

## Līgums

VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" līguma Nr. \_\_\_\_\_  
SIA "Civitta Latvija" līguma Nr. 2017/08/07-1

Rīgā

2017.gada 7. augusts

VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”, tās valdes priekšsēdētāja Andra Lukstiņa personā, kurš darbojas pamatojoties uz valdes pilnvarojuma pamata, turpmāk saukta - PASŪTĪTĀJS, no vienas puses, un

SIA “Civitta Latvija”, tās prokūristes Māras Paršānes personā, kura darbojas uz prokūras pamata, turpmāk saukta - IZPILDĪTĀJS, no otras puses, turpmāk Līgumā - Puses, pamatojoties uz iepirkuma „CSDD klientu apmierinātības pētījuma veikšana” (id. nr. CSDD 2017/51) rezultātiem, noslēdz šāda satura līgumu (turpmāk – Līgums):

### 1.Līguma priekšmets

- 1.1. PASŪTĪTĀJS uzdod un IZPILDĪTĀJS apņemas veikt CSDD klientu apmierinātības pētījumu (turpmāk – pētījums) tehniskajā specifikācijā Līguma 1.pielikumā, kas ir Līguma neatņemama sastāvdaļa (turpmāk – tehniskā specifikācija), noteiktajā apjomā, termiņos un kārtībā (turpmāk arī – Pakalpojums).
- 1.2. PASŪTĪTĀJS pēc Līguma izpildes iegūst visas mantiskās un nemantiskās tiesības uz 1.1.punktā minētā pētījuma rezultātiem, bet IZPILDĪTĀJAM ir tiesības bez atlīdzības izmantot 1.1. punktā pētījuma rezultātus zinātniskos, izglītības un pētnieciskos nolūkos.

### 2.Pušu pienākumi un tiesības

- 2.1. PASŪTĪTĀJS apņemas:
  - 2.1.1. veikt Pakalpojumu apmaksu Līguma 4.punktā minētajā kārtībā un termiņos.
  - 2.1.2. nodrošināt IZPILDĪTĀJAM netraucētu piekļuvi tehniskajā specifikācijā minētajām CSDD pakalpojuma sniegšanas vietām pēc attiecīgas IZPILDĪTĀJA informācijas saņemšanas par interviju norisi.
  - 2.1.3. nodrošināt IZPILDĪTĀJU ar Pakalpojuma izpildei nepieciešamo informāciju.
- 2.2. IZPILDĪTĀJS apņemas:
  - 2.2.1. kvalitatīvi un atbilstoši tehniskajai specifikācijai Līguma 1.pielikumā un IZPILDĪTĀJA piedāvājumā iesniegtajam pētījuma norises aprakstam (turpmāk – apraksts) Līguma 2.pielikumā, kas ir Līguma neatņemama sastāvdaļa, veikt Pakalpojumu, iesaistot pētījuma veikšanā IZPILDĪTĀJA piedāvājumā norādīto speciālistu, IZPILDĪTĀJA darbiniekus un resursus.
  - 2.2.2. pirms intervijām klientu apkalpošanas vietās nosūtīt informāciju PASŪTĪTĀJA atbildīgajai personai uz e-pastu, vismaz 1 (vienu) darba dienu iepriekš.
  - 2.2.3. nodrošināt pētījumā iegūto datu precizitāti un uzticamību.
  - 2.2.4. nodrošināt, ka pārskatos par pētījumu izdarīti objektīvi uz faktiem balstīti secinājumi, kā arī sniegti ieteikumi iespējamiem uzlabojumiem CSDD darbībā.
  - 2.2.5. sniegt PASŪTĪTĀJAM kvalitātes kontrolei vajadzīgo informāciju 3 (trīs) darba dienu laikā.
  - 2.2.6. pēc PASŪTĪTĀJA norādījumiem pilnveidot kvalitātes nodrošināšanas metodes, pārskatus, t.sk. tajos sniegtās informācijas izklāstu un apjomu.
  - 2.2.7. PASŪTĪTĀJS un IZPILDĪTĀJS, ja tas nepieciešams, savstarpēji rakstiski vienojas par nepieciešamo papildu pētījumu veikšanu un to izpildes nosacījumiem, ja šādas izmaiņas vai papildu pētījums ir nepieciešams, lai iegūtu precīzākus pētījuma rezultātus.

