEPĀRVARAMAS VARAS APSTĀKĻI

8.1. Līdzēji tiek atbrīvoti no atbildības par daļēju vai pilnīgu šajā Līgumā paredzēto saistību neizpildi, ja saistību neizpilde radusies nepārvaramu, ārkārtējā rakstura apstākļu rezultātā, kuru darbība sākusies pēc Līguma parakstīšanas un kurus Līdzēji nevarēja iepriekš paredzēt un novērst.

8.2. Pie šādiem apstākļiem pieskaitāma ugunsnelaime, kara darbība, vispārējā avārija, epidēmija, dabas stihija, kā arī likumdevēja, izpildinstitūciju un tiesu darbības un to pieņemtie akti, kā arī citi apstākļi.

8.3. Par nepārvaramās varas apstākli nevar tikt atzīts apakšuzņēmēju, piegādātāju un citu iesaistīto personu saistību neizpilde vai nesavlaicīga izpilde.

8.4. Tam Līdzējam, kas atsaucas uz nepārvaramu, ārkārtējā rakstura darbību, 3 (trīs) dienu laikā par tiem jāpaziņo otram Līdzējam, norādot iespējamo saistību izpildes termiņu.

8.5. Ja nepārvaramu, ārkārtējā rakstura apstākļu dēļ Līguma izpilde aizkavējas vairāk par 30 (trīsdesmit) dienām, katram no Līdzējiem ir tiesības vienpusēji lauzt Līgumu. Ja Līgums šādā kārtā tiek lauzts, nevienam no Līdzējiem nav tiesību pieprasīt no otra Līdzēja zaudējumu atlīdzību.

9. LĪGUMA IZBEIGŠANA

9.1. Līguma darbību var izbeigt pirms Līguma darbības termiņa beigām jebkurš no Līdzējiem, 90 (deviņdesmit) kalendārās dienas iepriekš, rakstiski paziņojot par to otram Līdzējam, vai ātrāk, ja Līdzēji par to rakstiski vienojas.

9.2. Līguma darbības izbeigšanas gadījumā PASŪTĪTĀJS veic samaksu par faktiski sniegtajiem pakalpojumiem. Līguma darbības izbeigšana neatbrīvo Līdzējus no Līgumā noteikto norēķinu, konfidencialitātes, zaudējumu atlīdzības un citu ar Līdzēju sadarbības izbeigšanu saistību atbilstošas un savlaicīgas izpildes.

10. CITI NOTEIKUMI

- 10.1. Līdzēji garantē, ka tiem ir attiecīgās pilnvaras, lai slēgtu Līgumu un uzņemtos noteiktās tiesības un pienākumus, kā arī iespējas veikt Līgumā noteikto pienākumu izpildi.
- 10.2. Jebkuras izmaiņas vai papildinājumus Līgumā noformē rakstiski un abpusēji paraksta, kas ar parakstīšanas brīdi kļūst par Līguma neatņemamu sastāvdaļu.
- 10.3. Jautājumi, kas nav atrunāti šajā Līgumā, tiek risināti saskaņā ar spēkā esošajiem Latvijas Republikas tiesību normatīvajiem aktiem. Līguma izpildes laikā radušos strīdus Līdzēji risina vienojoties. Ja vienošanās nav iespējama, strīdu izskata tiesā Latvijas Republikas tiesību normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.
- 10.4. Kādam no šī Līguma noteikumiem zaudējot spēku tiesību normatīvo aktu izmaiņu gadījumā, Līgums nezaudē spēku tā pārējos punktos un šādā gadījumā Līdzējiem ir pienākums piemērot Līgumu atbilstoši spēkā esošo tiesību normatīvo aktu prasībām.
- 10.5. Ja kādam no Līdzējiem tiek mainīts juridiskais statuss, atrašanās vieta vai citi rekvizīti, tad tas nekavējoties paziņo par to otram Līdzējam.
- 10.6. Līgums parakstīts divos eksemplāros, katrs uz 7 (septiņām) lapām, pa vienam eksemplāram katram Līdzējam. Līgumam ir 6 (seši) pielikumi, kas ir neatņemamas Līguma sastāvdaļas:
 - 10.6.1. 1.pielikums – Tehniskā specifikācija uz 9 (deviņām) lapām;
 - 10.6.2. 2.pielikums – Projekta ieviešanas plāns uz __ (____) lapām;
 - 10.6.3. 3.pielikums – Pakalpojuma kvalitātes prasības uz 3 (trijām) lapām;
 - 10.6.4. 4.pielikums – Pakalpojuma cenas uz 1 (vienas) lapas;
 - 10.6.5. 5.pielikums – Pakalpojuma nodošanas un pieņemšanas akta formas paraugs uz 1 (vienas) lapas.
 - 10.6.6. 6.pielikums – Reģistrēto zvanu un operatora sarunu apraksta metadatu elektroniskās nodošanas Pasūtītāja informācijas sistēmai (pieteikumu reģistram) metodes apraksts uz 17 (septiņpadsmit) lapām.

11. PILNVAROTĀS PERSONAS

- 11.1. PASŪTĪTĀJA pilnvarotie pārstāvis saistībā ar Līguma izpildi ir:
 - 11.1.1. Klientu apkalpošanas un komunikācijas daļas vadītājs Viktors Zaķis, tālr. 67104778, e-pasts: viktors.zakis@rigassatiksme.lv.
 - 11.1.2. Informācijas centra vadītāja Māra Kārklīņa, tālr. 67065418, e-pasts: Mara.Karklina@rigassatiksme.lv
- 11.2. IZPILDĪTĀJA pilnvarotais pārstāvis saistībā ar Līguma izpildi ir _____, tālr. _____, e-pasts: _____.
- 11.3. Pušu pilnvarotie pārstāvji:
 - 11.3.1. Sagatavo un paraksta nodošanas un pieņemšanas aktus;
 - 11.3.2. Sagatavo, iesniedz un nodod rēķinus apmaksai;
 - 11.3.3. Risina jautājumus, kas saistīti ar Pakalpojuma kvalitāti, veic tās kontroli un aprēķina līgumsoda apmēru;
 - 11.3.4. Sagatavo informāciju atbilstoši Līguma noteikumiem;
 - 11.3.5. Risina citus ar Līguma izpildi saistītus organizatoriskus jautājumus.

12. LĪDZĒJU REKVIZĪTI UN PARAKSTI

12.1. PASŪTĪTĀJS

Rīgas pašvaldības SIA „Rīgas satiksme”

Vienotais reģ. Nr. 40003619950

Juridiskā adrese:

Kleistu iela 28, Rīga, LV-1067

Biroja adrese:

Vestienas iela 35, Rīga, LV-1035

Tālr. 67104800

Banka: AS „Citadele banka”

Kods: PARXLV22

Konta Nr. LV56PARX0006048641565

12.2. IZPILDĪTĀJS

Vienotais reģ. Nr.

Juridiskā adrese:

Tālr:

Vienotais reģ.Nr.”

Kods:

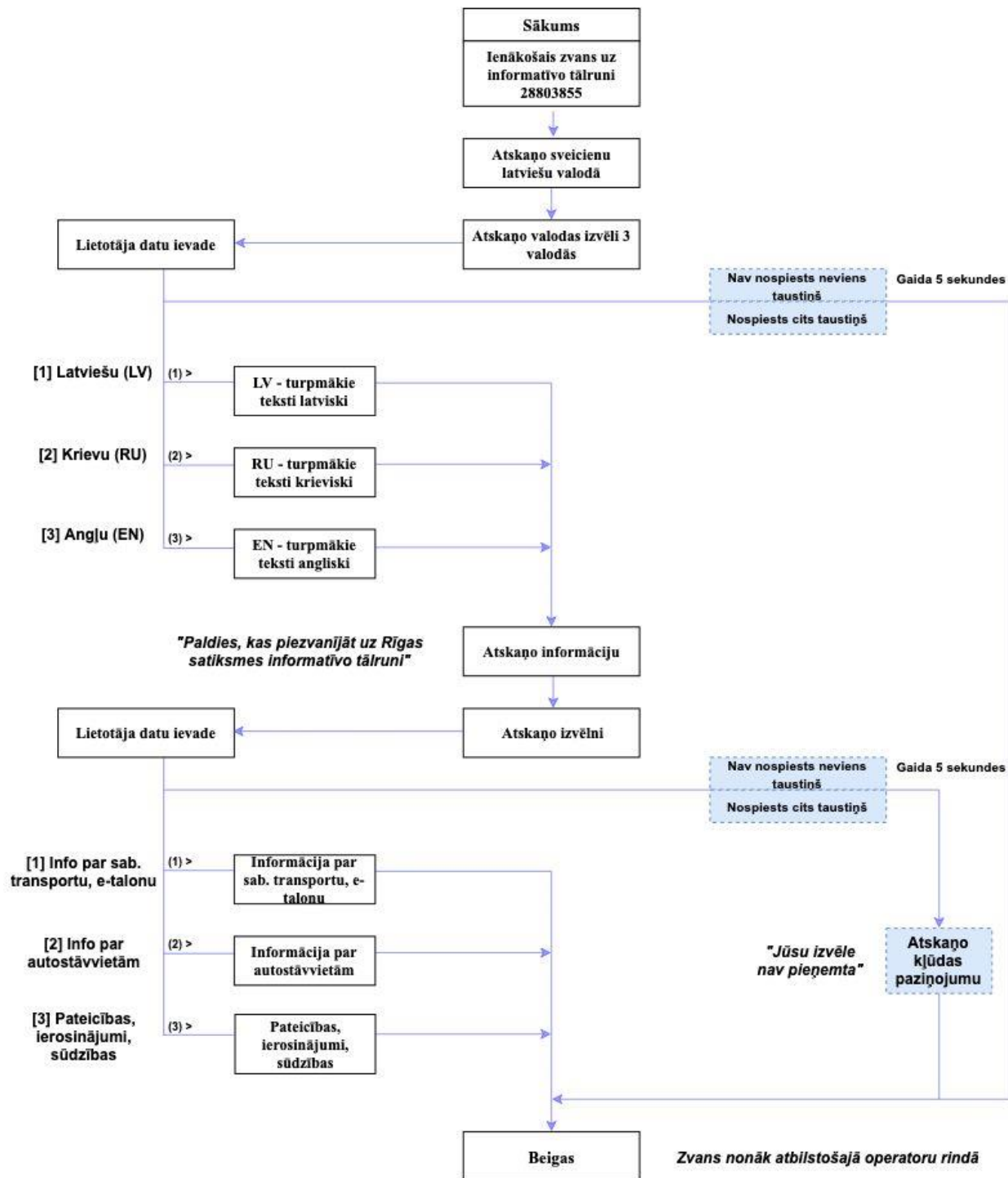
Konta Nr.

