**VORTĀLA LIETOŠANA UN PIETEIKUMU RISINĀŠANA**

1. **Mērķis**

Informēt izpildītāju, risinātāju, risinātāja vadītāju un lietotājus par to tiesībām un pienākumiem, nodrošinot pieteikumu apstrādi vortālā.

**2. Dokumentā lietoto terminu un saīsinājumu skaidrojums:**

* 1. **izpildītājs** – uzņēmējs, kurš apņemas veikt darbus un/vai sniegt pakalpojumus;
	2. **kritiska problēma** – NĪ radies negaidīts, būtisks apdraudējums NĪ, klientiem, NĪ lietotājiem vai trešajām pusēm. Neatliekams problēmas risinājums ir svarīgs pakalpojuma nodrošināšanai klientiem/NĪ lietotājiem un kaitējuma nepieļaušanai VNĪ reputācijai un tēlam (detalizētāks apraksts 4.3.1.1. punktā);
	3. **KVS** – kvalitātes vadības sistēma;
	4. **lietotājs – vortāla lietotājs, izpildītāja pārstāvis, kurš autorizējies vortāla lietošanai;**
	5. **NĪ** – VNĪ īpašumā, valdījumā vai pārvaldībā esošs nekustamais īpašums;
	6. **pieteikums** – vortālā reģistrēta NĪ lietotāja, pasūtītāja vai izpildītāja konstatēta apsaimniekošanas problēma, kas klasificēta vienai apsaimniekošanas jomai un sfērai par vienu konkrētu problēmu viena NĪ ietvaros;
	7. **risinātāja vadītājs** – līgumā norādītā izpildītāja kontaktpersona, kura seko līdzi risinātājam risināšanā nodoto pieteikumu virzībai un savlaicīgas izpildes nodrošināšanai;
	8. **risinātājs** – izpildītāja diennakts atbalsta dienests, kas lieto vortālu un nodrošina pieteikuma risināšanu;
	9. **VNĪ,** arī **pasūtītājs** – valsts akciju sabiedrība “Valsts nekustamie īpašumi”;
	10. **VNĪ klientu atbalsts** – pasūtītāja diennakts atbalsta komanda, kas ir atbildīga par pieteikumu saņemšanu, izmantojot bezmaksas informatīvo tālruni 80002000 un e-pastu atbalsts@vni.lv, kā arī par saņemto pieteikumu reģistrēšanu;
	11. **vortāls** – pasūtītāja uzturēts un administrēts elektroniskais pieteikumu apstrādes pašapkalpošanās rīks tīmekļa vietnē [mans.vni.lv](https://mans.vni.lv/).

**3. Atbildība**

* 1. **Risinātajam ir pienākums** patstāvīgi veikt saņemto pieteikumu apstrādi un virzību vortālā saskaņā ar piešķirtajām tiesībām, t. i.:
		1. pieteikumu risināšanas gaitā fiksēt paveiktos darbus, veicot piezīmes vortāla sadaļā “Piezīmes/notikumi” un pievienojot foto fiksāciju un saistošos dokumentus sadaļā “Dokumenti un faili”;
		2. nodot par pieteikumu atbildīgajiem pasūtītāja darbiniekiem dokumentus saskaņošanai vortāla sadaļā “Uzdevumi”;
		3. ne vēlāk kā vienas stundas laikā pēc pieteikuma atrisināšanas, bet nepārsniedzot pieteikumam noteikto maksimālo atrisināšanas termiņu, piešķirt pieteikumam statusu “Atrisināts” un norādīt paveikto sadaļā “Risinājums”.

Ja pamatotu iemeslu dēļ pieteikuma izpildes statusa aktualizēšana vortālā patstāvīgi nav iespējama, risinātāja pienākums ir nekavējoties par statusu informēt VNĪ klientu atbalstu. Gadījumi, kad vortāls nestrādā vai strādā ar traucējumiem, neatbrīvo risinātāju no pienākuma veikt pieteikumu izpildi, nepārsniedzot pieteikumiem noteikto atrisināšanas laiku, un sniegt aktuālo pieteikumu statusu informāciju VNĪ klientu atbalstam.

* 1. **Risinātāja vadītājam ir pienākums** sekot līdzi risinātājam risināšanā nodoto pieteikumu virzībai vortālā, pārliecinoties, ka risinātājs nodrošina savlaicīgu pieteikumu izpildi, kā arī nekavējoties iesaistīties to pieteikumu risināšanā, kuriem ir iestājies risināšanas laika kavējums, lai nodrošinātu to atrisināšanu vai atbilstošu virzības apstrādi.