### **3. Pakalpojuma pieņemšana un nodošana**

- 3.1. Pēc katrā Pakalpojuma posmā paredzēto darbu pabeigšanas, IZPILDĪTĀJS sagatavo attiecīgā posma darbu pieņemšanas – nodošanas aktu un to iesniedz PASŪTĪTĀJAM.
- 3.2. PASŪTĪTĀJAM ir pienākums parakstīt Pakalpojuma posma pieņemšanas - nodošanas aktu 5 (piecu) darba dienu laikā pēc katra Pakalpojuma posma nodošanas, ja PASŪTĪTĀJS neizsaka rakstiskus iebildumus par attiecīgajā posmā paveikto darbu saturu vai kvalitāti.
- 3.3. Pušu atbildīgie pārstāvji:
  - 3.3.1. PASŪTĪTĀJA atbildīgais pārstāvis, kurš nodrošina IZPILDĪTĀJU ar Pakalpojuma izpildei nepieciešamo informāciju un ir tiesīgs PASŪTĪTĀJA vārdā parakstīt Pakalpojuma pieņemšanas - nodošanas aktu, ir CSDD Personāla un kvalitātes vadības daļas priekšnieka vietnieks Sandris Torsters, e-pasts – Sandris.Torsters@csdd.gov.lv; tālrunis: +371 67025843;
  - 3.3.2. IZPILDĪTĀJA atbildīgais pārstāvis, kurš nodrošina PASŪTĪTĀJU ar nepieciešamo informāciju un ir tiesīgs IZPILDĪTĀJA vārdā parakstīt Pakalpojuma pieņemšanas - nodošanas aktu, ir SIA “Civitta Latvija” partneris Gatis Bolinskis, mob.tel. +371 27055577, e-pasts: gatis.bolinskis@civitta.lv.

### **4. Līguma summa un norēķinu kārtība**

- 4.1. Līguma summa par Līguma 1.1.punktā minētā Pakalpojuma izpildi ir 33400,00 EUR (trīsdesmit trīs tūkstoši četri simti *euro* nulle centi), kopā ar PVN 21% - 40414,00 EUR (četrdesmit tūkstoši četri simti četrpadsmit *euro* nulle centi) (turpmāk – Līguma summa);
- 4.2. PASŪTĪTĀJS Līguma summu samaksā šādā kārtībā:
  - 4.2.1. par tehniskās specifikācijas 1.2.1. punktā minētā Pakalpojuma posma izpildi PASŪTĪTĀJS samaksā IZPILDĪTĀJAM 8350,00 EUR bez PVN (astoņi tūkstoši trīs simti piecdesmit *euro*, 00 centi) un PVN 21% desmit darba dienu laikā pēc Pakalpojuma posma darbu pieņemšanas - nodošanas akta parakstīšanas un IZPILDĪTĀJA rēķina saņemšanas;
  - 4.2.2. par tehniskās specifikācijas 1.2.2. punktā minētā Pakalpojuma posma izpildi PASŪTĪTĀJS samaksā IZPILDĪTĀJAM 8350,00 EUR bez PVN (astoņi tūkstoši trīs simti piecdesmit *euro*, 00 centi) un PVN 21% desmit darba dienu laikā pēc Pakalpojuma posma darbu pieņemšanas - nodošanas akta parakstīšanas un IZPILDĪTĀJA rēķina saņemšanas;
  - 4.2.3. par Līguma tehniskās specifikācijas 1.3.1. punktā minētā Pakalpojuma posma izpildi PASŪTĪTĀJS samaksā IZPILDĪTĀJAM 8350,00 EUR bez PVN (astoņi tūkstoši trīs simti piecdesmit *euro*, 00 centi) un PVN 21% desmit darba dienu laikā pēc Pakalpojuma posma darbu pieņemšanas - nodošanas akta parakstīšanas un IZPILDĪTĀJA rēķina saņemšanas;
  - 4.2.4. par Līguma tehniskās specifikācijas 1.3.2. punktā minētā Pakalpojuma posma izpildi PASŪTĪTĀJS samaksā IZPILDĪTĀJAM 8350,00 EUR bez PVN (astoņi tūkstoši trīs simti piecdesmit *euro*, 00 centi) un PVN 21% desmit darba dienu laikā pēc Pakalpojuma posma darbu pieņemšanas - nodošanas akta parakstīšanas un IZPILDĪTĀJA rēķina saņemšanas.
- 4.3. PASŪTĪTĀJS samaksā rēķinā norādīto summu ar pārskaitījumu uz IZPILDĪTĀJA norādīto bankas norēķinu kontu.
- 4.4. Par Līgumā neminētu papildu pētījumu veikšanu un to apmaksu puses vienojas atsevišķi.

