

Vortāla lietošanas un pieteikumu risināšanas apraksts
VORTĀLA LIETOŠANA UN PIETEIKUMU RISINĀŠANA APRAKSTS

1. MĒRĶIS

Informēt Izpildītāju un Lietotājus par to tiesībām un pienākumiem nodrošināt Pasūtītāja, t.i. VNĪ Pieteikumu apstrādi Vortālā.

2. DOKUMENTĀ LIETOTO TERMINU UN SAĪSINĀJUMU SKAIDROJUMS

- 2.1. Izpildītājs** – uzņēmējs, kurš apņemas veikt darbus vai sniegt pakalpojumus
- 2.2. KVS** – kvalitātes vadības sistēma
- 2.3. Lietotājs** – Vortāla lietotājs, Izpildītāja pārstāvis, kurš autorizējies Vortāla lietošanai.
- 2.4. Objekta lietotājs** – juridiska vai fiziska persona, kura lieto Objektu, vai jebkurš sabiedrības loceklis.
- 2.5. Pasūtītājs** – valsts akciju sabiedrība “Valsts nekustamie īpašumi”.
- 2.6. Pieteikums** – Objekta lietotāja, Pasūtītāja vai Izpildītāja konstatēta problēma, avārijas situācija vai cita ar ēkas un teritorijas (objekta) uzturēšanas darbu nepieciešamība, kas ir reģistrēta Vortālā un par kuru Izpildītājs ir informēts e-pasta vēstulē.
- 2.7. Risinātāja vadītājs** – līgumā norādītā Izpildītāja kontaktpersona.
- 2.8. Risinātājs** – Izpildītāja diennakts atbalsta dienests, kas lieto Vortālu un nodrošina Pieteikuma risināšanu.
- 2.9. VNĪ** – valsts akciju sabiedrība “Valsts nekustamie īpašumi”
- 2.10. VNĪ klientu atbalsts** – Pasūtītāja diennakts atbalsta dienests, bezmaksas tālrunis 80002000, e-pasta adrese atbalsts@vni.lv.
- 2.11. Vortāls** – Pasūtītāja uzturēts un administrēts elektroniskais apstrādes pašapkalpošanās rīks tīmekļa vietnē mans.vni.lv, kas nodrošina Pieteikumu iesniegšanu un saņemšanu.

3. ATBILDĪBA

- 3.1.** Risinātājam ir pienākums patstāvīgi veikt saņemto Pieteikumu apstrādi un virzību Vortālā, t.i., paņemt tos izpildē vai atgriezt tos Pasūtītājam, ja tie nav deleģēti saskaņā ar līgumu, virzīt Pieteikumu uz atrisināšanu, norādot paveiktos darbus objektā, kā arī veikt piezīmes par Pieteikuma risināšanas gaitu, izmantojot uzdevumu funkcionalitāti, nodot Pieteikumā norādītajiem atbildīgajiem Pasūtītāja darbiniekiem dokumentus saskaņošanai.
- 3.2.** Risinātāja vadītājam ir pienākums sekot līdzi Risinātājam risināšanā nodoto Pieteikumu virzībai Vortālā, nodrošināt to savlaicīgu izpildi, pārliecināties, ka Risinātāji tos ir paņēmuši izpildē, kā arī nekavējoties iesaistīties to Pieteikumu risināšanā, par kuriem ir saņemts VNĪ klienta atbalsta kavējuma paziņojums, lai nodrošinātu to atrisināšanu vai atbilstošu virzības apstrādi šajā dokumentā noteiktajā kārtībā.

4. APRAKSTS

4.1. Vortāla darbība

- 4.1.1.** Pasūtītājs nodrošina Risinātājam Vortāla video apmācību, kā arī nepieciešamo atbalstu Pieteikumu apstrādei Vortālā.

