

LIETOTĀJA UN SERVISA DIENESTA PIENĀKUMU UN TIESĪBU VADLĪNIJAS

Atbilstoši noslēgtajam apkalpošanas līgumam starp lietotāju un servisa dienestu un spēkā esošiem servisa kārtības noteikumiem, lietotājam un servisa dienestam definēti pienākumi un tiesības, kas ir saistoši abām pusēm:

Lietotāja pienākumi:

1. Būt informētam par aktuālo servisa kārtības versiju, kas pieejama servisa dienesta saziņas kanālos.
2. Veikt pieteikumus atbilstoši saziņas kanālu vadlīnijām.
3. Izmantot saziņas kanālus ievērojot servisa dienesta darba un pieteikumu apstrādes laikus.
4. Sniegt patiesu informāciju par incidentu.
5. Patstāvīgi novērtēt pieteikuma veidu.
6. Norādīt **visus** atbilstoši pieteikuma veidam obligātos laukus.
7. Sekot līdz pieteikuma izpildei ievērojot servisa dienesta SLA:
 - a. Sniegt servisa dienestam nepieciešamo papildus informāciju, ja tas ir nepieciešams;
 - b. Sniegt lietotāja atbildīgās personas kontaktus, ja to pieprasa servisa dienests.
8. Izpētīt vai izmantot FAQ zināšanu datubāzi pirms tiek veikts pieteikums.

Lietotāja atbildīgai personai ir tiesības:

1. Ziņot Servisa dienesta atbildīgai personai (servisa administrācija) par SLA pārkāpumiem: reakcijas laika, risinājuma laika un risinājuma kvalitātes neatbilstībām šiem noteikumiem.
2. Veikt ieplānoto darbu (izsaukumu) laika korekciju saskaņā ar lietotāja esošajiem apstākļiem.
3. Individuāli regulēt incidenta svarīguma līmeni, nosakot iespējamās sekas lietotāja uzņēmuma darbībai, ja tas nav pretstatā ar servisa noteikto kārtību.
4. Sagaidīt pieteikuma risinājumu SLA norādītajos termiņos.
5. Ieteikt **servisa kārtības** korekcijas servisa kvalitātes un ātruma uzlabošanai.

Servisa dienesta pienākumi:

1. Nepārtraukti sekot līdz servisa kārtības aktualizēšanai servisa saziņas kanālos.
2. Pilnveidot servisa pieteikumu apstrādes procesus ieviešot papildus instrumentus vispārējās servisa dienesta darbības uzlabošanai.

3. Veikt komunikāciju ar lietotāju, informējot par plānotajiem uzlabojumiem servisa kārtības regulējumos.
4. Ievērot lietotāja sniegtās servisa kārtības uzlabošanas rekomendācijas, ja tās nav pretstatā ar aktuālo servisa kārtību.

Servisa dienesta tiesības:

1. Patstāvīgi plānot servisa pieteikumu izpildi atbilstoši uzņēmuma SLA.
2. Saskaņot ar lietotāju pieteikumu izpildi un nosacījumus, ja SLA netiks ievērots, norādot objektīvus iemeslus katrā konkrētajā gadījumā.
3. Patstāvīgi novērtēt katra lietotāja pieteikumā sniegtās informācijas veselumu un patiesumu.
4. Patstāvīgi novērtēt pieteikuma svarīguma līmeni, ievērojot lietotāja sniegto informāciju.

Lietotāja un servisa dienesta pienākumi un tiesības ir neatņemama apkalpošanas līguma sastāvdaļa, kas pieejama publiski pieejamajos servisa dienesta saziņas kanālos.

Parakstot servisa līgumu lietotājs automātiski piekrīt servisa dienesta saziņas kanālos publicētajiem servisa kārtības noteikumiem, lietotāja un servisa dienesta pienākumu un tiesību vadlīnijām, servisa pieteikumu izveides un apstrādes kārtības un saziņas kanālu izmantošanas vadlīnijām, t.i. ievērot pieteikumu izveides, apstrādes un strīdu risināšanas kārtību.