## **5. Pušu atbildība**

- 5.1. Par Līgumā noteikto pienākumu nepildīšanu puses atbild saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.
- 5.2. Ja PASŪTĪTĀJS neievēro samaksas termiņu Līguma 4.2.punktā minētajiem maksājumiem, tad tas maksā IZPILDĪTĀJAM līgumsodu par katru nokavēto maksājuma dienu 0.5% apmērā no nokavētā maksājuma summas, bet kopumā ne vairāk kā 10% no Līguma summas.
- 5.3. Ja IZPILDĪTĀJS neievēro Līguma tehniskās specifikācijas 1.punktā noteiktos Pakalpojuma izpildes termiņus, tad tas maksā PASŪTĪTĀJAM līgumsodu par katru nokavēto izpildījuma dienu 0.5% apmērā no attiecīgajā termiņā nenodoto darbu vērtības, bet kopumā ne vairāk kā 10% no Līguma summas.
- 5.4. Līgumsoda samaksa neatbrīvo līguma slēdzējas puses no atbildības par Līgumā minēto saistību galīgu izpildi.
- 5.5. IZPILDĪTĀJS neatbild par Līgumā minētā Pakalpojuma vai atsevišķu darbu izpildes termiņu neievērošanu, ja kavējums radies PASŪTĪTĀJA vainas dēļ vai arī citu no IZPILDĪTĀJA neatkarīgu iemeslu dēļ.
- 5.6. Ja Līgums tiek laužts ne no IZPILDĪTĀJA puses, vai ja PASŪTĪTĀJS atsakās no Pakalpojuma tā izpildes laikā, tad PASŪTĪTĀJS samaksā IZPILDĪTĀJAM summu, kas ir proporcionāla faktiski paveikto darbu apjomam, atbilstoši Līguma tehniskās specifikācijas 1.punktā dotajam darba saturam un Līguma 4.punktā minētajai norēķinu kārtībai. Šajā gadījumā tiek sastādīta vienošanās par Līguma laušanu.
- 5.7. Ja PASŪTĪTĀJS Līgumu lauž IZPILDĪTĀJA vainas dēļ (būtiski kavēti termiņi, nekvalitatīvs pētījums, nav atbilstošs tehniskajai specifikācijai), un par Līguma neizpildi PASŪTĪTĀJS ir brīdinājis IZPILDĪTĀJU, tad uz PASŪTĪTĀJU neattiecas Līguma 5.6.punktā minētais samaksas pienākums.
- 5.8. Puses ir atbildīgas par šajā Līgumā un tā pielikumos norādīto datu un informācijas pareizību.

## **6. Force Majeure**

- 6.1. IZPILDĪTĀJS un PASŪTĪTĀJS tiek atbrīvoti no mantiskās atbildības par daļēju vai pilnīgu šajā Līgumā uzņemto saistību neizpildi, ja tā rodas pēc Līguma noslēgšanas nepārvarama spēka vai ārkārtēju apstākļu, turpmāk - *Force Majeure*, ietekmes rezultātā, kurus attiecīgā līguma slēdzēja Puse nevarēja ne paredzēt, ne ietekmēt, ne novērst un par kuru rašanos tā nenes atbildību – tās ir stihiskas nelaimes, ugunsgrēki, plūdi, masveida saslimšanas, karš, jebkura veida militārās operācijas, ekonomiskās blokādes, streiki, eksporta vai importa aizliegumi, likumdošanas izmaiņas, Latvijas vai ārzemju valdību aizliedzoši pasākumi un citi tamlīdzīgi apstākļi, kas ietekmē Pušu saistību izpildes iespējamību.
- 6.2. Līguma slēdzējai Pusei, kura atsaucas uz *Force Majeure*, rakstiski jāinformē otra Puse par to rašanos un jāiesniedz dokumenti, kas apstiprina *Force Majeure* iestāšanos. Rodoties *Force Majeure*, Līguma izpildes laiks pagarinās par noteiktu laiku, kuru nosaka Līgumslēdzējas puses, savstarpēji vienojoties.

## **7. Līguma termiņš**

- 7.1. Līgums stājas spēkā tā parakstīšanas brīdī un ir spēkā līdz Līguma saistību izpildei.
- 7.2. Pakalpojuma sniegšanas laiks ir 16 mēneši no Līguma parakstīšanas brīža.

