

VISPĀRĪGĀ VIENOŠANĀS Nr. 92/2014
par sabiedrisko attiecību pakalpojumu un publicitātes nodrošināšanu LVRTC sniegtajiem pakalpojumiem

Rīgā,

2014.gada 25. martā

Valsts akciju sabiedrība "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs", vienotais reģ. Nr. 40003011203, turpmāk – Pasūtītājs, arī LVRTC, tās [redacted] personā, kuri rīkojas saskaņā ar sabiedrības statūtiem un prokūru, no vienas puses, un

Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Baltijas komunikāciju centrs", vienotais reģ. Nr. 40003546591, turpmāk – Izpildītājs, tās [redacted] personā, kurš rīkojas saskaņā ar statūtiem, no otras puses,

abi kopā turpmāk – Puses,

pamatojoties uz VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" rīkotā iepirkuma „Sabiedrisko attiecību pakalpojumu un publicitātes nodrošināšana LVRTC sniegtajiem pakalpojumiem”, identifikācijas Nr. LVRTC-2014/4, turpmāk - Iepirkums, rezultātiem, tehnisko specifikāciju (1.Pielikums) un Izpildītāja iesniegto tehnisko un finanšu piedāvājumu (2. pielikums), noslēdz šo Vispārīgo vienošanos (turpmāk tekstā – "Līgums") par sekojošo:

1. LĪGUMA PRIEKŠMETS

- 1.1. Pasūtītājs uzdod Izpildītājam un Izpildītājs apņemas veikt sabiedrisko attiecību pakalpojumu un publicitātes nodrošināšanu LVRTC sniegtajiem pakalpojumiem, turpmāk tekstā – Darbi, atbilstoši Izpildītāja finanšu piedāvājumā norādītajiem pakalpojumiem un to maksai.
- 1.2. Izpildītājam jāveic Darbi saskaņā ar Līguma, Iepirkuma Tehniskās specifikācijas un Izpildītāja iesniegtā piedāvājuma prasībām, ievērojot Pasūtītāja norādījumus, par ko tiek sagatavoti un Pasūtītājam iesniegti nodevumi saskaņā ar Līguma 1.pielikumu un ievērojot Izpildītāja finanšu piedāvājumā norādītos Darbus un samaksu par šiem darbiem.
- 1.3. Dokumentālie nodevumi jā sagatavo 1 (vienā) eksemplārā elektroniskā formā (CD), kas parakstīti ar drošu elektronisko parakstu.
- 1.4. Izpildītājs apņemas Darbus veikt tehniskajā specifikācijā (1.pielikums) un Pasūtītāja norādītajos termiņos.

2. LĪGUMA CENA UN NORĒĶINU KĀRTĪBA

- 2.1. Maksa par Darbiem tiek samaksāta saskaņā ar veiktajiem Darbiem un ievērojot Izpildītāja piedāvājumu, tajā skaitā finanšu piedāvājumu. Vispārīgās vienošanās līgumcena tiek noteikta līdz EUR 30 000.00 (trīsdesmit tūkstoši *euro*, 00 centi) plus PVN normatīvajos aktos noteiktajā apmērā, turpmāk – Līgumcena.
- 2.2. Līgumcenā ietilpst visi izdevumi saistībā ar Darbiem un Pasūtītājam nav pienākuma veikt nekādus citus papildus maksājumus.
- 2.3. Līgumcena tiek samaksāta saskaņā ar Izpildītāja izrakstīto rēķinu un Darbu pieņemšanas – nodošanas aktu, kas abpusēji parakstīts. Darbu pieņemšanas – nodošanas akts tiek sagatavots vienu reizi mēnesī par iepriekšējā mēnesī paveikto Darba apjomu. Puses vienojas, ka viena mēneša maksimālā summa nevar pārsniegt EUR 2500.00 (divi tūkstoši pieci simti *euro* un 00 centi), bez PVN, un ja Izpildītājs konkrētajā mēnesī sniedz Darbus, kuru kopējā summa bez PVN pārsniedz 2500.00, tad Pasūtītājs maksā Izpildītājam tikai EUR 2500.00 (divi tūkstoši pieci simti *euro* un 00 centi).
- 2.4. Izpildītāja atlīdzība par Darbiem tiek aprēķināta atbilstoši izpildītāja iesniegtajam finanšu piedāvājumam (2.pielikums).
- 2.5. Izpildītājs izraksta Pasūtītājam rēķinu vienu reizi mēnesī par iepriekšējā mēnesī paveikto Darba apjomu saskaņā ar abpusēji parakstītu ikmēneša Darbu pieņemšanas – nodošanas aktu. Izpildītājs rēķinu sagatavo elektroniskā veidā un nosūta to no Izpildītāja epasta adreses uz Pasūtītāja epasta adresi apmaksai@lvrtc.lv.
- 2.6. Samaksu Pasūtītājs veic 5 (piecu) darba dienu laikā pēc Darbu pieņemšanas – nodošanas akta abpusējas parakstīšanas un Izpildītāja iesniegtā rēķina saņemšanas, veicot pārskaitījumu uz Izpildītāja Līgumā norādīto kontu bankā.

- 2.7. Šajā Līgumā noteiktie maksājumi uzskatāmi par izdarītiem ar brīdi, kad attiecīgā maksājuma izdarītājs ir veicis pārskaitījumu uz šajā Līgumā norādīto Izpildītāja bankas norēķinu kontu, ko apliecina ar attiecīgo datumu datēts maksājuma uzdevums bankā.

3. PASŪTĪTĀJA TIESĪBAS UN PIENĀKUMI

- 3.1. Pasūtītājs apņemas no Izpildītāja pieņemt atbilstoši Līguma un tā pielikumu noteikumiem izpildītos Darbus un veikt maksājumus Līguma 2.6.punktā noteiktajā kārtībā.
- 3.2. Pasūtītājs apņemas sniegt Izpildītājam informāciju, ziņas un materiālus, kas nepieciešami Darbu kvalitatīvai izpildei, un savlaicīgi informēt Izpildītāju par konkrētiem veicamajiem Darbiem, izmantojot telefonsakarus, elektronisko pastu, faksu vai tiekoties ar Izpildītāja pārstāvi.
- 3.3. Pasūtītājs pieņem Darbus, pārbaudot to atbilstību Līguma, Tehniskās specifikācijas, finanšu piedāvājuma noteikumiem, parakstot pieņemšanas – nodošanas aktus.
- 3.4. Ja Pasūtītājs, pieņemot Darbus, atklāj kļūdas, nepilnības vai citādu neatbilstību Līguma noteikumiem, Pasūtītājs sastāda pretenziju un neparaksta pieņemšanas – nodošanas aktu. Šāda veida pretenzija tiek sastādīta arī par konstatētām kļūdām un nepilnībām, kas saistītas ar veiktajiem Darbiem, visā Līguma darbības laikā.
- 3.5. Konstatējot kādu no Līguma 3.4.punktā minētajiem trūkumiem, 3 (trīs) darba dienu laikā kopš attiecīgās pretenzijas sastādīšanas brīža Pasūtītājs nosūta pretenziju Izpildītājam, kurš trūkumus novērš saskaņā ar Līguma noteikumiem (Līguma 4.5.punkts).
- 3.6. Visi Darbu izpildes nodevumi ar Darbu samaksas apmaksas brīdi pāriet Pasūtītāja īpašumā, kurš tos drīkst izmantot savām vajadzībām.

4. IZPILDĪTĀJA TIESĪBAS UN PIENĀKUMI

- 4.1. Izpildītājs apņemas izpildīt Līgumu saskaņā ar Līguma un tā pielikumu noteikumiem, par ko tiek sagatavoti atbilstoši nodevumi.
- 4.2. Izpildītājs apņemas izpildīt Darbus tehniskajā specifikācijā (1.pielikums) un Pasūtītāja noteiktajos termiņos.
- 4.3. Izpildītājs rakstiski informē Pasūtītāju par Darbu izpildi un/vai konstatētajām problēmām, kas saistītas ar Līguma kvalitatīvu izpildi.
- 4.4. Izpildītājs apņemas novirzīties no Pasūtītāja instrukcijām tādā mērā, kuras būtiski nemaina Darbu būtību un nekaitē Pasūtītāja interesēm, ja šādas izmaiņas ir saskaņotas ar Pasūtītāju un kalpo optimālam Darbu veikšanas mērķim.
- 4.5. Izpildītājs apņemas novērst visas ar Darbiem saistītās kļūdas un nepilnības 3 (trīs) darba dienu laikā kopš Pasūtītājs par tām paziņojis atbilstoši Līguma 3.4. un 3.5.punktam.
- 4.6. Pēc Darbu izpildes Izpildītājam ir pienākums nodot Pasūtītājam visus ar Darbu izpildi saistītos dokumentus, ko Izpildītājs saņēmis no Pasūtītāja.

