

Servisa pakalpojuma apraksts (SLA) un cenrādīs

Spēkā no: 20.01.2026.

PAMATINFORMĀCIJA				
Objekts (adrese)	Semarah Hotel Lielupe, Jūrmala, Bulduru prospekts 64/68			
Pasūtītāja kontaktpersona	Jānis Krīgers, +371 26317337, janis.krigers@semarahhotels.com			
SAZIŅAS KANĀLI	E-pasts			Tālruni/App
Servisa pieteikumiem	office@hipark.lv; info@hipark.lv			+371 23205577 +371 27770045
Norēķiniem	Izpildītājs:	office@hipark.lv		
	Pasūtītājs:	dinara.sakirova@semarahhotels.com		
SERVISA LAIKA PERIODI (SLP)	Standarta SLP (apkalpošana darba laika ietvaros)		Paplašinātais SLP (nodrošina pieejamību ārpus darba laika)	
Darba dienās:	08:30-16:30		06:30-08:30	16:30-21:00
Brīvdienās/svētku dienās	-		09:00-18:00	
KLIENTU ATBALSTS	E-pasts	Tālruni/App	E-pasts	Tālruni/App
Pieteikumu pieņemšana	Jā	Jā	Jā	Jā
Klienta konsultācijas	Jā	Jā	Jā	Jā
SERVISA DARBU TERMIŅI				
Attālināta diagnostika	pēc iespējas ātrāk ne vēlāk kā 2 stundu laikā		pēc iespējas ātrāk ne vēlāk kā 4 stundu laikā	
Speciālista ierašanās objektā	ne vēlāk kā 4 darba stundu laikā standarta SLP periodā, ja problēma nav atrisināta attālināti		Maksas pakalpojums, kuru izpildes laiks tiek papildus saskaņots. Pakalpojuma cena tiek aprēķināta pēc cenrāža.	
MAKSA UN NORĒĶINI				
Pakalpojuma maksa	Kopējā summa bez PVN:		220.00 EUR/mēn. (bez PVN)	
Cenas detalizācija (bez PVN)	Tehniskais atbalsta serviss:		170.00 EUR/mēn.	
	ParkMaster licence (2 gab.):		30.00 EUR/mēn.	
	Telegram validācija (3 gab.):		20.00 EUR/mēn.	
Rēķinu kārtība	Rēķina izsniegšana:		līdz tekoša mēneša 5. datumam	
	Rēķina apmaksa:		līdz mēneša 15. datumam.	
Cenu indeksācija	Saskaņā ar Līguma 6.5. punktu. Neattiecas uz ParkMaster, Telegram licencēm.			
SLA IEKĻAUTO PAKALPOJUMU KLĀSTS				

Attālināta diagnostika	Pēc nepieciešamības Kontroliekārtu tehniskas problēmas iemesla noskaidrošanai katrā kļūmes/incidenta/pieteikuma gadījumā
Iekārtu programmatūras uzturēšana un atjauninājumi	Pēc atjauninājumu gatavības, visā līguma darbības laikā
MI / mākoņpakalpojumu atpazīšanas skaits	Bez ierobežojumiem
Operatīvās konsultācijas	līdz 8 stundām gadā
Iepļānota reglamenta apkope	1 reizi gadā
Garantijas izbraukumi/darbi (ja cēlonis ir Izpildītāja atbildībā)	Bez ierobežojumiem standarta SLP laikā
Iepļānotas tarifu izmaiņas	Bez ierobežojumiem standarta SLP laikā
Apkalpojoša dienesta pakalpojumi	VID plombas un reģistrēšana EDS, bez ierobežojumiem
PAPILDUS MAKSAS PAKALPOJUMI	
Plānotie papildus servisa darbi	Pasūtītāja papildus pieteiktie izbraukumi un/vai darbi, kas tiek iepļānoti vismaz 48 stundu laika iepriekš. Pakalpojuma cenu aprēķināšana notiek pēc cenrāža vai pēc iepriekš saskaņotas tāmes. Darbu izpildes laiks tiek papildus saskaņots ar Pasūtītāju.
Steidzami papildus servisa darbi	Pasūtītāja pieteiktie papildus pakalpojumi, kuri nav iepriekš iepļānoti un tie ir jāizpilda pēc iespējas ātrāk (48 stundu laikā).
Steidzami garantijas servisa darbi	Pasūtītāja pieteiktie servisa izbraukumi un darbi, kuri attiecas uz garantijas gadījumiem, bet kurus Pasūtītājs pieprasa veikt paplašinātā SLP periodā. Pakalpojuma cenu aprēķināšana notiek pēc cenrāža. Darbu izpildes laiks tiek papildus saskaņots ar Pasūtītāju.
Rezerves daļu glabāšana noliktavā	Pasūtītājs var iegādāties kritiskas infrastruktūras rezerves daļas glabāšanai servisa noliktavā. Nepieciešamības gadījumā šādas rezerves daļas tiek izmantotas iekārtu operatīvai darbības atjaunošanai. Iepirkumu apjoms tiek saskaņots atsevišķi.
DARBSPĒJAS UZTURĒŠANAS DARBĪBAS PASŪTĪTĀJA ATBILDĪBĀ	
Regulāras darbības	Iekārtu ārējā izskata uzturēšana tīrībā Savlaicīga monētu papildināšana un čeku papīra maiņa Periodiskā inkasācijas veikšana un fiskālo atskaišu noņemšana Naudas seifu korekta izvilkšana/ievietošana inkasācijas laikā Vērst uzmanību iekārtu vāku un durvju stāvoklim (lai ir cieši un korekti aizvērti).

