LĪGUMS Nr._____
Par Sabiedrības pakalpojumu pašizmaksas noteikšanas un finanšu datu analīzes sistēmas Microstrategy tehnisko uzturēšanu un konfigurācijas darbu veikšanu
(Izpildītāja līguma reģ. Nr. LIG-INFO-2016-01)

Rīgā 2016. gada __. _____

Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „InfoStrategy”, reģistrācijas Nr. 40103985279 (turpmāk - Izpildītājs), kuru uz statūtu pamata pārstāv valdes locekle Jekaterina Gončarova, no vienas puses,

un

Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Rīgas Austrumu klīniskā universitātes slimnīca”, reģistrācijas Nr. 40003951628 (turpmāk - Pasūtītājs), kuru uz statūtu pamata pārstāv valdes priekšsēdētāja Anita Slokenberga, valdes loceklis Viesturs Boka un valdes loceklis Kaspars Plūme no otras puses,

kopā tekstā sauktas Puses, pamatojoties uz Pasūtītāja rīkotā iepirkuma „Sabiedrības pakalpojumu pašizmaksas noteikšanas un finanšu datu analīzes sistēmas Microstrategy tehniskā uzturēšana un konfigurācijas darbu veikšana”, id. Nr. RAKUS 2016/42M, rezultātiem, vienojas un noslēdz doto līgumu (turpmāk tekstā – Līgums) par sekojošo

1. LĪGUMA PRIEKŠMETS

1.1. Izpildītājs uzņemas sniegt Sabiedrības pakalpojumu pašizmaksas noteikšanas un finanšu datu analīzes sistēmas Microstrategy (turpmāk – Pašizmaksas risinājums) tehniskās uzturēšanas un konfigurācijas pakalpojumus (turpmāk – Uzturēšanas pakalpojumi).

1.2. Pašizmaksas risinājuma Uzturēšanas pakalpojumi ietver:

1.2.1. kļūdu labošanu, kas radušās Pašizmaksas risinājumā un kas ir kā neatbilstības Pasūtītāja sākotnējām Pašizmaksas risinājuma prasībām;

1.2.2. ja Pasūtītājam ir sadarbības līgums ar Pašizmaksas platformas izstrādātāju Microstrategy (tupmāk Ražotājs), tad tiek nodrošināts pirmā līmeņa atbalsts platformas kļūdu gadījumā – tiek izpētīta problēma un, ja ir iespēja bez Ražotāja iesaistīšanas problēmu atrisināt, problēma tiek atrisināta. Ja nepieciešams iesaistīt Ražotāju, tiek pieteikta problēma Ražotājam. Ja labojums tiek piegādāts ar Labojumfailu (Hotfix), tad tiek sniegts atbalsts Labojumfaila uzstādīšanā.

1.2.3. izstrādes un konfigurācijas darbu veikšanu un ar to saistīto konsultāciju un atbalsta sniegšanu, lai pēc Pasūtītāja pieprasījuma atbalstītu lietotājus, papildinātu vai veiktu izmaiņas Pašizmaksas risinājumā, ņemot vērā, ka vienā gadā šo darbu apjoms kopumā nepārsniedz 100 (viens simts) stundas (visā Līguma darbības periodā – 200 (divi simti) stundas);

1.2.4. bezmaksas telefonisku un/vai e-pastu konsultāciju un palīdzības sniegšanu saistībā ar Pašizmaksas risinājuma izmantošanu;

1.2.5. Pašizmaksas risinājuma lietotāju pārvaldi un administrēšanu;

1.2.6. Ikdienas ielādes procesu monitoringu;

1.2.7. Pašizmaksas risinājuma programmatūras uzlabojumu un jaunas versijas uzstādīšanu pēc pasūtītāja pieprasījuma;

1.2.8. Pašizmaksas risinājuma pielāgošanu RVS HORIZON un IS Ārstu birojs izmaiņām un atjauninājumiem;

1.2.9. datu ielādes procesu, no datu avotiem (RVS HORIZON, IS Ārstu birojs esošā apjomā, kā arī datu transformāciju un korektu atspoguļošanu atskaitēs, datu pieejamības nodrošināšanu datu analīzei Pašizmaksas risinājuma gala lietotājiem uzturēšana;

1.2.10. datu ielādes monitoringu un kontroli Pašizmaksas risinājumā, nodrošinot automātisku paziņojumu saņemšanu Pasūtītāja norādītajā e-pastā, ja notikusi kļūda datu ielādē;

1.2.11. reakciju uz saņemtu ziņojumu no Pasūtītāja vai trešās puses sistēmu izstrādātāja par izmaiņām trešo pušu sistēmās, kas ietekmē Pašizmaksas risinājuma darbību un rezultātu;

1.2.12. piekļuvi Klienta atbalsta sistēmai (http://atbalsts.infostrategy.lv), kurā Pasūtītājs piesaka Pašizmaksas risinājuma kļūdas un attālinātos darbus. Pašizmaksas risinājuma kļūdas un attālinātos darbus Pasūtītājs piesaka saskaņā ar Klienta atbalsta sistēmas instrukciju (Līguma Pielikums Nr.2). Pasūtītājs Pašizmaksas risinājuma kļūdas un attālinātos darbus ir tiesīgs pieteikt arī pa tālruni un/vai e-pastu.