5. DARBU SNIEGŠANAS NOTEIKUMI

- 5.1. Izpildītājs sniedz Pasūtītājam Darbus šajā Līgumā un tā pielikumos noteiktajos ietvaros un apmēros. Izpildot Darbus, Izpildītājs ievēro profesionālo rūpību un uzmanību. Izpildot Darbus, Izpildītājs rīkojas atbilstoši Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.
- 5.2. Sazinoties ar Pasūtītāju un citām personām, kuras saistītas ar Pasūtītāju, Izpildītājam ir tiesības izmantot internetu un elektronisko pastu, ja vien Pasūtītājs nav lūdzis neizmantot šos sazināšanās līdzekļus, vienlaikus nodrošinot konfidencialitātes saglabāšanu.
- 5.3. Puses ir atbildīgas par sava personāla un pārstāvju darbībām, kā arī par Darbu izpildes sniegšanas nolūkos visu Pusēm nodoto datu un informācijas precizitāti, pilnīgumu un patiesumu. Pasūtītājs apliecina, ka viņa iesniegtajiem datiem un informācijai ir ierobežotas pieejamības informācijas statuss un ka tā nav nododama trešajām personām, izņemot normatīvajos aktos noteiktos gadījumus.

6. LĪGUMA SPĒKĀ ESAMĪBAS NOTEIKUMI

- 6.1. Līgums stājas spēkā ar Līguma abpusējas parakstīšanas dienu un ir noslēgts uz 12 mēnešiem no spēkā stāšanās dienas vai līdz Līguma kopējās summas sasniegšanai.
- 6.2. Puses ir tiesīgas izbeigt Līgumu, vismaz 1 (vienu) kalendāro nedēļu pirms Līguma izbeigšanas, iepriekš rakstiski brīdinot otru Pusi. Šādā gadījumā Pasūtītājs samaksā Izpildītājam par tiem Darbiem, kas kvalitatīvi veikti līdz Līguma izbeigšanas dienai.
- 6.3. Pasūtītājs ir tiesīgs vienpusēji izbeigt Līgumu, neveicot nekādu samaksu, ja Izpildītājs kavē Līguma izpildes termiņu ilgāk kā 10 (desmit) dienas un 3 (trīs) dienu laikā pēc Pasūtītāja rakstiska atgādinājuma saņemšanas neveic nekādas darbības, lai atsāktu Līguma izpildi.

7. KONFIDENCIALITĀTE

- 7.1. Izpildītājs apņemas neatklāt no Pasūtītāja saņemto informāciju personām, kas nav šī Līguma puse, izņemot gadījumus, kad informācijas atklāšana personām, kas nav šī Līguma puse, ir nepieciešama, lai sniegtu nolīgto Pakalpojumus, iepriekš vienojoties ar Pasūtītāju par informācijas atklāšanu. Izpildītājs apņemas nodrošināt konfidencialitāti ar tādu pašu rūpību, kādu tas ievēro attiecībā uz savu konfidenciālo informāciju. Pasūtītājs apliecina, ka viņam ir saprotams, ka Izpildītājs ir tiesīgs sniegt konfidenciālu informāciju kompetentām valsts un pašvaldības iestādēm atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajam, kā arī saviem konsultantiem savu interešu nodrošināšanai, savukārt Izpildītājs apliecina, ka, sniedzot konfidenciālu informāciju, tas norādīs uz konfidencialitātes statusu iestādēm un institūcijām, kurām tiek sniegta šāda informācija. Konfidencialitāte nav attiecināma uz to informāciju, kas ir publiski pieejama.
- 7.2. Pasūtītājs apliecina, ka ievēros konfidencialitāti attiecībā uz metodēm, paņēmieniem un tehniku, ko Izpildītājs lieto, pildot Darbus. Attiecībā uz visu konfidenciālo un Izpildītājam piederošo informāciju, kas saskaņā ar Līgumu tiek nodota Pasūtītājam, Pasūtītājs apņemas nodrošināt konfidencialitāti ar tādu pašu rūpību, kādu tas ievēro attiecībā uz savu konfidenciālo informāciju, pieņemot, ka Pasūtītāja rūpība ir tāda, kuru pieņemts uzskatīt par saprātīgu.

8. PUŠU ATBILDĪBA UN DOMSTARPĪBU RISINĀŠANAS KĀRTĪBA

- 8.1. Puses ir atbildīgas par Līguma saistību nepienācīgu izpildi vai neizpildi vispār saskaņā ar Līgumu, Līguma pielikumiem un Latvijas Republikā spēkā esošajiem tiesību aktiem.
- 8.2. Par Līguma 2.3.punktā noteiktā maksājuma termiņa kavējumu Pasūtītājs maksā Izpildītājam līgumsodu 0,5 % (nulle komats pieci procenti) apmērā no Izpildītājam neapmaksātās summas par katru kavējuma dienu, bet ne vairāk kā 10% no neapmaksātās summas.
- 8.3. Par Līguma 1.4.punktā noteiktā izpildes termiņa kavējumu Izpildītājs maksā Pasūtītājam līgumsodu 0,5 % (nulle komats pieci procenti) apmērā no kopējās Līguma 2.1.punktā norādītās līgumcenas par katru nokavēto dienu, bet ne vairāk kā 10% no neapmaksātās summas.
- 8.4. Izpildītājs uzņemas atbildību par zaudējumiem, kas Pasūtītājam rodas Izpildītāja veikto Darbu rezultātā kā tiešas sekas Līguma pārkāpumam vai rupjai neuzmanībai. Izpildītāja atbildība par Pasūtītājam nodarītiem zaudējumiem sakarā ar Darbu veikšanu saskaņā ar Līgumu nepārsniedz Pasūtītāja tiešo zaudējumu apmēru.
- 8.5. Līgumsoda un zaudējumu atlīdzības samaksa neatbrīvo vainīgo Pusi no pienākuma izpildīt Līgumā noteiktās saistības, ja Puses nav vienojušās citādāk.
- 8.6. Pasūtītājs saglabā sev tiesības atteikties no Līguma, ja Izpildītājs ir bankrotējis vai zaudējis juridisko rīcībspēju.
- 8.7. Visas domstarpības un strīdus, kas varētu rasties starp Pusēm Līguma izpildes gaitā, Puses apņemas risināt savstarpēju sarunu ceļā. Ja viena mēneša laikā Puses neparāc vienošanos sarunu ceļā, strīdi tiek izskatīti Latvijas Republikas tiesās saskaņā ar Latvijas Republikas tiesību aktiem.

9. NEPĀRVARAMA VARA

- 9.1. Puses tiek atbrīvotas no atbildības par pilnīgu vai daļēju Līguma saistību neizpildi, ja un kad šāda neizpilde ir notikusi nepārvaramas varas (Force Majeure) apstākļu iestāšanās rezultātā

pēc Līguma parakstīšanas dienas kā posts vai nelaime, kuru Pusēm nebija iespējams ne paredzēt, noslēdzot šo Līgumu, ne izvairīties vai novērst to rezultātus ar saprātīgiem līdzekļiem. Šāds Force Majeure ietver sevī apstākļus, kuri izriet ārpus Pušu kontroles un atbildības (dabas katastrofas, ūdens plūdi, ugunsnelaime, zemestrīce un citas stihiskas nelaimes, kā arī karš un kara darbība, streiki, jauni valsts un pašvaldību likumi vai kādi citi normatīvie akti un citi apstākļi, kurus Puses nevarēja paredzēt vai saprātīgi novērst).

- 9.2. Pusei, kas nokļuvusi Force Majeure apstākļos, bez kavēšanās, bet ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā pēc Force Majeure iestāšanās rakstiski jāinformē par to otra Puse. Ziņojumam jāpievieno izziņa, ko izsniegušas kompetentas iestādes un kas satur minēto apstākļu apstiprinājumu un raksturojumu. Ar rakstisko vienošanos Puses apliecinās, vai šādi Force Majeure apstākļi traucē vai padara Līguma saistību izpildi par neiespējamu, kā arī izlems līgumsaistību turpināšanas (vai izbeigšanas) būtiskos jautājumus, un pievienos šim Līgumam. Līgumsaistību turpināšanas gadījumā Puses apņemas līgumsaistību termiņu pagarināt proporcionāli tam laika posmam, kas būs vienāds ar iepriekš minēto apstākļu izraisīto kavēšanos. Puse, kas neievēro šo noteikumu, zaudē tiesības atsaukties uz nepārvaramas varas apstākļiem kā uz Līguma saistību neizpildes vai nepienācīgas izpildes pamatu.
- 9.3. Ja minēto apstākļu dēļ Līgums nedarbojas ilgāk par 3 (trim) kalendārajiem mēnešiem, tad katrai Pusei ir tiesības atteikties no tālākas Līguma saistību izpildes. Šajā gadījumā neviena Puse nevar prasīt zaudējumu, kas radušies Līguma izbeigšanas rezultātā, atlīdzību otrai Pusei.