Neregulāras darbības	<p>Iesprūduša papīra čeka atbrīvošanas darbības</p> <p>Iesprūdušo monētu/banknotes izvilšanu no monētu/banknošu uztvērēja un attiecīgas kļūdas atiestatīšanu</p> <p>Neregulāras darbības Klients veic patstāvīgi vai attālinātā tehniskā dienesta pavadībā.</p>
MAKSAS PAKALPOJUMU APRĒĶINU NOSACĪJUMI SPECIĀLOS GADĪJUMOS	
Iekļauto servisa apjomu pārsniegšana	Maksas pakalpojums (pēc cenrāža)
Nepamatots izsaukums	Izbraukuma maksa + min. darba laiks (pēc cenrāža). Par nepamatotu tiek uzskatīts pieteikums, kura iemesls ir ārpus servisa dienesta atbildības un/vai nav saistīts ar iekāru iekšējas defektiem vai kļūmēm.

PAPILDUS PAKALPOJUMU CENRĀDIS		
Pakalpojums	Tarifs (bez PVN)	Piezīmes
Izbraukums uz Objektu	70.00 EUR/reize	standarta SLP laikā
Speciālista darbs objektā	50.00 EUR/h	standarta SLP laikā, min. solis: 30min.
Speciālista attālināts darbs (maksas, ārpus garantijas) — tikai pēc Pasūtītāja piekrišanas	40.00 EUR/h	standarta SLP laikā, min. solis: 15min.
Steidzams izsaukums/darbs standarta SLP* laikā	Tarifa likme x 1.5	Tiek piemērots izbraukumiem un darba stundas likmēm
Plānoti izbraukumi/darbs paplašināta SLP laikā	Tarifa likme x 1.7	Tiek piemērots izbraukumiem un darba stundas likmēm
Steidzams izsaukums/darbs paplašināta SLP laikā	Tarifa likme x 2.0	Tiek piemērots izbraukumiem un darba stundas likmēm

* SLP - servisa laika periods

PAPILDUS PROGRAMMATŪRAS LICENČU UN IERĪKOŠANAS CENAS			
Produkts	Abonēšanas cena (bez PVN)		Piezīmes
HiPark ParkMaster caurlaižu vadības programmas abonēšana	15.00 EUR/mēn.		Vienam datoram
HiPark ParkMaster caurlaižu vadības programmas ierīkošana	Bezmaksas		+ izbraukuma maksa, ja nav iespējams ierīkot attālināti
HiParkBot atlaižu piešķiršanai ar Telegram aplikācijas palīdzību	1-3 numuri	12.00 EUR/mēn.	Vienam tālr. numuram
	4-10 numuri	9.00 EUR/mēn.	
	11-30 numuri	7.00 EUR/mēn.	

Tehniskas apkalpošanas līguma Nr. TA-V005-200126-01 Pielikums Nr.2

	31-100 numuri	5.00 EUR/mēn.	
HiPark MobiPay modulis Mobilly aplikācijas atbalsts		30.00 EUR/mēn. +1.0% no apgrozījuma /mēn.	
HiPark MobiPay moduļa ierīkošanas maksa Mobilly aplikācijas atbalstam		590.00 EUR/reize	