**4. Apraksts**

* 1. **Vortāla darbība:**
		1. pasūtītājs nodrošina risinātājam nepieciešamo atbalstu pieteikumu apstrādei vortālā;
		2. izpildītājs ne vēlāk kā trīs darba dienu laikā pēc līguma un/vai vienošanās par vortāla lietošanu noslēgšanas iesniedz pasūtītājam aizpildītu formu Nr. KVS F 411 “Vortāla lietošanas pieteikums”, norādot personas, kurām nepieciešams nodrošināt piekļuvi vortālam:
			1. risinātāja vadītājs – izpildītāja līguma kontaktpersona par risinātāju atbildīgā izpildītāja persona (vārds, uzvārds, tālrunis, e-pasta adrese);
			2. risinātājs – diennakts atbalsta dienests pieteikumu saņemšanai un apstrādei, kas sasniedzams 24 stundas diennaktī, septiņas dienas nedēļā (tālrunis, e-pasta adrese);
			3. lietotājs/-i – persona/-as, kas apstrādā pieteikumus vortālā (vārds, uzvārds, e-pasta adrese);
		3. VNĪ klientu atbalsts trīs darba dienu laikā pēc līguma un/vai vienošanās par vortāla lietošanu noslēgšanas un formas Nr. KVS F 411 “Vortāla lietošanas pieteikums” saņemšanas nosūta paroli uz vortāla lietošanas pieteikumā norādīto/-ajām e-pasta adresi/-ēm;
		4. izpildītājs nodrošina, ka risinātāja vadītājs, risinātājs un lietotājs/-i vortālā strādā ar unikālu paroli, pēc kuras ir iespējams izsekot veiktās 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;
		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:
			1. par visām izmaiņām risinātāja, risinātāja vadītāja vai lietotāja/-u datos;
			2. par nepieciešamību dzēst risinātāja, risinātāja vadītāja vai lietotāja/-u kontu/-us, ja personai/-ām zudis tiesiskais pamats lietot vortālu (piemēram, pārtrauktas darba tiesiskās attiecības);
		6. pasūtītājs dzēš personas datus pasūtītāja noteikumos Nr. KVS N 11 “Vortāla lietošanas noteikumi” noteiktajā termiņā un kārtībā;
		7. izpildītājs apzinās un piekrīt, ka vortālā saglabātā informācija un/vai izdruka no vortāla ir pietiekams elektroniskais pierādījums, lai pasūtītājs pierādītu izpildītāja darbību vai bezdarbību.
	2. **Pieteikumu apstrāde:**
		1. izpildītājs nodrošina diennakts atbalsta dienestu pieteikumu saņemšanai un apstrādei, norādot tālruņa numuru un e-pasta adresi, kas sasniedzama 24 stundas diennaktī, septiņas dienas nedēļā;
		2. 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:
			1. vienas stundas laikā pieteikumam ar kritiskumu “kritiski”;
			2. vienas kalendāra dienas laikā visos pārējos gadījumos;
		3. ja pieteikumu nav iespējams atrisināt maksimālajā atrisināšanas termiņā, tad risinātājs nekavējoties informē VNĪ klientu atbalstu par nepieciešamību noteikt citu pieteikuma plānoto atrisināšanas termiņu, pamatojot termiņa pagarināšanas nepieciešamību:
			1. pieteikumam ar kritiskumu “kritiski” risināšanas termiņa pagarinājums nav iespējams;
			2. pieteikumam ar kritiskumu “post-kritiski”, “steidzami” un “normāli” vienas kalendāra dienas laikā no pieteikuma izveides laika, bet ne vēlāk kā 12 stundas pirms sistēmas aprēķinātā atrisināšanas laika (formulējums neattiecas uz pieteikumiem, kuri tiek pagarināti);
		4. risinātājs kritiskas problēmas gadījumā izvērtē pieteikumu un ne vēlāk kā vienas stundas laikā (termiņš var tikt noteikts atšķirīgs, ņemot vērā pakalpojuma veidu):
			1. apseko NĪ, lai novērstu vai lokalizētu kritisku problēmu vai tās radītu bīstamību;
			2. noskaidro kritiskās problēmas iemeslus un sekas, lemj par tālāko rīcību;
		5. risinātājs pēc kritiskas problēmas lokalizācijas vai novēršanas informē VNĪ klientu atbalstu par veiktajiem lokalizācijas vai novēršanas pasākumiem NĪ. Ja kritiska problēma nav lokalizēta vai novērsta noteiktā laikā, tad pasūtītājam ir tiesības piesaistīt trešo pusi tās novēršanai. Šādā gadījumā rēķins par kritiskas problēmas novēršanu tiek nosūtīts izpildītājam un izpildītāja pienākums ir to apmaksāt;
		6. ja risinātājs pēc kritiskas problēmas lokalizācijas konstatē, ka neatliekami ir nepieciešami finansiāli ieguldījumi, neapturot darbus, risinātājs vienas kalendāra dienas laikā no pieteikuma reģistrācijas brīža izstrādā aktu un remontdarbu tāmi, kā tas paredzēts starp izpildītāju un VNĪ noslēgtajā līgumā, izstrādāto aktu un remontdarbu tāmi pievieno vortālā pie pieteikuma un izveido uzdevumu NĪ pārvaldniekam saskaņošanai.
	3. **Pieteikumu kritiskumi**

