

## SERVISA VADĪBAS VADLĪNIJAS

Servisa vadības (*IT service management*) vadlīnijas ir paredzētas, lai sniegtu izpratni par servisa pakalpojumu sniegšanas procesu un tā kārtību, iesaistītajām pusēm, katras puses lomu sadalījumu, un citiem principiem, ievērojot, ka Smarttek:

- No vienas puses **ir IT uzņēmums, kas veic kases sistēmas** (kas savukārt ir datorizēta sistēma) **sertifikāciju**, ievērojot VID prasības (MK Nr. 95/96 un publiskās vadlīnijas) un nodrošina likumā minēto funkciju izpildi kā apkalpojošais dienests. Līdz veidojot vadlīnijas, svarīgi savu darbību balstīt uz vispārpieņemtiem standartiem (tādiem, kā **ITSM ISO/IEC 20000**), kas nosaka instrumentus un veidus, kā tiek nodrošināta IT pakalpojumu izstrāde, testēšana, atjaunošana un uzturēšanas procesi.
- No otras puses, **nodrošina kases un uzskaites sistēmu atbilstoši lietotāja biznesa prasībām**, nodrošinot aktuālu, tehnoloģisko un efektīvu risinājumu pieejamības tirgu. Tādejādi veidojot vadlīnijas servisa dienests papildus balstās, uz katra lietotāja vajadzību un prasību ievērošanu, kas savukārt atbilst uzņēmuma darbības principiem.

**Servisa vadības vadlīnijas** apraksta biznesa procesus, kuri attiecināmi uz servisa dienesta darbību (turpmāk servisa procesi).

**Servisa process** ir ciklisks biznesa process, kas nodrošina IT pakalpojumu atbalstu un piegādi klientiem IT uzņēmumos. Servisa procesus iedala:

- *Incidentu pārvaldība*

**Incidents** – ir neieplānots pakalpojuma bojājums, vai kvalitātes mazinājums. Incidents ir servisa pakalpojuma pieteikums, kuru veic Lietotājs ievērojot pieteikumu apstrādes kārtību.

- *Problēmu pārvaldība*

**Problēma** – ir faktiskais incidenta cēlonis. Problēmas izraisa konfigurācijas, izmaiņu vai notikumu iniciāciju.

- *Konfigurāciju pārvaldība*

**Konfigurācija** – problēmu grupa, kuras risinājumam nepieciešamas sistēmas konfigurācijas izmaiņas.

- *Pakalpojuma kvalitātes līmeņa pārvaldība*

**Kvalitātes līmeņi** – procesu apkopojums, kas virzīts uz uzlabojumiem apkalpošanas procesā.

- *Notikumu pārvaldība*

**Notikums** – procesu apkopojums, kas izraisa konfigurācijas vai servisa aktīvu ierobežojumus (tai skaitā kļūdas).

- *Servisa aktīvu pārvaldība*

**Servisa aktīvs** – procesi, kas virzīti uz sistēmas resursu (atmiņas, kapacitātes, jaudas/ātruma) efektīvāku izmantošanu.

- *Izmaiņu pārvaldība*

**Izmaiņas** – problēmu grupa, kuru risinājumam nepieciešamas izmaiņas programmas kodā.

#### Servisa procesu iedalījums blokos:

1. Sistēmu uzturēšana (incidenti, kurus pieteica sistēmas lietotājs);
2. Sistēmas apmācības;
3. Jauna funkcionāla izstrāde;
4. Jauna objekta ieviešanas process;
5. Aprīkojuma remonts u.c.

### **Servisa pakalpojumu sniegšanas kārtība**

Servisa pakalpojumu sniegšanas process sākas ar incidentu. Incidents ir notikums ar Līguma priekšmetu/objektu, ko var identificēt kā – lietotāja “prasība”, “ieteikums darbā”, “vajadzība”, “neērtība”, “nesakritība”, “kļūda sistēmas darbā”, u.tml.