10. NOBEIGUMA NOTEIKUMI

- 10.1. Puses garantē, ka tām ir attiecīgas pilnvaras, lai slēgtu šo Līgumu un uzņemtos tajā noteiktās saistības un pienākumus.
- 10.2. Visi Līguma pielikumi, kā arī visas šā Līguma ietvaros rakstiski noformētās un Pušu parakstītās izmaiņas, grozījumi un papildinājumi, līgumslēdzēju norunas, vienošanās, akti un citi dokumenti, kas ir tieši saistīti ar šo Līgumu, tiek pievienoti Līgumam un kļūst par tā neatņemamu sastāvdaļu. Jebkuri Līguma grozījumi vai papildinājumi ir spēkā tikai tad, kad tie izteikti rakstveidā un ir Pušu (to pilnvarotu personu) parakstīti.
- 10.3. Ja tiesību aktu izmaiņu gadījumā kāds no Līguma noteikumiem zaudē spēku, tad Līgums nezaudē spēku tā pārējos punktos, ja vien attiecīgā noteikuma izslēgšana pilnībā negroza Līguma būtību un nepadara par neiespējamu Pušu saistību izpildi. Šādā gadījumā Pusēm ir pienākums piemērot Līgumu atbilstoši spēkā esošo tiesību aktu prasībām.
- 10.4. Jebkuri Pušu paziņojumi saistībā ar Līguma izpildi, ir noformējami rakstiski un personīgi nogādājami uz otras Puses norādīto adresi.
- 10.5. Ja kādai no Pusēm būtiski tiek mainīts juridiskais statuss, atrašanās vieta, banku rekvizīti, īpašnieki un vadītāji, tad tā nekavējoties rakstiski paziņo par to otrai Pusei, pretējā gadījumā vainīgai Pusei ir jāatlīdzina tādējādi nodarītie zaudējumi.
- 10.6. Pušu reorganizācija vai to vadītāju maiņa nevar būt par pamatu Līguma vienas pusē izbeigšanai. Gadījumā, ja kāda no Pusēm tiek reorganizēta vai likvidēta, Līgums paliek spēkā un tā noteikumi ir saistoši līgumslēdzējas Puses tiesību pārņēmējam. Saistības izriet no Līguma un strīda gadījumā risināmas saskaņā ar šo Līgumu un tiesību aktiem.
- 10.7. Puses nav tiesīgas pilnīgi vai daļēji nodot šajā Līgumā noteiktās saistības, pienākumus un saistības trešajām personām bez otrās Puses rakstiskas piekrišanas.
- 10.8. Līgums sastādīts latviešu valodā, divos eksemplāros, katrai pusei pa vienam eksemplāram. Abiem eksemplāriem ir vienāds juridisks spēks.

11. LĪGUMA PIELIKUMI

- 11.1. 1. Pielikums— Tehniskā specifikācija.
- 11.2. 2. Pielikums— Izpildītāja tehniskais un finanšu piedāvājums.

12. PUŠU REKVIZĪTI UN PARAKSTI

Pasūtītājs:
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas"

Izpildītājs:
SIA „Baltijas komunikāciju centrs”

centrs”

Reģ. Nr. 40003011203

PVN reģ. Nr. LV40003011203

Ērgļu iela 7, Rīga, LV-1012

Banka: AS “Citadele banka”

Kods: PARXLV22

Konts: LV37 PARX 0000 8359 3000 1

Kontaktpersona: [redacted]

Mob. tālr. [redacted];

Reģ. Nr. 40003546591

PVN Reģ. Nr. LV 40003546591

Kr.Valdemāra iela 20, Rīga, LV-1010

Banka: AS “SEB banka”

Kods: UNLALV2X

Konts: LV46UNLA0050000317989

Kontaktpersona: [redacted]

Tālr. [redacted]

e-pasts: madara@komunikacijas.lv

Tehniskā specifikācija

- 1.1. **Iepirkuma priekšmeta mērķis:** Sabiedrisko attiecību pakalpojumu un publicitātes nodrošināšana LVRTC sniegtajiem pakalpojumiem, tajā skaitā sertifikācijas, datu centra pakalpojumiem, Rīgas radio un televīzijas torņa popularizēšanai, un optiskā tīkla infrastuktūras izbūves (platjoslas) projektam t.sk., izstrādāt detalizētu LVRTC sniegto pakalpojumu publicitātes plānu, kā arī nodrošināt izstrādātā plāna īstenošanu un darbības procesa vadību.
- 1.2. Ar sertifikācijas pakalpojumiem šī iepirkuma ietvaros tiek saprasts:
- 1.2.1. eParaksts (eParaksta viedkarte), kuras primārā mērķauditorija ir lielie un vidējie Latvijas uzņēmumi;
 - 1.2.2. virtuālais eParaksts, kura mērķauditorija ir gan uzņēmumi, gan privātpersonas;
 - 1.2.3. eParaksts personas elektroniskās identifikācijas kartēs (eID).
- 1.3. Ar datu centra pakalpojumiem šī iepirkuma ietvaros tiek saprasts:
- 1.3.1. tehnisko un informācijas sistēmu kopums, kas paredzēts datoru sistēmu un saistīto komponentu izvietošanai, nodrošinot tām nepārtrauktu, rezervētu elektrobarošanu, vides kontroli, piekļuves kontroli un datu pārraides savienojumus.
- 1.4. Ar Rīgas radio un televīzijas torņa popularizēšanu šī iepirkuma ietvaros tiek saprasts:
- 1.4.1. Pakalpojumi, kurus LVRTC sniedz Rīgas radio un televīzijas tornī t.s. ekskursijas, virszemes apraide un infrastruktūras noma.
- 1.5. Ar optiskās platjoslas projektu šī iepirkuma ietvaros tiek saprasts:
- 1.5.1. Eiropas Reģionālās attīstības fonda projekts „Nākamās paaudzes elektronisko sakaru tīklu attīstība lauku reģionos”
- 1.6. **Uzdevumi, kas Pretendentam būs jāveic vispārīgās vienošanās ietvaros:**
- 1.6.1. Izstrādāt detalizētu LVRTC publicitātes plānu, definējot publicitātes kanālus, sasniedzamās LVRTC pakalpojumu mērķauditorijas (apjoms un auditorijas raksturojums) un ziņojuma atslēgvārdus, veicamos uzdevumus un gala produktus.
 - 1.6.2. Nodrošināt izstrādātā sabiedrisko attiecību un publicitātes plāna īstenošanu, procesa vadību un darba kvalitātes novērtēšanu.
 - 1.6.3. Nodrošināt LVRTC aktivitāšu integrēšanu plāna īstenošanas komunikācijas pasākumos atbilstoši Pretendenta iesniegtajam pakalpojumu publicitātes plānam un Pasūtītāja norādījumiem.
 - 1.6.4. Apzināt organizāciju un iestāžu rīkotus pasākumus, izstādes, seminārus un konferences, kurās nodrošināma/izplatāma informācija vai LVRTC pārstāvniecība, kā arī nodrošināt nepieciešamās informācijas (video, audio vai tekstuālās) sagatavošanu un izplatīšanu šajos pasākumos vai LVRTC valdes un darbinieku pārstāvniecību šajos pasākumos.

1.7. Nodevumi, kas Pretendentam jāgatavo vispārīgās vienošanās ietvaros:

Pakalpojums	Pasūtītāja prasības, apjoms (kas var tikt precizētas vispārīgās vienošanās darbības laikā)
2.4.1. Izstrādāts LVRTC sniegto pakalpojumu publicitātes un sabiedrisko attiecību aktivitāšu plāns.	<p>Detalizēts publicitātes un sabiedrisko attiecību aktivitāšu plāns. Kopējais darba apjoms - ne mazāks kā 20 A4 lapas (vienkārša atstarpe, fonts TimesNewRoman 12 pt).</p> <p>Jāgatavo Pretendenta piedāvātajā termiņā, kas nav ilgāks par 20 kalendārajām dienām no vispārīgās vienošanās noslēgšanas dienas.</p>
2.4.2. Publicitātes un saistīto aktivitāšu plāna laika grafiks un nepieciešamā budžeta sadalījums.	Izpildītājs gatavo detalizētu publicitātes un saistīto aktivitāšu laika grafiku, kā arī plāna un aktivitāšu īstenošanai nepieciešamo budžeta sadalījumu.