Tehniskā specifikācija

1. Pakalpojuma būtība

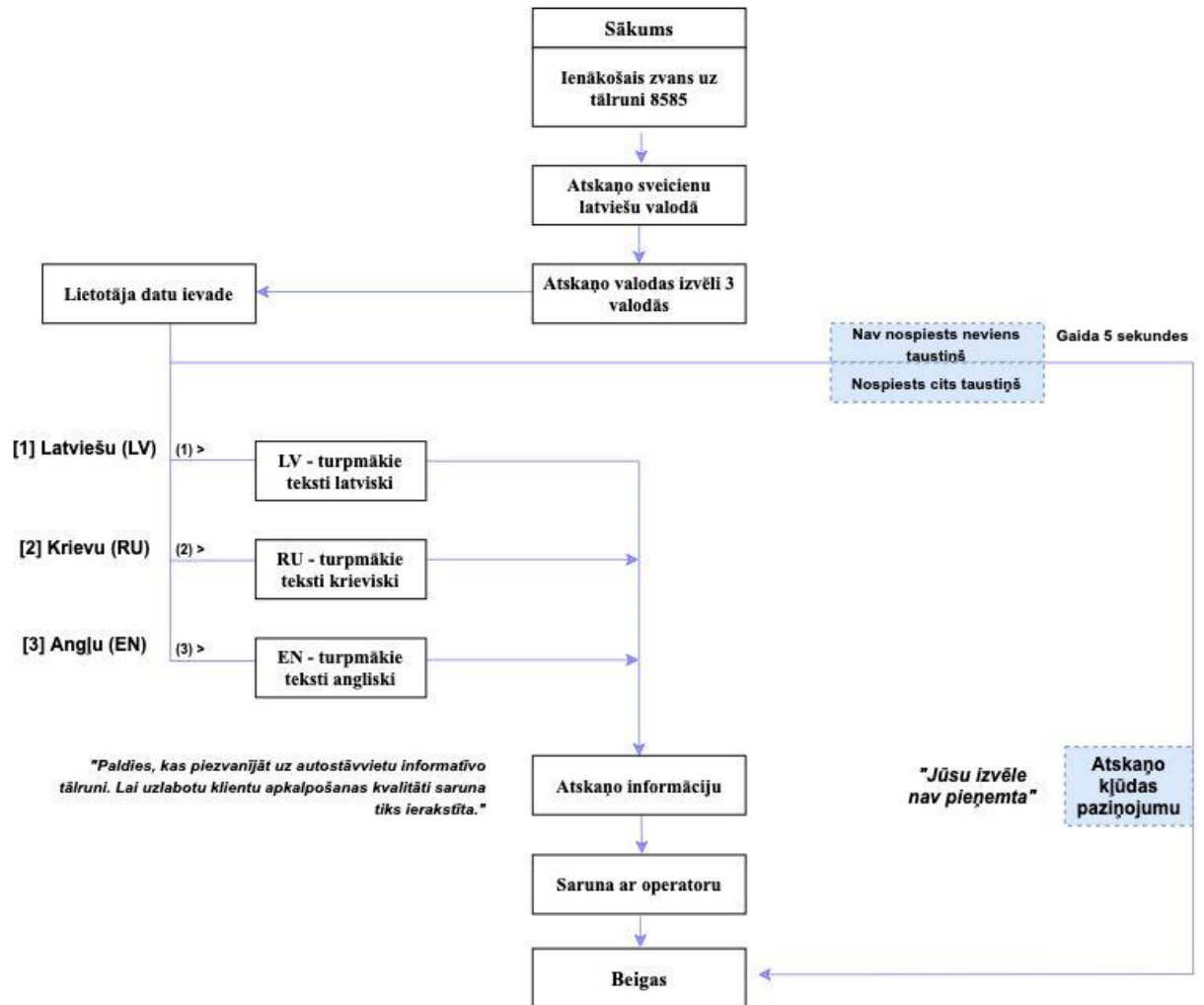
- 1.1. Uz Pasūtītāja informatīvā tālruņa numuriem **20361862** un **8585** ienākošo zvanu (turpmāk – zvans/-i) saņemšana, atbildēšana un apkalpošanu PASŪTĪTĀJA vārdā:
 - 1.1.1. ienākošo un izejošo zvanu apkalpošana PASŪTĪTĀJA vārdā;
 - 1.1.2. zvana datu reģistrācija;
 - 1.1.3. ienākošo un izejošo zvanu, datu ievades un apstrādes statistikas sagatavošana.
- 1.2. Uz PASŪTĪTĀJA sagatavotās informācijas pamata sniegtas konsultācijas esošajiem un potenciālajiem PASŪTĪTĀJA klientiem (turpmāk – klienti) pa tālruni, kā arī elektroniskas informācijas, aprakstu un metadatu par ienākušiem (apstrādātiem) zvaniem nodošana Pasūtītāja informācijas sistēmai saskaņā ar **Līguma 6.pielikumu**.
- 1.3. Zvana aprakstošas informācijas reģistrēšana atbilstoši Pasūtītāja noteiktajai formai un nosūtīšana elektroniskajā datu apstrādē, ja klienta zvans satur jautājumu, par kuru nav pieejama informācija Pasūtītāja aprakstītajos vai citos informācijas resursos, vai atbildes sniegšana pārsniedz operatora kompetenci.
- 1.4. Īpaša zvanu apstrāde gadījumos, kad saņemts zvans, ko var raksturot kā krīzes situācijas zvans, piemēram, kad klients informē par uzbrukumu pasažieriem vai sabiedriskajam transportlīdzeklim, par sabiedriskā transportlīdzekļa vadītāja atrašanos darbvietā alkohola reibumā, par transporta bojājumu, kas apdraud pasažieru veselību un dzīvību, - nekavējoties sazinoties ar Pasūtītāja informācijas centra operatoru vai centrāldispečeru saskaņā ar iepriekš noteikto kārtību, un primāru datu reģistrēšanu veicot Pieteikumu reģistrā.
- 1.5. Informēšana par nepieciešamību vērsties attiecīgajā iestādē, kas ir tieši atbildīga par konkrētā jautājuma risinājumu gadījumos, kad saņemts vaicājums, ko nevar attiecināt uz PASŪTĪTĀJA sniegtajiem pakalpojumiem.
- 1.6. Zvana pāradresācija savienošanai ar Pasūtītāja norādītiem tālruņa numuriem atsevišķos, iepriekš noteiktos gadījumos.
- 1.7. Informācijas sniegšana par PASŪTĪTĀJA pakalpojumiem saskaņā ar PASŪTĪTĀJA iepriekšējiem norādījumiem un Pakalpojuma sniegšanas aprakstu, kā arī informāciju, kas pieejama mājaslapā www.rigassatiksm.lv.
- 1.8. Regulāra zvanu operatoru informēšana par PASŪTĪTĀJA sniegtajiem norādījumiem zvanu apkalpošanas kvalitātes uzlabošanā.
- 1.9. Tiešsaistes režīma pastāvīgas attālinātas piekļuves nodrošināšana PASŪTĪTĀJA pilnvarotajām personām pie IZPILDĪTĀJA reģistrētajiem zvanu apstrādes statistikas datiem, kas tiks izmantota pakalpojuma kvalitātes noteikšanai.

2. Zvanu apstrādes struktūras shēma tālrunim 20361862



Ienākošo zvanu apstrādē izmanto automatizētu apstrādi, kas balstīta uz interaktīvas balsu paziņojumu sistēmas (turpmāk – IVR) darbības pamata.

3. Zvanu apstrādes struktūras shēma tālrunim 8585

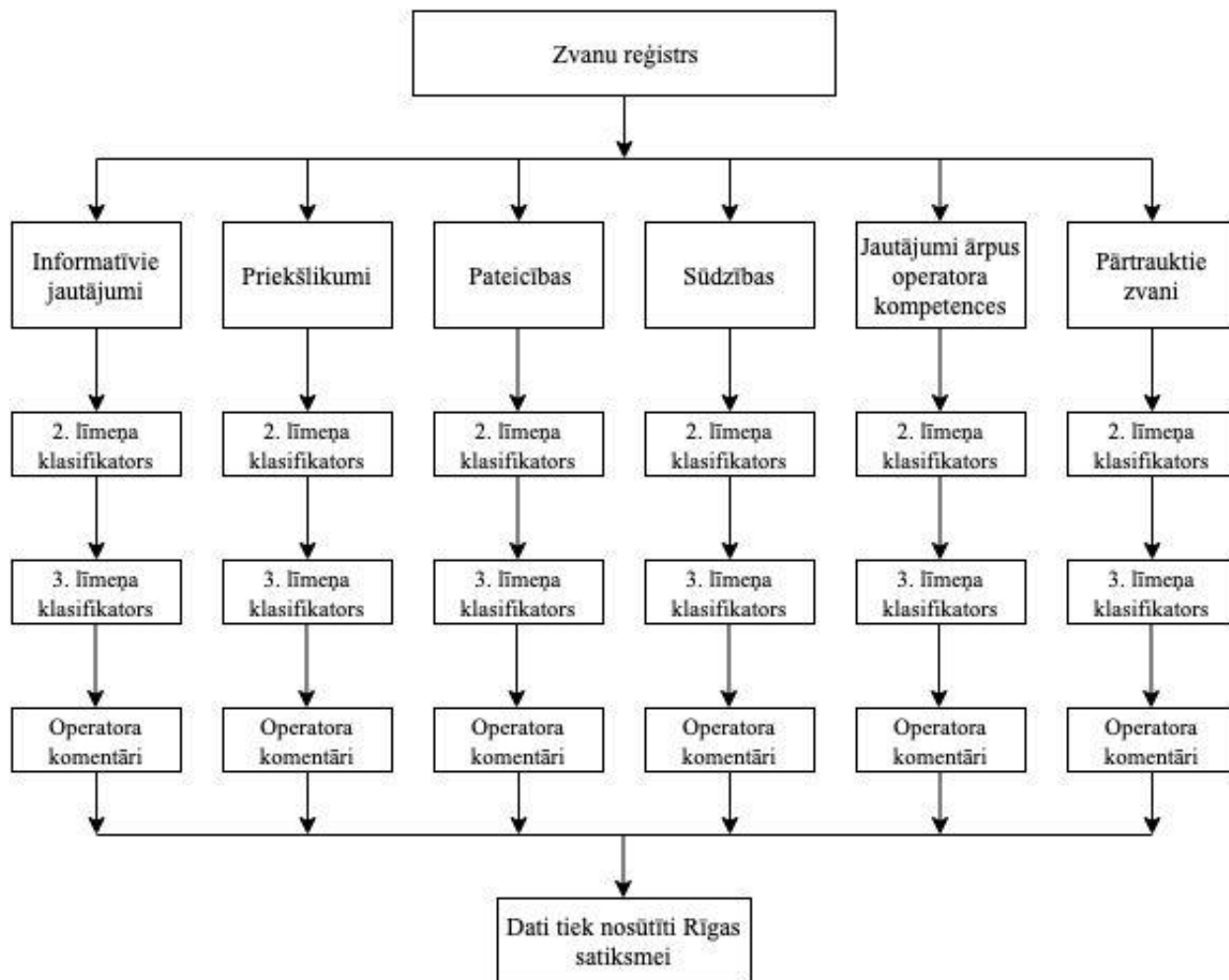


Ienākošo zvanu apstrādē izmanto automatizētu apstrādi, kas balstīta uz interaktīvas balss paziņojumu sistēmas (IVR) darbības pamata.

4. Interaktīvās balss paziņojumu sistēmas (IVR) paziņojumu teksti un darbības apraksts.

- 4.1. Saņemot zvanu uz numuru **20361862**, jāsnieds paziņojums latviešu valodā: „Sveicināti! Jūs esat piezvanījuši uz Rīgas satiksmi. Lūdzu izvēlieties valodu!”.
- 4.2. Saņemot zvanu uz numuru **8585**, jāsnieds paziņojums latviešu valodā: „Sveicināti! Jūs esat piezvanījuši uz Rīgas Satiksmes autostāvvietu klientu tālruni. Lūdzu izvēlaties valodu!”.
- 4.3. Jānodrošina sarunas valodas izvēle ar paziņojumu 3 valodās – latviešu, krievu, angļu:
 - 4.3.1. “Ja vēlaties saņemt informāciju latviešu valodā, nospiediet 1”;
 - 4.3.2. “Если вы хотите получить информацию на русском языке, нажмите 2”;
 - 4.3.3. “For information in English, press 3”.
- 4.4. Ja nenotiek izvēle, pēc 10 sekunžu pauzes atkārtoti jāatskaņo paziņojums, ka jāizvēlas sarunas valoda (Līguma 1.pielikuma 4.3.punkts).