Lietotājs izvērtē katru incidentu un izveido pieteikumu servisa dienestam par servisa pakalpojumu sniegšanu šādos gadījumos:

1. Lietotājam nav zināms risinājums /apraksts incidentam.
2. Izpildei nepieciešama servisa dienesta kompetence.

#### Pieteikuma sagatavošana:

- Servisa dienests veic Servisa pakalpojumu nodrošināšanu tikai Apkalpošanas līguma ietvaros balstoties uz nosacījumiem, kas ir atrunāti līgumā.
- Servisa dienestam ir jāinformē Lietotāju par visiem plānotajiem darbiem, kas saistīti ar pieteikto Servisa pakalpojumu un jāsaskaņo to sniegšanas laikus (**neattiecas uz bloķējošu un kritisku pieteikumu apstrādi**, šajos gadījumos pakalpojuma sniegšanas laiks ir uzreiz pēc pieteikuma saņemšanas).
- Lietotājam ir jānodrošina attālināto pieeju līdz kases un IIS sistēmas komponentēm atbilstoši servisa dienesta vadlīnijām.
- Lietotājs nodrošina servisa dienestam brīvu un netraucētu piekļuvi apkalpošanas priekšmetam/objektam, vai tā elementiem Servisa pakalpojumu sniegšanai apkalpošanas priekšmeta uzstādīšanas vietā, kā arī nepieciešamības gadījumā, pēc Servisa dienesta

pieprasījuma uzrāda Pārdevējam tehnisko pasi vai citus dokumentus par Apkalpošanas priekšmetu.

- Lietotājs pēc iespējas precīzāk apraksta incidenta apstākļus, izpilda servisa kārtības noteikumos aprakstītos preventīvos mērus, izvēlas atbilstošu servisa saziņas kanālu pieteikuma izveidei, un veic citas nepieciešamās darbības.

#### Pakalpojuma pieteikums (pieteikuma reģistrēšana):

- Pieteikuma reģistrēšana notiek atbilstoši Servisa dienesta servisa kārtībai. Pieteikumu ir tiesīga veidot tikai Lietotāja atbildīgā persona, vai persona, kas ir izgājusi apmācības un saņēmusi sertifikātu par apmācībām no Servisa dienesta. Servisa nodaļa ir tiesīgs neapstrādāt pieteikumus no personām, kuras nav izgājušās apmācības un kuras nepārzin aktuālas servisa kārtības vadlīnijas.
- Saņemot pieteikumu, servisa nodaļa pieprasa Lietotājam sniegt informāciju par incidenta apstākļiem, kā arī sniedz rekomendācijas, kas ļautu maksimāli ātri atrisināt pieteikumu. Lietotājs savukārt ir informēts, ka rekomendāciju nepildīšana var būtiski palielināt pieteikumu izpildes laiku. Turklāt servisa dienests ir tiesīgs izvērtēt tādus pieteikumus, kuru ietvaros nav izpildītas sniegtās rekomendācijas. Savukārt par viltus izsaukumiem, piemērot atbilstošu servisa maksu.
- Saņemot pieteikumu, servisa dienests patstāvīgi izvērtē pieteikuma svarīguma līmeni, nosaka risināšanas gaitu un veidu (pirmkārt attālināti, ja nesanāk izbraucot pie Lietotāja).
- Pieteikumi, kas saņemti atbilstoši servisa dienesta vadlīnijām tiek ievadīti iekšējā IT sistēmā, vienlaicīgi informējot lietotāju par pieteikuma numuru, pieteikuma nosaukumu, izpildes termiņiem un plānoto izpildes gaitu.
- Pieteikums ir reģistrēts un tā apstrāde ir uzsākta, kad Lietotājam ir sniegta pilna informācija par pieteikumu, precizētas neskaidrības un izpildītas Servisa dienesta sniegtās rekomendācijas.

#### Pakalpojuma sniegšana (pieteikumu apstrāde):

- Servisa dienests apstrādā pieteikumus atbilstoši servisa SLA noteikumiem.
- Servisa dienests sniedz risinājuma aprakstu un saistīto problēmu aprakstu katram Lietotāja pieteikumam. Lietotāja pārstāvjiem, kas piesaka incidentu, ir jāpārzina iepriekš veiktie pieteikumi un to risinājumi.
- Servisa dienests papildus Lietotājam sniedz rakstiskas, vai mutiskas rekomendācijas par nepieciešamajām darbībām un Papildus pakalpojumiem, kuri jāveic balstoties uz apkalpošanas priekšmetu/objektu un/vai konkrētu incidentu, lai novērstu iespējamās kļūdas, darbības pārtraukumus, neprecizitātes darbā un citas nelabvēlīgas sekas.
- Lietotājs, vai tā atbildīgā persona var atteikties no papildus pakalpojumiem mutiski, vai rakstiski, tādējādi uzņemoties atbildību par bezdarbības sekām.
- Atsevišķos gadījumos, kad Apkalpošanas priekšmeta/objekta bojājumu novēršanu nav iespējams veikt attālināti, vai tās uzstādīšanas vietā, servisa dienests ir tiesīgs paņemt