	<p>Jāsagatavo 20 kalendāro dienu laikā no publicitātes plāna saskaņošanas dienas.</p>
<p>2.4.3. Saraksts ar datu bāzēm un portāliem, kuros iespējama informācijas izvietošana vai esošās informācijas papildināšana, pilnveidošana.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Izpildītājs atbilstoši izstrādātajam un ar pasūtītāju saskaņotajam plānam sagatavo sarakstu ar datu bāzēm un portāliem, kuros iespējama informācijas par LVRTC sniegtajiem sertifikācijas un datu centra pakalpojumiem izvietošana, norādot vietnes nosaukumu, vietnes turētāju, kā arī vietnes satura administratora kontaktinformāciju, kā arī rekomendāciju par izvietojamās informācijas veidu. 2) Pēc saskaņošanas ar Pasūtītāju, Izpildītājs nodrošina nepieciešamās informācijas sagatavošanu un izvietošana datu bāzēs un portālos, organizējot komunikāciju ar datu bāzes vai portāla uzturētāju. <p>Jāsagatavo 30 kalendāro dienu laikā no publicitātes plāna saskaņošanas dienas.</p>
<p>2.4.4. Atskaite par datu bāzēm un portāliem, kuros izvietota informācija par LVRTC sertifikācijas un datu centra pakalpojumiem un aktualitātēm, ietverot izvietoto informāciju (tekstuālo, video, audio).</p>	<p>Izpildītājs sagatavo atsaiti par datu bāzēm un portāliem, kuros izvietota informācija par LVRTC sertifikācijas un datu centra pakalpojumiem un aktualitātēm, ietverot izvietoto informāciju (tekstuālo, video, audio).</p> <p>Jāsagatavo katru mēnesi par veiktajām aktivitātēm.</p>
<p>2.4.5. Saraksts ar organizāciju un iestāžu rīkotājiem pasākumiem, kuros iespējama informācijas izplatīšana vai LVRTC darbinieku pārstāvniecības nodrošināšana.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Izpildītājs atbilstoši izstrādātajam plānam sagatavo un iesniedz Pasūtītājam sarakstu ar organizāciju un iestāžu rīkotājiem pasākumiem, kuros iespējama informācijas par LVRTC sertifikācijas un datu centra pakalpojumiem izvietošana un vai darbinieku pārstāvības nodrošināšana, norādot pasākuma laiku, pasākuma nosaukumu, pasākuma organizatoru un kontaktpersonu, kā arī rekomendācijas par izvietojamās informācijas vai nodrošināmās pārstāvības formu, kā arī paredzamās izmaksas. 2) Pēc saskaņošanas ar Pasūtītāju Izpildītājs nodrošina nepieciešamās informācijas sagatavošanu (izdales materiālu, prezentāciju u.c.) un izvietošana pasākumā, kā arī nepieciešamības gadījumā LVRTC valdes un darbinieka pārstāvniecības organizēšanu pasākumā. <p>Jāsagatavo 30 kalendāro dienu laikā no</p>

	publicitātes plāna saskaņošanas dienas.
2.4.6. Atskaite par nodrošināto informācijas izplatīšanu (izdales materiāli, prezentācijas u.c.veida informācija) vai LVRTC darbinieku pārstāvniecības nodrošināšanu šajos pasākumos.	Izpildītājs nodrošina atskaiti par pasākumiem, kuros nodrošināta informācijas izplatīšana vai LVRTC darbinieku pārstāvniecība, ietverot sagatavotos izdales materiālus. Jāsagatavo katru mēnesi par veiktajām aktivitātēm.
2.4.7. Detalizēta atskaite par publicitātes plāna un saistīto aktivitāšu īstenošanu un sasniegtajiem rezultātiem.	Izpildītājs nodrošina izstrādātā plāna īstenošanu un procesu koordinēšanu, novērtē to un sagatavo atskaiti par visiem īstenotajiem pasākumiem, publicitāti un sasniegtajiem rezultātiem, norādot aktivitātes, publikācijas (pievienota elektroniska kopija), sasniegtās mērķauditorijas kvantitatīvos un kvalitatīvos rādītājus. Jāsagatavo katru mēnesi par veiktajām aktivitātēm.

2.5. Tehniskās prasības, kas Pretendentam jāievēro sagatavojot tehnisko piedāvājumu:

Pakalpojums un termiņš	Pasūtītāja prasības, apjoms	Pretendenta piedāvājums*
2.5.1. LVRTC sniegto pakalpojumu sabiedrisko attiecību un publicitātes plāna 2014.gadam koncepcija	<ol style="list-style-type: none"> 1) Izpildītājs sagatavo detalizētu koncepciju par LVRTC sniegto pakalpojumu sabiedrisko attiecību un publicitātes plānu, kas atbilstu ilgtspējīgiem pārvaldības principiem, un sekmētu LVRTC pakalpojuma pārdošanas mērķu īstenošanu, ietverot metodoloģijas un konkrētus risinājumus laika periodam no 2014. gada 15. marta līdz 2015.gada 14. martam . Kopējais darba apjoms - ne mazāks kā 10 A4 lapas (vienkārša atstarpe, fonts TimesNewRoman 12 pt). 2) Definē publicitātes kanālus, sasniedzamās LVRTC pakalpojumu mērķauditorijas (apjoms un auditorijas raksturojums) un ziņojuma atslēgvārdus, veicamos uzdevumus un gala produktus. 3) Norāda redzējumu par piedāvātā plāna koncepcijas īstenošanu, procesa vadību un darba kvalitātes novērtēšanu. 4) Pretendents atbilstoši izstrādātajam plānam nepieciešamajā apjomā nodrošina ekspertu klātienē konsultācijas par komunikāciju ar plašsaziņas līdzekļu pārstāvjiem, nepieciešamības gadījumā nodrošinot 	

	arī mediju treniņu. 5) Tiek piesaistīti 2 eksperti, kuru kvalifikācija atbilst nolikuma 2.7.punktā noteiktajām prasībām.	
2.5.2. Pirmsizpētes pārskats	Pretendents sagatavo koncepcijas īstenošanas pirmsizpētes pārskatu, norādot pretendenta zināšanas un redzējumu par sabiedrības izpratni attiecībā uz LVRTC sniegtajiem sertifikācijas un datu centra pakalpojumiem, iespējamo problemātiku un faktoriem sabiedrisko attiecību un publicitātes plāna īstenošanā	
2.5.3. Detalizēta sabiedrisko attiecību un publicitātes plāna izstrādes termiņš (jānorāda kalendārajās dienās no vispārīgās vienošanās noslēgšanas)	Pretendents norāda detalizēta sabiedrisko attiecību un publicitātes plāna izstrādei nepieciešamo kalendāro dienu skaitu, kas nepārsniedz 20 kalendārās dienas.	

Pasūtītājs:
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"

Izpildītājs:
SIA „Baltijas komunikāciju centrs”

Izpildītāja iepirkuma piedāvājums

SABIEDRISKO ATTIECĪBU PAKALPOJUMU UN PUBLICITĀTES NODROŠINĀŠANA LVRTC SNIEGTAJIEM PAKALPOJUMIEM

TEHNISKAIS PIEDĀVĀJUMS

1. SABIEDRISKO ATTIECĪBU PAKALPOJUMU UN PUBLICITĀTES NODROŠINĀŠANAS PLĀNA KONCEPCIJA SNIEGTAJIEM PAKALPOJUMIEM 2014./2015.GADĀ

Balstoties uz priekšizpētē atklātajiem iepriekšējās komunikācijas trūkumiem, ir izstrādāta Latvijas Valsts Radio un Televīzijas Centra (turpmāk - LVRTC) sertifikācijas pakalpojumu jeb droša eParaksta un datu centra sabiedrisko attiecību un publicitātes plāna koncepcija, uz kuru balstoties tiks izstrādāts detalizēts publicitātes un sabiedrisko attiecību aktivitāšu plāns. Koncepcija ir veidota tā, lai atbilstu ilgtspējīgiem pārvaldības principiem, un sekmētu LVRTC pakalpojuma pārdošanas mērķu īstenošanu. Tajā izklāstītas sabiedrisko attiecību aktivitāšu kanāli, mērķauditorijas un konkrēti risinājumi nepieciešamās publicitātes sasniegšanai laika periodā no 2013. gada 1. marta līdz 2013. gada 31. decembrim.

Pirms sabiedrisko attiecību aktivitāšu plāna izstrādes nepieciešams apzināt esošo situāciju vidē, kurā tiks veiktas šīs sabiedrisko attiecību aktivitātes, lai noteiktu, kādi ir šo aktivitāšu mērķi un auditorijas, kuras nepieciešams sasniegt.

Priekšizpētes rezultātā izkristalizējušās šādas galvenās problēmas:

- Sabiedrībai nav pietiekami izklaidējošā un viegli uztveramā veidā pasniegta informācija par ePakalpojumu dažādību un plašajām īpašībām;
- Sabiedrībai ir radies viedoklis, ka eParaksts ir dārgs un grūti apgūstams;
- Uzņēmēji uzskata, ka nav bijis pietiekams uzsvars uz komercsektoru un jaunu e-pakalpojumu radīšanu;
- eID karšu ieviešana ir radījusi apjukumu un neizpratni par tā iegūšanu un aktivizēšanu;
- eParaksts pārāk lēni kļūst populārs, bet vienlaicīgi tā ieviešana ir prasījusi lielus ieguldījumus;
- LVRTC datu centrs tiek jaukts ar veco datu centru, apšaubot tā stabilitāti.

Tāpat nav pietiekami uzsvērtas eParaksta dažādās priekšrocības – tas nodrošina ērtu un tiesiski saistošu komunikāciju ar Latvijas valsts institūcijām, bankām, telekomunikāciju pakalpojumu sniedzējiem, līgumu slēgšanai uzņēmējdarbības vidē vai oficiālai saziņai ar ES institūcijām Briselē. Tas ir būtisks priekšnoteikums, lai Latvija tiktu ierindota vienā no augstākajām vietām to Eiropas valstu vidū, kas nodrošina IT sertifikācijas pakalpojumus.

Sabiedrībai nav arī pietiekami saprotams, kas ir drošs elektroniskais paraksts, tāpēc nepieciešams skaidrot, ka drošs elektroniskais paraksts, saskaņā ar Elektronisko dokumentu likuma 1.panta 2.punktu drošs ir tikai tāds, kurš atbilst visām šīm prasībām:

- a) tas ir piesaistīts vienīgi parakstītājam;

- b) tas nodrošina parakstītāja personas identifikāciju;
- c) tas ir radīts ar drošiem elektroniskā paraksta radīšanas līdzekļiem, kurus var kontrolēt tikai parakstītājs;
- d) tas ir saistīts ar parakstīto elektronisko dokumentu tā, lai vēlākas izmaiņas šajā dokumentā būtu pamanāmas;
- e) tas ir apliecināts ar kvalificētu sertifikātu.