1.2.13. reakciju uz Klienta atbalsta sistēmā reģistrētiem pieteikumiem, kā arī pa tālruni un/vai e-pastā saņemtiem pieteikumiem 8h laikā (darba dienās no 9:00 līdz 18:00) no pieteikuma reģistrācijas/saņemšanas brīža;

1.2.14. attālināta pieslēguma tehnisku uzturēšanu Pasūtītāja lietotajam Pašizmaksas risinājumam saskaņā ar Pielikumu Nr.1, lai Pasūtītājam būtu iespēja saņemt šī Līguma 1.2.8. punktā minēto pakalpojumu;

1.2.15. nozīmēt atbildīgo konsultantu par risinājuma uzturēšanu, kas veic darbus attālināti;

1.2.16. sadarbību ar Pasūtītājam izdalītu konkrētu projekta vadītāju.

1.3. Izpildītājs pēc Pasūtītāja pieprasījuma un par Līguma Pielikuma Nr.3 2.punktā noteikto samaksu veic izstrādes un konfigurācijas darbus un sniedz ar to saistītas konsultācijas, kas pārsniedz Līguma 1.2.3.apakšpunktā noteikto kopējo laika apjomu gadā (turpmāk tekstā - Papildus darbi).

1.4. Par Līguma 1.3. punktā minētajiem Papildus darbiem Puses vienojas rakstiski. Vienošanās tiek noteikts veicamo darbu saturs un apjoms, izpildes termiņš, veicamo darbu cena atbilstoši Līguma Pielikumā Nr.3 2.punktā noteiktajam, sniedzamo pakalpojumu izpildes rezultāti, tehniskās prasības, kā arī citi noteikumi un nosacījumi, kurus kāda no Pusēm uzskata par būtiskiem un otra Puse tam ir piekritusi. Līguma darbības laikā Papildus darbu apjoms nedrīkst pārsniegt 200 stundas.

1.5.Pēc izstrādes un konfigurācijas darbu pabeigšanas Izpildītājs iesniedz Pasūtītājam attiecīgo nodevumu, pievienojot tam nodošanas-pieņemšanas aktu.

1.6.Pasūtītājs 10 (desmit) dienu laikā no darbu nodošanas – pieņemšanas akta saņemšanas pieņem nodevumu un nosūta Piegādātājam parakstītu darbu nodošanas – pieņemšanas aktu (attiecībā uz nodevumiem dokumentu formā – arī parakstītus dokumentus), vai motivētu darbu pieņemšanas atteikumu.

1.7.Ja Līguma 1.6.punktā noteiktajā termiņā Pasūtītājs nav nosūtījis Piegādātājam parakstītu darbu nodošanas – pieņemšanas aktu vai motivētu darbu pieņemšanas atteikumu, tad tiek uzskatīts, ka Pasūtītājam iesniegtais darbu nodošanas – pieņemšanas akts ir abpusēji parakstīts vienpadsmitajā dienā pēc tā iesniegšanas Pasūtītājam.

1.8.Šī Līguma 1.2. un 1.3.punktā noteikto konsultāciju, izstrādes un konfigurāciju darbu ietvaros izmantotais stundu skaits tiek uzskaitīts un apstiprināts Klienta atbalsta sistēmā (http://atbalsts.infostrategy.lv).

1.9.Izpildītājam Pašizmaksas risinājuma uzturēšanai ir jāizmanto MicroStrategy platforma un pēc Pasūtītāja pieprasījuma jānodrošina iespēja nepieciešamības gadījumā veikt darbus pārejai uz jaunākas versijas MicroStrategy. Izpildītājam Pašizmaksas risinājuma kā datu bāzes vadības sistēma ir jāizmanto MS SQL un no Microstrategy programmatūras puses jānodrošina iespēja nepieciešamības gadījumā veikt darbus pārejai un pielāgošanai uz jaunākas versijas MS SQL. Izpildītājam Pašizmaksas risinājuma kā ETL programmatūras platformu ir jāizmanto Pentaho Kettle un jānodrošina iespēja nepieciešamības gadījumā veikt darbus pārejai uz jaunākas versijas Pentaho Kettle.

1.10. Uzturēšanas pakalpojumu sniegšanas laikā, Puses ievēro sekojošo:

1.10.1. Izpildītājs atbild par Līguma 1.nodaļā noteikto pakalpojumu kvalitatīvu sniegšanu. Izpildītājs neatbild par trešo pušu izstrādātajās datu avotu sistēmās esošo datu kvalitāti un pieejamību;

1.10.2. Pasūtītājam ir pienākums ziņot Izpildītājam par izmaiņām datu avotu sistēmās, kas ietekmē datu kvalitāti un datu ielādes procesu.

2. UZTURĒŠANAS PAKALPOJUMA CENA un APMAKSAS KĀRTĪBA

2.1. Maksimālā Līguma summa Līguma darbības laikā ir līdz **30160,00 EUR (trīsdesmit tūkstoši viens simts sešdesmit eiro un 00 centi)** bez pievienotās vērtības nodokļa (turpmāk – PVN), tajā skaitā:

2.1.1. maksa par Līguma 1.2. punktā minētajiem Uzturēšanas pakalpojumiem - līdz 20160,00 EUR (divdesmit tūkstoši viens simts sešdesmit eiro un 00 centi) bez PVN;

2.1.2. summa, kas paredzēta samaksai par Līguma 1.3. punktā minētajiem Papildus darbiem – līdz 10000 EUR (desmit tūkstoši eiro un 00 centi) bez PVN.