1. tabula

|  |  |
| --- | --- |
| **Kritiskums**  | **Maksimālais atrisināšanas termiņš** **no pieteikuma reģistrācijas brīža vortālā** |
| **Kritiski:****Post-kritiski**: | lokalizācija vai novēršana ne vēlāk kā trīs stundās[[1]](#footnote-2)pilnīga novēršana ne vēlāk kā trīs kalendāra dienās[[2]](#footnote-3) |
| **Steidzami**: | novēršana ne vēlāk kā trīs kalendāra dienās |
| **Normāli**: | novēršana ne vēlāk kā 14 kalendāra dienās |

* + 1. risinātajam pieteikumu risina atbilstoši tā kritiskumam un 1. tabulā norādītajam maksimālajam atrisināšanas termiņam. Vortāla lietošanas un pieteikumu risināšanas apraksta 1. tabulā norādīto kritiskumu skaidrojums:
			1. **kritiski** – ja tas atbilst vismaz vienai no zemāk minētajām pazīmēm:
				1. apdraudējums vai kaitējums cilvēka veselībai un dzīvībai;
				2. apdraudējums NĪ –NĪ stāvokļa būtiska, pēkšņa pasliktināšanās, NĪ vai tā daļas daļēja vai pilnīga bojāeja;
				3. būtisks apdraudējums trešo personu īpašumam, mantai, iekārtām;
				4. telpu/NĪ lietošanas iespēju pilnīgs zudums klientam;
				5. neatliekams problēmas risinājums ir būtiski svarīgs pakalpojuma nodrošināšanai klientam/NĪ lietotājiem un kaitējuma nepieļaušanai VNĪ reputācijai un tēlam;
			2. **post-kritiski** – izveidojas automātiski visiem lokalizētiem kritiskiem pieteikumiem;
			3. **steidzami** – ja tas atbilst vismaz vienai no zemāk minētajām pazīmēm:
				1. kritiska situācija vēl nav iestājusies, bet, ja problēma netiks steidzami novērsta, tuvākajā laikā tā var iestāties;
				2. nozīmīga problēma, kas rada diskomfortu, traucējumu, bet tā, nevienu neapdraudot, var tikt novērsta tuvāko dienu laikā;
				3. var radīt būtisku kaitējumu VNĪ reputācijai;
				4. pastāv risks zaudēt klientu;
			4. **normāli** – visos pārējos gadījumos;
		2. risinātājs ne vēlāk kā vienas stundas laikā pēc pieteikuma atrisināšanas, bet nepārsniedzot pieteikumam noteikto maksimālo atrisināšanas termiņu, aktualizē pieteikuma statusu vortālā. Pieteikumu uzskata par atrisinātu brīdī, kad pieteikumam vortālā ir piešķirts statuss “Atrisināts”;
		3. ja tiek kavēts pieteikumā noteiktais maksimālais atrisināšanas termiņš, pasūtītājs automātiski e-pasta vēstulē informē risinātāju par kavējumu. Eskalācijas procesā, ja pieteikums ilgstoši netiek risināts, pasūtītājs nosūta kavējuma paziņojumu risinātāja vadītājam, kā arī uz izpildītāja oficiālo saziņas e-pasta adresi, kas norādīta līguma rekvizītu sadaļā;
		4. pasūtītājam ir tiesības pieprasīt risinātājam paveikto darbu foto fiksāciju. Šādos gadījumos risinātāja pienākums ir pirms pieteikuma statusa “Atrisināts” piešķiršanas pievienot foto fiksāciju un saistošos dokumentus pie atbilstošā pieteikuma vortāla sadaļā “Dokumenti un faili”;
		5. pieteikumu apstrādes kārtība un veiktās izmaiņas risinātājam, risinātāja vadītājam un/vai lietotājam/-iem piešķirtām vortāla tiesībām ir noteiktas un tiek atjaunotas vortāla sadaļā “Informācija”: “Vortāla noteikumi” un “Vortāla lietošana”.
1. Tas ir, jebkurā diennakts laikā, septiņas dienas nedēļā. [↑](#footnote-ref-2)
2. Maksimālais atrisināšanas termiņš nedrīkst būt ilgāks par ārējos normatīvajos aktos noteikto (piemēram, ugunsdzēsības ūdensapgādes sistēmas bojājumus novērš pēc iespējas īsākā laika posmā, bet ne vēlāk kā 48 stundu laikā pēc bojājuma konstatēšanas brīža). [↑](#footnote-ref-3)