Balstoties uz konstatētajām problēmām eParaksta līdzšinējā publiskajā komunikācijā un esošajā tēlā sabiedrībā, tika izvirzītas vairākas mērķauditorija, kas būtu jāsasniedz ar sabiedrisko attiecību rīku palīdzību līdz 2013.gada beigām.

Lai saprastu eParaksta vispārējās mērķauditorijas apmērus ir jāapskata dati par to, cik lielai sabiedrības daļai šis pakalpojums varētu būt ērti pieejams un noderīgs. Latvijā 2012. gada sākumā datori bija 69,5% mājsaimniecību, kas ir par 5,2 procentpunktiem vairāk nekā gadu iepriekš, liecina Centrālās statistikas pārvaldes dati. Savukārt internets gada sākumā bija pieejams 68,7% Latvijas mājsaimniecību, kas ir par 5,1 procentpunktu vairāk nekā 2011.gada sākumā. Pēc statistikas pārvaldes datiem, 2012. gada sākumā internetu Latvijā vispār bija lietojuši 75,8% (2011. gada sākumā – 73,4%) iedzīvotāju, bet datoru – 76,5% (73,9%). Internetu un datoru nedaudz biežāk regulāri lieto vīrieši – 2012. gada sākumā internetu regulāri lietoja 71,6% vīriešu un 69,1% sievietes, savukārt datoru – 71,9% vīriešu un 69,1% sievietes.

Savukārt pa vecuma grupām regulāri internetu un datoru visbiežāk lieto jaunāka gadagājuma cilvēki, proti, vecumā no 16 līdz 24 gadiem internetu gada sākumā regulāri lietoja 98%, bet datoru – 98,4%, vecuma grupā no 25 līdz 34 gadiem internetu un datoru regulāri lieto attiecīgi 93,6% un 93,1% iedzīvotāju, vecumā no 35 līdz 44 gadiem – attiecīgi 86,4% un 86,7%, vecumā no 45 līdz 54 gadiem – attiecīgi 66,7% un 66,7%, vecumā no 55 līdz 64 gadiem – attiecīgi 47,1% un 47,6%, bet vecumā no 65 līdz 74 gadiem – attiecīgi 19,4% un 19,5% iedzīvotāju.

Atbilstoši statistikas pārvaldes datiem 2012.gada sākumā 88% interneta lietotāju to izmantoja, lai tiešsaistē lasītu vai lejupielādētu ziņas, avīzes un žurnālus (pirms gada – 83,9%). Vienlaikus 86,4% interneta lietotāju to izmantoja, lai nosūtītu vai saņemtu e-pastu, kā arī 86,4% iedzīvotāju 2012. gada sākumā internetu izmantoja, lai sameklētu informāciju par precēm un pakalpojumiem (pirms gada – 74,9%).

Statistikas pārvaldes dati arī rāda, ka no interneta lietotājiem šā gada sākumā 64,5% (pirms gada – 76,2%) internetu lietoja, lai darbotos ar internetbanku. Tas nozīmē, ka visi šie Latvijas iedzīvotāji ir potenciāli eParaksta lietotāji, jo virtuālo eParakstu izmantot ikdienā ir pat vienkāršāk nekā interneta banku. Šī iedzīvotāju daļa acīmredzot ir arī pietiekami sociāli aktīva un pazīstama ar modernajām tehnoloģijām, lai eParakstu savā ikdienā ieviestu labprātīgi.

Pirmā auditorija, kurai jānodrošina plaša un aktuāla informācija par eParaksta priekšrocībām, pielietojumu un izmaksām, ir cilvēki, kuri ir saņēmuši drošu eParakstu un kuriem ir vēlme lietot eParakstu savām ikdienas vajadzībām, bet ir apjukuši dažādajos eParaksta veidos (viedkarte, virtuālais eParaksts, eID karte), pie tam tos mēdz jaukt ar VID eParakstu un reģistrēšanos ar interneta banku palīdzību. Šai mērķa grupai ir motivācija meklēt informāciju par eParakstu, tāpēc ir nepieciešams to nodrošināt viņiem pēc iespējas ērtākā veidā.

Otra mērķauditorija ir cilvēki, kuriem vēl aizvien ir iespaids, ka eParaksts ir dārgs un grūti iegūstams, bet kam ir visi priekšnoteikumi, lai kļūtu par eParaksta lietotāju – ikdienā izmanto internetu, ir ekonomiski aktīvi un regulāri komunicē ar valsts un pašvaldības iestādēm dažādu iesniegumu veidā. Ar sabiedrisko attiecību rīkiem ir iespējams šo eParaksta tēlu mainīt un padarīt pievilcīgāku, kā rezultātā palielinātos eParaksta izmantošana ikdienas komunikācijā.

Abas šīs mērķauditorijas var sadalīt vairākos segmentos, kuram katram nepieciešama sava pieeja, dažādi informācijas nodošanas kanāli un uzsvāri. Pirmais segments ir cilvēki, kuri pārstāv juridiskas personas. Šī segmenta auditorijai ir vislielākā nepieciešamība pēc elektroniskajiem

pakalpojumiem t.s. droša eParaksta, jo tie viņiem gan atvieglo ikdienu, gan ļauj ietaupīt finanšu, materiālos un laika resursus.

Šī segmenta cilvēki ir vismotivētākie droša eParaksta izmantošanā, jo tas ir nepieciešams viņu darbam. Šajā segmentā ietilpst arī uzņēmumu vadītāji, kuri ne tikai paši var iesniegt ar drošu eParakstu parakstītus dokumentus valsts iestādēs, bet arī piemērot sava uzņēmuma procesus tā, lai varētu pieņemt elektroniski parakstītus dokumentus. Palielinot uzņēmumu skaitu, kurā var iesniegt ar drošu eParakstu apliecinātus dokumentus, palielinātos arī uzņēmumu klientu ieinteresētība eParaksta iegūšanai.

Nākamais svarīgais segments ir cilvēki, kuri regulāri dodas uz ārzemēm vai šobrīd dzīvo vai strādā kādā citā valstī. Izbraucot īslaicīgi, eParaksts dod iespēju kārtot darījumus no jebkuras vietas pasaulē, tādējādi izvairoties no daudzām iespējamām problēmām, kas var rasties, ja kāda ceļojuma laikā ir steidzami jānokārto kādas formalitātes Latvijā. Savukārt tiem Latvijas iedzīvotājiem, kuri devušies uz ārzemēm strādāt vai dzīvot, bet kuriem vēl aizvien ir nepieciešamība kārtot dažādas formalitātes Latvijā, eParaksts ir reālas naudas ietaupījums brīdī, kad nav jādodas atpakaļ uz Latviju tikai, lai kaut ko parakstītu un iesniegtu.

Vēl viens segments, kam jāpievērš pastiprināta uzmanība, ir cilvēki, kuriem eParaksts būtu noderīgs sadzīvisku jautājumu risināšanā, tajā skaitā reģionu iedzīvotāji, mājsaimnieces un jaunās māmiņas. Nereti tuvākā valsts vai pašvaldības iestāde neatrodas pietiekami tuvu, lai būtu ērti un lēti sasniedzama, tāpēc šim segmentam nepieciešams sniegt pietiekami daudz praktiskas informācijas, lai cilvēki apzinātos, ka izmantojot eParakstu tiek ietaupīts ne tikai laiks, bet arī nauda, kas būtu jāiztērē, lai nodrošinātos ar transportu līdz nepieciešamajai iestādei un iespējamiem citiem papildus izdevumiem.

Katram no šiem mērķauditorijas segmentiem ir jādefinē dažādi mērķi, kanāli un uzdevumi sabiedrisko attiecību stratēģijas un plāna izstrādē. Vispārējais mērķis sabiedrisko attiecību aktivitātēm ir uzlabot eParaksta tēlu visas sabiedrības acīs un veicināt tā izmantošanas straujāku pieaugumu. Attiecībā uz tiem, kas vēlas izmantot eParakstu, bet nav līdz galam informēti par to, kā to darīt, mērķis ir sniegt vispusīgu informāciju pēc iespējas saprotamākā veidā un ērtākā viņiem pieejamā medijā. Savukārt attiecībā uz tiem, kam izveidojies nepareizs priekšstats par eParaksta neizdevīgumu un kuriem vēl nav radusies vēlme eParakstu izmēģināt, galvenais mērķis ir uzlabot eParaksta tēlu un, ar dažādu komunikācijas kanālu palīdzību, regulāri nodot informāciju par eParaksta priekšrocībām un iespējamajiem dažādajiem pielietojumiem.