- 4.5. Pēc valodas izvēles, numura **8585** klientiem, atskaņo paziņojumu: „Paldies, ka piezvanījāt uz autostāvvietu informatīvo tālruni. Lai uzlabotu klientu apkalpošanas kvalitāti, saruna tiks ierakstīta.”.
- 4.6. Pēc valodas izvēles, numura **20361862** klientiem, atskaņo informāciju attiecīgi izvēlētajā valodā:
- 4.6.1. „Lai uzlabotu klientu apkalpošanas kvalitāti, saruna tiks ierakstīta”;
- 4.6.2. “Для проверки качества обслуживания клиентов, разговор будет записан”;
- 4.6.3. “Your conversation will be recorded for a quality check of the customer service”.
- 4.7. Pēc Līguma 1.pielikuma 4.6.punktā noteiktās informācijas paziņošanas numura **20361862** klientiem, atskaņot sarunu tēmu paziņojumu attiecīgi izvēlētajā valodā:
- 4.7.1. “Lai saņemtu informāciju par Rīgas satiksmes maršrutiem un norēķiniem sabiedriskajā transportā, nospiediet 1”;
- 4.7.2. “Для получения информации о маршрутах и платежах в общественном транспорте, нажмите 1”;
- 4.7.3. “For route and settlements on public transport information, press 1”;
- 4.7.4. “Lai saņemtu informāciju par riteņu bloķēšanas iekārtas noņemšanu, nospiediet 2”;
- 4.7.5. “Для получения информации о снятие устройства для блокировки, нажмите 2”;
- 4.7.6. “For information about removal of the wheel-blocking device, press 2”;
- 4.7.7. “Lai izteiktu pateicību, ierosinājumu vai sūdzību, nospiediet 3”;
- 4.7.8. “Чтобы выразить благодарность, предложение или жалобу, нажмите 3”;
- 4.7.9. “To express gratitude, suggestions or complaints, press 3”.
- 4.8. Pēc izvēlētas zvanu tēmas ir jānodrošina savienojums ar attiecīgu operatoru tālākai sarunai.
- 4.9. Gadījumos, kad visi operatori ir aizņemti, atskaņot paziņojumu attiecīgi izvēlētajā valodā:
- 4.9.1. “Paldies, ka piezvanījāt uz Rīgas Satiksmi, šobrīd visi operatori ir aizņemti, lūgums nedaudz uzgaidīt.”
- 4.9.2. “Спасибо за звонок в Ригас Сатиксмэ, в настоящее время все операторы заняты, пожалуйста, немного подождите.”
- 4.9.3. “Thank you for calling to Rigas Satiksme, all operators are busy now, please wait a moment.”
- 4.10. Vairāk par 50 vienlaicīgi ienākošu zvanu gadījumos, atskaņot paziņojumu latviešu valodā: „Sveicināti! Jūs esat piezvanījuši uz Rīgas Satiksmi. Šobrīd visas operatoru līnijas ir aizņemtas, lūgums piezvanīt vēlāk.”
- 5. Aprakstot zvanu un veicot par to datu reģistrāciju, apvieno numuru 8585 un 28803855 pieteikumus, ievērojot šādu vienotu struktūru:**



6. Aprakstot zvanu un veicot par to datu reģistrāciju ievērot vismaz šādu klasifikāciju:

1. līmenis	2. līmenis	3. līmenis
Informatīvie jautājumi	Autostāvvietas	auto pārvietošana/uzglabāšana/utilizācija
		autostāvvietu darbība
		dokumentu skaņošana
		naudas atmaksa
		norēķinu kārtība
		parāda piedziņa
		pēcapmaksas paziņojumi
		riteņu bloķēšana
		citi gadījumi
	Biļetes	biļešu automāts: izmantošana/atrašanās vietas
		biļešu lietošana: e-maks
		biļešu lietošana: naudas atmaksa
		biļešu lietošanas nosacījumi
		biļešu veidi/cenas
		e-talons: atrasts
e-talons: braukšanas maksas atvieglojumu saņemšana/pagarināšana		

		e-talons: pazaudēts/bloķēšana
		e-talons: pieteikšanās/saņemšana
		interneta veikals
		skolēna e karte: citi gadījumi
		skolēna e karte: pieteikšanās elektroniski (eriga.lv)
		tirdzniecības vietas
		citi gadījumi
	Dažādi jautājumi	atrastas mantas
		citi gadījumi, kas nav saistīti ar RS
		datu aizsardzība
		pazaudētas mantas
		reklāmas izvietošana
		transporta noma
		vakances
		citi gadījumi
	KAC	atrašanās vietas un darba laiki
		darbības, ko var veikt KAC
		pieraksts vizītei
		citi gadījumi
	Kontrolieri	atgādinājumi par līgumsodu
		kontroliera darba pienākumi
		par normatīvo aktu pielietojumu soda piemērošanas brīdī
		citi gadījumi
	Maršruti, grafiki	atiešanas un pienākšanas laiki
		kā nokļūt no punkta A-B
		maršrutu tīkla skaidrojumi
		pasāžieru iekāpšana tikai pa priekšējām durvīm
		zemās grīdas transports
		citi gadījumi
	Minibusi	atiešanas un pienākšanas laiki
		biļešu cenas/ braukšanas maksas atvieglojumi
		kā nokļūt no punkta A-B
		maršruta tīkla skaidrojumi
		pazaudētas mantas
		citi gadījumi
	Transporta līdzekļu vadītāji	vadītāja darba pienākumi
		citi gadījumi
Pateicības	Autostāvvietas	autostāvvietu darbība
		citi gadījumi
	Biļetes	biļete/e-talons/braukšanas maksas atvieglojumi
		citi gadījumi
	Dažādi jautājumi	zvanu centra operatori
		RS interneta resursu darbība (mājas lapa, soc.tīkli u.c.)
citi gadījumi		

	KAC	klientu apkalpošana
		citi gadījumi
	Kontrolieri	kontroliera darbs
		citi gadījumi
	Maršruti, grafiki	maršruta tīkls
		pasažieru iekāpšana tikai pa priekšējām durvīm
		veiktās izmaiņas
		citi gadījumi
	Minibusi	klientu apkalpošana
		citi gadījumi
	Transporta līdzekļu vadītāji	invalīdu apkalpošana
		klientu apkalpošana
citi gadījumi		
Priekšlikumi	Autostāvvietas	autostāvvietu darbība
		citi gadījumi
	Biļetes	biļešu klāsta palielināšana
		pieteikšanās Rīdzinieka kartei
		pieteikšanās Skolēna e kartei elektroniski
		tirdzniecības vietu skaita palielināšana
		citi gadījumi
	Dažādi jautājumi	datu aizsardzība
		pieturvietas nojumes
		RS interneta resursu darbība (mājas lapa, soc.tīkli u.c.)
		citi gadījumi
	KAC	darba kvalitātes uzlabošana
		citi gadījumi
	Kontrolieri	reidu, kontroles pastiprināšana/nodrošināšana
		kontroliera darba kvalitātes uzlabošana
		citi gadījumi
	Maršruti, grafiki	kustības sarakstu mainīt
		maršrutā ieviest jaunas pieturvietas
		maršrutu izveide (jaunu)
		maršrutu mainīt, pagarināt
		pasažieru iekāpšana tikai pa priekšējām durvīm
		reisu skaitu palielināt
transporta līdzeklis: lielākas ietilpības		
citi gadījumi		
Minibusi	maršruta tīkla izmaiņas	
	minibusu vadītāju darba kvalitātes uzlabošana	
	citi gadījumi	
Transporta līdzekļu vadītāji	vadītāju darba kvalitātes uzlabošana	
	citi gadījumi	
Sūdzības	Autostāvvietas	autostāvvietu darbība
		auto pārvietošana/uzglabāšana/utilizācija

	autostāvvietu maksas automātu darbība
	norēķinu kārtība
	pēcapmaksas paziņojuma piemērošana
	citi gadījumi
Biļetes	biļešu automāts: bojāts/izpilda daļējas operācijas
	biļešu automāts: citi gadījumi
	biļešu automāts: neielādē braucienus
	biļešu automāts: nepieņem bankas karti/skaidru naudu
	biļešu lietošana: citi gadījumi
	e-talons: nedarbojas
	e-talons: pazūd braucieni/ nepareizs biļešu skaits
	karšu lasītājs: nedarbojas/nenolasa e-talonu
	rīdzinieka karte: autostāvvietās nepiešķir atlaidi
	rīdzinieka karte: citi gadījumi
	Riga Card aplikācija
	RK interneta veikals: nenotiek biļetes autoielāde/ nevar iegādāties biļetes
	RK interneta veikals: nerāda pareizu e-talona saturu
	RK interneta veikals: nevar papildināt e-maku
	RK interneta veikals: nevar pieslēgties, reģistrēties
	RS interneta veikals: citi gadījumi
	RS interneta veikals: nenotiek biļetes autoielāde/ nevar iegādāties biļetes
	RS interneta veikals: nerāda pareizu e-talona saturu
	RS interneta veikals: nevar pieslēgties, reģistrēties
	skolēna e karte: citi gadījumi
	skolēna e karte: pieteikšanās elektroniski (eriga.lv)
	tirdzniecības vieta: neielādē biļeti/ ielādē nepareizu biļeti
Dažādi jautājumi	datu aizsardzība
	galapunkts/pieturvieta nav sakopta
	galastacijas dispečeru darbs
	pasažieris smakojošā/netīrā apģērbā
	pieturvietas nojumes
	RS interneta resursu darbība (mājas lapa, soc.tīkli u.c.)
	transporta līdzeklis: netīrs
	transporta līdzeklis: bojāts
	transporta līdzeklis: pārāk auksti
	transporta līdzeklis: pārāk karsti
	transporta līdzeklis: strāvas noplūde
	zvanu centra operatora darbs
	citi gadījumi
KAC	Darbinieks: neapkalpo klientus
	Darbinieks: rupji izturas pret klientu
	Darbinieks: tiek sniegta nekorekta informācija
	KAC: citi gadījumi

Kontrolieri	darbinieki nav formas tērpā
	fiziski aizskar klientu
	izsēdina bērnus
	neizraksta soda kvīti
	nepamatoti izsēdina citus pasažierus
	nepaspēj norēķināties par braucienu
	nepilda tiešos darba pienākumus
	neuzrāda ID kartes
	par reida kontrolēm
	pretenzijas par soda piemērošanu
	pretenzijas, ka tiek aizturēti dokumenti
	rupji izturas pret klientiem
	soda samazināšana
	citi gadījumi
Maršruti, grafiki	kustības grafika neievērošana
	kustības saraksts pazudis/norauts
	kustības saraksts pieturvietā nepareizs/bojāts
	pasažieru iekāpšana tikai pa priekšējām durvīm
	sūdzības par sastādīto grafiku
	transporta līdzeklis: pārpildīts
Minibusi	CSN neievērošana
	kustības grafika neievērošana
	kustības saraksts pazudis/norauts
	minibusā nedarbojas vadītāja konsole, nevar samaksāt par braucienu ar e-talonu
	minibuss bojāts
	minibuss netīrs
	minibuss pārāk auksts
	minibuss pārāk karsts
	vadītājs apstājas uzņem/ izlaiž pasažierus starp p/v
	vadītājs nedod nulles biļetes invalīdiem
	vadītājs neiebrauc pieturvietā pie platformas
	vadītājs neievēro maršrutu
	vadītājs neizsniedz biļeti, izsniedz vecu, nederīgu biļeti
	vadītājs nelieto valsts valodu
	vadītājs nepieņem skaidru naudu
	vadītājs pārvadā pasažierus stāvvietās/ salonā esošais pasažieru skaits ir lielāks kā pieļaujамais
	vadītājs runā pa telefonu/ar blakus stāvošo pasažieri
	vadītājs rupji izturas pret klientiem
	vadītājs salonā skaļi atskaņo mūziku
	vadītājs salonā smēķē
vadītājs-aizdomas, ka varētu būt alkohola reibumā	
citi gadījumi	
Transporta līdzekļu	aizdomas par STL vad. alkohola reibumu

	vadītāji	apstājas un izlaiž / uzņem pasažierus starp pieturvietām CSN neievērošana e-biļešu sistēmas uzraudzības pārkāpumi finanšu pārkāpums iespiež durvīs pasažieri maršruta maiņa, t.sk. "nulles" brauciens mobilā telefona lietošana braukšanas laikā neapkalpo cilvēkus ar īpašām vajadzībām neapstājas pieturvietā neatver durvis neiebrauc pieturvietā pie platformas neuzņem visus pasažierus pirmo durvju neatvēršana rupji izturas pret pasažieriem sarunāšanās braukšanas laikā ar svešu personu skaļi klausās mūziku smēķēšana darba vietā vadītāja kabīnē svešas personas citi gadījumi
Jautājumi ārpus operatora kompetences	Jautājumi ārpus operatora kompetences	Jautājumi ārpus operatora kompetences
Pārtrauktie zvani	Pārtrauktie zvani	Pārtrauktie zvani

