

## APKALPOŠANAS DIENESTA DARBĪBA

Saskaņā ar MK Nr. 96 noteikumiem "Nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu lietošanas kārtībai" komersantiem, kuri veic kases sistēmas apkalpošanu ir jābūt reģistrētiem Valsts Ieņēmumu Dienesta (turpmāk VID) vienotajā datubāzē. Kases sistēmas lietotājam savukārt, darbojoties Latvijas teritorijā ir jānoslēdz **apkalpošanas līgums** ar VID reģistrētu Apkalpojošo dienestu. Smarttek ir VID reģistrēts apkalpojošais dienests

Smarttek nosaka savu darbību darījumiem ar partneriem pēc sekojošām līgumu formām:

1. **Pirkuma un servisa pakalpojumu līgums** – līgums par preču pārdošanu un/vai pakalpojumu sniegšanu, kas noslēgts starp Smarttek un citu juridisko personu (turpmāk Lietotājs), sakarā ar preču vai pakalpojumu iegādi.
2. **Nomas un servisa pakalpojumu līgums** – līgums par preču nomu un/vai pakalpojumu sniegšanu, kas noslēgts starp Smarttek un Lietotāju par preču, vai pakalpojumu nomu.

Noslēdzot līgumu ar Smarttek pēc vienas no augstāk minētām formām, lietotājs līgumā var iekļaut apkalpošanas pakalpojumus. Smarttek struktūrvienība, kas nodarbojās ar apkalpošanas pakalpojumu sniegšanu, sistēmas ieviešanu un citu servisa pakalpojumu sniegšanu ir – **servisa nodaļa** (turpmāk servisa dienests).

**Apkalpošanas līgums** – līgums par servisa pakalpojumu, kas noslēgts starp kases sistēmas, kases aparāta, pašapkalpošanās termināla, vai taksometra skaitītāja Lietotāju un Apkalpojošo dienestu. Apkalpošanas līgums nosaka apkalpošanas priekšmetu/objektu, pakalpojuma tipus un kārtību, kādā veidā tiek sniegti servisa pakalpojumi. Atbilstoši MK Nr. 96, lietotājs patstāvīgi nedrīkst apkalpot lietošanā esošu datorsistēmu (kases aparātu, kases sistēmu).

**Apkalpošanas līgumu veidi** – līguma formas veids, kas apraksta nosacījumus t.sk. reakcijas laiku, prioritātes, iekļauto pakalpojumu sarakstu, servisa līguma cenu u.c. parametrus.

**Apkalpošanas līguma pakalpojumi** – pakalpojumu grupas, kuras tiek nodrošinātas apkalpošanas ietvaros un pēc līguma nosacījumiem.

**Servisa līguma cena** – vienota maksa par periodu atkarībā no izvēlēta līguma veida. Servisa cena, kas noteikta līgumā attiecas uz līgumā iekļautajiem pakalpojumu veidiem. Līgumā neiekļauto papildus pakalpojumu cena tiek aprēķināta atbilstoši *uzņēmuma cenu lapai*.

**Servisa pieteikuma saziņas kanāls** – servisa dienesta definētie pieteikumu saņemšanas, apstrādes un komunikācijas kanāli, kurus lietotājs izmanto atbilstoši servisa kārtībai.

## Apkalpošanas līgumu veidi un to pakalpojumi

### Obligātais apkalpošanas līgums

Katram kases sistēmas lietotājam ir jābūt noslēgtam obligātam apkalpošanas līgumam. Obligātā apkalpošanas līguma darbības periods ir 12 mēneši. Noslēdzot līgumu, lietotājs veic priekšapmaksu par 12 mēnešiem. Visi **standarta un individuālie** pakalpojumi tiek nodrošināti par papildus maksu.

#### Obligāto pakalpojumu saraksts:

- Kases sistēmas reģistrācija VID vienotajā datubāzē;
- Kases sistēmas aktuālās versijas uzturēšana atbilstoši MK Nr. 95 prasībām;
- Komunikācija un skaidrojumi VID par kases sistēmas funkcionalitāti;
- Kases sistēmu uzskaitē EDS (reģistrācija un noņemšana no uzskaites, darbības ar kases sistēmu);
- Kases sistēmas tehniskās pases izsniegšana, plombēšana, pārplombēšana, u.c. darbības;
- Obligātās rezerves datu kopijas veidošana programmas daļai un datubāzei.

Obligātais apkalpošanas līgums nosaka, ka lietotājam jānodrošina attālināto pieeju kases, darba vietas, servera programmai – uzreiz pēc apkalpojošā dienesta pieprasījuma. Attālinātā piekļuve jānodrošina ar Teamviewer9, vai RDP programmas nodrošinājumu. Cenas obligātajam apkalpošanas līgumam par uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem tiek norādītas uzņēmuma Servisa cenu lapā.