Attiecībā uz pirmo segmentu, kurā ir fiziskas personas, kuras pārstāv juridiskas personas, galvenais mērķis ir norādīt uz ekonomisko izdevīgumu drošam eParakstam un skaidrot dažādos elektronisko parakstu veidus, lai izvairītos no pārpratumiem. Galvenais uzdevums ir nodrošināt informatīvo bāzi par droša eParaksta priekšrocībām ar uzņēmumu saistītu procesu veikšanā. Galvenie kanāli, kas nodrošināta šī mērķa sasniegšanu un uzdevuma izpildi, būtu jābūt konkrēti vēršami uz uzņēmējiem un to darbiniekiem, respektīvi, biznesa un profesionāliem medijiem latviešu un krievu valodā.

Tā kā šajā segmentā jāveicina divas aktivitātes – dokumentu parakstīšana un ar drošu eParakstu parakstītu dokumentu pieņemšana – tad sabiedrisko attiecību aktivitātēm būtu jābūt līdzsvarotām starp abām tēmām. Tad, kad rodas iespēja ar mediju iespēju nodot šīm mērķa grupām informāciju, un kad tiek sniegta informācija par parakstīšanu ar drošu eParakstu, jāpiemin arī nepieciešamība uzņēmumu iekšienē ieviest un attīstīt elektronisko dokumentu apriti, un otrādi.

Domājot par konkrētu nozaru pārstāvjiem, tāpat liela uzmanība ir jāpievērš arī profesionālajiem žurnāliem – tajos nepieciešams atspoguļot informāciju par iespējām integrēt droša eParaksta risinājumu lietvedībā un grāmatvedībā. Šādi materiāli parasti ir veiksmīgāki, ja tajos ir minēti pozitīvie piemēri un ir intervijas ar uzņēmējiem vai nozares ekspertiem, kam bijusi pozitīva pieredze. Taču jāatceras, ka bieži konkrētu nozaru pārstāvji informāciju uzņemt arī no vispārīgiem medijiem, tapēc arī tajos ik pa brīdīm ir nepieciešams iniciēt rakstus, kas vēršami uz konkrētu nozaru pārstāvjiem, nevis sabiedrību kopumā.

Pirmkārt būtu jāskaidro eParaksta lietošanu, priekšrocības un izdevības biznesa presē un portālos, kā arī ziņu raidījumos televīzijā un radio – tieši šos medijus ikdienā patērē ekonomiski aktīvākā sabiedrības daļa. Informācijai jābūt regulārai un pamanāmai, paspīlgtinātai ar piemēriem no citu uzņēmēju un ierēdņu, kurus varētu uzskatīt par viedokļu līderiem, pieredzes. Būtu jāievieto

informācija par eParakstu pēc iespējas vairāk datu bāzēs un interneta portālos, kas ir saistīti ar uzņēmējdarbību vai ierēdniecību. Tajos interneta portālos, kuros informācija ir jau ievietota, tā būtu regulāri jāatjauno, sekojot līdzi, lai informācija vienmēr būtu aktuāla un atbilstoša konkrētā brīža situācijai. Konkrēti kanāli būtu Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameras mājas lapa, kurā ir informācija, kas būtu jāatjauno, kā arī dažādu profesionālo asociāciju mājas lapas, piemēram, Latvijas ārstu biedrības portālā un izdevumā „Jurista Vārds” vai tamlīdzīgos IT aktualitāšu portālos vai portālu sadaļās. Ekspertiem, kas skaidro ar eParakstu saistītos jautājumus, būtu jāpiedalās klātienē dažādos pasākumos – informācijas tehnoloģiju semināros, finanšu nozares forumos un dažādu nozaru profesionāļu konferencēs. Labi tiešās komunikācijas kanāli būtu arī biznesa inkubatori un pasākumi speciāli uzņēmumu vadītājiem.

Otrais segments ir ārzemēs esošie Latvijas pilsoņi – gan tie, kuri ir īslaicīgi izbraukuši atpūtas nolūkos, gan tie, kuri patstāvīgi atrodas ārzemēs. Tā kā bieži darījumi vai kādu formalitāšu nokārtošana ir nepieciešama tieši laikā, kad cilvēki ir izbraukuši no mājām, eParaksts ir laba iespēja to izdarīt attālināti. Šajā segmentā galvenais sabiedrisko attiecību pasākumu mērķis ir nostiprināt cilvēku apziņā eParakstu, kā nepieciešamu ikvienam, kurš regulāri vai ilglaicīgi atrodas ārpus Latvijas.

Lai to panāktu, galvenais uzdevums ir ar mediju palīdzību parādīt, kādas būs priekšrocības tiem ceļotājiem vai ārpus Latvijas dzīvojošajiem valstspiederīgajiem, kuriem būs drošs eParaksts, salīdzinājumā ar tiem, kam jābrauc uz Latviju un jānododas uz konkrētām iestādēm personiski. Galvenajiem uzsvāriem jābūt uz laika ekonomiju un to, kas var notikt tajā laikā, kamēr tiek līdž Latvijai, lai visas nespējamās formalitātes nokārtotu klātienē. Kanālu izvēle šajā mērķauditorijas segmentā diferencējas tiem, kas tikai devušies ārvalstu ceļojumā, un tiem, kuri ārzemēs atrodas patstāvīgi. Ceļotājiem informācija par droša eParaksta priekšrocībām atrodas ārpus valsts, būtu jāizvieto specializētajos interneta medijos, kas veltīti ceļošanai un ar tūrisma saistītiem cilvēkiem, piemēram, lielākajā Latvijas tūrisma portālā Travelnews.lv.

Tāpat informācija būtu jāievieto arī LR Ārlietu ministrijas mājas lapā, sadaļā, kur atrodama informācija par Latvijas vēstniecībām pasaulē. Šo tēmu tieši tūrisma aspektā nepieciešams iezīmēt arī nespējamajos medijos, norādot, ka cilvēkiem ir laicīgi jānodrošinās ar eParakstu, ja plāno izceļot no valsts. Tā kā no 1.marta tiks ieviestas arī elektroniskās identifikācijas kartes, kuras būs trešais eParaksta nesējs, tad aktīvi nepieciešams skaidrot, ka pie visām eID priekšrocībām, svarīga būs arī iespēja ar tās palīdzību izmantot eParakstu arī ceļojot.

Šobrīd eParaksta publiskajā komunikācijā pārāk mazs akcents tiek likts uz droša eParaksta izmantošanu ārzemēs - gan izbraucot īslaicīgi, gan uz ilgāku laiku. Ārvalstu latviešu informatīvajos un domubiedru portālos praktiski nav atrodama informācija par eParakstu, par izmantošanas iespējai saziņai un darījumu kārtošanai ar Latviju. Publiski ir izskanējis, ka tiek meklēti risinājumi eParaksta nodrošināšanai ārzemēs dzīvojošajiem, tāpat ārzemēs dzīvojošie varēs pieteikties elektroniskajai ID kartei.

Lai sasniegtu tos latviešus, kuri pārsvarā dzīvo ārzemēs, bet kurus ar Latviju vēl aizvien saista praktiski jautājumi un nepieciešams ar savu parakstu apliecināt kādus Latvijā iesniedzamus dokumentus, nepieciešams izmantot tos medijus, kurus šie cilvēki mēdz lietot ikdienā. Tā kā vietējos medijus visās pasaules valstīs objektīvi aptvert nav iespējams, tad nepieciešams šo informāciju ievietot vietējos latviešu kopienu informatīvajos un domubiedru portālos, kā arī uzrunāt tos caur sociālajiem tīkliem, kas parasti ir viens no iecienītākajiem veidiem, ar kuru palīdzību uzturēt sakarus ar dzimtenē palikušajiem draugiem un radiem.

Lai gan precīzu datu par ārvalstīs esošo latviešu skaitu vēl aizvien nav, savstarpēji precizētie draugiem.lv un NeoGeo.lv dati uzrādīja, ka 2011. gada sākumā ārpus Latvijas strādāja, studēja un dzīvoja ap 210 000 latviešu. Pēdējā gada laikā no Latvijas izbraukuši vairāk kā 20 tūkstoši cilvēku, liecina LR Ārlietu ministrijas aplēses. Tie ir latvieši, kuri uztur aktīvu saziņu ar dzimteni, kas ir svarīgs pamatnosacījums tam, ka viņiem eParaksts ir nepieciešams. Lielākā daļa no ārzemēs dzīvojošajiem ir pēdējās desmitgades darba meklējumu emigranti, studenti un ģimenes apstākļu izceļotāji.

Trešais svarīgais segments ir cilvēki, kuriem eParaksts būtu noderīgs, lai uzlabotu tieši saimnieciskos risinājumus. Tie ir cilvēki reģionos, kuriem līdz noteiktām iestādēm ir jāmēro garš ceļš, kurā pie tam jātērē nauda par transportu. Tās ir mājsaimnieces un jaunās māmiņas, kurām

došanās ārpus mājas nozīmē apgrūtinājumu gan laika, gan naudas izteiksmē. Šajā segmentā galvenais sabiedrisko attiecību mērķis ir parādīt to, ka drošs eParaksts ir ikvienas fiziskās personas nepieciešamība.