Apkalpošanas priekšmetu/objektu vai kādu tās elementu uz servisu. Par Apkalpošanas priekšmeta/objekta, vai tās elementu paņemšanu servisa dienests izveido atbilstošu aktu. Pēc remonta pabeigšanas un Apkalpošanas priekšmeta/objekta darbības atjaunošanas Servisa dienests nogādā Lietotājam Apkalpošanas priekšmetu/objektu tās uzstādīšanas vietā.

Pakalpojuma sniegšanas atgriezenisko saiti (pieteikuma risinājums un ieteikumi):

- Saņemot risinājumu no Servisa dienesta Lietotājam ir pienākums iepazīties un izprast sniegto risinājumu. Gadījumā, ja Lietotājs nepiekrīt risinājuma sniegšanai – jāizveido atkārtotu pieteikumu.
- Lietotāja atbildīgai personai, kas veica pieteikumu ir pienākums informēt Līguma izpildē iesaistītās personas par risinājuma saņemšanu.
- Lietotājam ir tiesības sniegt atgriezenisko saiti Servisa dienesta Servisa menedžerim par risinājuma sniegšanas kvalitāti, ātrumu un atbilstību pieteikumam.
- Servisa menedžera pienākums ir veidot atgriezenisko saiti starp Servisa dienestu un lietotāju, ar mērķi uzlabot servisa kvalitāti un ātrumu.

Sīkāk par incidentu aprakstu, pieteikumu izveidi un reģistrēšanu, kā arī apstrādi lūdzam skatīt Servisa pieteikumu izveides un apstrādes vadlīnijās.

## Apmācības norises kārtība

**Lietotāja apmācības** ir tādu servisa pakalpojumu sniegšana, kas nodrošina iegādātās sistēmas (uzskaites un kases sistēmas) korektu ieviešanu un izmantošanu Lietotāja struktūrvienībā. Lietotāja apmācībā tiek iekļauta:

- Informācija par kases un IIS iiko izmantošanu atbilstoši Ministra Kabineta noteikumiem Nr. 96.
- Lietotāja individuālās konfigurācijas apraksts atbilstoši iegādāto licenču sarakstam.
- Publiski pieejamā informācija, kuru Servisa dienests publicē saziņas kanālos. Informācija iekļauj skaidrojumus par:
  - o kases sistēmas un IIS iiko biežāk uzdotajiem jautājumiem un to risinājumiem;
  - o darbībām, kuras Lietotājam ir jāveic pirms pieteikuma nosūtīšanas;
  - o Lietotājiem saistošās noteikumu normas, kas jāpilda strādājot ar kases un uzskaites sistēmu.
- Bāzes darbību izpilde ar kases un uzskaites sistēmu, piemēram, nomenklatūras izveide, mērvienību konfigurācija, pavadzīmju un citu noliktavas dokumentu izveide, atskaišu konfigurēšana, noliktavas kustības analīze, pārdošanas atskaišu datu modelis, u.c. Apmācības notiek pēc Servisa dienesta noteikta standarta un ir sadalītas apmācību posmos.