### Standarta apkalpošanas līgums

Tehniskās apkopes un konsultāciju līgums, kuru noslēdz kases sistēmas lietotājs uz ikmēneša maksājuma pamata. Standarta apkalpošanas līgumā ir iekļauti standarta servisa pakalpojumi.

Noslēdzot tehniskās apkopes un konsultāciju standarta apkalpošanas līgumu lietotājam ir tiesības pieteikt papildus pakalpojumus. Papildus pakalpojumi tiek nodrošināti atbilstoši uzņēmuma servisa cenu lapai, vai iekļauti ikmēneša servisa līguma cenā.

Standarta apkalpošanas līguma ietvaros sniegtie standarta servisa pakalpojumi iedalās konsultāciju (HelpDesk) un tehniskā servisa jautājumos.

#### Standarta servisa pakalpojumi:

- **Tehniskais serviss** – aprīkojuma un programmas tehniskā apkope un konfigurēšana:
  - kases sistēmas administrēšana (fiskālā moduļa parametru maiņa);
  - iekārtu un perifērijas garantijas remonts / detaļu nomaiņa garantijas perioda laikā;
  - Vadu, savienojumu tehniskā apkope;
  - programmatūras un aprīkojuma profilakse;
  - ar IIS sistēmu saistīto servera programmas komponentu apkalpošana (web serveris, datubāze);

- Elektronisko datu sniegšana par kases un uzskaites sistēmas darbību (elektroniskā lenta, log faili).
- **HelpDesk** – konsultācijas par IIS un kases programmu:
  - pieteikumu apstrāde par kases un IIS sistēmu;
  - konsultācijas par noteikumu piemērošanu un kases sistēmas lietošanu;
  - konsultācijas par noliktavas uzskaiti;
  - Vispārējās informācijas sniegšana par IIS pielietošanu biznesa procesu nodrošināšanai;
  - standarta atskaišu un izdrukas formu konfigurācija;
  - apmācību materiālu un FAQ uzturēšana, publicēts servisa saziņas kanālos.

#### Servisa papildus pakalpojumi:

- **Tehniskais serviss** – aprīkojuma un programmas tehniskā apkope un konfigurēšana:
  - iekārtu un perifērijas remonts (ārpus garantijas);
  - jauna aprīkojuma pieslēgšana kases un IIS sistēmai;
  - Datu atjaunošana informācijas nesēja maiņas gadījumā (ārpus garantijas);
  - Fiskālā moduļa nomainā;
  - Fiskālās programmas atjaunošana (jaunākai sertificētai versijai);
  - Preces aizvietošana ar līdzvērtīgi strādājošu precī, preces remonta laikā;
  - Slēgta iekšējā tīkla infrastruktūras izveide;
  - Datubāzes pārnese no/uz lietotāja serveri.
- **HelpDesk** – konsultācijas par IIS un kases programmu:
  - konsultācijas par finanšu uzskaiti;
  - konsultācijas par piegādes sistēmu;
  - konsultācijas par lojalitātes sistēmu;
  - jaunas darba vietas konfigurēšana (iikoOffice);
  - Nestandarta atskaišu un izdrukas formu konfigurācija;
  - Grāmatvežu, menedžeru, kurjeru, pavaru un viesmīļu apmācība (Pārdevēja birojā/ārpus biroja);
  - IIS datubāzes uzturēšana uz servisa dienesta mākoņu servera;
  - Standarta datu eksports uz grāmatvedības programmām.