Uzdevumi, lai šo mērķi sasniegtu ir maksimāli vienkārša skaidrojošā informācija par droša eParakstu mērķauditorijas lietotajos medijos, praktisku piemēru demonstrēšana, kuri varētu ilustrēt droša eParaksta izdevīgumu, piemēram, eParaksta cena pretnostatīta viena litra benzīna cenai. Galvenie kanāli, ar kuru palīdzību šos uzdevumus var veikt būtu reģionālie mediji, kuri ārpus Rīgas ir daudz populārāki, uzticamāki un cilvēkiem tuvāki, nekā nacionālie mediji. Tas sevī iekļauj gan drukātos, gan interneta medijus, kas arī ir ar reģionālu ievirzi, kā dzirkstele.lv, liepajniekiem.lv vai d-pils.lv. Otrs nozīmīgais kanāls būtu sieviešu nedēļas un mēneša žurnāli, kuri ir vieni no retajiem medijiem, kuru auditorija pēdējā gadā tikai pieaug. Īpaši svarīgs šis kanāls ir vasaras laikā, kad cilvēki daudz labprātāk izvēlas laīt žurnālus, nevis ziņu portālus, vai skatīties televīziju.

Līdz šim visvairāk iedzīvotāju savus pieteikumus virtuālā eParaksta lietošanai ir apstiprinājuši Rīgas klientu apkalpošanas centros, taču kā liecina portāla statistika, aktīvi virtuālo eParakstu lieto arī Liepājas, Daugavpils, Madonas, Jēkabpils un Ventspils iedzīvotāji, bet visretāk portālā iegriežas jelgavnieki, kā arī Valmieras, Cēsu un Siguldas iedzīvotāji. Tajos rajonos, kuros līdz šim aktivitāte bijusi maza, publikācijām jābūt ar uzsvāru uz eParaksta iegūšanu, bet tajos reģionos, kuros aktivitāte jau ir bijusi liela, regulāri jāatgādina par dažādām iespējām, kuras nodrošina drošs eParaksts. Jo iespējams, ka cilvēki eParakstu ir ieguvuši kāda viena konkrēta mērķa vajadzībām, bet nezina, ka ir citas iespējas uzlabot savu ikdienu ar droša eParaksta palīdzību

Veicot līdzšinējās publicitātes analīzi, ir vērojams, ka žurnālisti ne vienmēr ir pietiekami zinoši, lai varētu sagatavot informāciju sabiedrībai saprotamā veidā. Lai šo problēmu risinātu, būtu jāveicina mediju pārstāvju izpratne par pakalpojuma būtību. Tam būtu nepieciešams rīkot mediju brokastis vai tikšanās pēcpusdiena, kurā nozares žurnālistiem būtu pieejami skaidrojoši izklaidējoši elementi, kā arī būtu iespēja aprunāties neformālā gaisotnē ar šī jautājuma ekspertiem.

2013.gada ietvaros būtu jāaktualizē sadarbība droša eParaksta popularizēšanā ar Latvijas Pašvaldību savienību. Pirmkārt, būtu jāizveido skaidrojošs materiāls pašvaldību vadītājiem un darbiniekiem par to, kā viņu darbu var vienkāršot ar drošu eParakstu parakstītu dokumentu aprīti. Šajā skaidrojošajā materiālā jāietver vizualizācijas un piemēri par to, kā var vienkāršot darbu, ietaupīt laiku un galvenais arī pašvaldību finanšu līdzekļus. Otrkārt, jāizvieto informācija pašvaldību iedzīvotājiem reģionālajās pašvaldību avīzēs un interneta portālos, lai arī iedzīvotāji būtu ieinteresēti elektroniski parakstītus dokumentus pašvaldībās iesniegt.

Publikācijās jāizmanto arī tādi nozares līderu viedokļi, piemēram, LTRK valdes priekšsēdētājs Jānis Endziņš ir norādījis, ka ceļš elektronisko jeb e-dokumentu izplatībai ir nobruģēts, papildinot, ka valsts politika e-pārvaldes lietās, normatīvā bāze, drošs e-paraksts un e-risinājumi dara iespējamu un ērtu e-dokumentu radīšanu, aprīti un uzglabāšanu uzņēmumā. Šādu viedokļu paudzējiem ir jāpalīdz atrast labākās platformas, lai ziņojumus nogādātu sabiedrībai.

Sabiedrisko attiecību aktivitātēs jāiekļauj arī dažādas nevalstisko organizāciju mājas lapas – tajās nepieciešams ievietot informāciju par iedzīvotāju iespējām iesaistīties sociālpolistiskos procesos. Nepieciešams ar nevalstisko organizāciju starpniecību skaidrot iedzīvotājiem tādas svarīgus jautājumus kā daudzpusēji parakstāmu dokumentu koplietošana kolektīvajām vēstulēm.

Visām plānotajām sabiedrisko attiecību aktualitātēm un mērķētajiem publicitātes kanāliem būtu jābūt saskaņotiem ar Latvijas sabiedrības ikdienas aktualitātēm. Piemēram, vasaras mēnešos daudzi brauc atvaļinājumos, kad bieži vien nepieciešams pēkšņi nokārtot kādas ikdienišķas formalitātes.

Tā kā žurnālisti Latvijā bieži paši nav pietiekami labi informēti par eParakstu un ar to saistītām aktualitātēm, nepieciešams radīt tiem vairāk iespējas uzzināt un regulāri sekot līdzi pašai jaunākajai informācijai. Vismaz divas reizes mēnesī ir nepieciešams izsūtīt preses relīzes medijiem par jaunākajām ar eParaksta lietošanu saistītajām aktualitātēm, kā arī uzlabojumiem eParaksta produktā.

Tāpat iepriekšējās publicitātes analīze liecina, ka medijiem trūkst preses konferences – tās būtu nepieciešams organizēt ne retāk kā reizi pusgadā, nodrošinot gan specializēto, gan dienas

mediju un ziņu aģentūru klātbūtni. Šajos pasākumos jābūt arī praktiskām iespējām parādīt, cik viegli ir iegūt un lietot eParakstu, gadījumā, ja kādam no žurnālistiem vai to pavadošajiem fotogrāfiem vēl pašam nav drošs eParaksts.

Nepieciešams arī organizēt seminārus plašākām interesentu grupām, visdrīzāk kādu konkrētu nozari pārstāvošiem, lai varētu komunicēt ar mērķa grupām ne tikai ar mediju starpniecību, bet arī tieši.

Sabiedrisko attiecību pasākumu plāna ietvaros jāveic arī vairākas aktivitātes, kuras būs vērstas uz vairākām mērķa grupām vienlaicīgi..

Sadarbību publiskās komunikācijas jomā nepieciešams organizēt arī sadarbībā ar bankām, tajā skaitā tām, kas ir saņēmušas „eParakstam draudzīgs uzņēmums” zīmolu.

Domājams, ka pozitīvu rezultātu eParaksta izplatībā veicinās arī tas, ka nākotnē juridiskajām personām, kā arī valsts un pašvaldību iestādēm būs obligāti jāpieņem elektroniski parakstīti dokumenti. Tādā veidā iedzīvotājiem tiktu samazināts administratīvais slogs un izmaksas, kārtojot dažādas formalitātes, un tiks novērsta situācija, kad iedzīvotāji nevar izmantot iespēju iesniegt dokumentus elektroniski, jo uzņēmēji atsakās šādus dokumentus pieņemt. Visām ministrijām līdz 2013.gada 31.decembrim būs jānodrošina iespēja iedzīvotājiem elektroniski pieprasīt to pakalpojumus, kā arī iesniegt elektroniski parakstītus dokumentus. Par to ir jāstāsta publiskajā komunikācijā visu 2013. gadu un jāsigatavo sabiedrību tam, lai šajā laikā būtu ne tikai iespēja, bet arī gribētāji iesniegt dokumentus elektroniski parakstītus.

Labu atdevi eParaksta popularizēšanā dos arī jebkurš eParaksta produkta tehniskais uzlabojums un lietošanas ērtības palielināšana. Kā publiski ir norādījis LVRTC valdes priekšsēdētājs Jānis Bokta, ka 2013. gadā ir plānots ieviest abonentmaksu par eParaksta lietošanu, lai nebūtu jāmaksā par katru paraksta reizi. Abonentmaks uz gadu nedaudz pārsniegtu sešus latus. Tas varētu veicināt e-paraksta lietošanu. Tāpat uzņēmēju auditorijai nozīmīgi būs uz biznesu vērstie jaunie eParaksta risinājumi.

Svarīgs faktors komunikācijas plāna izstrādē ir palīdzēt veidot publicitāti arī komercsektora uzņēmumiem, kuri ikdienā ir nodrošinājuši iespēju izmantot drošu eParakstu sadarbībā ar klientiem, kā arī nodarbojas ar droša eParaksta popularizēšanu jeb eParakstam draudzīgajiem uzņēmumiem. To skaitā ir tādi Latvijas sabiedrībai labi pazīstami uzņēmumi kā Unicredit Leasing, IF apdrošināšana, Neste Oil, Statoil, SEB banka un Rīga siltums. Lielākā daļa sabiedrības ikdienā sazinās ar vismaz kādu no šiem uzņēmumiem, tāpēc ikvienu šī uzņēmuma klientu ir jāaicina pēc iespējas biežāk komunicēt ar šiem uzņēmumiem elektroniski, tajā skaitā, parakstot dokumentus ar eParakstu. Ieteicams šos uzņēmumus iesaistīt arī publiskajā komunikācijā, kā viedokļu līderus. Piemēram, relīzēs par eParakstu nepieciešams pievienot arī kāda no eParakstam draudzīgā uzņēmuma vadības citātu. Tādējādi relīze būtu mazāk oficiāla, jo būtu papildināta ar viedokli no komercuzņēmumiem ar labu reputāciju.

