

Rīgā, 10.09.2026.

Protokola 2. pielikums

Skaidrojums Nr.1
par iepirkuma “Autoceļu nodevas informatīvā tālruņa apkalpošana”,
identifikācijas numurs CSDD 2026/59,
dokumentāciju

Nr.	Jautājums (citējot)	Komisijas atbilde/skaidrojums
1.	Vai nolikuma un Tehniskās specifikācijas prasībām atbilst tāds pakalpojuma izpildes modelis, kurā nakts stundās (piemēram, no plkst. 22:00 līdz 8:00) un oficiālajās svētku dienās ienākošie zvani angļu valodā tiek apstrādāti, izmantojot iepriekš saskaņotus standarta scenārijus un tekstus (skriptus), vienlaikus piedāvājot klientam fiksēt atzvanīšanas pieprasījumu (izveidot pieteikumu) darba laikā, ja klienta jautājums pārsniedz standarta scenāriju ietvarus?	<p>Nē, jautājumā aprakstītais pakalpojuma izpildes modelis neatbilst nolikumā un tehniskajā specifikācijā noteiktajām prasībām.</p> <p>Tehniskajā specifikācijā ir noteiktas vienotas prasības pakalpojuma pieejamībai, kvalitātei un funkcionalitātei visā pakalpojuma sniegšanas laikā, tostarp attiecībā uz klientu apkalpošanas pieejamību, zvanu apstrādi un saziņas nodrošināšanu noteiktajās valodās. No minētajām prasībām neizriet iespēja noteikt atšķirīgu pakalpojuma saturu, funkcionalitāti vai kvalitātes līmeni atkarībā no diennakts laika, nedēļas dienas vai svētku dienām.</p> <p>Komisija norāda, ka klientu apkalpošanas pakalpojums ir saistīts ar jautājumiem, kuru risināšana atsevišķos gadījumos ir nepieciešama nekavējoties, lai persona varētu nodrošināt normatīvo aktu prasībām atbilstošu dalību ceļu satiksmē. Ņemot vērā, ka autoceļu lietošanas nodevas nesamaksāšana vai nekorekta samaksa var radīt tiesiskas sekas, tostarp ierobežojumus dalībai ceļu satiksmē un administratīvās atbildības risku, tehniskajā specifikācijā noteiktais klientu apkalpošanas un atbalsta apjoms ir nodrošināms visā pakalpojuma sniegšanas laikā.</p> <p>Attiecīgi pretendents ir jānodrošina pakalpojuma sniegšana atbilstoši nolikumā un tehniskajā specifikācijā noteiktajām prasībām visā pakalpojuma sniegšanas laikā, neatkarīgi no diennakts laika vai kalendārās dienas.</p>