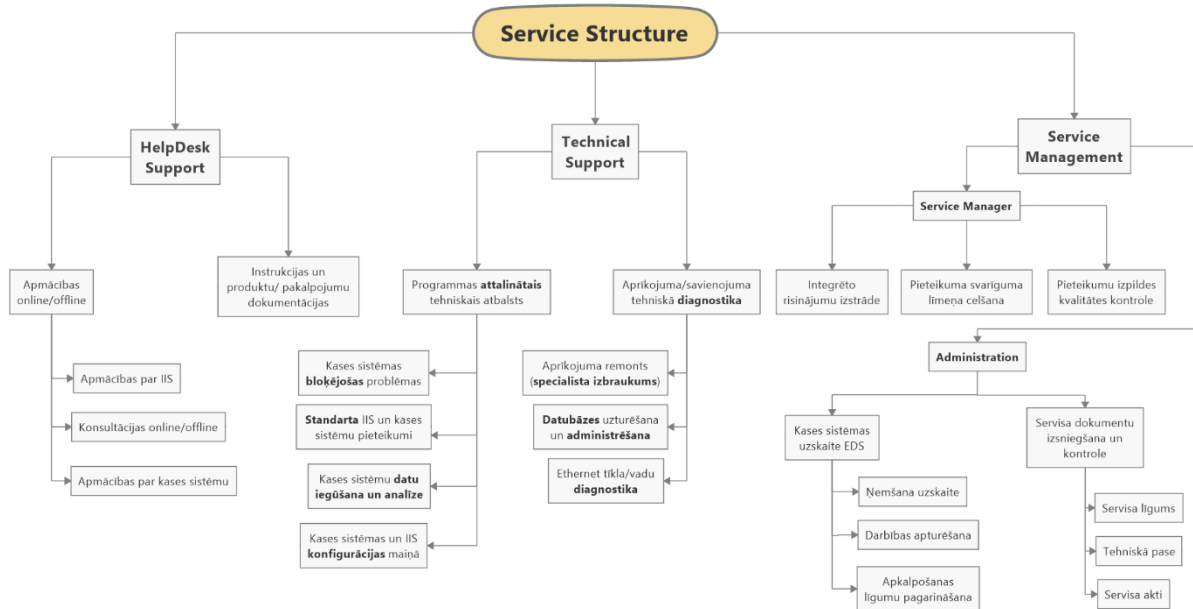
#### **Premium apkalpošanas līgums**

Apkalpošanas līgums, kas noslēgts uz specifiskiem nosacījumiem un var iekļaut regulārus individuālus pakalpojumus un/vai papildus standarta pakalpojumus.

#### Individuālie pakalpojumi:

- Iekšējās uzskaites sistēmas audits;
- Lietotāja instrukciju/tehniskās dokumentācijas izveide;
- Nestandarta integrācijas darbi starp IIS un ārējām sistēmām;
- Citi noteikumos neminētie pakalpojumi.

## Apkalpošanas dienesta struktūra un darba laiks



Servisa nodaļas darba laiks pieteikumu saņemšanai un apstrādei, un saziņas kanāli:

Servisa apakšnodaļas	Pieteikumu apstrāde <sup>1</sup>	Servisa saziņas kanāli
<b>HelpDesk (konsultāciju un apmācību daļa)</b> Konsultācijas un apmācību jautājumi par uzņēmuma pakalpojumiem, programmas un aprīkojuma komponentēm.	<b>Pr. Ot. Tr. Ct.</b> no 09:00 līdz 16:30 <b>Pk.</b> no 09:00 līdz 15:00	<b>Pieteikumiem un komunikācijai:</b> ServiceDesk <a href="mailto:support@smarttek.eu">support@smarttek.eu</a> <b>Komunikācijai:</b> <b>Mob.</b> +371 20110505 <b>Whatsapp:</b> +371 20110505 (foto, video)
<b>Tehniskā daļa</b> Bloķējošu un standarta pieteikumu par programmu un aprīkojumu izskatīšana, kļūdu novēršana, programmas moduļu konfigurēšana un administrēšana.	<b>Pr. Ot. Tr. Ct.</b> no 10:00 līdz 18:00 <b>Pk.</b> no 10:00 līdz 15:00	<b>Pieteikumiem un komunikācijai:</b> ServiceDesk <a href="mailto:support@smarttek.eu">support@smarttek.eu</a> <b>Komunikācijai un bloķējošiem pieteikumiem:</b> <b>Mob.</b> +371 20110525 <b>Whatsapp:</b> +371 20110525 (foto, video)
<b>Tehniskā daļā 24/7</b> Bloķējošo pieteikumu par programmu un aprīkojuma izskatīšana un kļūdu novēršana.	<b>Pr. Ot. Tr. Ct. Pk.</b> no 18:00 līdz 09:00 <b>Se. Sv.</b> no 00:00 līdz 23:59	<b>Pieteikumiem un komunikācijai:</b> ServiceDesk <a href="mailto:support@smarttek.eu">support@smarttek.eu</a> <b>Komunikācijai un bloķējošiem pieteikumiem:</b> <b>Mob.</b> +371 20110525 <b>Whatsapp:</b> +371 20110525 (foto, video)
<b>Servisa administratīvā daļa</b> Servisa, administratīvo pakalpojumu kontroles funkciju nodrošināšana, jaunu risinājumu izstrāde un esošo risinājumu ieviešanas kontrole.	<b>Pr. Ot. Tr. Ct.</b> no 09:00 līdz 16:30 <b>Pk.</b> no 09:00 līdz 15:00. <b>Ārpus darba laika un brīvdienas<sup>2</sup></b>	<b>Pieteikumiem un komunikācijai:</b> ServiceDesk <a href="mailto:support@smarttek.eu">support@smarttek.eu</a> <b>Komunikācijai par administrēšanu:</b> <b>Mob.</b> +371 20110545  Komunikācijai ar servisa menedžeri izmanto personāla servisa menedžera izsniegtos kontaktus.

<sup>1</sup> Pieteikumu apstrādes laiks ir uzņēmuma definētais laiks, kad atbilstoši servisa kārtībai tiek saņemti un apstrādāti pieteikumi. Pieteikumu apstrādes laiks **nav** uzņēmuma darba laiks.

<sup>2</sup> Ārpus normāla darba laika atļauts komunicēt ar servisa menedžeri tikai par bloķējošiem pieteikumiem, ja risinājums no servisa dienesta **nav sniegts 15 min. laikā** no pieteikuma saņemšanas.