Pakalpojuma kvalitātes prasības

1. Sniedzot pakalpojumu nodrošina un izpilda šādas minimālās kvalitātes prasības:

1.1. kalendārā mēneša ietvaros ienākošo **zvanu apstrādes kvalitāte ir ne zemāka kā 80%**, kas nozīmē, ka no visiem Izpildītāja sistēmu sasniegušiem zvaniem, 80% gadījumos tā operators ir atbildējis un ir uzsācis komunikāciju ne vēlāk kā 30 sekunžu laikā, ievērojot šādu aprēķina formulu:

$$\frac{\text{Zvani, kas atbildēti ne vēlāk kā 30 sekunžu laikā}}{\text{Visi Pasūtītāja sistēmu sasniegušie zvani}} \times 100\%$$

1.2. **informācijas sniegšanas kvalitāte ir ne zemāka kā 90%**, kas nozīmē, ka kalendārā mēneša griezumā Izpildītāja sniegtās atbildes un komunikācija vērtējuma kā akceptējama (pieņemama) 90% gadījumos, ievērojot šādu aprēķina formulu:

$$\frac{\text{Akceptētās sarunas}}{\text{Novērtētās sarunas}} \times 100\%$$

1.2.1. kur “Novērtētās sarunas” ir ne mazāk kā 50 (piecdesmit) kalendārā mēneša griezumā pēc nejaušības principa detalizētai vērtēšanai atlasītas sarunas, to apraksti, metadati un audioieraksti;

1.2.2. kur “Akceptētās sarunas” ir visas tās analizētās “Novērtētās sarunas”, kam informācijas sniegšanas kvalitāte, rēķinot kopējo novērtējumu punktu summu saskaņā ar Līguma 3.pielikuma 1.2.3.punktā noteikto, ir ne mazāka kā 80 punkti, izņemot, ja saskaņā ar Līguma 3.pielikuma 1.2.3.punktā noteikto vērtēšanas kritēriju sadalījumu, kādai no “Novērtētām sarunām” sarunas atbilstības pakalpojumam vērtējums ir 0 punkti, tad šāda saruna netiek klasificēta kā “Akceptētā saruna”;

1.2.3. informācijas sniegšanas kvalitātes vērtēšanai Pasūtītājs nosaka ne mazāk kā šādu Izpildītāja komunikācijas ar Pasūtītāja klientu un pakalpojuma vērtēšanas kritēriju sadalījumu punktu sistēmā ar kopējo iespējamo labāko novērtējumu 100 punkti:

Nr.	Kritērijs	Vērtējums	Skaidrojums
1.	Sarunas atbilstības pakalpojumam vērtējums – maksimāli summā iespējams sasniegt 30 punktus , ja:		
1.1.	Operatoram ir izpratne par uzdoto jautājumu	0 punkti	Operators nesaprot klienta interesējošo jautājumu, nav sniedzis nepieciešamo atbildi vai ir pārtraucis sarunu.
		10 punkti	Operators saprot klienta interesējošo jautājumu, ja nepieciešams, sarunas laikā uzdod papildu jautājumus, lai pārliecinātos, vai ir sapratis klienta jautājumu.
1.2.	Operators sniedzis klientam precīzu atbildi uz uzdoto jautājumu	0 punkti	Klientam tiek sniegta maldinoša vai neatbilstoša informācijā, vai operators ir pārtraucis sarunu.
		10 punkti	Atbilde ir sniegta formāla, vai tikai daļēji, veikta rīcībā esošās informācijas interpretācija pēc saviem ieskatiem.
		20 punkti	Atbilde ir sniegta korekta un precīza, tā ir atbilstoša Pretendentam pieejamajai informācijai, sniedzis tikai oficiāli pieejamu un apstiprinātu informāciju. Neinterpretē informāciju pēc saviem ieskatiem.
2.	Sarunas kvalitātes vērtējums – maksimāli summā iespējams sasniegt 30 punktus , ja:		
2.1.	saruna ir pareizi uzsākta	0 punkti	Operators neievēro sarunas vešanas atrunāto kārtību, netiek nosaukta prasītā sasveicināšanās frāze.

		5 punkti	Laipnā un skaidrā valodā tiek atskaņota sasveicināšanās frāze, Pasūtītāja uzņēmuma nosaukums un Pretendenta operatora vārds. Piemēram, "Labdien. Rīgas satiksme. Zane klausās."
2.2.	saruna ir labā valodas līmenī	0 punkti	Operators nerunā klienta izvēlētajā valodā (latviešu, krievu, angļu). Operators klienta izvēlētajā valodā (latviešu, krievu, angļu) runā ar būtiskām kļūdām.
		5 punkti	Saruna ir lietišķa, lietotie vārdi vai termini klientam ir saprotami, izruna un dikcija ir skaidra. Sarunas laikā netiek izmantoti barbarismi u.c. sarunvalodas vārdi. Ir laba prasme izteikties konkrētajā (sarunas) valodā, piemēram, latviešu, krievu vai angļu valodā.
2.3.	saruna ir ar atbilstošu attieksmi	0 punkti	Sarunas laikā operatoram pret klientu ir noraidoša attieksme, tiek izrādīts pārkums pār klientu. Ja klients sarunas laikā ir jāsavieno ar citu abonentu, tad klients par to netiek brīdināts, ja sarunas laikā ir nepieciešama cita speciālista konsultācija, tad klients par to netiek informēts, "atgriežoties" pie klienta nelieto frāzi „Paldies, ka uzgaidījāt!”. Operators regulāri pārtrauc klientu un neatvainojas par to.
		5 punkti	Sarunas laikā operatoram pret klientu ir pozitīva attieksme, netiek izrādīts pārkums pār klientu. Ja klients sarunas laikā ir jāsavieno ar citu abonentu, tad klients par to tiek brīdināts, ja sarunas laikā ir nepieciešama cita speciālista konsultācija, tad klients par to tiek informēts un lūdz uzgaidīt, "atgriežoties" pie klienta lieto frāzi „Paldies, ka uzgaidījāt!”. Operators nepārtrauc klientu, ja klientu ir pārtraucis, tad par to arī atvainojas.
2.4.	saruna ir ar atbilstošu ieinteresētību	0 punkti	Neizrāda ieinteresētību par klienta uzdoto jautājumu, nemeklē un nepiedāvā klientam risinājumus. Atbildes ir formālas un bez pozitīvas attieksmes.
		5 punkti	Izrāda ieinteresētību par klienta uzdoto jautājumu, meklē un piedāvā klientam risinājumus. Ja klientam ir radušās neērtības Pasūtītāja pakalpojumu dēļ, tad atvainojas tā vārdā par sagādātajām neērtībām.
2.5.	saruna ir labi vadīta, virzīta	0 punkti	Saruna ir haotiska, nav strukturēta, to nevada operators, neuzdod klientam uzvedinošus jautājumus, nesniedz pilnīgu atbildi, nepārliecinās, vai klientu ir pareizi sapratis.
		5 punkti	Sarunu vada operators, ja nepieciešams, uzdod klientam uzvedinošus jautājumus, sniedz pilnīgu atbildi, negaidot no klienta papildu jautājumus. Pārliecinās, vai klientu pareizi sapratis. Sarunas laikā koncentrējas uz klienta uzdotajiem jautājumiem.
2.6.	sarunai ir kvalitatīvs noslēgums	0 punkti	Sarunu noslēdz pēkšņi, neatvadās no klienta, izmantojot sagatavotās frāzes.
		5 punkti	Sarunas noslēgumā atvadās no klienta, izmantojot sagatavotās frāzes, piemēram, sūdzības gadījumā atvainojas klientam par sagādātajām neērtībām.
3.	Pakalpojuma gaitas fiksēšanas kvalitātes vērtējums , kas satur ienākošā zvana aprakstu, tā metadatus un pavadošās sarunas atšifrējumu – maksimāli summā iespējams sasniegt 40 punktus , ja:		
3.1.	gadījumos, kad ir	0 punkti	Piezīmes nav veiktas vai nav salasāmas, teksta jēga

	jāveic piezīmes, tās ir veiktas labi un salasāmi		nav uztverama.
		5 punkti	Visas veiktās piezīmes saliktas vienā teikumā, tas apgrūtina uztveri, rada teikuma locekļu saistības pārrāvumu un rada jēgas pārpratumus.
		15 punkti	Piezīmes ir noformētas pareizi un precīzi, ir salasāmas un veiktas latviešu valodā, tās var uztvert bez grūtībām.
3.2.	Piezīmes par sarunu ir pilnīgas un atbilst sarunas saturam	0 punkti	Sarunas piezīmes neatbilst sarunas saturam, operators nefiksē sarunas būtību, tiek interpretēta saruna. Piezīmēs nav lietoti Pasūtītāja definētie kritēriji.
		5 punkti	Piezīmēs iztrūkst nebūtiski dati un nebūtiska informācija.
		20 punkti	Piezīmēs ir aprakstīti visi Pasūtītāja definētie kritēriji. Sarunas piezīmes atbilst sarunas saturam, operators fiksē precīzi sarunas būtību, netiek interpretēta saruna.
3.3.	Ir precīza zvana reģistrācija	0 punkti	Zvans nav reģistrēts vai reģistrēts neatbilstoši prasībām.
		5 punkti	Zvans ir reģistrēts atbilstošā reģistra sadaļā un atbilstoši prasībām.

2. Pakalpojumu sniedz (atbild, uzklausa, precizē, skaidro, informē, u.c.) līdzvērtīgi vienādā kvalitātē latviešu, krievu un angļu valodās.
3. Gadījumā, ja Pakalpojumā kalendārā mēneša ietvaros ienākošo zvanu apstrādes kvalitāte (Līguma 3.pielikuma 1.1punkts) ir zemāka, kā 80%, tad Pasūtītājs aprēķina Izpildītājam līgumsodu, kā procentu no attiecīgā norēķinu perioda rēķina summas šādā sadalījumā:
 - 3.1. Ja kvalitāte ir robežās no 79.99% līdz 70%, tad līgumsods 0.5%;
 - 3.2. Ja kvalitāte ir robežās no 69.99% līdz 60%, tad līgumsods 1.0%;
 - 3.3. Ja kvalitāte ir robežās no 59.99% līdz 50%, tad līgumsods 1.5%;
 - 3.4. Ja kvalitāte ir robežās no 49.99% līdz 40%, tad līgumsods 2.0%;
 - 3.5. Ja kvalitāte ir zemāka par 39.99%, tad līgumsods 5.0%.
4. Gadījumā, ja Pakalpojumā kalendārā mēneša ietvaros informācijas sniegšanas kvalitāte (Līguma 3.pielikuma 1.2punkts) ir zemāka, kā 90%, tad Pasūtītājs aprēķina Izpildītājam līgumsodu, kā procentu no attiecīgā norēķinu perioda rēķina summas šādā sadalījumā:
 - 4.1. Ja kvalitāte ir robežās no 89.99% līdz 80%, tad līgumsods 2.0%;
 - 4.2. Ja kvalitāte ir robežās no 79.99% līdz 70%, tad līgumsods 3.0%;
 - 4.3. Ja kvalitāte ir robežās no 69.99% līdz 50%, tad līgumsods 4.0%;
 - 4.4. Ja kvalitāte ir zemāka par 49.99%, tad līgumsods 5.0%.
5. Pušu pilnvarotās personas regulāri uzrauga IZPILDĪTĀJA aprēķinātu mēneša ietvarā veiktas vienas sarunas vidējo laiku, ar mērķi savstarpēji vienoties par iespējami optimālāku šī laika sadalījumu.