2.2. Par 1.2.punktā noteiktajiem Uzturēšanas pakalpojumiem Pasūtītājs veic samaksu Izpildītājam reizi mēnesī 840,00 EUR (astoņi simti četrdesmit eiro un 00 centi) bez PVN apmērā par iepriekšējā mēnesī sniegtajiem Uzturēšanas pakalpojumiem. Maksājumu Pasūtītājs veic 60 (sešdesmit) dienu laikā pēc pieņemšanas-nodošanas akta abpusējas parakstīšanas un Izpildītāja rēķina saņemšanas.

2.3. Par Līguma 1.3. punktā minētajiem Papildus darbiem (atbilstoši veikto Papildus darbu apjomam un Līguma Pielikuma Nr.3 2.punktā noteiktajai cenai) Pasūtītājs veic samaksu Izpildītājam 60 (sešdesmit) dienu laikā pēc nodošanas-pieņemšanas akta abpusējas parakstīšanas un Izpildītāja rēķina saņemšanas.

2.4. Savstarpējos norēķinos Puses piemēro norēķinu brīdī spēkā esošo Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteikto PVN likmes apmēru. PVN izmaiņu gadījumā Puses jauno PVN likmi piemēro ar datumu, no kura tā stājas spēkā. PVN izmaiņu gadījumā Līguma summa bez PVN nevar tikt grozīta.

3. NEPĀRVARAMA VARA

3.1. Puses tiek atbrīvotas no atbildības par pilnīgu vai daļēju Līguma saistību neizpildi, ja un kad šāda neizpilde ir notikusi nepārvaramas varas (Force Majeure) apstākļu iestāšanās rezultātā pēc Līguma parakstīšanas dienas kā posts vai nelaime, kuru Pusēm nebija iespējams ne paredzēt, noslēdzot šo Līgumu, ne izvairīties vai novērst to rezultātus ar saprātīgiem līdzekļiem. Šāds Force Majeure ietver sevī apstākļus, kuri izriet ārpus Pušu kontroles un atbildības (dabas katastrofas, ūdens plūdi, ugunsnelaime, zemestrīce un citas stihiskas nelaimes, kā arī karš un kara darbība, streiki, jauni valsts un pašvaldību normatīvie akti un citi apstākļi, kurus Puses nevarēja paredzēt vai saprātīgi novērst).

3.2. Pusei, kas nokļuvusi Force Majeure apstākļos, bez kavēšanās, bet ne vēlāk kā 3 (trīs) darba dienu laikā pēc Force Majeure iestāšanās rakstiski jāinformē par to otrā Puse. Ziņojumam jāpievieno izziņa, ko izsniegusi kompetenta iestāde un kas satur minēto apstākļu apstiprinājumu un raksturojumu. Ar rakstisku vienošanos Puses apliecinās, vai šādi Force Majeure apstākļi traucē vai padara Līguma saistību izpildi par neiespējamu, kā arī izlems līgumsaistību turpināšanas (vai izbeigšanas) būtiskos jautājumus, un pievienos šim Līgumam. Puse, kas neievēro šo noteikumu, zaudē tiesības atsaukties uz nepārvaramas varas apstākļiem kā uz Līguma saistību neizpildes vai nepienācīgas izpildes pamatu.

3.3. Ja minēto apstākļu dēļ Līgums nedarbojas ilgāk par 1 (vienu) kalendāro mēnesi, tad katrai Pusei ir tiesības atteikties no tālākas Līguma saistību izpildes. Šajā gadījumā neviena Puse nevar prasīt zaudējumu, kas radušies Līguma izbeigšanas rezultātā, atlīdzību otrai Pusei.

4. LĪGUMA DARBĪBAS UN UZTURĒŠANAS PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS TERMIŅŠ

4.1. Līgums stājas spēkā 2016.gada 1.jūlijā un ir spēkā līdz 2018.gada 30.jūnijam.
4.2. Līgumā paredzētie Uzturēšanas pakalpojumi tiek uzsākti līdz ar šī Līguma darbības sākumu. Izpildītājam ir tiesības pārtraukt sniegt Uzturēšanas pakalpojumus, ja Pasūtītājs Līgumā noteiktajā termiņā nav veicis uzturēšanas maksas maksājumu. Tādā gadījumā Uzturēšanas pakalojumu sniegšana tiek atsākta pēc uzturēšanas maksas kārtējā maksājuma saņemšanas.

5. IZMAIŅAS LĪGUMĀ UN LĪGUMA IZBEIGŠANA

5.1. Jebkuri strīdi tiek risināti savstarpēji vienojoties. Ja šāda vienošanās netiek panākta, strīds tiek izskatīts Latvijas Republikas tiesā saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.
5.2. Jebkura Puse var vienpusējā kārtā atkāpties no Līguma, par to rakstveidā brīdinot otru Pusi 3 (trīs) mēnešus iepriekš.
5.3. Jebkuri šī Līguma grozījumi vai papildinājumi ir saistoši abām Pusēm tikai tad, ja tie noformēti rakstveidā un ir abu Pušu (Pušu pilnvaroto pārstāvju) parakstīti.Vienošanās, papildinājumi un grozījumi, kas skar šo Līgumu, kļūst par tā neatņemamu sastāvdaļu.
5.4. Pusēm ir pienākums atlīdzināt otrai Pusei nodarītos tiešos zaudējumus, kas radušies Līgumā ietverto saistību izpildes vai nepienācīgās izpildes dēļ.