Lietotāja apmācības procesa norise tiek sadalīta vairākos posmos:

- **Sagatavošanas apmācībām.** Lietotājam pirms apmācībām tiek izveidotas pieejas sistēmai, kā arī nosūtīti instrukciju dokumenti, kuri satur bāzes informāciju par apmācību tēmām. Lietotājam ir jādefinē interesējošās tēmas un jautājumi, kuri Lietotājam jānosūta Servisa dienestam pirms apmācībām uz e-pastu.
- **Apmācību ilgums.** Apmācību ilgums ir 2-3 (divas līdz trīs) stundas. Lietotājam vismaz 24 stundas pirms apmācību sākuma ir jānosūta Servisa dienestam e-pasts ar interesējošajām tēmām un jautājumi, lai Servisa dienests iekļauj jautājumus apmācību procesā. Ja Lietotājs uzdod ar iepriekš nosūtītajām tēmām un jautājumiem nesaistītus jautājumus, apmācību laikā, apmācību ilgums var būt palielināts, par to Servisa dienests informē Lietotāju pirms apmācību sākuma.
- **Apmācību norise.** Apmācības notiek uz Lietotāja datubāzes un uz lietotāja personāla datora. Apmācību laikā Lietotājam ir pienākums fiksēt apmācību laikā saņemto informāciju, veidojot pierakstus, konkretizējot neskaidros jautājumus uzreiz, vai arī vēlāk nosūtot tos uz Servisa dienesta e-pastu. Jautājumiem ir jābūt skaidri definētiem un vēlams papildinātiem ar ekrānšāviņiem, video vai citiem materiāliem, kuriem jāapraksta jautājuma būtība. Lietotājs tiek informēts, ka atbildes sniegšanas laiks var būt būtiski palielināts, ja Servisa dienests saņem no Lietotāja neskaidrus, neprecīzus vai vispārēji definētus jautājumus. Servisa dienestam ir tiesības pieprasīt papildus informāciju no Lietotāja par neskaidrībām un Lietotājam ir pienākums neapgrūtināt Servisa dienesta darbību. Pretējā gadījumā Servisa dienests ir tiesīgs pieprasīt papildu maksu par neatbilstošu pieteikumu apstrādi, vai pieprasīt iziet atkārtotu apmācību par papildus maksu.
- **Konsultācijas pēc apmācībām.** Lietotājam ir tiesības saņemt konsultācijas par apmācību laikā apskatītajiem un ar to saistītiem jautājumiem bez papildus maksas. Lietotājs tiek informēts, ka konsultāciju sniegšanas laiks var būt būtiski palielināts, ja Servisa dienests saņem no Lietotāja neskaidrus, neprecīzus vai vispārēji definētus jautājumus. Konsultācijas tiek sniegtas telefoniski vai izmantojot Servisa dienesta saziņas kanālus.
- **Individuālo instrukciju sagatavošana un nosūtīšana Lietotājam.** Lietotājam ir tiesības saņemt publisko bāzes dokumentāciju saskaņā ar apmācību tēmām. Lietotājam ir tiesības pieprasīt Servisa dienestam bāzes dokumentācijas papildināšanu ar tajā neiekļautajiem jautājumiem, ja tie attiecas uz apmācību tēmām. Servisa dienesta pienākums ir izstrādāt Lietotājam individuālu instrukciju saskaņā ar Lietotāja sistēmas konfigurāciju par papildus samaksu. Lietotājam ir tiesības pieprasīt individuālās instrukcijas papildināšanu atbilstoši apmācību tēmām.

#### Pieteikšanas kārtība apmācībām jauniem darbiniekiem:

- Noslēdzot līgumu Lietotāja darbinieku sākotnējā apmācība notiek līguma ietvaros par samaksu, kas iekļauta līguma cenā. Sākotnējo apmācību laiks un periods ir definēts līgumā un iekļauj noteiktu stundu skaitu. Sākotnējo apmācību periods nevar būt lielāks par 2 (diviem) mēnešiem no līguma priekšmeta/objekta nodošanas (pieņemšanas-nodošanas akta parakstīšanas). Visiem Lietotāja darbiniekiem, kuri izgāja sākotnējo apmācību tiek izsniegts elektroniskais sertifikāts ar apmācību līmeni, kurš ir derīgs 2 (divus) gadus.

- Lietotāja jaunie darbinieki var iziet regulāru apmācību pie Lietotāja atbildīgās personas, kurai ir atbilstošs sertifikāts, vai atbildīgai personai piesakot regulārās apmācības pie Servisa dienesta.
- Lietotāja jaunajam darbiniekam, kurš izgāja apmācību pie Lietotāja atbildīgās personas, ir obligātas prasības iziet sertifikāciju Servisa dienesta publiskā vietnē, aizpildot zināšanu pārbaudes testu un saņemot zināšanu apstiprināšanas sertifikātu, kurš ir derīgs 2 (divus) gadus.
- Lietotājiem, kuriem ir izveidota personīgā pieeja Servisa dienesta apmācību sistēmai var pieprasīt darbinieku sertificēšanu tiešsaistē.