## **8. Apakšuzņēmēju nomaiņa**

- 8.1. IZPILDĪTĀJS ir tiesīgs veikt personāla nomaiņu gadījumos, ja Līguma izpildē iesaistīto speciālistu ir pārtrauktas līgumattiecības, vai iesaistītais speciālists ilgstoši slimo, vai citos gadījumos, kuri neļauj iesaistītajam speciālistam pilnvērtīgi un kvalitatīvi izpildīt uzticētos pienākumus.
- 8.2. IZPILDĪTĀJS ir tiesīgs veikt apakšuzņēmēja nomaiņu gadījumos, ja apakšuzņēmējs nepilda līgumā noteiktās saistības vai pienākumu, vai citos gadījumos, kuri neļauj pilnvērtīgi un kvalitatīvi apakšuzņēmējam izpildīt Līguma saistības.
- 8.3. IZPILDĪTĀJS ir tiesīgs veikt personāla un apakšuzņēmēju nomaiņu, kā arī papildu personāla un apakšuzņēmēju iesaistīšanu Līguma izpildē Publisko iepirkumu likuma 62.pantā noteiktajā kārtībā:

**“Publisko iepirkumu likuma 62. pants. Iepirkuma līguma izpildē iesaistītā personāla un apakšuzņēmēju nomaiņa un jauna personāla un apakšuzņēmēju piesaiste**

(1) Iepirkuma procedūrā izraudzītais pretendents (iepirkuma līguma puse) nav tiesīgs bez saskaņošanas ar pasūtītāju veikt piedāvājumā norādītā personāla un apakšuzņēmēju nomaiņu un iesaistīt papildu apakšuzņēmējus iepirkuma līguma izpildē. Pasūtītājs var prasīt personāla un apakšuzņēmēja viedokli par nomaiņas iemesliem. Pasūtītājs var iepirkuma līgumā paredzēt, ka iepirkuma procedūrā izraudzītajam pretendētājam (iepirkuma līguma pusei) ir pienākums saskaņot ar pasūtītāju papildu personāla iesaistīšanu iepirkuma līguma izpildē.

(2) Piedāvājumā norādītā personāla nomaiņa pieļaujama tikai iepirkuma līgumā norādītajā kārtībā un gadījumos. Pasūtītājs nepiekrīt piedāvājumā norādītā personāla nomaiņai iepirkuma līgumā norādītajos gadījumos un gadījumos, kad piedāvātais personāls neatbilst iepirkuma procedūras dokumentos personālam izvirzītajām prasībām vai tam nav vismaz tādas pašas kvalifikācijas un pieredzes kā personālam, kas tika vērtēts, nosakot saimnieciski visizdevīgāko piedāvājumu.

(3) Pasūtītājs nepiekrīt piedāvājumā norādītā apakšuzņēmēja nomaiņai, ja pastāv kāds no šādiem nosacījumiem:

1) piedāvātais apakšuzņēmējs neatbilst iepirkuma procedūras dokumentos apakšuzņēmējiem izvirzītajām prasībām;

2) tiek nomainīts apakšuzņēmējs, uz kura iespējām iepirkuma procedūrā izraudzītais pretendents balstījies, lai apliecinātu savas kvalifikācijas atbilstību paziņojumā par līgumu un iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajām prasībām, un piedāvātajam apakšuzņēmējam nav vismaz tādas pašas kvalifikācijas, uz kādu iepirkuma procedūrā izraudzītais pretendents atsaucies, apliecinot savu atbilstību iepirkuma procedūrā noteiktajām prasībām, vai tas atbilst šā likuma 42. panta pirmajā vai otrajā daļā (atbilstoši pasūtītāja norādītajam paziņojumā par līgumu vai iepirkuma procedūras dokumentos) minētajiem pretendentu izslēgšanas gadījumiem;

3) piedāvātais apakšuzņēmējs, kura veicamo būvdarbu vai sniedzamo pakalpojumu vērtība ir vismaz 10 procenti no kopējās iepirkuma līguma vērtības, atbilst šā likuma 42. panta pirmajā vai otrajā daļā (atbilstoši pasūtītāja norādītajam paziņojumā par līgumu vai iepirkuma procedūras dokumentos) minētajiem pretendentu izslēgšanas gadījumiem;

4) apakšuzņēmēja maiņas rezultātā tiktu izdarīti tādi grozījumi pretendenta piedāvājumā, kuri, ja sākotnēji būtu tajā iekļauti, ietekmētu piedāvājuma izvēli atbilstoši iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajiem piedāvājuma izvērtēšanas kritērijiem.