PAKALPOJUMA CENAS

1. Puses vienojas par šādu Pakalpojuma cenrādi (tarifu) attiecībā uz Informatīvā tālruņa Nr. 28803855 zvanu apkalpošanu, bez pievienotās vērtības nodokļa normatīvajos aktos noteiktajā apmērā:
 - 1.1. viena ienākošā zvana sarunas minūte maksā – EUR x,xx (x eiro, xx cents);
 - 1.2. viena pāradresētā sarunas minūte maksā – EUR x,xx (x eiro, xx centi);
 - 1.3. viena izejošā zvana sarunas minūte maksā – EUR x,xx (x eiro, xx cents);
 - 1.4. viena mobilā operatora īsziņas (SMS) izsūtīšana maksā – EUR x,xx (x eiro, xx centi).
2. Puses vienojas par šādu Pakalpojuma cenrādi (tarifu) attiecībā uz Informatīvā tālruņa Nr. 8585 par autostāvvietu pakalpojumiem zvanu apkalpošanu, bez pievienotās vērtības nodokļa normatīvajos aktos noteiktajā apmērā:
 - 2.1. viena ienākošā zvana sarunas minūte maksā – EUR x,xx (x eiro, xx cents);
 - 2.2. viena pāradresētā sarunas minūte maksā – EUR x,xx (x eiro, xx centi);
 - 2.3. viena izejošā zvana sarunas minūte maksā – EUR x,xx (x eiro, xx cents);
 - 2.4. viena mobilā operatora īsziņas (SMS) izsūtīšana maksā – EUR x,xx (x eiro, xx centi).
3. Pakalpojuma tarifācija tiek sākota ar brīdi, kad PASŪTĪTĀJA klients ir savienots ar IZPILDĪTĀJA operatoru.

NODOŠANAS UN PIEŅEMŠANAS AKTA VEIDLAPA**Nodošanas un pieņemšanas akts Nr. __**

Rīgā

20__ . gada __ . _____

Šī Akta pamats ir Līgums Nr. _____, turpmāk – Līgums.

_____, kurš darbojas saskaņā ar Līguma 10.2. un 10.3. punktā noteikto, turpmāk Izpildītājs, no vienas puses, un _____ tās _____, kurš darbojas saskaņā ar Līguma 10.2. un 10.3. punktā noteikto, turpmāk Pasūtītājs, no otras puses, abi kopā saukti – Puses, parakstot šo Aktu vienojas, ka:

Rīgas pašvaldības sabiedrība ar ierobežotu atbildību “Rīgas satiksme”, vien.reģistrācijas Nr.40003619950, tās _____ personā, kura darbojas saskaņā ar Līguma 10.1. un 10.3. punktā noteikto, turpmāk Pasūtītājs, no otras puses, abi kopā saukti – Puses, parakstot šo Aktu vienojas, ka:

1. Izpildītājs ir veicis un Pasūtītāja pilnvarotais pārstāvis pieņem Izpildītāja saskaņā ar Līgumu šādu Pakalpojumu vai tās daļu (vajadzīgo pasvītrot):
_____.
2. Akta 1.punktā fiksētais ir veikts atbilstoši Līgumā paredzētajiem noteikumiem, ievērojot Līguma un tā pielikumu prasības un noteiktajos termiņos.
3. Saistītie nodevumi ir izstrādāti labā kvalitātē.
4. Parakstot šo aktu, Pasūtītājs apņemas samaksāt Izpildītājam EUR _____ (_____) bez pievienotās vērtības nodokļa (PVN), PVN _____ % EUR _____ (_____) un kopējo summu EUR _____ (_____) saskaņā ar Pasūtītāja iesniegtu rēķinu.
5. Šis akts ir parakstīts divos eksemplāros – pa vienam eksemplāram Pasūtītājam un Izpildītājam. Abiem eksemplāriem ir vienāds juridiskais spēks.

PASŪTĪTĀJS:

IZPILDĪTĀJS:

/ /_____
/ /

Reģistrēto zvanu un operatora sarunu apraksta metadatu elektroniskās nodošanas Pasūtītāja informācijas sistēmai (pieteikumu reģistram) metodes apraksts

1. Pieteikumu iesūtīšanas serviss

Pasūtītāja informācijas sistēmai “Pieteikumu reģistrs” (turpmāk tekstā – PR) ir izveidots xml web serviss, kas pieļauj pieteikumu iesūtīšanu. Pieteikumi tiek izveidoti kā C# klase, kas tālāk tiek saglabāta datu bāzē. Lai pieteikumu varētu ievietot sistēmā, tā laukiem ir jāatbilst PR klasificētajām vērtībām. Par šo vērtību atbilstību atbild PR galvenais lietotājs, kas tās piegādā zvanu centram un rūpējas par vajadzīgajām izmaiņām. Lai izstrādātu datu reģistrāciju PR, tiks nodrošināta testa vide, kā arī konsultācijas galvenā lietotāja un izstrādātāju līmenī.

C# klase

Pieteikumi rezultātā tiek ievietoti sekojošā datu struktūrā.

```
[DataContract]
public class dcPieteikums
{
    [DataMember]
    public int ID { set; get; }

    [DataMember]
    public DateTime DatumsLaiks { set; get; }

    [DataMember]
    public string Lietotajs { set; get; }

    [DataMember]
    public string Virsobjekts { set; get; }

    [DataMember]
    public string Objekts { set; get; }

    [DataMember]
    public string Apaksobjekts { set; get; }

    [DataMember]
    public string Piezimes { set; get; }

    [DataMember]
    public string TransportCode { set; get; }

    [DataMember]
    public string RouteNum { set; get; }

    [DataMember]
    public string DirectionName { set; get; }

    [DataMember]
    public string StopID { set; get; }

    [DataMember]
    public DateTime? NotikumaDatums { set; get; }

    [DataMember]
    public string IDPrefix { set; get; }

    [DataMember]
    public string PersonasVards { set; get; }

    [DataMember]
    public string PersonasUzvards { set; get; }

    [DataMember]
```

```

public string VestulesNr { set; get; }

[DataMember]
public string Situacija { set; get; }

[DataMember]
public int? AEkiNr { set; get; }

[DataMember]
public string Incidents { set; get; }

[DataMember]
public string AutoNr { set; get; }

[DataMember]
public decimal? Summa { set; get; }

[DataMember]
public string TelefonaNr { set; get; }

[DataMember]
public string PieteikumaPazime { set; get; }

[DataMember]
public string ASTVeids { set; get; }

[DataMember]
public string NorekinuVeids { set; get; }
}
}

```

2. Klasificētās vērtības

Lai iesūtītu pieteikumus daudzos laukos ir jāvada klasificētās vērtības. Daļa no klasificētām vērtībām jāatdod kā ID un tos jāiegūst izmantojot pieturvietu klasifikatora servisu.

Proti lauki TransportCode, RouteNum, DirectionName, StopID, un to saistība primāri iegūstami no servisa un arī atjaunojami ar web servisu.

Laukam “Situacija” pieļaujamas šādas vērtības:

- persona ir mirusi
- minētajā adresē nedzīvo
- nav izmantojis sabiedrisko transportu
- vēlas pagarināt atmaksas termiņu
- cits

Lauki – Objekts, ObjektsDetala, Situacija mainās reti un to papildināšana notiek manuāli. Klasifikatoru vērtību lietošana tiek regulēta ar sarunu skriptiem.

3. Klasifikatoru aktuālais statuss

Ir hierarhija Objekts, ObjektsDetaļa, kas jāizmanto atbilstošo lauku klasificēšanā. Pakalpojumu uzsākot, Pasūtītājs var un ir tiesīgs rediģēt šīs, pašlaik definētās vērtības:

2. līmenis	3. līmenis
Informatīvie jautājumi	
Autostāvvietas	auto pārvietošana/uzglabāšana/utilizācija
	autostāvvietu darbība
	dokumentu skanošana
	naudas atmaksa
	norēķinu kārtība
	parāda piedziņa
	pēcapmaksas paziņojumi
	riteņu bloķēšana

	citi gadījumi
Biļetes	biļešu automāts: izmantošana/atrašanās vietas
	biļešu lietošana: e-maks
	biļešu lietošana: naudas atmaksa
	biļešu lietošanas nosacījumi
	biļešu veidi/cenas
	e-talons: atrasts
	e-talons: braukšanas maksas atvieglojumu saņemšana/pagarināšana
	e-talons: pazaudēts/bloķēšana
	e-talons: pieteikšanās/saņemšana
	interneta veikals
	skolēna e karte: citi gadījumi
	skolēna e karte: pieteikšanās elektroniski (eriga.lv)
	tirdzniecības vietas
	citi gadījumi
Dažādi jautājumi	atrastas mantas
	citi gadījumi, kas nav saistīti ar RS
	datu aizsardzība
	pazaudētas mantas
	reklāmas izvietošana
	transporta noma
	vakances
	citi gadījumi
KAC	atrašanās vietas un darba laiki
	darbības, ko var veikt KAC
	pieraksts vizītei
	citi gadījumi
Kontrolieri	atgādinājumi par līgumsodu
	kontroliera darba pienākumi
	par normatīvo aktu pielietojumu soda piemērošanas brīdī
	citi gadījumi
Maršruti, grafiki	atiešanas un pienākšanas laiki
	kā nokļūt no punkta A-B
	maršrutu tīkla skaidrojumi
	zemās grīdas transports
	citi gadījumi
Minibusi	atiešanas un pienākšanas laiki
	biļešu cenas/ braukšanas maksas atvieglojumi
	kā nokļūt no punkta A-B
	maršruta tīkla skaidrojumi
	pazaudētas mantas
	citi gadījumi
Transporta līdzekļu vadītāji	uzbrukums transporta līdzekļa vadītājam
	vadītāja darba pienākumi
	citi gadījumi

Pateicības	
Autostāvvietas	citi gadījumi
	autostāvvietu darbība
Biļetes	biļete/e-talons/braukšanas maksas atvieglojumi
	citi gadījumi
Dažādi jautājumi	RS interneta resursu darbība (mājas lapa, soc.tīkli u.c.)
	datu aizsardzība
	zvanu centra operatori
	citi gadījumi
KAC	klientu apkalpošana
	citi gadījumi
Kontrolieri	kontroliera darbs
	citi gadījumi
Maršruti, grafiki	maršruta tīkls
	veiktās izmaiņas
	citi gadījumi
Minibusi	klientu apkalpošana
	citi gadījumi
Transporta līdzekļu vadītāji	invalīdu apkalpošana
	klientu apkalpošana
	citi gadījumi
Priekšlikumi	
Autostāvvietas	autostāvvietu darbība
	citi gadījumi
Biļetes	biļešu klāsta palielināšana
	pieteikšanās Rīdzinieka kartei
	pieteikšanās Skolēna e kartei elektroniski
	tirdzniecības vietu skaita palielināšana
	citi gadījumi
Dažādi jautājumi	pieturvietas nojumes
	RS interneta resursu darbība (mājas lapa, soc.tīkli u.c.)
	datu aizsardzība
	citi gadījumi
KAC	darba kvalitātes uzlabošana
	citi gadījumi
Kontrolieri	kontroliera darba kvalitātes uzlabošana
	reidu, kontroles pastiprināšana/nodrošināšana
	citi gadījumi
Maršruti, grafiki	kustības sarakstu mainīt
	maršrutā ieviest jaunas pieturvietas
	maršrutu izveide (jaunu)
	maršrutu mainīt, pagarināt
	reisu skaitu palielināt
	transporta līdzeklis: lielākas ietilpības
	citi gadījumi
Minibusi	maršruta tīkla izmaiņas