- 4.1.2. Izpildītājs ne vēlāk kā trīs darba dienu¹ laikā pēc līguma un/ vai vienošanās par Vortāla lietošanu noslēgšanas iesniedz Pasūtītājam formu KVS F 411 “Vortāla lietošanas pieteikumu”, norādot personas, kurām nepieciešams nodrošināt piekļuvi Vortālam:
 - 4.1.2.1. Risinātāja vadītāju – Izpildītāja līguma kontaktpersonu (vārds, uzvārds, tālrunis, e-pasta adrese);
 - 4.1.2.2. Risinātāju – diennakts atbalsta dienestu (tālrunis, e-pasta adrese);
 - 4.1.2.3. Lietotāju (vārds, uzvārds, e-pasta adrese).
- 4.1.3. VNĪ klientu atbalsts trīs darba dienu laikā pēc līguma un/ vai vienošanās par Vortāla lietošanu noslēgšanas un KVS F 411 “Vortāla lietošanas pieteikumu” saņemšanas, nosūta paroli uz Vortāla lietošanas pieteikumā norādīto/-ajām e-pasta adresi/-ēm.
- 4.1.4. Izpildītājs nodrošina, ka Lietotājs Vortālā strādā ar unikālu paroli, pēc kuras ir iespējams izsekot Lietotāja darbības. Izpildītājs ir atbildīgs par Vortāla piekļuves identifikatoru un paroles slepenības nodrošināšanu un viņam ir saistošas visas darbības, kas veiktas Vortālā, izmantojot Izpildītāja piekļuves identifikatorus un paroles. Izpildītāja identifikatoru un paroles nodošana citai personai ir uzskatāma par Izpildītāja pilnvarojumu šai personai darboties Izpildītāja vārdā. Izpildītājs nekavējoties ziņo Pasūtītājam par atklātiem drošības pārkāpumiem.
- 4.1.5. Izpildītājam ir pienākums savlaicīgi, bet ne vēlāk kā vienas darba dienas laikā informēt VNĪ klientu atbalstu, nosūtot e-pasta vēstuli uz e-pasta adresi atbalsts@vni.lv:
 - 4.1.5.1. par visām izmaiņām Risinātāja, Risinātāja vadītāja vai Lietotāju datus;
 - 4.1.5.2. par nepieciešamību dzēst Risinātāja, Risinātāja vadītāja vai Lietotāju kontu, ja personai zudis tiesiskais pamats lietot Vortālu (piemēram, pārtrauktas darba tiesiskās attiecības).
- 4.1.6. Pasūtītājs veic personas datu dzēšanu Pasūtītāja KVS N 11 “Vortāla lietošanas noteikumi” noteiktajā termiņā un kārtībā.
- 4.1.7. Izpildītājs apzinās un piekrīt, ka Vortālā saglabātā informācija un/vai izdruka no Vortāla ir pietiekoši elektroniskie pierādījumi, lai Pasūtītājs pierādītu Izpildītāja darbību vai bezdarbību.

4.2. Pieteikumu apstrāde

- 4.2.1. Izpildītājs nodrošina diennakts atbalsta dienestu Pieteikumu saņemšanai un apstrādei, norādot tālruņa numuru un e-pasta adresi, kas sasniedzama 24 stundas diennaktī, 7 dienas nedēļā.
- 4.2.2. Ja Objekta lietotājs vēršas tieši pie Izpildītāja ar konstatētu problēmu objektā, tad Izpildītāja pienākums ir informēt Objekta lietotāju par problēmu pieteikšanas kārtību, izmantojot VNĪ klientu atbalstu.
- 4.2.3. Risinātājam pēc Pieteikuma saņemšanas jāiepazīstas ar Pieteikumā norādīto problēmu un, izmantojot Vortālu, Pieteikums ir jāpaņem risināšanā vai arī jāinformē VNĪ klientu atbalsts, ka Pieteikums tiek pieņemts risināšanā, ne vēlāk kā:
 - 4.2.3.1. vienas stundas laikā avārijas gadījumā;
 - 4.2.3.2. vienas darba dienas laikā visos pārējos gadījumos.