(4) Pasūtītājs nepiekrīt jauna apakšuzņēmēja piesaistei gadījumā, kad šādas izmaiņas, ja tās tiktu veiktas sākotnējā piedāvājumā, būtu ietekmējušas piedāvājuma izvēli atbilstoši iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajiem piedāvājuma izvērtēšanas kritērijiem.

(5) Pārbaudot jaunā apakšuzņēmēja atbilstību, pasūtītājs piemēro šā likuma 42. panta noteikumus. Šā likuma 42. panta trešajā daļā minētos termiņus skaita no dienas, kad lūgums par apakšuzņēmēja nomaiņu iesniegts pasūtītājam.

(6) Pasūtītājs pieņem lēmumu atļaut vai atteikt iepirkuma procedūrā izraudzītā pretendenta (iepirkuma līguma puses) personāla vai apakšuzņēmēju nomaiņu vai jaunu apakšuzņēmēju iesaistīšanu iepirkuma līguma izpildē iespējami īsā laikā, bet ne vēlāk kā piecu darbdienu laikā pēc tam, kad saņēmis visu informāciju un dokumentus, kas nepieciešami lēmuma pieņemšanai saskaņā ar šā panta noteikumiem.”

## 9. Pārējie līguma noteikumi

- 9.1. Līgums stājas spēkā ar tā parakstīšanas brīdi un darbojas, kamēr abas Puses ir izpildījušas visas savas šajā Līgumā uzņemtās līgumsaistības.
- 9.2. Līgums var tikt grozīts, vai papildināts par to noslēdzot vienošanos, kas pēc tās parakstīšanas kļūst par Līguma neatņemamu sastāvdaļu.
- 9.3. Pretenzijas par Līguma izpildi jāiesniedz rakstveidā 5 darba dienu laikā no Līguma 3.sadaļā minēto pieņemšanas-nodošanas aktu saņemšanas datuma.
- 9.4. Gadījumā, ja viena no pusēm nepilda vai pārkāpj šī Līguma saistības un turpina tās nepildīt pēc rakstiska brīdinājuma saņemšanas, otra puse ir tiesīga līgumu vienpusēji lauzt, brīdinot par to otru pusi divas nedēļas iepriekš.
- 9.5. Abas līguma slēdzējas Puses darīs visu iespējamo, lai radušos strīdus un domstarpības, kas radušās Līguma izpildes gaitā, atrisinātu savstarpēji vienojoties sarunu ceļā. Ja vienošanās netiek panākta Puses likumā noteiktā kārtībā var griezties Latvijas Republikas tiesā.
- 9.6. Līgums sastādīts uz , 55 (piecdesmit piecām) lapām un noslēgts divos eksemplāros ar vienādu juridisko spēku, no kuriem vienu Līguma eksemplāru saņem PASŪTĪTĀJS, bet vienu - IZPILDĪTĀJS.
- 9.7. Ja kādai no līguma slēdzējām Pusēm mainās tās rekvizīti, tai jāinformē otra Puse piecu darba dienu laikā, pretējā gadījumā Puse, kura nav izpildījusi šo pienākumu, ir atbildīga par sekām.

## 10. Pušu juridiskās adreses un rekvizīti:

### Pasūtītājs

VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"  
S.Eizenšteina iela 6, Rīga, LV-1076  
Reģ.Nr.40003345734  
PVN reģ.nr. LV40003345734  
A/S "Citadele banka"  
Konts: LV75 PARX 0000 1181 8101 8  
Kods: PARXLV22

### Izpildītājs

SIA "Civitta Latvija"  
Maskavas iela 6, Rīga, LV-1050  
Reģ.Nr.: 40103391513  
PVN reģ.Nr.: LV40103391513  
AS "Swedbank"  
Konts: LV84HABA0551030311878  
Kods: HABALV22

