Anexa nr. 9 la Regulament

Cerințe tehnice

privind furnizarea soluțiilor digitale de plată prin aplicații mobile a tarifului de parcare utilizate pe domeniul public al municipiului

Preambul

Municipalitatea, în exercitarea prerogativelor sale de administrare a domeniului public, în concordanță cu strategie națională privind digitalizarea încasărilor locale, dorește să deschide accesul operatorilor privați interesați să furnizeze servicii digitale de plată a tarifelor de parcare, în condiții transparente și nediscriminatorii. Autoritate publică locală păstrează gestiunea parcărilor publice de pe domeniul public, reglementează și autorizează ca încasarea să fie furnizată de operatori privați în regim deschis. Modelul multi-operator va garanta servicii de calitate prin concurență liberă între furnizori, fără poziție dominantă dintre ei.

1. Funcționalități in timpul utilizării

1.1. Trebuie să fie posibil ca un conducător auto să descarce gratuit aplicația pentru parcare, indiferent de tipul dispozitivului digital folosit.
1.2. Costurile şi condiţiile de utilizare trebuie afişate clar. În special, trebuie să fie evident ce reprezintă tariful de parcare şi ce reprezintă eventuale servicii suplimentare.
1.3. Taxarea parcării trebuie să se facă conform tarifelor aprobate prin HCL.
1.4. Plata trebuie să fie legată de numărul de înmatriculare al vehiculului şi să funcționeze pentru structura plăcuțelor de înmatriculare din registrele rutiere din România sau din registrele similare din alte țări.
1.5. Furnizorul trebuie să poată oferi cel puţin metodele de plată: SMS şi card bancar.

2. Tichet de parcare

2.1. Atunci când o sesiune de parcare este pornită, utilizatorul trebuie să primească informaţii despre sesiunea curentă printr-un tichet de parcare. Tichetul poate fi, de exemplu, afişat sub forma unei casete de informaţii despre parcarea în curs sau ca mesaj text.
2.2. Scopul tichetului de parcare este ca utilizatorul să fie informat corect despre condiţiile sesiunii de parcare. În cazul unei achiziţii refuzate, trebuie specificat clar că achiziția nu a fost finalizată şi motivul refuzului.
2.3. La confirmarea parcării, trebuie afişate cel puţin următoarele informaţii:

- Zona/Oraşul
- Numărul de înmatriculare
- Data şi ora
- Valabil până la (data şi ora)
- Tariful de parcare
- Costuri pentru eventuale taxe suplimentare
- Durata parcării

Informațiile despre achizițiile efectuate de persoane fizice şi juridice trebuie să includă detalii despre procesul de încheiere a tranzacției.

2.4. Abonamentele lunare sau pe mai multe zile trebuie să fie disponibile.

3. Zonare şi tarife

3.1. Municipalitatea furnizează lista zonelor de parcare (A, B şi C) pe care furnizorul trebuie să le utilizeze.
3.2. Municipalitatea are dreptul de a modifica sau uniformiza zonele sau tarifele, iar furnizorul trebuie să implementeze aceste modificări în termen de maxim 10 zile lucrătoare sau la data convenită de către părți. Același termen se aplică și în cazul introducerii de noi zone de parcare.

4. Reclamații din partea utilizatorilor

4.1. Furnizorul gestionează reclamaţiile, în consultare cu municipalitatea, privind funcționarea aplicației de plată ale tarifelor de parcare.
4.2. Ca regulă generală, furnizorul aplicației de parcare este responsabil pentru eventualele cereri de despăgubire venite din partea utilizatorilor.

5. Semnalizare şi informarea consumatorilor

5.1. Furnizorul trebuie să informeze în mod constant municipalitatea cu privire la condiţiile şi serviciile suplimentare oferite conducătorilor auto. Municipalitatea are dreptul de a publica aceste informaţii pe site-ul său pentru a facilita accesul utilizatorilor.
5.2. Municipalitatea va fi responsabilă de crearea unei informări unitare şi clare pentru utilizatorii parcărilor. Pe acest material informativ, toți furnizorii care au semnat un contract vor avea posibilitatea de a-și afișa brandurile și ofertele în condiții egale. Informațiile generale vor fi afișate pe partea municipalității a panoului de semnalizare. În funcţie de existența zonelor, informațiile pot fi generale sau specifice fiecărui furnizor.
5.3 Designul şi dezvoltarea panourilor de informare se vor face în consultare cu furnizorii contractați. În caz de neînțelegeri, municipalitatea are decizia finală.
5.4. Furnizorii trebuie să contribuie, în mod solidar, la costurile de producere a semnalizărilor, la solicitarea municipalității. Designul trebuie să permită adăugarea a încă 1-2 furnizori suplimentari. Necesitatea reînnoirii semnalizării trebuie discutată cu furnizorii existenți înainte de luarea unei decizii.
5.5. Dacă numărul furnizorilor contractați se modifică, municipalitatea şi furnizorii trebuie să convină împreună asupra unei noi soluții. Principiul de bază este ca fiecare furnizor să beneficieze de o suprafață egală.

