

Техническа спецификация и задължителни изисквания на Възложителя

1. Изисквания към изпълнението на поръчката:

1.1 Изисквания към СМС-комуникацията: Комуникацията между оператора и съществуващата софтуерна система на ОП "Градска мобилност" – Сливен, трябва да се осъществява през Интернет, чрез подходящо API, предоставено и съгласувано от двете страни. Всички съобщения, които се разменят между Оператора и ОП "Градска мобилност" - Сливен, предварително се съгласуват и одобряват от всички мобилни оператори. Водеща система при комуникацията с клиентите е софтуерна система на ОП "Градска мобилност" - Сливен.

3.1.1. Сценарий за комуникация при заплащане посредством SMS на „1344“ за „Синя Зона Сливен“.

- **За SMS плащане:**

a. При мобилния оператор постъпва заявка от КЛИЕНТ за заплащане на паркирането. Съдържанието е *регистрационен номер* на МПС, което трябва да бъде таксувано, като буквите са изписани на кирилица/латиница.

b. Ако бъде изпратена буква на кирилица и тя е една от тези „А В Е К М Н О Р С Т У Х“ то тя се приема за нейния визуален еквивалент на латиница. Ако бъде изпратен различен символ от тези от А до Z, от а до z от 0 до 9 се премахва автоматично. Ако има нов ред или интервал в текста на съобщението, то той се премахва. Всичко да се преобразува в главни букви.

c. Приемайки SMS-а от мобилния оператор, системата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ изпраща заявка към системата на „Синя Зона Сливен“, уведомяваща че е пристигнала заявка за плащане.

d. Системата на „Синя Зона Сливен“ определя дали абонатът да бъде таксуван и съобщението, с което да бъде отговорено на подадения SMS и отговаря на оператора.

e. След което Операторът преминава към осъществяване на таксуването.

f. Системата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ трябва да отговори, дали таксуването е било успешно или не, и каква е била причината в случай на неуспех.

g. Система уведомява КЛИЕНТА за това дали заявката му за плащане е била успешна или не.

- **Гласова комуникация**

Всички входящи разговори към 1344, следва да бъдат пренасочени към сървър за обслужващ гласовите комуникации.

3.2. Описание на комуникацията:

3.2.1 Процес на заплащане

3.2.1.1 Сценарий „Първоначално таксуване”

- Крайният потребител изпраща SMS (Текст 1) с регистрационния номер на автомобила на 1344
- Системата проверява дали потребителят има наличен баланс

3.2.1.2 Сценарий „Успешно таксуване”

- Ако потребителят има баланс по сметка бива таксуван според тарифата на оператора и с добавената стойност
- Потребителят получава SMS (Текст 2) за успешно заплащане на престоя на паркиране
- Ако потребителят има недостатъчна наличност по сметката получава SMS с (Текст 2.1)

3.2.1.3 Сценарий „Продължаване на престоя”

- 5 мин. преди изтичане на престоя, потребителят получава SMS (Текст 3), известяващ за предстоящото изтичане на престоя и подканващ за изпращане на нов SMS (може да е празен)
- Потребителя изпраща нов SMS (Текст 1 или празен SMS) за удължаване на престоя
- Системата проверява дали потребителят има наличен баланс
- Ако потребителят има баланс по сметка бива таксуван според тарифата на оператора и с добавената стойност
- Потребителят получава SMS (Текст 2) за успешно заплащане на престоя на паркиране

3.2.1.4 Сценарий „Неуспешно таксуване”

- В случай, че потребителят няма баланс по сметка, системата изпраща SMS съобщение (Текст 4) до потребителя като го уведомява за неуспешния опит за плащане

3.2.1.5 Сценарий „Многократно таксуване”

- Потребителят изпраща няколко последователни SMS (Текст 1) с рег. номер на автомобила, с което акумулира времето за престоя на автомобила
- Системата проверява дали потребителят има наличен баланс
- Следва Сценарий „Успешно таксуване” или Сценарий „Неуспешно таксуване”

3.2.1.6 Сценарий „Празен SMS”

- Потребителят изпраща празен SMS

А/ в случай, че потребителят **Е** вече регистриран в базата данни за този кратък номер, при изпратен празен SMS ще бъде таксуван за регистрационния номер, който последно е използван и ще му бъде изпратен нотификационен SMS (Текст 2) за успешното заплащане

Б/ в случай, че потребителят **НЕ Е** регистриран в базата данни за този кратък номер, при изпратен празен SMS ще получи нотификационен SMS (Текст 5)

3.2.1.7 Сценарий „SMS изпратен извън часовете за таксуване на паркирането”

- потребителят изпраща SMS (Текст 1) с регистрационния номер на автомобила на 1344 извън часовете за таксуване на паркирането

- системата изпраща нотификационен SMS (Текст 6)

3.2.1.8 Сценарий „SMS изпратен след края на работното време.