---

Andris Lukstiņš

---

Māra Paršāne

## 1.pielikums

### Tehniskā specifikācija

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1. | Darba uzdevums un termiņi                      | <p>1.1. Līdz 01.09.2017. iestrādāt anketās ieteikumus pētījuma pilnveidošanai, lai 2017. un 2018.gadā (septembrī, oktobrī) veiktu PASŪTĪTĀJA klientu apmierinātības pētījumu tehniskās apskates, reģistrācijas un vadītāju kvalifikācijas jomā, novērtējot klientu apmierinātību ar personāla kvalifikāciju, pakalpojumu sniegšanas vidi, procesu norisi, informācijas saņemšanas iespējām, kā arī CSDD atpazīstamību un raksturojumu. Izstrādātās anketas kļūst par pušu līguma neatņemamu sastāvdaļu.</p> <p>1.2. pētījuma veikšana:</p> <p>1.2.1. 2017. gadā līdz 01.10.2017. veikt pētījumu CSDD Rīgas, Daugavpils, Jelgavas, Jēkabpils, Liepājas, Rēzeknes un Valmieras nodaļu pakalpojumu sniegšanas vietās atbilstoši augstāk minētajām anketām un par katru nodaļu un pakalpojumu veidu sagatavot atsevišķu pārskatu.</p> <p>1.2.2. 2018. gadā līdz 01.10.2018. veikt pētījumu CSDD Rīgas, Daugavpils, Jelgavas, Jēkabpils, Liepājas, Rēzeknes un Valmieras nodaļu pakalpojumu sniegšanas vietās atbilstoši augstāk minētajām anketām un par katru nodaļu un pakalpojumu veidu sagatavot atsevišķu pārskatu.</p> <p>1.3. pētījuma datu analīze:</p> <p>1.3.1. 2017. gadā līdz 30.11.2017. sagatavot salīdzinošu analīzi par šī pētījuma datiem, tos salīdzinot ar 1998., 2005., 2008., 2011. un 2014. gadā veikto klientu apmierinātības pētījumu datiem.</p> <p>1.3.2. 2018. gadā līdz 30.11.2018. sagatavot salīdzinošu analīzi par šī pētījuma datiem, tos salīdzinot ar 1998., 2005., 2008., 2011., 2014, un 2017. gadā veikto klientu apmierinātības pētījumu datiem.</p> |
| 2. | Informācijas iegūšanas metode                  | Tiešas klientu intervijas pakalpojuma sniegšanas vietās. Pakalpojumu sniegšanas vietu adreses pieejamas <a href="http://www.csdd.lv">www.csdd.lv</a>   |
| 3. | Mērķa grupas                                   | <p>3.1. Reģistrācijas klienti Daugavpils, Jēkabpils, Jelgavas, Liepājas, Rēzeknes, Rīgas un Valmieras nodaļās.</p> <p>3.2. Vadītāju kvalifikācijas klienti Daugavpils, Jēkabpils, Jelgavas, Liepājas, Rēzeknes, Rīgas un Valmieras nodaļās.</p> <p>3.3. Tehniskās apskates klienti Daugavpils, Jēkabpils, Jelgavas, Liepājas, Rēzeknes, Rīgas un Valmieras nodaļās.</p>  |
| 4. | Interviju skaits pakalpojumu sniegšanas vietās | <p>4.1. Reģistrācijas jomā:</p> <p>4.1.1. 2017.gadā Daugavpilī 100 intervijas, Jelgavā 100 intervijas, Jēkabpilī 90 intervijas, Liepājā 100 intervijas, Rēzeknē 100 intervijas, Rīgā 300 intervijas, Valmierā 100 intervijas. Kopā 890 intervijas.</p> <p>4.1.2. 2018.gadā Daugavpilī 100 intervijas, Jelgavā 100 intervijas, Jēkabpilī 90 intervijas, Liepājā 100 intervijas, Rēzeknē 100 intervijas, Rīgā 300 intervijas, Valmierā 100 intervijas. Kopā 890 intervijas.</p> <p>4.2. Vadītāju kvalifikācijas jomā:</p>  |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <p>4.2.1. 2017.gadā Daugavpilī 100 intervijas, Jelgavā 100 intervijas, Jēkabpilī 90 intervijas, Liepājā 100 intervijas, Rēzeknē 90 intervijas, Rīgā 280 intervijas, Valmierā 100 intervijas. Kopā 860 intervijas.</p> <p>4.2.2. 2018.gadā Vadītāju kvalifikācijas jomā: Daugavpilī 100 intervijas, Jelgavā 100 intervijas, Jēkabpilī 90 intervijas, Liepājā 100 intervijas, Rēzeknē 90 intervijas, Rīgā 280 intervijas, Valmierā 100 intervijas. Kopā 860 intervijas.