6. CITI NOTEIKUMI

6.1. Puses nav tiesīgas pilnīgi vai daļēji nodot šajā Līgumā noteiktās tiesības un pienākumus trešajām personām bez otrās Puses rakstiskas piekrišanas.
6.2. Pušu reorganizācija nevar būt par pamatu Līguma vienpusējai izbeigšanai. Gadījumā, ja kāda no Pusēm tiek reorganizēta, Līgums paliek spēkā un tā noteikumi ir saistoši Puses saistību pārņēmējam.
6.3. Savstarpējās Pušu attiecības vai jautājumi, kas nav atrunāti šajā Līgumā, tiek risināti saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.
6.4. Ja normatīvo aktu izmaiņu gadījumā kāds no Līguma noteikumiem zaudē spēku, tad Līgums nezaudē spēku tā pārējos punktos, un šādā gadījumā Pusēm ir pienākums piemērot Līgumu atbilstoši Latvijas Republikā spēkā esošo normatīvo aktu prasībām.
6.5. Puses apņemas bez otras Puses iepriekšējas rakstiskas piekrišanas neizpaust informāciju par otru Pusi, ko tā ieguvusi Līguma izpildes gaitā, izņemot gadījumus, kad šī informācija ir publiski pieejama.
6.6. Ja kādai no Pusēm tiek mainīta atrašanās vieta, banku rekvizīti, tad tā 5 (piecu) darba dienu laikā rakstiski paziņo par to otrai Pusei.
6.7. Saistības izriet no Līguma un strīda gadījumā risināmas saskaņā ar šo Līgumu un Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.
6.8. Līguma teksts sastādīts latviešu valodā uz 5 (piecām) lapām 2 (divos) eksemplāros, no kuriem viens glabājas pie Pasūtītāja, bet otrs pie Izpildītāja. Līgumam ir pievienoti:
1.pielikums: Attālinātā pieslēguma nodrošināšanas kārtība uz 1 (vienas) lapas;
2.pielikums:Klienta atbalsta sistēmas (InfoStrategy atbalsts) lietošanas instrukcija uz 8 (astoņām) lapām;
3.pielikums: Finanšu piedāvājums uz 1 (vienas) lapas.
6.9. Pušu atbildīgās personas:
6.9.1. No Pasūtītāja puses:
Larisa Auzāne – Ekonomikas daļas vadītāja, tel. 67303101, e-pasts: larisa.auzane@aslimnica.lv

Jānis Bole – Ekonomikas daļas vadītājas vietnieks, tel. 67303142, e-pasts: janis.bole@aslimnica.lv

6.9.2. No Izpildītāja puses: Pāvels Gončarovs – Projekta vadītājs, tel. 26394860, e-pasts adrese pavels.goncarovs@infostrategy.lv

7. PUŠU JURIDISKĀS ADRESES UN REKVIZĪTI

IZPILDĪTĀJS:

„InfoStrategy" SIA
Reģ. Nr. 40103985279
PVN numurs: LV40103985279
Adreses- Enerģētiķu iela 7-63 Salaspils,
LV – 2121, Latvijas Republika
Tel. +371 29331762
IBAN konts LV32HABA0551041608949
AS „Swedbank"

_____
/Jekaterina Gončarova/
2016.gada ___._____

PASŪTĪTĀJS :

SIA „Rīgas Austrumu klīniskā universitātes slimnīca"
Reģ. Nr. 40003951628
PVN reģ. LV40003951628
Adrese – Hipokrāta iela 2, Rīga, LV-1038,
Latvijas Republika
Tel. +371 6704 2400
Fakss +371 6704 2786
IBAN konts LV24HABA0001407045805
AS „Swedbank"