#### Sākotnējās apmācības norises kārtība:

- Sākotnējās apmācības tiek sadalītas divas daļās: noliktavas uzskaites sistēma (BackOffice) un kases sistēmas (FrontOffice) apmācības.
- Atkarībā no iegādātajām licencēm, Lietotājs papildus var saņemt: piegādes bloka apmācību (iikoDelivery), lojalitātes sistēmas apmācību (iikoCard5), virtuves automatizācijas apmācību (iikoSousChef), vai citu sākotnējo apmācību.
- Sākotnējā apmācība notiek pēc Servisa dienesta apmācību plāna, kas pirms apmācību sākuma tiek nosūtīts Lietotājam.
- Apmācības par BackOffice notiek vismaz 2 (divu) stundu garumā, pirms Līguma priekšmeta/objekta uzstādīšanas.
- Apmācības par iikoFront notiek vismaz 1 (vienas) stundas garumā, pirms Apkalpošanas priekšmeta/objekta uzstādīšanas.
- Sākotnējās apmācības notiek pēc Apkalpošanas priekšmeta/objekta uzstādīšanas, ja Lietotājam ir neizmantotas sākotnējās apmācību stundas.
- Sākotnējā apmācība notiek Servisa dienesta telpās.
- Sākotnējās apmācības mērķis ir sniegt priekšstatu par Servisa dienesta apkalpošanā esošo sistēmu, tas bāzes funkcijām, to pielietojumu un ierobežojumu. Lietotājs ir informēts, ka sistēmas funkcionāls ir daudz plašāks, nekā ir iespējams apmācīt 2 (divu) mēnešu garumā.
- Lietotājam ir pienākums patstāvīgi izprast no Servisa dienesta saņemto sākotnējo apmācību materiālu, iedziļinoties un formulējot jautājumus, kas palīdzētu vieglāk izprast sistēmas darbību. Papildus, Lietotājam ir pastāvīgi jāiepazīstas ar Servisa dienesta publiskajos saziņas kanālos sniegto informāciju.



## Pieteikumu izveides un apstrādes vadlīnijas

Standartizējot servisa dienesta darbību tiek noteiktas SLA normas katram līguma veidam. SLA normas nosaka reakcijas laiku, pieejamību un atbildības starp servisa dienestu un Lietotāju.

**Pieteikumu apstrādes sistēma** – iekšējā servisa dienesta sistēma, kas tiek izmantota servisa pieteikumu saņemšanai, apstrādei un komunikācijai ar lietotāju.

**Incidenta laiks** – servisa dienesta sistēmā fiksētais laiks (pēc Latvijas laika), kad notika pieteikumā aprakstītā problēma.

**Pieteikuma laiks** – servisa dienesta sistēmā fiksētais laiks (pēc Latvijas laika), kad lietotājs ir izveidojis pieteikumu servisa kārtības noteiktajā veidā.

**Pieteikuma veids** – standarta pieteikumu grupa, kas ļauj noteikt papildus laukus un parametrus, lai servisa dienests varētu atrisināt izveidoto pieteikumu.

**Saziņas kanāls** – elektroniskais resurss/kanāls, kas tiek izmantots, lai izveidotu pieteikumus, saņemtu informāciju par esošajiem aktīvajiem pieteikumiem, iepazītos ar iepriekš veiktajiem pieteikumiem, vai komunicētu ar servisa dienestu. Servisa noteikumos minētajos saziņas kanālos ir definēts mērķis un saziņas veids, kādā veidā jāizmanto komunikācijas kanāls. Saziņas kanāli tiek izmantoti: pieteikumu izveidei vai komunikācijā ar servisa dienestu.

**Obligātie pieteikuma lauki** – pieteikuma veidam atbilstošie obligātie lauki, kurus lietotājam ir pienākums aizpildīt veidojot pieteikumu par incidentu.