</p> <p>4.3. Tehniskās apskates jomā:</p> <p>4.3.1. 2017.gadā Tehniskās apskates jomā: Daugavpilī 130 intervijas, Grobiņā 100 intervijas, Jelgavā 130 intervijas, Jēkabpilī 120 intervijas, Liepājā 110 intervijas, Rēzeknē 120 intervijas, Rīgā (Antenas ielā 180 intervijas, Maskavas ielā 100 intervijas, Sēlpils ielā 80 intervijas) 360 intervijas, Siguldā 100 intervijas, Valmierā 120 intervijas. Kopā 1290 intervijas.</p> <p>4.3.2. 2018.gadā Daugavpilī 130 intervijas, Grobiņā 100 intervijas, Jelgavā 130 intervijas, Jēkabpilī 120 intervijas, Liepājā 110 intervijas, Rēzeknē 120 intervijas, Rīgā (Antenas ielā 180 intervijas, Maskavas ielā 100 intervijas, Sēlpils ielā 80 intervijas) 360 intervijas, Siguldā 100 intervijas, Valmierā 120 intervijas. Kopā 1290 intervijas.</p> |
| 5. | Interviju<br>jautājumu<br>apjoms un<br>nosacījumi | <p>5.1. Reģistrācijas jomā:</p> <p>5.1.1. 2017. gadā 30 jautājumi vienā intervijā, kurā intervējamais atbild uz jautājumiem pirms un pēc pakalpojuma saņemšanas.</p> <p>5.1.2. 2018. gadā 15 jautājumi vienā intervijā, kurā intervējamais atbild uz jautājumiem pirms un pēc pakalpojuma saņemšanas.</p> <p>5.2. Vadītāju kvalifikācijas jomā:</p> <p>5.2.1. 2017. gadā 40 jautājumi vienā intervijā, kurā intervējamais atbild uz jautājumiem pēc pakalpojuma saņemšanas.</p> <p>5.2.1. 2018. gadā 22 jautājumi vienā intervijā, kurā intervējamais atbild uz jautājumiem pēc pakalpojuma saņemšanas.</p> <p>5.3. Tehniskās apskates jomā:</p> <p>5.3.1. 2017. gadā 44 jautājumi vienā intervijā, kurā intervējamais atbild uz jautājumiem pirms un pēc pakalpojuma saņemšanas.</p> <p>5.3.1. 2018. gadā 20 jautājumi vienā intervijā, kurā intervējamais atbild uz jautājumiem pirms un pēc pakalpojuma saņemšanas.</p>  |
| 6. | Informācijas<br>analīze                           | <p>6.1. Veikt 2017. gadā iegūtās informācijas analīzi, kā arī veikt salīdzinošu analīzi ar 1998., 2005., 2008., 2011. un 2014.gadā līdzīga apjoma un satura aptaujās iegūtajiem rezultātiem*, kurās balstoties uz pētījuma datiem izdarīt objektīvus secinājumus, kā arī ieteikumus iespējamiem uzlabojumiem CSDD darbībā, kurus iekļaut Pārskatos par pētījumu.</p> <p>6.2. Veikt 2018. gadā iegūtās informācijas analīzi, kā arī veikt salīdzinošu analīzi ar 1998., 2005., 2008., 2011., 2014. un 2017.gadā līdzīga apjoma un satura aptaujās iegūtajiem rezultātiem*, kurās balstoties uz pētījuma datiem izdarīt objektīvus secinājumus, kā arī ieteikumus iespējamiem uzlabojumiem CSDD darbībā, kurus iekļaut Pārskatos par pētījumu.</p> <p>* - 1998., 2005., 2008. un 2011.gadā veikto pētījumu rezultāti tiks nodoti iepirkuma uzvarētājam līdz 01.09.2017.</p>   |
| 7. | Pārskati par<br>pētījumu                          | <p>7.1.1. 2017. gadā atbilstoši augstāk minētajām anketām par katru nodaļu un pakalpojumu veidu sagatavot atsevišķu pārskatu MS PowerPoint formātā (kopā 21 pārskats). Katram pārskatam jāsaturs gan informācija par pētījuma rezultātiem grafīku un apraksta formā, gan arī secinājumi un iespējamie priekšlikumi situācijas uzlabošanai, kuri balstīti uz pētījuma rezultātiem. Katrā pārskatā jāapskata šādi jautājumi:</p> <p>7.1.1.1. Kopsavilkums (Laba pakalpojuma raksturojums, CSDD atbilstība laba pakalpojuma īpašībām, Īss citu aspektu apskats u.tml.);</p>  |