	minibusu vadītāju darba kvalitātes uzlabošana
	citi gadījumi
Transporta līdzekļu vadītāji	vadītāju darba kvalitātes uzlabošana
	citi gadījumi
Sūdzības	
Autostāvvietas	auto pārvietošana/uzglabāšana/utilizācija
	autostāvvietu darbība
	autostāvvietu maksas automātu darbība
	norēķinu kārtība
	pēcapmaksas paziņojuma piemērošana
	citi gadījumi
Biļetes	biļešu automāts: bojāts/izpilda daļējas operācijas
	biļešu automāts: citi gadījumi
	biļešu automāts: neielādē braucienus
	biļešu automāts: nepieņem bankas karti/skaidru naudu
	biļešu lietošana: citi gadījumi
	e-talons: nedarbojas
	e-talons: pazūd braucieni/ nepareizs biļešu skaits
	karšu lasītājs: nedarbojas/nenolasa e-talonu
	rīdzinieka karte: autostāvvietās nepiešķir atlaidi
	rīdzinieka karte: citi gadījumi
	Riga Card aplikācija
	RK interneta veikals: nenotiek biļetes autoielāde/ nevar iegādāties biļetes
	RK interneta veikals: nerāda pareizu e-talona saturu
	RK interneta veikals: nevar papildināt e-maku
	RK interneta veikals: nevar pieslēgties, reģistrēties
	RS interneta veikals: citi gadījumi
	RS interneta veikals: nenotiek biļetes autoielāde/ nevar iegādāties biļetes
	RS interneta veikals: nerāda pareizu e-talona saturu
	RS interneta veikals: nevar pieslēgties, reģistrēties
	skolēna e karte: citi gadījumi
	skolēna e karte: pieteikšanās elektroniski (eriga.lv)
	tirdzniecības vieta: neielādē biļeti/ ielādē nepareizu biļeti
Dažādi jautājumi	datu aizsardzība
	galapunkts/pieturvieta nav sakopta
	galastacijas dispečeru darbs
	pasāžieris smakojošā/netīrā apgērbā
	pieturvietas nojumes
	RS interneta resursu darbība (mājas lapa, soc.tīkli u.c.)
	transporta līdzeklis: netīrs
	transporta līdzeklis: bojāts
	transporta līdzeklis: pārāk auksti
	transporta līdzeklis: pārāk karsti
	transporta līdzeklis: strāvas noplūde

	zvanu centra operatora darbs
	citi gadījumi
KAC	Apsargs: neielaiž KAC
	Apsargs: citi gadījumi
	Apsargs: neatrodas darba vietā
	Apsargs: neievēro sanitārās normas
	Darbinieks: neapkalpo klientus
	Darbinieks: rupji izturas pret klientu
	Darbinieks: tiek sniegta nekorekta informācija
	KAC: citi gadījumi
	KAC: pārāk auksts/karsts
	KAC: garas rindas
	KAC: netīras/nesakoptas telpas
Kontrolieri	aizdomas, ka varētu būt alkohola reibumā
	apstrīd atbildi
	darbinieki nav formas tērpā
	fiziski aizskar klientu
	izsēdina bērnus
	nedarbojas e-talons
	neizraksta soda kvīti
	nepamatoti izsēdina citus pasažierus
	neuzrāda ID kartes
	par reida kontrolēm
	pretenzijas par soda piemērošanu
	pretenzijas, ka tiek aizturēti dokumenti
	rupji izturas pret klientiem
	saplēš dokumentus
	smēķē pieturvietā
soda samazināšana	
	citi gadījumi
Maršruti, grafiki	kustības grafika neievērošana
	kustības saraksts pazudis/norauts
	kustības saraksts pieturvietā nepareizs/bojāts
	sūdzības par sastādīto grafiku
	transporta līdzeklis: pārpildīts
Minibusi	CSN neievērošana
	kustības grafika neievērošana
	kustības saraksts pazudis/norauts
	minibusā nedarbojas vadītāja konsole, nevar samaksāt par braucienu ar e-talonu
	minibuss bojāts
	minibuss netīrs
	minibuss pārāk auksts
	minibuss pārāk karsts
	vadītājs apstājas uzņem/ izlaiž pasažierus starp p/v
	vadītājs nedod nulles biļetes invalīdiem

	<p>vadītājs neiebrauc pieturvietā pie platformas</p> <p>vadītājs neievēro maršrutu</p> <p>vadītājs neizsniedz biļeti, izsniedz vecu, nederīgu biļeti</p> <p>vadītājs nelieto valsts valodu</p> <p>vadītājs nepieņem skaidru naudu</p> <p>vadītājs pārvadā pasažierus stāvvietās/ salonā esošais pasažieru skaits ir lielāks kā pieļaujams</p> <p>vadītājs runā pa telefonu/ar blakus stāvošo pasažieri</p> <p>vadītājs rupji izturas pret klientiem</p> <p>vadītājs salonā skaļi atskaņo mūziku</p> <p>vadītājs-aizdomas, ka varētu būt alkohola reibumā</p> <p>citi gadījumi</p>
Transporta līdzekļu vadītāji	<p>aizdomas par STL vad. alkohola reibumu</p> <p>apstājas un izlaiž / uzņem pasažierus starp pieturvietām</p> <p>CSN neievērošana</p> <p>e-biļešu sistēmas uzraudzības pārkāpumi</p> <p>finanšu pārkāpums</p> <p>iespiež durvīs pasažieri</p> <p>maršruta maiņa, t.sk. "nulles" brauciens</p> <p>mobīlā telefona lietošana braukšanas laikā</p> <p>neapkalpo cilvēkus ar īpašām vajadzībām</p> <p>neapstājas pieturvietā</p> <p>neatver durvis</p> <p>neiebrauc pieturvietā pie platformas</p> <p>neuzņem visus pasažierus</p> <p>pirmo durvju neatvēršana</p> <p>rupji izturas pret pasažieriem</p> <p>sarunāšanās braukšanas laikā ar svešu personu</p> <p>skaļi klausās mūziku</p> <p>smēķēšana darba vietā</p> <p>vadītāja kabīnē svešas personas</p> <p>citi gadījumi</p>
Jautājumi ārpus operatora kompetences	
Jautājumi ārpus operatora kompetences	Jautājumi ārpus operatora kompetences

4. Izstrādes vides wsdl 1

<http://localhost:62466/ProblemuPieteikumi.svc?wsdl>

```
<wsdl:definitions name="Service" targetNamespace="http://tempuri.org/"
xmlns:msc="http://schemas.microsoft.com/ws/2005/12/wsdl/contract" xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/"
xmlns:soap12="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap12/" xmlns:soapenc="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/"
xmlns:tns="http://tempuri.org/" xmlns:wsa="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/08/addressing"
xmlns:wsa10="http://www.w3.org/2005/08/addressing" xmlns:wsam="http://www.w3.org/2007/05/addressing/metadata"
xmlns:wsap="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/08/addressing/policy" xmlns:wsaw="http://www.w3.org/2006/05/addressing/wsdl"
xmlns:wSDL="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/" xmlns:wsp="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/09/policy"
xmlns:wssu="http://docs.oasis-open.org/wss/2004/01/oasis-200401-wss-wssecurity-utility-1.0.xsd"
xmlns:wxs="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/09/mex" xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
  <wsdl:types>
    <xsd:schema targetNamespace="http://tempuri.org/Imports">
      <xsd:import namespace="http://tempuri.org/"
schemaLocation="http://localhost:62466/ProblemuPieteikumi.svc?xsd=xsd0"/>
      <xsd:import namespace="http://schemas.microsoft.com/2003/10/Serialization/"
schemaLocation="http://localhost:62466/ProblemuPieteikumi.svc?xsd=xsd1"/>
      <xsd:import namespace="http://schemas.datacontract.org/2004/07/WcfPP"
schemaLocation="http://localhost:62466/ProblemuPieteikumi.svc?xsd=xsd2"/>
    </xsd:schema>
  </wsdl:types>
  <wsdl:message name="IService_InsertPieteikums1_InputMessage">
    <wsdl:part element="tns:InsertPieteikums1" name="parameters"/>
  </wsdl:message>
  <wsdl:message name="IService_InsertPieteikums1_OutputMessage">
    <wsdl:part element="tns:InsertPieteikums1Response" name="parameters"/>
  </wsdl:message>
  <wsdl:portType name="IService">
    <wsdl:operation name="InsertPieteikums1">
      <wsdl:input message="tns:IService_InsertPieteikums1_InputMessage"
wsaw:Action="http://tempuri.org/IService/InsertPieteikums1"/>
      <wsdl:output message="tns:IService_InsertPieteikums1_OutputMessage"
wsaw:Action="http://tempuri.org/IService/InsertPieteikums1Response"/>
    </wsdl:operation>
  </wsdl:portType>
  <wsdl:binding name="BasicHttpBinding_IService" type="tns:IService">
    <soap:binding transport="http://schemas.xmlsoap.org/soap/http"/>
    <wsdl:operation name="InsertPieteikums1">
      <soap:operation soapAction="http://tempuri.org/IService/InsertPieteikums1" style="document"/>
      <wsdl:input>
        <soap:body use="literal"/>
      </wsdl:input>
      <wsdl:output>
        <soap:body use="literal"/>
      </wsdl:output>
    </wsdl:operation>
  </wsdl:binding>
  <wsdl:service name="Service">
    <wsdl:port binding="tns:BasicHttpBinding_IService" name="BasicHttpBinding_IService">
      <soap:address location="http://localhost:62466/ProblemuPieteikumi.svc"/>
    </wsdl:port>
  </wsdl:service>
</wsdl:definitions>
```

5. Izstrādes vides wsdl 2

<http://localhost:62466/ProblemuPieteikumi.svc?singleWsdL>

```
<wsdl:definitions xmlns:wsdl="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/"
xmlns:wsap="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/08/addressing/policy" xmlns:wsa10="http://www.w3.org/2005/08/addressing"
xmlns:tns="http://tempuri.org/" xmlns:msc="http://schemas.microsoft.com/ws/2005/12/wsdl/contract"
xmlns:soapenc="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/" xmlns:wsx="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/09/mex"
xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/" xmlns:wsam="http://www.w3.org/2007/05/addressing/metadata"
xmlns:wsa="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/08/addressing" xmlns:wsp="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/09/policy"
xmlns:wsaw="http://www.w3.org/2006/05/addressing/wsdl" xmlns:soap12="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap12/"
xmlns:wsu="http://docs.oasis-open.org/wss/2004/01/oasis-200401-wss-wssecurity-utility-1.0.xsd"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" name="Service" targetNamespace="http://tempuri.org/">
  <wsdl:types>
    <xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" elementFormDefault="qualified"
targetNamespace="http://tempuri.org/">
      <xs:import namespace="http://schemas.datacontract.org/2004/07/WcfPP"/>
      <xs:element name="InsertPieteikums1">
        <xs:complexType>
          <xs:sequence>
            <xs:element xmlns:q1="http://schemas.datacontract.org/2004/07/WcfPP" minOccurs="0" name="pieteikums" nillable="true"
type="q1:dcPieteikums"/>
          </xs:sequence>
        </xs:complexType>
      </xs:element>
      <xs:element name="InsertPieteikums1Response">
        <xs:complexType>
          <xs:sequence>
            <xs:element minOccurs="0" name="InsertPieteikums1Result" type="xs:int"/>
          </xs:sequence>
        </xs:complexType>
      </xs:element>
    </xs:schema>
    <xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:tns="http://schemas.microsoft.com/2003/10/Serialization/"
attributeFormDefault="qualified" elementFormDefault="qualified"
targetNamespace="http://schemas.microsoft.com/2003/10/Serialization/">
      <xs:element name="anyType" nillable="true" type="xs:anyType"/>
      <xs:element name="anyURI" nillable="true" type="xs:anyURI"/>
      <xs:element name="base64Binary" nillable="true" type="xs:base64Binary"/>
      <xs:element name="boolean" nillable="true" type="xs:boolean"/>
      <xs:element name="byte" nillable="true" type="xs:byte"/>
      <xs:element name="dateTime" nillable="true" type="xs:dateTime"/>
      <xs:element name="decimal" nillable="true" type="xs:decimal"/>
      <xs:element name="double" nillable="true" type="xs:double"/>
      <xs:element name="float" nillable="true" type="xs:float"/>
      <xs:element name="int" nillable="true" type="xs:int"/>
      <xs:element name="long" nillable="true" type="xs:long"/>
      <xs:element name="QName" nillable="true" type="xs:QName"/>
      <xs:element name="short" nillable="true" type="xs:short"/>
      <xs:element name="string" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element name="unsignedByte" nillable="true" type="xs:unsignedByte"/>
      <xs:element name="unsignedInt" nillable="true" type="xs:unsignedInt"/>
      <xs:element name="unsignedLong" nillable="true" type="xs:unsignedLong"/>
      <xs:element name="unsignedShort" nillable="true" type="xs:unsignedShort"/>
      <xs:element name="char" nillable="true" type="tns:char"/>
      <xs:simpleType name="char">
        <xs:restriction base="xs:int"/>
      </xs:simpleType>
      <xs:element name="duration" nillable="true" type="tns:duration"/>
      <xs:simpleType name="duration">
        <xs:restriction base="xs:duration">
          <xs:pattern value="-?P(\d*D)?(T(\d*H)?(\d*M)?(\d*(\.\d*)?S)?)?" />
          <xs:minInclusive value="-P10675199DT2H48M5.4775808S"/>
          <xs:maxInclusive value="P10675199DT2H48M5.4775807S"/>
        </xs:restriction>
      </xs:simpleType>
      <xs:element name="guid" nillable="true" type="tns:guid"/>
    </xs:schema>
  </wsdl:types>