_____
/ Anita Slokenberga /

_____
/ Viesturs Boka /

_____
/Kaspars Plūme /
2016.gada ___. _____

Pielikums Nr.1
pie 2016.gada __._____ līguma Nr._____

Attālinātā pieslēguma nodrošināšanas kārtība

1. Pēc līguma parakstīšanas SIA InfoStrategy tehniskais serviss sazinās ar Pasūtītāju un izveido attālināto pieslēgumu Pasūtītāja datu bāzei. Pasūtītājs sniedz informāciju Izpildītājam par viņam pieņemamākā un atbilstošākā attālinātā pieslēguma izveides un uzturēšanas nosacījumiem, norādot:
   1.1. Attālinātā pieslēguma veidu:
      a. pie datubāzes;
      b. pie terminālservera;
      c. pie lietotāja datora ar iespēju vienlaicīgi Pasūtītājam un Izpildītāja speciālistam redzēt ekrānu;
   1.2. Izmantojamo programmatūru, kas nodrošinās attālinātā pieslēguma darbību:
      a. Tāda nav nepieciešama;
      b. VPN (Virtual Privat Network) klients;
      c. IPSEC (Internet Protocol Security) tunelis;
2. pieslēgums nepieciešams šādiem Pasūtītāja serveriem: sistēmas aplikāciju serveris 10.64.0.13 un sistēmas DBVS serveris 192.168.42.26. Savukārt No sistēmas DBVS servera ir jānodrošina pieslēgums pie ĀB DBVS un Horizon DBVS serveriem, 10.64.0.180 (DB testab3) un 10.64.0.157\INST02 (DB ftgwin) atbilstoši.
3. Izmaiņu pieteikšanai, Izpildītājs ir noteicis šādu kārtību - Pasūtītāja puses atbildīgais informē Izpildītāja atbildīgo elektroniski uz e-pastu pavels.goncarovs@infostrategy.lv par izmaiņām attālinātā pieslēguma pieejas uzstādījumos. Izpildītājs 5 darba dienu laikā no elektroniskā paziņojuma saņemšanas veic izmaiņas attālinātā pieslēguma pieejas uzstādījumos pie Izpildītāja, lai Izpildītāja speciālistiem būtu nodrošināta attālinātā piekļuve.
4. Ja Pasūtītājs nav laicīgi paziņojis Izpildītājam par izmaiņām attālinātā pieslēguma pieejas uzstādījumos, kas liedz Izpildītājam attālinātu piekļuvi attālinātu darbu veikšanai, Izpildītājs nenodrošina attālinātās konsultācijas izpildi.
5. Pasūtītājam tiek piešķirta pieeja Klienta atbalsta sistēmai (Infostrategy Atbalsts).
6. Izpildītājs sazinās ar Pasūtītāju, lai instruētu Pasūtītāja lietotājus par Klienta atbalsta sistēmas lietošanu.
7. Par Pasūtītāja datu bāzē uzkrātajiem un apstrādājamiem datiem ir atbildīgs Pasūtītājs (tajā skaitā par rezerves datu kopiju veidošanu un citiem ar datu drošību saistītiem jautājumiem).
8. Izpildītājs apņemas neizpaust trešajām personām konfidenciālu informāciju, ja tāda Izpildītājam kļūst pieejama veicot darbus, piekļūstot Pasūtītāja datu bāzei.
9. Par konfidenciālu tiek uzskatīta jebkura informācija, kura uzkrāta Pasūtītāja datu bāzē.



Klienta atbalsta sistēmas atbalsts.infostrategy.lv instrukcija

SIA InfoStrategy
2016. gads

Šo dokumentu vai tā daļas neatkarīgi no izmantojamajiem līdzekļiem nedrīkst reproducēt, pārraidīt, pārrakstīt, uzglabāt elektroniskā meklēšanas sistēmā vai tulkot kādā citā valodā bez iepriekš saņemtas SIA InfoStrategy atļaujas.

© SIA InfoStrategy, 2016. Visas tiesības aizsargātas

Satura rādītājs

1 PAR KLIENTU ATBALSTA SISTĒMU UN INSTRUKCIJU 10
2 KĀ PIESLĒGTIES ATBALSTS.INFOSTRATEGY.LV 10
3 LIETOTĀJU TIESĪBAS 11
4 DARBVIRSMA 11
5 PIETEIKUMI 12
5.1 Kādi pieteikumu tipi tiek lietoti? 12
5.2 Kādi statusi tiek lietoti? 12
5.3 Kā pieteikt pieteikumu? 12
5.4 Kādi lauki tiek lietoti?* 13
5.5 Kādas darbības var veikt ar pieteikumu? 13
5.6 Paziņojumi par notikumiem 14

Par Klientu atbalsta sistēmu un instrukciju

Klientu atbalsta sistēma (turpmāk tekstā – atbalsts.infostrategy.lv) ir paredzēta, lai starp klientu un SIA InfoStrategy atvieglotu savstarpējo komunikāciju par SIA InfoStrategy izplatīto sistēmu lietošanu. Sistēmas uzdevums ir nodrošināt klientam iespēju tiešsaistes režīmā reģistrēt konsultāciju vai kļūdas pieteikumus un sekot līdzi to izpildei.

Piekļūt sistēmai ir iespējams sekojot saitei- http://atbalsts.infostrategy.lv

atbalsts.infostrategy.lv ir osTicket.com produkts, kuru SIA InfoStrategy ir konfigurējis atbilstoši definētām procesu plūsmām. SIA InfoStrategy brīdina, ka sistēmas tulkojums vietām var būt nepilnīgs, proti, var parādīties informācija angļu valodā, kā arī procesu konfigurācija laika gaitā var mainīties.

Šīs instrukcijas mērķis ir aprakstīt būtiskākās un biežāk lietojamās funkcijas atbalsts.infostrategy.lv, lai ārējie sistēmas lietotāji varētu uzsākt darbu ar sistēmu. Vienlaikus iesakām nepieciešamības gadījumā izmantot arī http://osticket.com pieejamo dokumentāciju par atbalsts.infostrategy.lv lietošanu (informācija ir angļu valodā).