- потребителят изпраща SMS (Текст 1) с регистрационния номер на автомобила на 1344 извън часовете за таксуване на паркирането
- системата изпраща нотификационен SMS (Текст 6)

3.2.1.9 Сценарий „SMS за предплащане, изпратен след 17:31ч., но преди началото на работното време за следващ ден”

- потребителят изпраща SMS (Текст 1.1) със знак “+” пред регистрационния номер на автомобила на 1344 извън часовете за таксуване на паркирането
- системата изпраща нотификационен SMS (Текст 2) потребителят бива таксуван, но с начален час работното време на „Синя зона Сливен“ (08:30ч).
- всеки следващ SMS удължава престоя на таксуване с 1 час

3.2.1.10 Сценарий „SMS изпратен в празнични дни (официално почивни дни

- потребителят изпраща SMS (Текст 1) с регистрационния номер на автомобила на 1344 извън часовете за таксуване на паркирането
- системата изпраща нотификационен SMS (Текст 10)

3.2.1.11 Сценарий „SMS изпратен при блокиран със скоба автомобил”

- при настъпило събитие и след регистрация от страна на оператор, системата изпраща нотификационен SMS (Текст 7)

3.2.1.12 Сценарий „SMS изпратен при сваляне на скоба от автомобил”

- при настъпило събитие и след регистрация от страна на оператор, системата изпраща нотификационен SMS (Текст 8)

3.2.1.13 Сценарий „SMS изпратен при репатриране на автомобил поради изтичане на работното време на зоната”

- при настъпило събитие и след регистрация от страна на оператор, системата изпраща нотификационен SMS (Текст 9)

3.2.1.14 Сценарий „SMS изпратен при технически проблеми”

- при настъпило събитие и след регистрация от страна на оператор, системата изпраща нотификационен SMS (Текст11)

3.2.1.15 Сценарий „SMS изпратен при технически проблеми при мобилен оператор”

- при настъпило събитие и след регистрация от страна на оператор, системата изпраща нотификационен SMS (Текст12)

3.2.2 Проверка за валидност.

3.2.3 Обработка на съобщението.

3.2.4 Съобщения до крайният потребител.

3.2.5 Текстове на съобщенията: Текстовете на тези SMS съобщения могат да се различават във времето в зависимост от обстоятелствата. Община Сливен получава функционалност, чрез която може да се сменят текстовете на съобщенията, часовите зони и празничните дни.

Текст 1 (Изпратен от потребителя)
A1234AB

Текст 1.1 (Изпратен от потребителя)
+A1234AB

Текст 2 (Получен от потребителя)
Uspeshno zaplatihte parkirane za CH1234HC do 10:00 na 05.05.2015. Ne nosim odgovornost za nepravilno izpraten registracionen nomer. (ili nepravilno parkiran avtomobil)

Текст 2.1 (Получен от потребителя)
Nedostatyczna nalichnost.

Текст 3 (Получен от потребителя)
Vremeto za parkirane na CH1234HC izticha v 11:00 na 05.05.2015. Izpratete nov SMS za da udyljite svoeto vreme.

Текст 4 (Получен от потребителя)
Plashtaneto ne e uspesno poradi lipsa na dostachna nalichnost po Vashata smetka.

Текст 5 (Получен от потребителя)
Molja izpratete SMS sadarzasht registrazionnia nomer na parkirania avtomobil.

Текст 6 (Получен от потребителя)
Parkiraneto e bezplatno v chasovete predi 8:30 i sled 17:30. SMS vi ne beshe taksuvan.

Текст 7 (Получен от потребителя)
Vashiat avtomobil be registriran v narushenie i mu e postavena skoba. Za poveche informacia telefon nomer 1344.

Текст 8 (Получен от потребителя)
Skobata vi e svalena ako prodalzhite prestoya molya izpratete SMS za taksuvane.

Текст 9 (Получен от потребителя)
Poradi iztichane na rabotното време на zonata vashiat avtomobil e repatriran. Za poveche informacia telefonen nomer 1344.

Текст 10 (Получен от потребителя)
V pochivni dni i vremeto izvyn rabotno време parkiraneto v Sinia Zona e bezplatno. Vashiat SMS ne be taksuvan.

Текст 11 (Получен от потребителя при технически проблеми)
Vashata zaiavka v momenta se obrabotva...

Текст 12 (Получен от потребителя при технически проблеми)

Ne moje da se izvarshi plashtane na parkirane poradi tehnicheski problemi. Blagodarim za razbiraneto.Molja parkirajte s talon.

3.3. СРОКОВЕ ЗА РАЗРЕШВАНЕ НА ВЪЗНИКНАЛИ ПРОБЛЕМИ

3.3.1 Начин на подаване на заявка – по предоставена от изпълнителя електронна поща чрез предварително изготвена и одобрена от двете страни бланка или по мобилен телефон. При подаване на заявката по мобилен телефон, при първа възможност, същата заявка се отразява и изпраща по електронната поща.

Всяко 5- то число на месеца Изпълнителя изготвя и изпраща на Възложителя общ доклад със заявените проблеми, разрешените проблеми, проблеми и задачи в процес на разрешаване.

3.3.2 Условия за отзоваване на Доставчика

3.3.3 Време за реакция след подаване на заявка от страна на клиента

Приоритети	Определение
Приоритет 1	Проблеми, предизвикващи невъзможност за използване на услугите
Приоритет 2	Проблеми, непречещи на цялостното функциониране на сървърите и използването на услугите описани в точка

3.3.4 Срокове за решаване на възникналите проблеми: В зависимост от приоритета се прилагат и различни срокове за решаване на възникналите проблеми:

- Време за реакция при регистриране на проблем (Mean Time To React, MTTRReact) – не по-малко от 5 минути и не повече от 10 минути;

Уточнение: Отговорното лице за спазване на този срок за реакция при регистриране на проблем е ръководителят на екипа.

- Време за отстраняване на регистриран проблем (Mean Time To Restore, MTTRRestore) – според таблицата:

- Приоритет 1 -----, но не по-малко от 1 час и не повече от 2 часа

- Приоритет 2 – -----, но не по-малко от 1 час и не повече от 4 часа