```

```

<xs:simpleType name="guid">
  <xs:restriction base="xs:string">
    <xs:pattern value="[da-fA-F]{8}-[da-fA-F]{4}-[da-fA-F]{4}-[da-fA-F]{4}-[da-fA-F]{12}"/>
  </xs:restriction>
</xs:simpleType>
<xs:attribute name="FactoryType" type="xs:QName"/>
<xs:attribute name="Id" type="xs:ID"/>
<xs:attribute name="Ref" type="xs:IDREF"/>
</xs:schema>
<xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:tns="http://schemas.datacontract.org/2004/07/WcfPP"
elementFormDefault="qualified" targetNamespace="http://schemas.datacontract.org/2004/07/WcfPP">
  <xs:complexType name="dcPieteikums">
    <xs:sequence>
      <xs:element minOccurs="0" name="AEkiNr" nillable="true" type="xs:int"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="ASTVeids" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="Apaksobjekts" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="AutoNr" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="DatumsLaiks" type="xs:dateTime"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="DirectionName" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="ID" type="xs:int"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="IDPrefix" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="Incidents" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="Lietotajs" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="NorekinuVeids" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="NotikumaDatums" nillable="true" type="xs:dateTime"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="Objekts" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="PersonasUzvards" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="PersonasVards" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="PieteikumaPazime" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="Piezimes" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="RouteNum" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="Situacija" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="StopID" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="Summa" nillable="true" type="xs:decimal"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="TelefonaNr" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="TransportCode" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="VestulesNr" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="Virsobjekts" nillable="true" type="xs:string"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
  <xs:element name="dcPieteikums" nillable="true" type="tns:dcPieteikums"/>
</xs:schema>
</wsdl:types>
<wsdl:message name="IService_InsertPieteikums1_InputMessage">
  <wsdl:part name="parameters" element="tns:InsertPieteikums1"/>
</wsdl:message>
<wsdl:message name="IService_InsertPieteikums1_OutputMessage">
  <wsdl:part name="parameters" element="tns:InsertPieteikums1Response"/>
</wsdl:message>
<wsdl:portType name="IService">
  <wsdl:operation name="InsertPieteikums1">
    <wsdl:input wsaw:Action="http://tempuri.org/IService/InsertPieteikums1"
message="tns:IService_InsertPieteikums1_InputMessage"/>
    <wsdl:output wsaw:Action="http://tempuri.org/IService/InsertPieteikums1Response"
message="tns:IService_InsertPieteikums1_OutputMessage"/>
  </wsdl:operation>
</wsdl:portType>
<wsdl:binding name="BasicHttpBinding_IService" type="tns:IService">
  <soap:binding transport="http://schemas.xmlsoap.org/soap/http"/>
  <wsdl:operation name="InsertPieteikums1">
    <soap:operation soapAction="http://tempuri.org/IService/InsertPieteikums1" style="document"/>
    <wsdl:input>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:input>
    <wsdl:output>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:output>
  </wsdl:operation>

```

```
</wsdl:binding>
<wsdl:service name="Service">
  <wsdl:port name="BasicHttpBinding_IService" binding="tns:BasicHttpBinding_IService">
    <soap:address location="http://localhost:62466/ProblemuPieteikumi.svc"/>
  </wsdl:port>
</wsdl:service>
</wsdl:definitions>
```

6. Pieturvietu klasifikatoru serviss

C# klases

```
namespace WcfPP
{
    [ServiceContract]
    public interface IXmlStopsService
    {
        [OperationContract]
        List<dcStop> GetStops();

        [OperationContract]
        List<dcRout> GetRouts();

        [OperationContract]
        List<dcTransport> GetTransports();

        [OperationContract]
        void UpdateClassificators();
    }
    [DataContract]
    public class dcStop
    {
        [DataMember]
        public string StopID { set; get; }
        [DataMember]
        public string StopName { set; get; }
        [DataMember]
        public decimal Lat { set; get; }
        [DataMember]
        public decimal Lon { set; get; }
        [DataMember]
        public string RowStatus { set; get; }
    }
    [DataContract]
    public class dcRout
    {
        [DataMember]
        public int RoutsID { set; get; }
        [DataMember]
        public string StopID { set; get; }
        [DataMember]
        public string TransportCode { set; get; }
        [DataMember]
        public string RouteNum { set; get; }
        [DataMember]
        public string Direction { set; get; }
        [DataMember]
        public string DirectionName { set; get; }
        [DataMember]
        public int StopNum { set; get; }
        [DataMember]
        public string RowStatus { set; get; }
    }
    [DataContract]
    public class dcTransport
    {
        [DataMember]
        public string TransportCode { set; get; }
        [DataMember]
        public string TransportName { set; get; }
    }
}}
```

7. Pieturvietu serviss 1

<http://localhost:33881/XmlStopsService.svc?wsdl>

```

<wsdl:definitions xmlns:wsdl="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/" xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:soapenc="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/" xmlns:wsu="http://docs.oasis-open.org/wss/2004/01/oasis-200401-wss-
wssecurity-utility-1.0.xsd" xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/"
xmlns:soap12="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap12/" xmlns:tns="http://tempuri.org/"
xmlns:wsa="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/08/addressing" xmlns:wsp="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/09/mex"
xmlns:wsap="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/08/addressing/policy" xmlns:wsaw="http://www.w3.org/2006/05/addressing/wsdl"
xmlns:msc="http://schemas.microsoft.com/ws/2005/12/wsdl/contract" xmlns:wsp="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/09/policy"
xmlns:wsa10="http://www.w3.org/2005/08/addressing" xmlns:wsam="http://www.w3.org/2007/05/addressing/metadata"
name="XmlStopsService" targetNamespace="http://tempuri.org">
  <wsdl:types>
    <xsd:schema targetNamespace="http://tempuri.org/Imports">
      <xsd:import schemaLocation="http://localhost:33881/XmlStopsService.svc?xsd=xsd0" namespace="http://tempuri.org"/>
      <xsd:import schemaLocation="http://localhost:33881/XmlStopsService.svc?xsd=xsd1"
namespace="http://schemas.microsoft.com/2003/10/Serialization"/>
      <xsd:import schemaLocation="http://localhost:33881/XmlStopsService.svc?xsd=xsd2"
namespace="http://schemas.datacontract.org/2004/07/WcfPP"/>
    </xsd:schema>
  </wsdl:types>
  <wsdl:message name="IXmlStopsService_GetStops_InputMessage">
    <wsdl:part name="parameters" element="tns:GetStops"/>
  </wsdl:message>
  <wsdl:message name="IXmlStopsService_GetStops_OutputMessage">
    <wsdl:part name="parameters" element="tns:GetStopsResponse"/>
  </wsdl:message>
  <wsdl:message name="IXmlStopsService_GetRouts_InputMessage">
    <wsdl:part name="parameters" element="tns:GetRouts"/>
  </wsdl:message>
  <wsdl:message name="IXmlStopsService_GetRouts_OutputMessage">
    <wsdl:part name="parameters" element="tns:GetRoutsResponse"/>
  </wsdl:message>
  <wsdl:message name="IXmlStopsService_GetTransports_InputMessage">
    <wsdl:part name="parameters" element="tns:GetTransports"/>
  </wsdl:message>
  <wsdl:message name="IXmlStopsService_GetTransports_OutputMessage">
    <wsdl:part name="parameters" element="tns:GetTransportsResponse"/>
  </wsdl:message>
  <wsdl:message name="IXmlStopsService_UpdateClassificators_InputMessage">
    <wsdl:part name="parameters" element="tns:UpdateClassificators"/>
  </wsdl:message>
  <wsdl:message name="IXmlStopsService_UpdateClassificators_OutputMessage">
    <wsdl:part name="parameters" element="tns:UpdateClassificatorsResponse"/>
  </wsdl:message>
  <wsdl:portType name="IXmlStopsService">
    <wsdl:operation name="GetStops">
      <wsdl:input wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetStops"
message="tns:IXmlStopsService_GetStops_InputMessage"/>
      <wsdl:output wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetStopsResponse"
message="tns:IXmlStopsService_GetStops_OutputMessage"/>
    </wsdl:operation>
    <wsdl:operation name="GetRouts">
      <wsdl:input wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetRouts"
message="tns:IXmlStopsService_GetRouts_InputMessage"/>
      <wsdl:output wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetRoutsResponse"
message="tns:IXmlStopsService_GetRouts_OutputMessage"/>
    </wsdl:operation>
    <wsdl:operation name="GetTransports">
      <wsdl:input wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetTransports"
message="tns:IXmlStopsService_GetTransports_InputMessage"/>
      <wsdl:output wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetTransportsResponse"
message="tns:IXmlStopsService_GetTransports_OutputMessage"/>
    </wsdl:operation>
    <wsdl:operation name="UpdateClassificators">
      <wsdl:input wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/UpdateClassificators"
message="tns:IXmlStopsService_UpdateClassificators_InputMessage"/>
      <wsdl:output wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/UpdateClassificatorsResponse"
message="tns:IXmlStopsService_UpdateClassificators_OutputMessage"/>
    </wsdl:operation>
  </wsdl:portType>

```

```

<wsdl:binding name="BasicHttpBinding_IXmlStopsService" type="tns:IXmlStopsService">
  <soap:binding transport="http://schemas.xmlsoap.org/soap/http"/>
  <wsdl:operation name="GetStops">
    <soap:operation soapAction="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetStops" style="document"/>
    <wsdl:input>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:input>
    <wsdl:output>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:output>
  </wsdl:operation>
  <wsdl:operation name="GetRouts">
    <soap:operation soapAction="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetRouts" style="document"/>
    <wsdl:input>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:input>
    <wsdl:output>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:output>
  </wsdl:operation>
  <wsdl:operation name="GetTransports">
    <soap:operation soapAction="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetTransports" style="document"/>
    <wsdl:input>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:input>
    <wsdl:output>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:output>
  </wsdl:operation>
  <wsdl:operation name="UpdateClassificators">
    <soap:operation soapAction="http://tempuri.org/IXmlStopsService/UpdateClassificators" style="document"/>
    <wsdl:input>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:input>
    <wsdl:output>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:output>
  </wsdl:operation>
</wsdl:binding>
<wsdl:service name="XmlStopsService">
  <wsdl:port name="BasicHttpBinding_IXmlStopsService" binding="tns:BasicHttpBinding_IXmlStopsService">
    <soap:address location="http://localhost:33881/XmlStopsService.svc"/>
  </wsdl:port>
</wsdl:service>
</wsdl:definitions>