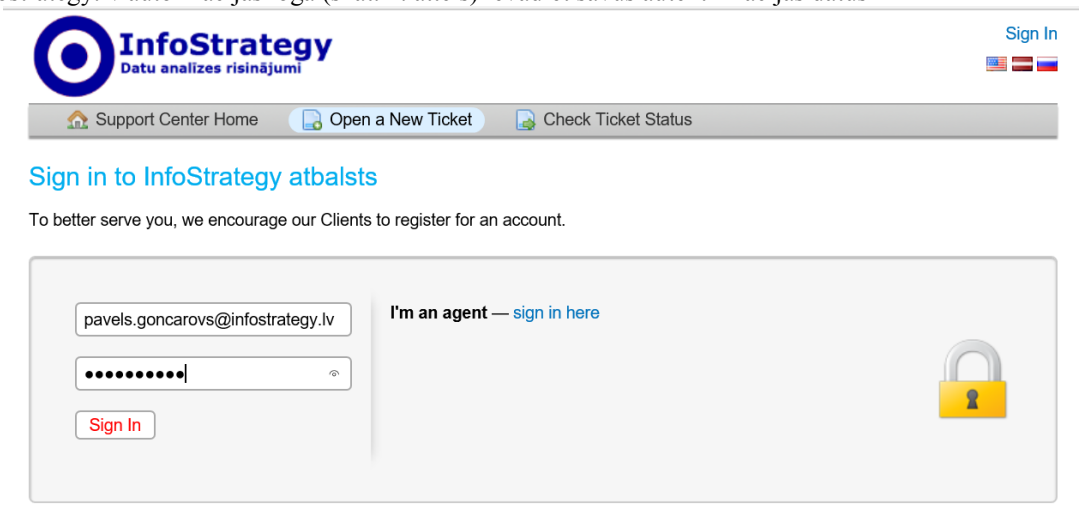
Palīdzība atbalsts.infostrategy.lv lietošanā:

- Rakstiet uz atbalsts@infostrategy.lv;
- Zvaniet uz telefonu 26394860;
- Jautājiet SIA InfoStrategy pārstāvjiem.

Kā pieslēgties atbalsts.infostrategy.lv

Lietojot interneta pārlūkus: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari un atveriet saiti: http://atbalsts.infostrategy.lv. Lai pieslēgties sistēmai ir nepieciešams uzklikšķināt uz **Sign In** hipersaiti, kas atrodas augšējā labajā stūrī.

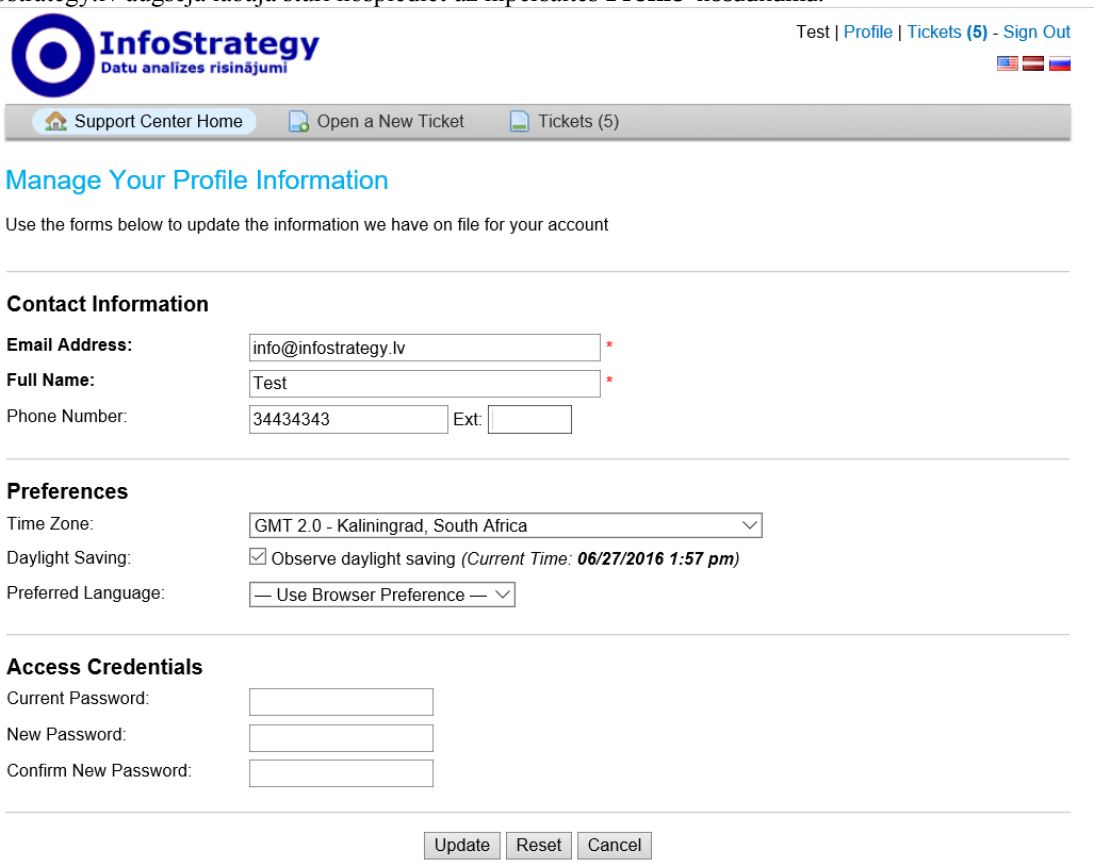
atbalsts.infostrategy.lv autorizācijas logā (skat.1 . attēls) ievadiet savus autentifikācijas datus



1. attēls. atbalsts.infostrategy.lv autorizācijas logs

Ja vēlaties mainīt paroli:

atbalsts.infostrategy.lv augšējā labajā stūrī nospiediet uz hipersaites **Profile** nosaukuma.