6. Tarife, taxe şi zone

6.1. Consiliul Local al municipiului stabilește tarifele pentru utilizarea locurilor de parcare. Municipalitatea poate ajusta tarifele pe durata contractului, iar furnizorul are obligația să actualizeze gratuit aceste tarife.

7. Serviciul clienți şi suport

7.1. Serviciul clienți trebuie să fie deservit de personal cu cunoştinţe foarte bune despre serviciu şi capabil să comunice fluent în limba română, maghiară şi engleză. Toate nevoile şi întrebările obișnuite ale utilizatorilor trebuie să poată fi rezolvate prin suport.
7.2. Furnizorul trebuie să asigure un serviciu clienți disponibil cel puţin în următorul program:

- Zile lucrătoare: 08:00 – 18:00

În afara acestor intervale, utilizatorii trebuie să poată accesa suportul printr-o secțiune întrebări frecvente (FAQ)
7.3. Furnizorul trebuie să poată furniza municipalității statistici privind numărul de cazuri primite, timpul de răspuns şi tipul solicitărilor.
Datele de contact ale furnizorului vor fi publicate pe site-ul municipalității, pentru a facilita contactul publicului cu serviciul clienți, şi pot fi afișate şi pe alte platforme desemnate de municipalitate.

8. Control şi monitorizare a parcării

8.1. Operatorul desemnat de către municipalitate pentru monitorizarea parcărilor publice cu plată, cu supravegherea respectării regulilor de utilizare şi aplicarea măsurilor prevăzute Regulament trebuie să poată verifica dacă tariful de parcare a fost plătită, utilizând dispozitive mobile sau terminale portabile, indiferent de software-ul folosit pentru emiterea amenzilor,
8.2. Operatorul desemnat trebuie să poată vizualiza în timp real toate sesiunile de parcare valide, într-o funcţie de căutare. Detaliile afișate trebuie să includă cel puţin:

- Numărul de înmatriculare al vehiculului
- Perioada de valabilitate

8.3. Municipalitatea trebuie să poată vizualiza tranzacțiile în timp real printr-o interfață web uşor de utilizat sau un instrument similar, care să afișeze evenimentele curente şi istoricul complet pentru întreaga perioadă contractuală.

9. Instruire

9.1. Furnizorul trebuie să ofere gratuit, în mod continuu, instruire şi informare personalului relevant din cadrul municipalității, pentru a asigura o gestionare eficientă a serviciilor.

10. Disponibilitate şi funcționare

10.1. Sistemele şi informațiile trebuie să fie disponibile cel puţin în limba română, maghiară şi engleză.
Furnizorul trebuie să asigure interfețe pentru plata digitală a taxelor de parcare prin:

- aplicație mobilă
- SMS

10.2. Serviciul trebuie să fie compatibil cu toate platformele şi să poată fi adaptat la viitoare actualizări.

10.3. Furnizorul este responsabil pentru operarea şi întreținerea sistemului pe întreaga durată a contractului. Toate actualizările disponibile trebuie oferite gratuit municipalității.

10.4. Dacă municipalitatea implementează o aplicație proprie/soluţie de tip HUB pentru monitorizarea parcărilor publice cu plată, furnizorul trebuie să se conecteze la aceasta şi să transmite date în timp real printr-un API dedicat.

10.5. Sistemele trebuie să fie disponibile 24/7, pe tot parcursul anului, cu un nivel de disponibilitate de cel puţin 99%, calculat pe o perioadă de şase luni. Întreruperile cauzate de factori externi, care nu țin de furnizor, nu vor fi considerate defecțiuni ale serviciului. Furnizorul trebuie să poată furniza documentație care să demonstreze conformitatea cu aceste cerințe, la solicitarea municipalității.