```

8. Pieturvietu serviss 2

<http://localhost:33881/XmlStopsService.svc?singleWsdL>

```
<wsdl:definitions xmlns:wsdl="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/"
xmlns:wsap="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/08/addressing/policy" xmlns:wsa10="http://www.w3.org/2005/08/addressing"
xmlns:tns="http://tempuri.org/" xmlns:msc="http://schemas.microsoft.com/ws/2005/12/wsdl/contract"
xmlns:soapenc="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/" xmlns:wsx="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/09/mex"
xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/" xmlns:wsam="http://www.w3.org/2007/05/addressing/metadata"
xmlns:wsa="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/08/addressing" xmlns:wsp="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/09/policy"
xmlns:wsaw="http://www.w3.org/2006/05/addressing/wsdl" xmlns:soap12="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap12/"
xmlns:wsu="http://docs.oasis-open.org/wss/2004/01/oasis-200401-wss-wssecurity-utility-1.0.xsd"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" name="XmlStopsService" targetNamespace="http://tempuri.org">
  <wsdl:types>
    <xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" elementFormDefault="qualified"
targetNamespace="http://tempuri.org">
      <xs:import namespace="http://schemas.datacontract.org/2004/07/WcfPP"/>
      <xs:element name="GetStops">
        <xs:complexType>
          <xs:sequence/>
        </xs:complexType>
      </xs:element>
      <xs:element name="GetStopsResponse">
        <xs:complexType>
          <xs:sequence>
            <xs:element xmlns:q1="http://schemas.datacontract.org/2004/07/WcfPP" minOccurs="0" name="GetStopsResult"
nillable="true" type="q1:ArrayOfdcStop"/>
          </xs:sequence>
        </xs:complexType>
      </xs:element>
      <xs:element name="GetRouts">
        <xs:complexType>
          <xs:sequence/>
        </xs:complexType>
      </xs:element>
      <xs:element name="GetRoutsResponse">
        <xs:complexType>
          <xs:sequence>
            <xs:element xmlns:q2="http://schemas.datacontract.org/2004/07/WcfPP" minOccurs="0" name="GetRoutsResult"
nillable="true" type="q2:ArrayOfdcRout"/>
          </xs:sequence>
        </xs:complexType>
      </xs:element>
      <xs:element name="GetTransports">
        <xs:complexType>
          <xs:sequence/>
        </xs:complexType>
      </xs:element>
      <xs:element name="GetTransportsResponse">
        <xs:complexType>
          <xs:sequence>
            <xs:element xmlns:q3="http://schemas.datacontract.org/2004/07/WcfPP" minOccurs="0" name="GetTransportsResult"
nillable="true" type="q3:ArrayOfdcTransport"/>
          </xs:sequence>
        </xs:complexType>
      </xs:element>
      <xs:element name="UpdateClassificators">
        <xs:complexType>
          <xs:sequence/>
        </xs:complexType>
      </xs:element>
      <xs:element name="UpdateClassificatorsResponse">
        <xs:complexType>
          <xs:sequence/>
        </xs:complexType>
      </xs:element>
    </xs:schema>
  </wsdl:types>

```



```

</xs:schema>
<xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:tns="http://schemas.microsoft.com/2003/10/Serialization/"
attributeFormDefault="qualified" elementFormDefault="qualified"
targetNamespace="http://schemas.microsoft.com/2003/10/Serialization/">
  <xs:element name="anyType" nillable="true" type="xs:anyType"/>
  <xs:element name="anyURI" nillable="true" type="xs:anyURI"/>
  <xs:element name="base64Binary" nillable="true" type="xs:base64Binary"/>
  <xs:element name="boolean" nillable="true" type="xs:boolean"/>
  <xs:element name="byte" nillable="true" type="xs:byte"/>
  <xs:element name="dateTime" nillable="true" type="xs:dateTime"/>
  <xs:element name="decimal" nillable="true" type="xs:decimal"/>
  <xs:element name="double" nillable="true" type="xs:double"/>
  <xs:element name="float" nillable="true" type="xs:float"/>
  <xs:element name="int" nillable="true" type="xs:int"/>
  <xs:element name="long" nillable="true" type="xs:long"/>
  <xs:element name="QName" nillable="true" type="xs:QName"/>
  <xs:element name="short" nillable="true" type="xs:short"/>
  <xs:element name="string" nillable="true" type="xs:string"/>
  <xs:element name="unsignedByte" nillable="true" type="xs:unsignedByte"/>
  <xs:element name="unsignedInt" nillable="true" type="xs:unsignedInt"/>
  <xs:element name="unsignedLong" nillable="true" type="xs:unsignedLong"/>
  <xs:element name="unsignedShort" nillable="true" type="xs:unsignedShort"/>
  <xs:element name="char" nillable="true" type="tns:char"/>
  <xs:simpleType name="char">
    <xs:restriction base="xs:int"/>
  </xs:simpleType>
  <xs:element name="duration" nillable="true" type="tns:duration"/>
  <xs:simpleType name="duration">
    <xs:restriction base="xs:duration">
      <xs:pattern value="\-?P(\d*D)?(T(\d*H)?(\d*M)?(\d*(\.\d*)?S)?)?"/>
      <xs:minInclusive value="-P10675199DT2H48M5.4775808S"/>
      <xs:maxInclusive value="P10675199DT2H48M5.4775807S"/>
    </xs:restriction>
  </xs:simpleType>
  <xs:element name="guid" nillable="true" type="tns:guid"/>
  <xs:simpleType name="guid">
    <xs:restriction base="xs:string">
      <xs:pattern value="[\da-fA-F]{8}-[\da-fA-F]{4}-[\da-fA-F]{4}-[\da-fA-F]{4}-[\da-fA-F]{12}"/>
    </xs:restriction>
  </xs:simpleType>
  <xs:attribute name="FactoryType" type="xs:QName"/>
  <xs:attribute name="Id" type="xs:ID"/>
  <xs:attribute name="Ref" type="xs:IDREF"/>
</xs:schema>
<xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:tns="http://schemas.datacontract.org/2004/07/WcfPP"
elementFormDefault="qualified" targetNamespace="http://schemas.datacontract.org/2004/07/WcfPP">
  <xs:complexType name="ArrayOfdcStop">
    <xs:sequence>
      <xs:element minOccurs="0" maxOccurs="unbounded" name="dcStop" nillable="true" type="tns:dcStop"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
  <xs:element name="ArrayOfdcStop" nillable="true" type="tns:ArrayOfdcStop"/>
  <xs:complexType name="dcStop">
    <xs:sequence>
      <xs:element minOccurs="0" name="Lat" type="xs:decimal"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="Lon" type="xs:decimal"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="RowStatus" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="StopID" nillable="true" type="xs:string"/>
      <xs:element minOccurs="0" name="StopName" nillable="true" type="xs:string"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
  <xs:element name="dcStop" nillable="true" type="tns:dcStop"/>
  <xs:complexType name="ArrayOfdcRout">
    <xs:sequence>
      <xs:element minOccurs="0" maxOccurs="unbounded" name="dcRout" nillable="true" type="tns:dcRout"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
  <xs:element name="ArrayOfdcRout" nillable="true" type="tns:ArrayOfdcRout"/>

```

```

<xs:complexType name="dcRout">
  <xs:sequence>
    <xs:element minOccurs="0" name="Direction" nillable="true" type="xs:string"/>
    <xs:element minOccurs="0" name="DirectionName" nillable="true" type="xs:string"/>
    <xs:element minOccurs="0" name="RouteNum" nillable="true" type="xs:string"/>
    <xs:element minOccurs="0" name="RoutsID" type="xs:int"/>
    <xs:element minOccurs="0" name="RowStatus" nillable="true" type="xs:string"/>
    <xs:element minOccurs="0" name="StopID" nillable="true" type="xs:string"/>
    <xs:element minOccurs="0" name="StopNum" type="xs:int"/>
    <xs:element minOccurs="0" name="TransportCode" nillable="true" type="xs:string"/>
  </xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:element name="dcRout" nillable="true" type="tns:dcRout"/>
<xs:complexType name="ArrayOfdcTransport">
  <xs:sequence>
    <xs:element minOccurs="0" maxOccurs="unbounded" name="dcTransport" nillable="true" type="tns:dcTransport"/>
  </xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:element name="ArrayOfdcTransport" nillable="true" type="tns:ArrayOfdcTransport"/>
<xs:complexType name="dcTransport">
  <xs:sequence>
    <xs:element minOccurs="0" name="TransportCode" nillable="true" type="xs:string"/>
    <xs:element minOccurs="0" name="TransportName" nillable="true" type="xs:string"/>
  </xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:element name="dcTransport" nillable="true" type="tns:dcTransport"/>
</xs:schema>
</wsdl:types>
<wsdl:message name="IXmlStopsService_GetStops_InputMessage">
  <wsdl:part name="parameters" element="tns:GetStops"/>
</wsdl:message>
<wsdl:message name="IXmlStopsService_GetStops_OutputMessage">
  <wsdl:part name="parameters" element="tns:GetStopsResponse"/>
</wsdl:message>
<wsdl:message name="IXmlStopsService_GetRouts_InputMessage">
  <wsdl:part name="parameters" element="tns:GetRouts"/>
</wsdl:message>
<wsdl:message name="IXmlStopsService_GetRouts_OutputMessage">
  <wsdl:part name="parameters" element="tns:GetRoutsResponse"/>
</wsdl:message>
<wsdl:message name="IXmlStopsService_GetTransports_InputMessage">
  <wsdl:part name="parameters" element="tns:GetTransports"/>
</wsdl:message>
<wsdl:message name="IXmlStopsService_GetTransports_OutputMessage">
  <wsdl:part name="parameters" element="tns:GetTransportsResponse"/>
</wsdl:message>
<wsdl:message name="IXmlStopsService_UpdateClassificators_InputMessage">
  <wsdl:part name="parameters" element="tns:UpdateClassificators"/>
</wsdl:message>
<wsdl:message name="IXmlStopsService_UpdateClassificators_OutputMessage">
  <wsdl:part name="parameters" element="tns:UpdateClassificatorsResponse"/>
</wsdl:message>
<wsdl:portType name="IXmlStopsService">
  <wsdl:operation name="GetStops">
    <wsdl:input wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetStops"
message="tns:IXmlStopsService_GetStops_InputMessage"/>
    <wsdl:output wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetStopsResponse"
message="tns:IXmlStopsService_GetStops_OutputMessage"/>
  </wsdl:operation>
  <wsdl:operation name="GetRouts">
    <wsdl:input wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetRouts"
message="tns:IXmlStopsService_GetRouts_InputMessage"/>
    <wsdl:output wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetRoutsResponse"
message="tns:IXmlStopsService_GetRouts_OutputMessage"/>
  </wsdl:operation>
  <wsdl:operation name="GetTransports">
    <wsdl:input wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetTransports"
message="tns:IXmlStopsService_GetTransports_InputMessage"/>

```

```

    <wsdl:output wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetTransportsResponse"
message="tns:IXmlStopsService_GetTransports_OutputMessage"/>
  </wsdl:operation>
  <wsdl:operation name="UpdateClassificators">
    <wsdl:input wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/UpdateClassificators"
message="tns:IXmlStopsService_UpdateClassificators_InputMessage"/>
    <wsdl:output wsaw:Action="http://tempuri.org/IXmlStopsService/UpdateClassificatorsResponse"
message="tns:IXmlStopsService_UpdateClassificators_OutputMessage"/>
  </wsdl:operation>
</wsdl:portType>
<wsdl:binding name="BasicHttpBinding_IXmlStopsService" type="tns:IXmlStopsService">
  <soap:binding transport="http://schemas.xmlsoap.org/soap/http"/>
  <wsdl:operation name="GetStops">
    <soap:operation soapAction="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetStops" style="document"/>
    <wsdl:input>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:input>
    <wsdl:output>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:output>
  </wsdl:operation>
  <wsdl:operation name="GetRouts">
    <soap:operation soapAction="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetRouts" style="document"/>
    <wsdl:input>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:input>
    <wsdl:output>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:output>
  </wsdl:operation>
  <wsdl:operation name="GetTransports">
    <soap:operation soapAction="http://tempuri.org/IXmlStopsService/GetTransports" style="document"/>
    <wsdl:input>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:input>
    <wsdl:output>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:output>
  </wsdl:operation>
  <wsdl:operation name="UpdateClassificators">
    <soap:operation soapAction="http://tempuri.org/IXmlStopsService/UpdateClassificators" style="document"/>
    <wsdl:input>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:input>
    <wsdl:output>
      <soap:body use="literal"/>
    </wsdl:output>
  </wsdl:operation>
</wsdl:binding>
<wsdl:service name="XmlStopsService">
  <wsdl:port name="BasicHttpBinding_IXmlStopsService" binding="tns:BasicHttpBinding_IXmlStopsService">
    <soap:address location="http://localhost:33881/XmlStopsService.svc"/>
  </wsdl:port>
</wsdl:service>
</wsdl:definitions>

```