¹ Darba dienas Vortāla lietošanas un pieteikumu risināšanas apraksta ietvaros ir dienas no pirmdienas līdz piektdienai (ieskaitot).

- 4.2.4. Ja Risinātājs konstatē, ka viņam novirzītais Pieteikums nav Izpildītāja kompetencē vai neatbilst līguma noteikumiem, vai arī Pieteikumā ir norādīta nepilnīga/nesaprotama informācija, Risinātājs nekavējoties informē VNĪ klientu atbalstu, bet ne vēlāk kā:
- 4.2.4.1. vienas stundas laikā avārijas gadījumā;
- 4.2.4.2. vienas darba dienas laikā visos pārējos gadījumos.
- 4.2.5. Ja Pieteikumu nav iespējams atrisināt maksimālajā atrisināšanas termiņā, tad Risinātājs vienas darba dienas laikā, bet ne vēlāk kā 12 stundas pirms plānotā Pieteikuma atrisināšanas laika, informē VNĪ klientu atbalstu par nepieciešamību noteikt citu Pieteikuma maksimālo atrisināšanas termiņu, pamatojot termiņa pagarināšanas nepieciešamību.
- 4.2.6. Risinātajam avārijas gadījumā ir jāizvērtē Pieteikums un ne vēlāk kā vienas stundas² laikā:
- 4.2.6.1. jāveic objekta apsekošana, lai novērstu vai lokalizētu avāriju vai bīstamību;
- 4.2.6.2. jānoskaidro avārijas iemesli un sekas, un jālemj par tālāko rīcību.
- 4.2.7. Risinātajam pēc avārijas lokalizācijas vai novēršanas ir jāinformē VNĪ klientu atbalstu par veiktajiem avārijas lokalizācijas vai novēršanas pasākumiem objektā. Ja avārija nav lokalizēta vai novērsta noteiktā laikā, tad Pasūtītājam ir tiesības piesaistīt trešo pusi avārijas situācijas novēršanai un šādā gadījumā rēķins par avārijas situācijas novēršanu tiek nosūtīts Izpildītājam un Izpildītāja pienākums ir to apmaksāt.
- 4.2.8. Ja Izpildītājs pēc avārijas lokalizācijas konstatē, ka neatliekami ir nepieciešams veikt finansiālus ieguldījumus, neapturot darbus, Izpildītājs vienas darba dienas laikā no Pieteikuma reģistrācijas brīža veic šādus pienākumus:
- 4.2.8.1. sastāda defektu aktu, minot iespējamās izmaksas un defektu novēršanas laiku, un remontdarbu tāmi;
- 4.2.8.2. iesniedz Vortālā defektu aktu un remontdarbu tāmi, pievienojot tās pie konkrētā Pieteikuma, un izveido uzdevumu NĪ pārvaldniekam saskaņošanai.
- 4.2.9. Risinātajam jāatrisina Pieteikums atbilstoši tā kritiskumam un 1.tabulā norādītajam maksimālajam atrisināšanas termiņam, kas ir norādīts saņemtajā Pieteikumā.

1.tabula

Kritiskums	Maksimālais atrisināšanas termiņš no Pieteikuma reģistrācijas brīža Vortālā
Avārija:	lokalizācija vai novēršana ne vēlāk kā 3 (trīs) stundas ³
Post-avārija:	pilnīga novēršana ne vēlāk kā 3 (trīs) darba dienas ⁴
Steidzami:	novēršana ne vēlāk kā 3 (trīs) darba dienas
Normāli:	novēršana ne vēlāk kā 10 (desmit) darba dienas

- 4.2.10. Vortāla lietošanas un pieteikumu risināšanas apraksta 1.tabulā norādīto kritiskumu skaidrojums:

² Termiņš var tikt noteikts atšķirīgs, ņemot vērā pakalpojuma veidu.