2. attēls. atbalsts.infostrategy.lv Lietotāja profils

Lietotāja profila logā ievadiet esošo paroli un divas reizes jauno paroli, tad nospiediet <Update> lai nomainīt paroli:

Ja esat aizmirsis paroli:

Nospiediet **Forgot My Password** saiti un izpildiet tālāk norādītās instrukcijas

Lietotāju tiesības

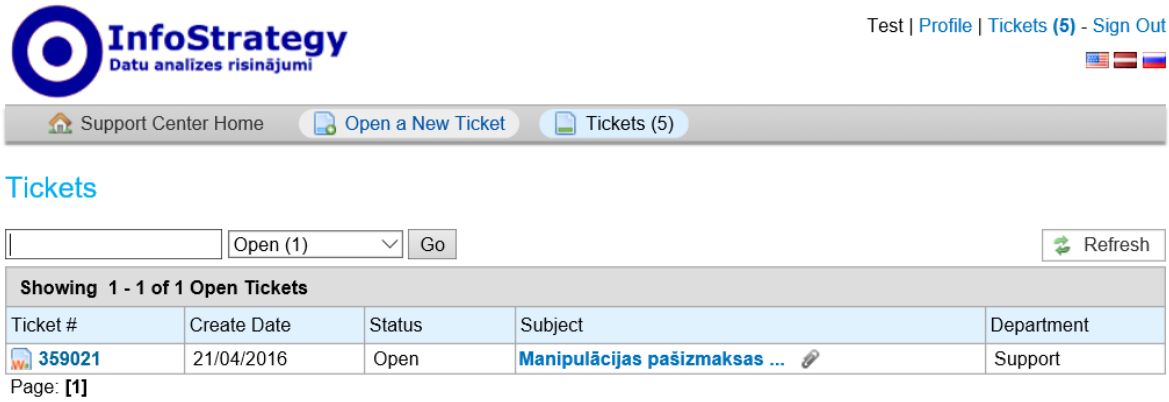
Organizācijas lietotājiem ir tiesības veidot, apskatīt un apstrādāt pieteikumus, atbilstoši plūsmai, kurus pieteicis jebkurš šīs organizācijas lietotājs.

Ja darba procesā nepieciešams papildināt sistēmas lietotāju loku, par to jāinformē SIA InfoStrategy, rakstot uz e-pastu atbalsts@infostrategy.lv vai kontaktējoties ar SIA InfoStrategy kontaktpersonu.

Tāpat jārīkojas gadījumos, kad kādam lietotājam piekļuve sistēmai vairs nav nepieciešama un konts jāslēdz.

Darbvirsma

Atbalsts.infostrategy.lv darbvirsma palīdz operatīvi un ērti strādāt ar pieteikumiem. Darbvirsma atveras uzreiz pēc pieslēgšanās atbalsts.infostrategy.lv.



3. attēls atbalsts.infostrategy.lv Klientu darbvirsma

Pieteikumi

Kādi pieteikumu tipi tiek lietoti?

Pieteikuma tips	Skaidrojums
Izmaiņu pieprasījums	Izmaiņas risinājumā, kas maina vai paplašina esošās sistēmas funkcionalitāti.
Kļūda	Problēmas programmatūrā vai risinājumā, kas apstādina, negatīvi ietekmē, rada neērtības sistēmas lietošanā.
Konsultācija	Pieteikumi, kas saistīti ar neskaidrībām vai nepieciešamo atbalstu par to, kā izmantot sistēmu. Tipiski, ka šie pieteikumi tiek atrisināti bez jaunas versijas/laidiena piegādes un nav radušies sistēmas ražotāja vai piegādātāja vainas dēļ.

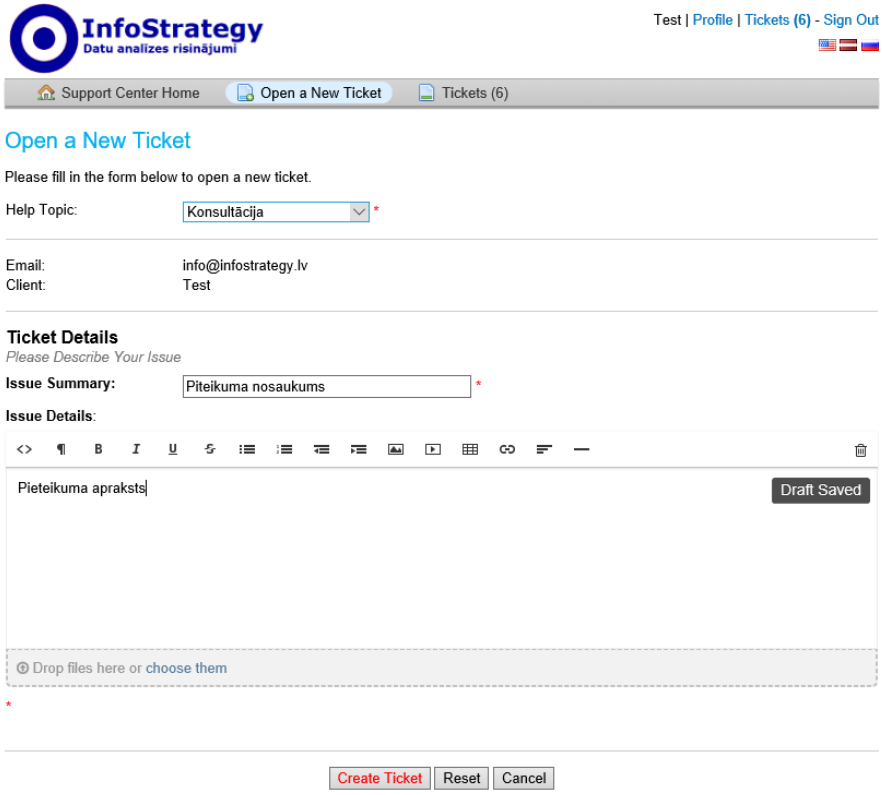
Jebkurš no pieteikumu tipiem var tikt mainīts uz citu, atbilstošu pieteikuma tipu. Piemēram, Kļūdas pieteikums var tikt pārvietots uz Konsultācijas pieteikumu. Tiesības pārvietot pieteikumus ir SIA InfoStrategy darbiniekiem.