|    |                           |   |
|----|---------------------------|---|
|    |                           | <p>7.1.1.2. Pakalpojumu spēja ietekmēt viedokli par CSDD (Īpašības, kuras visvairāk ietekmē viedokli u.tml.);</p> <p>7.1.1.3. Apmierinātība ar saņemto pakalpojumu (Salīdzinājums ar citiem pētījumiem, klientu apmierinātības indekss, īpašības, kuras visvairāk ietekmē apmierinātību, apmierinātība ar konkrētām īpašībām – laika patēriņš, pakalpojuma sniegšanas process, klientu ieteikumi, problēmas, kā arī cenas atbilstība kvalitātei, īpašības, kuras to ietekmē visvairāk u.tml.);</p> <p>7.1.1.4. E-pakalpojumi (Apmierinātība ar e-pakalpojumiem, ieteikumi, problēmas u.tml.)</p> <p>7.1.1.5. Informācijas vadība (Informācijas kanāli, valodas saprotamība u.tml.);</p> <p>7.1.1.6. Izmaiņas salīdzinājumā ar 1998., 2005., 2008., 2011. un 2014.gadu;</p> <p>7.1.1.7. Analīze klientu grupās;</p> <p>7.1.1.8. Tehniskā informācija;</p> <p>7.1.1.9. Pētījuma mērķis;</p> <p>7.1.1.10. Izlases struktūra un apjoms.</p> <p>7.1.2. 2017.gadā papildus 7.1.1. punktā minētajiem nodaļu pārskatiem atbilstoši to struktūrai ir jāsagatavo vadības pārskati MS Word formātā par situāciju CSDD kopumā, kā arī par katru no pakalpojumu jomām (kopā 4 atsevišķi pārskati).</p> <p>7.2.1. 2018. gadā atbilstoši augstāk minētajām anketām par katru nodaļu un pakalpojumu veidu sagatavot atsevišķu pārskatu MS PowerPoint formātā (kopā 21 pārskats). Katram pārskatam jāsaturs gan informācija par pētījuma rezultātiem grafiku un apraksta formā, gan arī secinājumi un iespējamie priekšlikumi situācijas uzlabošanai, kuri balstīti uz pētījuma rezultātiem. Katrā pārskatā jāapskata šādi jautājumi:</p> <p>7.2.1.1. Kopsavilkums (Laba pakalpojuma raksturojums, CSDD atbilstība laba pakalpojuma īpašībām, Īss citu aspektu apskats u.tml.);</p> <p>7.2.1.2. Apmierinātība ar saņemto pakalpojumu (Salīdzinājums ar citiem pētījumiem, klientu apmierinātības indekss, īpašības, kuras visvairāk ietekmē apmierinātību, apmierinātība ar konkrētām īpašībām – laika patēriņš, pakalpojuma sniegšanas process, klientu ieteikumi, problēmas, kā arī cenas atbilstība kvalitātei, īpašības, kuras to ietekmē visvairāk u.tml.);</p> <p>7.2.1.3. E-pakalpojumi (Apmierinātība ar e-pakalpojumiem, ieteikumi, problēmas u.tml.)</p> <p>7.2.1.4. Izmaiņas salīdzinājumā ar 1998., 2005., 2008., 2011., 2014. un 2017.gadu;</p> <p>7.2.1.5. Tehniskā informācija;</p> <p>7.2.1.6. Pētījuma mērķis;</p> <p>7.2.1.7. Izlases struktūra un apjoms.</p> <p>7.2.2. 2018.gadā papildus 7.2.1. punktā minētajiem nodaļu pārskatiem atbilstoši to struktūrai ir jāsagatavo vadības pārskati MS Word formātā par situāciju CSDD kopumā, kā arī par katru no pakalpojumu jomām (kopā 4 atsevišķi pārskati).</p> |
| 8. | Interviju valodas:        | <p>8.1. latviešu;</p> <p>8.2. krievu.</p>   |
| 9. | Pētījuma aptaujas anketas | <p>9.1. Anketa par transportlīdzekļu reģistrācijas kvalitāti 1.1.pielikums</p> <p>9.2. Anketa par tehniskās apskates kvalitāti 1.2. pielikums</p> <p>9.3. Anketa par vadītāju apliecību izsniegšanas kvalitāti 1.3.pielikums</p>  |