³ Tas ir, jebkurā diennakts laikā 7 dienas nedēļā.

⁴ Maksimālais atrisināšanas termiņš nedrīkst būt ilgāks nekā to nosaka ārējie normatīvie akti (piemēram, ugunsdzēsības ūdensapgādes sistēmas bojājumus novērš pēc iespējas īsākā laikposmā, bet ne vēlāk kā 48 stundu laikā pēc bojājuma konstatēšanas brīža).

- 4.2.10.1. Avārija - par avāriju uzskatāma situācija, kuras rezultātā var tikt radīts apdraudējums vai kaitējums cilvēka veselībai un dzīvībai, nekustamajam īpašumam, tajā skaitā: nekustamā īpašuma būtiska, pēkšņa stāvokļa pasliktināšanās; daļēja vai pilnīga nekustamā īpašuma vai tā daļas bojāeja; būtisks apdraudējums trešo personu īpašumam, mantai, iekārtām vai pilnīgs objekta telpu/objekta lietošanas iespēju zudums;
- 4.2.10.2. Post-avārija - Pieteikuma risināšanas posms pēc avārijas lokalizēšanas, kas joprojām paredz, ka Pieteikumam ir augsts kritiskums un augsts risks avārijas situācijai. Šo statusu Vortāls piešķir automātiski;
- 4.2.10.3. Steidzami - nozīmīga problēma, kas izraisa sistēmas funkcionalitātes zudumus - traucējumu, kļūdu vai tās nekorektu darbību, un/vai var radīt būtisku kaitējumu Pasūtītāja reputācijai;
- 4.2.10.4. Normāli – visi pārējie gadījumi, tajā skaitā Pasūtītāja pieteiktie papildus darbi.
- 4.2.11. Risinātājam pēc Pieteikuma atrisināšanas - ne vēlāk kā vienas stundas laikā, bet nepārsniedzot Pieteikumam noteikto maksimālo atrisināšanas termiņu, ir jāaktualizē Pieteikuma statuss Vortālā. Pieteikums tiek uzskatīts par atrisinātu brīdī, kad Risinātājs Pieteikumam Vortālā piešķir statusu "Atrisināts".
- 4.2.12. Ja tiek kavēts Pieteikumā noteiktais maksimālais atrisināšanas termiņš, Pasūtītājs automātiski e-pasta vēstulē informē Risinātāju un Risinātāja vadītāju par kavējumu. Eskalācijas procesā, ja Pieteikums ilgstoši netiek risināts, Pasūtītājs nosūta paziņojumu uz Izpildītāja oficiālo saziņas e-pasta adresi, kas norādīta līguma rekvizītu sadaļā.
- 4.2.13. Pieteikumu apstrādes kārtība ir noteikta Vortāla lietošanas un pieteikumu risināšanas apraksta 2.tabulā.

2. tabula

Pieteikuma statuss	Kādos gadījumos Pieteikuma statuss tiek piemērots	Kurš veic izmaiņas Pieteikuma statusā	Kurš Pieteikuma statusu redz Vortālā
Pieteikts/ identifikācija	Pieteikums ir saņemts un reģistrēts Vortālā (tam ir piešķirts Nr.); Pieteikums ir apstrādes/precizēšanas statusā un nav nodots risināšanā.	VNĪ klientu atbalsts	VNĪ klientu atbalsts
Risināšana	Pieteikums ir apstrādāts un nodots risināšanā, t.i., Pieteikumam ir piešķirts Risinātājs un noteikts Pieteikuma maksimālais atrisināšanas termiņš.	VNĪ klientu atbalsts	VNĪ klientu atbalsts Risinātājs Risinātāja vadītājs
Nodots risināšanā	Pieteikumam ir piešķirts Risinātājs un Risinātājs ir saņēmis e-pastu par Pieteikuma piešķiršanu. Risinātājs no savas puses nav apstiprinājis, ka pieņem Pieteikumu risināšanā. Risinātājs iepazīstas ar Pieteikumu un pārliecinās, ka ir pieejama visa nepieciešamā informācija un, ka spēs to atrisināt	VNĪ klientu atbalsts	VNĪ klientu atbalsts Risinātājs Risinātāja vadītājs