Kādi statusi tiek lietoti?

Statuss	Skaidrojums	KĻŪDA	IZMAIŅU PIEPRASĪ-JUMS	KONSUL-TĀCIJA
Atvērts (Open)	Pieteikums ir pieteikts sistēmā. Notiek darbs pie pieteikuma risināšanas.	+	+	+
Atrisināts Resolved	Ir piedāvāts risinājums un nepieciešams, lai pieteicējs to akceptē	+	+	+
Slēgts (Closed)	Slēgts	+	+	+

Kā pieteikt pieteikumu?

atbalsts.infostrategy.lv augšējā daļā nospiediet uz hipersaites **Open a New Ticket** nosaukuma un ievadiet informāciju par pieteikumu.



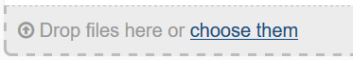
4. *attēls atbalsts.infostrategy.lv Pieteikuma izveidošana*

Kādi lauki tiek lietoti?

Lauka nosaukums	Skaidrojums
Apraksts (Issue Summary)	Pieteikuma nosaukums.
Atbildīgais	Persona, kurai nākamai ir jāveic darbība ar pieteikumu. Lauku maina SIA InfoStrategy statusu pārējās, kā arī komentēšanas laikā.
Atrisināja	Persona, kas atrisināja pieteikumu.
Detalizēts apraksts (Issue Details)	Maksimāli precīza un izsmeļoša informācija par pieteikuma saturu un būtību. Veidojot aprakstu vēlams atbildēt uz šādiem jautājumiem: Kāda ir problēmas būtība? Kādas darbības veicot tiek iegūta problēma? Kāds ir vēlamais risinājums? Aprakstu papildinoši ekrāna attēli vai citi faili arī ir ļoti vēlami.
Izveidots	Datums, kad pieteikums reģistrēts.
Mainīts	Datums, kad veiktas pēdējās izmaiņas pieteikumā, t.sk. komentāru pievienošana, pieteikuma saišu pievienošana u.c.
Pielikumi (Attachments)	Pievieno vienu vai vairākus failus. Faili tiek pievienoti pa vienam.
Pieteicējs (Client)	Persona, kura pieteica pieteikumu.
Tips (Help Topic)	Pie pieteikuma izveides izvēlētais pieteikuma tips. Lauku var mainīt SIA InfoStrategy, ja pieteikuma apstrādes laikā tiek konstatēts, ka pieteikuma saturs ir atbilstošāks citam tipam.

Kādas darbības var veikt ar pieteikumu?

Pogas apraksts	Pogas izskats	Skaidrojums
Izveidot		Izveidot pieteikumu.

Pogas apraksts	Pogas izskats	Skaidrojums
Opcija <Komentēt>		Opcija komentāru pievienošanai par pieteikumu. Komentārs pēc pievienošanas tiks attēlots kopējo komentāru sadaļā.
Poga/izvēlne <Pievienot datni>		Izmanto vienas vai vairāku datņu pievienošanai pieteikumam. Visas pieteikumam pievienotās datnes tiek attēlotas sadaļā <Pielikumi>.

Paziņojumi par notikumiem

Lai nodrošinātu maksimāli operatīvu reakciju uz reģistrēto pieteikumu, sistēmā iestrādāta automātiska ziņojumu nosūtīšana šādos gadījumos:
- jauna pieteikuma izveide – Atbildīgajam;
- jauna komentāra pievienošana, labošana, statusa maiņas, atbildīgā maiņa, komentāra labošana, pieteikuma tipa labošana – Atbildīgajam, Pieteicējam.

Pielikums Nr.3
pie 2016.gada __._____ līguma Nr._____

FINANŠU PIEDĀVĀJUMS

Nr. p.k.	Nosaukums	Ikmēneša cena EUR bez PVN	Cena par 24 (divdesmit četriem) mēnešiem EUR bez PVN
1	2	3	4
1.	**Regulārie sistēmas uzturēšanas pakalpojumi**	**840,00**	**20160,00**

Nr. p.k.	Nosaukums	Plānotais apjoms diviem gadiem	Cena par 1 (vienu) stundu EUR bez PVN	Cena par apjomu 2 (diviem) gadiem EUR bez PVN
1	2	3	4	5
2.	**Papildus darbi**	200 stundas	50,00	10000

Kopā EUR bez PVN uz 2 gadiem	**30160,00**