**Reakcijas laiks** – fiksētais laika posms atbilstoši apkalpošanas līguma veidam, kurā servisa dienestam ir pienākums reaģēt uz lietotāja pieteikumu. Reakcijas laiks tiek aprēķināts līdz brīdim, kad lietotājam ir sniegta informācija par prognozēto risinājuma laiku un definēti nepieciešamie soļi pieteikuma risinājumam.

**Pieteikuma statuss** – pieteikumu apstrādes sistēmas iekšējais statuss, kas var tikt izmantots dažādu automatizēto mehāniku ieviešanai pieteikuma apstrādes procesā. Tekošais statuss ir saistīts ar pieteikuma risinājuma statusu.

**Prognozētais risinājuma laiks** – informatīvs parametrs, kas nosaka prognozēto risinājuma laiku atbilstoši pieteikuma veidam un atbilst SLA pieteikumu veidu risinājuma laikiem. Prognozētais risinājuma laiks tiek aprēķināts automātiski brīdī, kad risinājuma process faktiski ir sācies.

**Risinājuma statuss** – pieteikuma apstrādes sistēmas iekšējais statuss visiem pieteikumiem, kuriem tekošais statuss nosaka, ka pieteikuma risinājuma process faktiski ir sācies.

**Faktiskais risinājuma laiks** – laika atzīme, kad faktiski servisa dienests ir sniedzis risinājumu lietotājam.

**Pieteikuma risinājums** – risinājuma apraksts, kas lietotājam tiek sniegts kopā ar paziņojumu par pieteikuma atrisinājumu, izmantojot atbilstošus saziņas kanālus.

## Pieteikumu veidi un SLA normas

**Bloķējoši pieteikumi** – ir pieteikumi par incidentiem, kuru rezultātā kases sistēmas vai citu moduļu darbība ir bloķēta. Bloķējošo pieteikumu piemēri: kases sistēma nestrādā; kases sistēmas darbība bloķēta saistībā ar fiskālo atmiņas moduli; nav licences vai savienojuma kases sistēmai (kases sistēma nevar turpināt darbu); nevar noslēgt kases maiņu, u.c. **Kritisku kļūdu** izraisīti incidenti. Svarīgi: pieteikumi, kas saistīti ar IIS vai to moduļu darbību, kad kases sistēmas darbība nav traucēta un lietotājs var turpināt apkalpot klientus – nav pieskaitīti pie **bloķējošām** problēmām.

**Svarīgi pieteikumi** – pieteikumi situācijās, kad konstatēts zaudēts funkcionāls (darbs ar programmu ir būtiski apgrūtināts). Svarīgo pieteikumu piemēri: kases sistēma sāka strādāt lēni; regulāri parādās paziņojums par kļūdu, kas daļēji apgrūtina darbu ar kasi vai uzskaites sistēmu; nav savienojuma ar serveri (nevar atjaunot ēdienkarti vai cenas).

**Standarta pieteikumi** – visi pieteikumi, kas nav bloķējoši vai svarīgi.

**Paaugstināta svarīguma standarta pieteikumi** – atbilstoši servisa kārtībai noteikti vai izdalīti pieteikumi pēc vienošanās ar servisa menedžeri, kuru svarīguma līmenis noteiks augstāks par standarta pieteikumu.

Vispārējā SLA tabula pieteikumiem:

Pieteikuma svarīgums	Prioritāte	Reakcijas laiks	Prognozētais risinājuma laiks
Bloķējoši pieteikumi	1	5-15 min.	Uzreiz
Svarīgi pieteikumi	2	5-30 min.	Darba dienas laikā
Paaugstināta svarīguma pieteikumi	2.5	5-30 min.	Darba dienas laikā
Standarta pieteikumi	3	no 1 st. līdz 1 dienai	Atkarībā no pieteikumu veida

Darba laikā saņemto pieteikuma SLA tabula:

Pieteikuma grupa	Pieteikuma veids	Reakcijas laiks	Prognozētais risinājuma laiks
HelpDesk	Konsultācija par sistēmas darbību	5-15 min.	Uzreiz
	Informācijas (datu) pieprasījums	1 stunda	1-3 darba dienas
	Padziļināta konsultācija (analīze ar skaidrojumu, kuru nevar sniegt uzreiz)		1-3 darba dienas
	Apmācību pieprasījums		1-5 darba dienas
	Citi neminēti informācijas pieprasījumi		Pēc iepriekšējās vienošanās
Technical Support	Kritiskas kļūdas sistēmas darbībā	5-15 min.	Uzreiz
	Kritiskas kļūdas sistēmas darbībā (izbraukums)	5-15 min.	2 stundas
	Regulāras kļūdas kases sistēmas darbībā	5-30 min.	Darba dienas laikā
	Padziļināta diagnostika (analīze ar skaidrojumu)	1 stunda	Līdz 3 darba dienām



	Jauna funkcionāla pieslēgšana (aprīkojums vai programmas modulis)		Līdz 5 darba dienām
	Programmatūras uzstādīšana		
	Fiskālo datu maiņa (adrese, jur. Persona, u.c.)		
	Aprīkojuma profilakse/diagnostika (izbraukums)		
<b>Administratīva</b>	Jautājumi par kases sistēmas uzskaiti	15 min.	Uzreiz
	Čeku lentas pasūtījums	30 min.	3-5 darba dienas

**Ārpus darba laika saņemto pieteikumu (Tehniskais 24/7) SLA tabula:**

Pieteikuma grupa	Pieteikuma veids	Reakcijas laiks	Prognozētais risinājuma laiks
<b>HelpDesk</b>	<b>Konsultācija</b> par sistēmas darbību	Līdz nākamās darba dienas 12:00	2 stundas
	<b>Informācijas (datu) pieprasījums</b>		1-3 darba dienas
	<b>Padziļināta konsultācija</b> (analīze ar skaidrojumu, kuru nevar sniegt uzreiz)		1-3 darba dienas
	<b>Apmācību pieprasījums</b>		1-5 darba dienas
	Citi neminēti informācijas pieprasījumi		Pēc iepriekšējas vienošanas
<b>Technical Support</b>	<b>Kritiskas kļūdas</b> sistēmas darbībā	5-30 min.	Uzreiz
	<b>Kritiskas kļūdas</b> sistēmas darbībā (izbraukums)		2 stundas
	<b>Regulāras kļūdas</b> kases sistēmas darbībā	Līdz nākamās darba dienas 12:00	Darba dienas laikā
	Padziļināta diagnostika (analīze ar skaidrojumu)		Līdz 3 darba dienām
	Jauna funkcionāla pieslēgšana (aprīkojums vai programmas modulis)		Līdz 5 darba dienām
	Programmatūras uzstādīšana		Līdz 5 darba dienām
	Fiskālo datu maiņa (adrese, jurd. persona, u.c.)		
Aprīkojuma profilakse/diagnostika (izbraukums)			
<b>Administration</b>	Jautājumi par kases sistēmas uzskaiti	Līdz nākamās darba dienas 12:00	Uzreiz
	Čeku lentas pasūtījums		3-5 darba dienas

## SERVISA SAZIŅAS KANĀLU IZMANTOŠANAS VADLĪNIJAS

Nosakot servisa kārtību servisa dienests nosaka standarta servisa saziņas kanālus. Servisa saziņas kanāli iedalās:

- **Publiskās vietnes** – Servisa dienesta informācijas sniegšana par noteikumu aktualitātēm, Servisa kārtību, Ministru kabineta noteikumiem, kas saistoši lietotājiem, u.c.
- **Mijiedarbības kanāli** – Servisa pieteikumu un konsultāciju kanāli, kuri tiek izmantoti mijiedarbībai ar Servisa dienestu.
- **Individuālas piekļuves vietnes** – Servisa pieteikumu un konsultāciju individuāli izstrādātie kanāli, kuri tiek izmantoti mijiedarbībai ar Servisa dienestu.

Publiskās vietnes	Saziņas kanāla raksturojums
<a href="#">Servisa vadlīniju vietne</a>	Servisa kārtības noteikumi un vadlīnijas
<b>Lietotāju zināšanu vietne:</b> <a href="#">Zināšanu datubāze un FAQ</a> <a href="#">Smarttek Youtube kanāls</a>	Lietotāju zināšanas datubāze un FAQ (biežāk uzdotie jautājumi). Video instrukcijas un skaidrojumi par atsevišķu programmas moduļu darbību.