	Pieteikuma maksimālajā atrisināšanas termiņā. Risinātājam ir tiesības atgriezt Pieteikumu VNĪ klientu atbalstam, ja Pieteikums nav Izpildītāja kompetencē vai neatbilst līguma noteikumiem.		
Paņemts risināšanā	Pieteikums ir pieņemts risināšanā no Risinātāja puses, tādējādi apstiprinot, ka Pieteikumā ir pieejama visa nepieciešamā informācija un, ka Risinātājs spēs to atrisināt Pieteikuma maksimālajā atrisināšanas termiņā.	Risinātājs	VNĪ klientu atbalsts Risinātājs Risinātāja vadītājs
Pārņemts risināšanā	Pieteikumu ir pārņēmis risināšanā Risinātāja vadītājs, kurš ar Pieteikuma pārņemšanas brīdi kļūst par Pieteikuma Risinātāju.	Risinātāja vadītājs	VNĪ klientu atbalsts Risinātājs Risinātāja vadītājs
Atrisināts	Pieteikums ir pilnībā atrisināts.	Risinātājs	VNĪ klientu atbalsts Risinātājs Risinātāja vadītājs
Atcelts	Pieteikums nav aktuāls un/vai tas ir atcelts no Objekta lietotāja, Izpildītāja vai Pasūtītāja puses. Pieteikuma risināšanas gaitā, Pasūtītājam ir tiesības atcelt tos Pieteikumus, kuru turpmāka risināšana nav nepieciešama, šajos gadījumos Pasūtītājs informē visas Pieteikumā iesaistītās puses. Risinātājs redz šos Pieteikumus Vortālā pie atceltajiem Pieteikumiem. Risinātājam ir iespēja atcelt Pieteikumu tikai sazinoties ar VNĪ klientu atbalstu, kurš izvērtē iemeslus un pēc nepieciešamības veic Pieteikuma atcelšanu.	VNĪ klientu atbalsts	VNĪ klientu atbalsts Risinātājs Risinātāja vadītājs
Iesaldēts uz laiku	Pieteikuma risināšanas gaitā, Pasūtītājam ārēju apstākļu dēļ ir tiesības atlikt Pieteikuma risināšanu uz noteiktu laiku (sezonalitāte, laika apstākļi utt.), šajos gadījumos Pasūtītājs informē visas Pieteikumā iesaistītās puses. Risinātājs redz šos Pieteikumus Vortālā pie atceltajiem Pieteikumiem. Risinātājam ir iespēja atlikt Pieteikumu izpildi uz noteiktu laiku, sazinoties ar VNĪ klientu atbalstu, kas izvērtē pamatojumu un pēc nepieciešamības veic Pieteikuma atlikšanu uz noteiktu laiku.	VNĪ klientu atbalsts	VNĪ klientu atbalsts

Pagarināts	Pamatotu iemeslu dēļ Pieteikumam ir pagarināts maksimālais atrisināšanas termiņš.	VNĪ klientu atbalsts	VNĪ klientu atbalsts Risinātājs
Atgriezts risināšanā	Pieteikums statusā “Atrisināts” tiek mainīts uz statusu “Risināšana”. Ja kāda no iesaistītajām pusēm ir iebildusi pret saņemto risinājumu (piemēram, tas nav bijis kvalitatīvs vai tas nav īstenots pilnā apmērā), tad Pieteikums ir atgriezts Risinātājam atkārtotai risināšanai.	VNĪ klientu atbalsts	VNĪ klientu atbalsts Risinātājs