Mijiedarbības kanāli	Mijiedarbības kanāla raksturojums
<b>e-pasts:</b> <a href="mailto:support@smarttek.eu">support@smarttek.eu</a>	Servisa pieteikumu izveides kanāls.
<b>Servisa dienesta zvanu centrs:</b> +371 20110505 +371 20110525 +371 20110545	Konsultāciju un pieteikumu reģistrēšana, precizējumi par servisa darbību, pieteikumiem, u.c. saistošiem jautājumiem.

Individuālās piekļuves vietnes	Saziņas kanāla raksturojums
Pašapkalpošanās portāls	Servisa pieteikumu izveide un apstrāde, kases sistēmu un servisa līgumu administrēšana, individuālās instrukcijas un zināšanu datubāze.

### Mijiedarbības kanālu izmantošanas kārtība

Mijiedarbības kanāli ir saziņas kanāli starp servisa dienestu un lietotāju sekojošu uzdevumu izpildei:

- Servisa pieteikumu izveidei;
- Servisa konsultāciju saņemšanai;
- Informācijas pieprasījumam no servisa dienesta.

Veicot servisa pieteikumu izveidi lietotājs nodrošina:

1. **Obligāto preventīvo mēru** izpildi.

2. **Obligāti:** norādi uz zināšanu datubāzes (FAQ), kas attiecas uz konkrēta pieteikuma apstrādi, ja tas tika izmantots kā preventīvais mērs.
3. Saziņas **kanāla izvēli** atbilstoši pieteikuma veidam.
4. Pieteikuma sākuma informācijas sniegšanu par incidentu, t.sk.:
  - a. **Precīza laika** norādīšanu par incidentu.
  - b. **Precīzu sistēmas moduļa nosaukumu**, kuram izveidots pieteikums (kases sistēmai – **šasijas numurs**, programmas moduļiem – **darba vietas attālināta piekļuve**).
  - c. **Foto un video materiālus**, kas saistīti ar incidentu, kur skaidri un nepārprotami redzama pieteikumā sniegtā informācija (kļūdu attēlojums, problēmas atspoguļojums, u.c.).
  - d. **Skaidri definēti apstākļus**, pie kuriem notika pieteikumā aprakstītais incidents.
  - e. **Sarakstu ar jau veiktajiem pasākumiem** problēmas novēršanai.
5. Pieteikuma apstrādei atgriezeniskās saites nepieciešamo **atbildīgo personu kontaktus** (Mob. tālr. nr. vai e-pasts) no lietotāja puses.

### Pieteikumu obligātie preventīvie mēri

Incidenta avots	Preventīvie mēri	Papildus preventīvie mēri
<b>iikoFront (kases sistēma)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistēmai jābūt ieslēgtai.</li> <li>- Sistēmai jābūt pieslēgtai pie interneta.</li> <li>- Sistēmai ir veikta pārstāšanās.</li> <li>- Lietotājam ir zināmi piekļuves dati lietojumprogrammai (kases parole).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Printeris ir ieslēgts un darba kārtībā.</li> <li>- Printerim ir papīrs.</li> <li>- UPS ir ieslēgts un “nepīkst”.</li> </ul>
<b>iikoOffice (uzskaites sistēmas darba vieta)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Darba vietai jābūt ieslēgtai.</li> <li>- Darba vietai jābūt pieslēgtai pie interneta.</li> <li>- Darba vietas lietojumprogrammai ir korektie pieslēguma dati serverim.</li> <li>- Darba vietai ir pieejamas administrēšanas paroles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Darba vietai ir palaista attālinātas piekļuves programma.</li> <li>- Lietotājam ir zināmi piekļuves dati lietojumprogrammai (lietotājs, parole, servera dati).</li> </ul>
<b>iiko.biz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Darba vietai jābūt pieslēgtai pie interneta.</li> </ul>	
<b>iikoServer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Darba vietai jābūt ieslēgtai.</li> <li>- Darba vietai jābūt pieslēgtai pie interneta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Darba vietai ir pieejamas administrēšanas paroles.</li> <li>- Darba vietai ir pieejamas piekļuves paroles tīkla iekārtām (rūteris).</li> </ul>