Atbilstoši izstrādātajam plānam nepieciešamajā apjomā tiks nodrošinātas sabiedrisko attiecību ekspertu klātienas konsultācijas par komunikāciju ar plašsaziņas līdzekļu pārstāvjiem. Nepieciešamības gadījumā LVRTC pārstāvjiem, kuriem jāpiedalās televīzijas tiešraidēs vai jāuzstājas auditorijas priekšā, nodrošinot arī mediju treniņus. „Baltijas komunikāciju centrs” piedāvā savā mediju treniņu studijā apgūt tādas ar medijiem komunikācijā svarīgas lietas, kā publiskā runa, prezentācijas iemaņas, lietišķā komunikācija, stresa menedžments, komunikācijas teorija, komunikācija digitālajā vidē un pārdošanas treniņi.

Kopsavilkumam – galvenie komunikācijas kanāli ir:

- Nacionālie masu mediji – gan tradicionālie, gan elektroniskie un sociālie mediji
- Reģionālie masu mediji – gan avīzes, gan portāli
- Dažādas datu bāzes
- Semināri, konferences uzņēmējiem un dažādu nozaru darbiniekiem
- Preses pasākumi

Galvenās aktivitātes, kas jāpiemēro attiecīgām auditorijām:

Nr. p.k.	Aktivitātes nosaukums
1.	Publikāciju organizēšana nacionālajos medijos – TV, radio un presē
2.	Publikāciju organizēšana reģionālajos medijos
3.	Publikāciju organizēšana interneta ziņu portālos
4.	Skaidrojošu diskusiju organizēšana forumos un domubiedru grupās internetā
5.	Informatīvo materiālu sagatavošana un ievietošana datu bāzēs
6.	Piedalīšanās citu personu rīkotajos semināros un diskusijās
7.	LVRTC semināru un diskusiju organizēšana
8.	Publicitātes organizēšana dažādu nozaru medijos
9.	Preses pasākumi
10.	Skaidrojoša sadarbība ar žurnālistiem
11.	Regulāra preses preližu sagatavošana un izsūtīšana
12.	Reaģēšana uz negatīviem viedokļiem publiskajā telpā

Galvenie atslēgas vārdi komunikācijā ir „ērts”, „drošs”, „izdevīgs”. Ar šiem uzsvāriem droša eParaksta tēls ir jāizveido līdzīgs mobilajam telefonam – to var paņemt līdzi jebkur un tas atvieglo dzīvi un ietaupa laiku un līdzekļus.

Visas publiskās komunikācijas un sabiedrisko attiecību aktivitāšu gala produktiem ir jābūt:

- Palielinātam droša eParaksta jauno lietotāju skaitam
- Esošo droša eParaksta lietotāju aktivitātes palielināšanās
- Droša eParaksta pielietojuma izlīdzinājums starp dažādiem Latvijas reģioniem
- Pozitīvs droša eParaksta tēls
- Aktivitātes palielinājums droša eParaksta izmantošanā no ārvalstīm

Tāpat nepieciešams veikt nedaudz atšķirīgas sabiedrisko attiecību aktivitātes un organizēt publikācijas par LVRTC datu centra pakalpojumiem. Ar datu centra pakalpojumiem tiek saprasts tehnisko un informācijas sistēmu kopums, kas paredzēts datoru sistēmu un saistīto komponentu izvietojumam, nodrošinot tām nepārtrauktu, rezervētu elektrobarošanu, vides kontroli, piekļuves kontroli un datu pārraides savienojumus.

Datu centra galvenā mērķauditorija ir uzņēmumi, kā arī valsts un pašvaldību iestādes, kuriem nepieciešams droši glabāt lielus datu apjomus.

LVRTC Datu centra pakalpojumi tiek sniegti speciāli izbūvētā un datu centra standartiem atbilstoši aprīkotā datu centrā. LVRTC Datu centram tiek nodrošināta elektrības padeve no divām apakšstacijām ar nepārtrauktu elektrobarošanas sistēmu. Datu centrā ir izvietotas četras gaisa kondicionēšanas, mitruma savākšanas un mikroklimata kontroles iekārtas, kas, nepieciešamības gadījumā, spēj viena otru aizstāt. Datu centrā ir automātiskā ugunsdzēsšana, izmantojot gāzes slāpēšanas tehnoloģisko metodi. Izveidota augstākā līmeņa fiziskā drošība. Datu centrs tiek uzraudzīts 24 stundas diennaktī un pēc pieprasījuma veicama serveru pārstartēšanu un papildus darbības.

Attiecīgajai auditorijai nepieciešams uzzināt to, ka LVRTC saviem klientiem var piedāvāt tādas priekšrocības, kā:

- interneta pieslēgumu ar ātrumu līdz 100 Mbit/s Latvijas internetam un līdz 2 Mbit/s starptautiskajam internetam (piedāvājam iespēju izvēlēties lielāku interneta pieslēguma ātrumu);
- elektropiegādi ar jaudu līdz 400 W vienai iekārtai un nepieciešamo mikroklimatu, diennakts apsardzi ar elektroniskās piekļuves kontroli un video novērošanas sistēmu;
- automātisko gāzes ugunsdzēsšanas sistēmu;
- vietas īri aparatūras statnē (skapī) serveru un citu iekārtu izvietojšanai, vai vietas īri atsevišķam aparatūras skapim;
- garantētu datu drošību, veicot datu rezerves kopēšanu un loģisko aizsardzību;
- 24 stundas diennaktī speciālistu uzraudzību un apkalpošanu.

Tāpat ikviens interesents jāaicina apskatīt LVRTC datu centra virtuālo tūri, kā arī žurnālisti jāaicina apskatīt datu centru „dzīvajā” tūrē. Nepieciešamas arī regulāras publikācijas medijos par datu centra piedāvājumu un servisu, nodrošinot arī apmierinātu klientu pozitīvas atsauksmes.

SIA „Baltijas komunikāciju centra” redzējums par piedāvātā plāna koncepcijas īstenošanu ir pozitīvs – tā kā elektroniskās dokumentu aprites jautājums kļūst aizvien populārāks, tad sasniegt uzņēmēju un ierēdņu daļu būs visvieglāk. Sasaistot publikācijas par eParakstu ar sabiedrības ikdienas aktualitātēm, var veiksmīgi radīt iespaidu par to, ka drošs eParaksts ir katra Latvijas iedzīvotāja nepieciešamība.

Arī ceļotājus pārliecināt par to, ka līdzīgi paņemts eParaksts ir garants mierīgam atvaļinājumam nebūs grūti, ņemot vērā to, ka pēc krīzes aizvien vairāk palielinās cilvēku skaits, kuri atvaļinājumos izceļo uz ilgāku laiku un tālākām valstīm. Nedaudz grūtāk var būt sasniegt ārvalstīs dzīvojošos Latvijas valsts piederīgos, jo viņu ieinteresētība dzimtenes aktualitātēs bieži vien ir neliela. Tomēr uz pēdējā referendumā rezultātiem, kuri parādīja, ka ārpus Latvijas referendumā piedalījušies 39 703 balstiesīgie, kas ir rekordliels skaits. Salīdzinājumam, pēdējās divās Saeimas vēlēšanās urnās tika atrasti 12 līdz 14 tūkstoši zīmju, bet pēdējā referendumā par 10. Saeimas atlaišanu nepilni 8000 zīmju. Tas varētu būt signāls, par to, ka ārzemēs dzīvojošie un strādājošie Latvijas pilsoņi ir kļuvuši ieinteresētāki dzimtenes aktualitātēs un arī viņi nākotnē, kad būs tāda iespēja, būtu ieinteresēti piedalīties vēlēšanās un referendumos ar eParaksta palīdzību.

Attiecībā uz to mērķa grupu, kam drošs eParaksts varētu būt nepieciešams saimniecisku jautājumu kārtīšanai, sabiedrisko attiecību aktivitāšu īstenošana varētu būt veiksmīga, ja tiks atrasti pareizie kanāli un tiem piesaistītas arī sociālo mediju aktivitātes.

Datu centra publicitāte varētu būt pozitīva, taču klientu viedokli varētu ietekmēt arī konkurentu pretaktivitātes, jo LVRTC nav vienīgais datu centra pakalpojumu nodrošinātājs, lai gan piedāvā modernāko datu centru.

Darba kvalitātes novērtēšanu var veikt, balstoties uz datiem par droša eParaksta lietotāju skaitu un paradumiem, kurus var iegūt gan no eParaksta mājas lapas datiem, gan veicot atkārtotu pētījumu sadarbībā ar SKDS par interneta lietotāju paradumiem droša eParaksta izmantošanā un iemesliem neizmantošanā. Tāpat 2013. gada nogalē būtu jāveic pētījums par to, kāds ir droša eParaksta tēls sabiedrībā un, vai tas sasaistās ar sabiedrisko attiecību aktivitāšu un publiskās komunikācijas izvirzītajiem mērķiem par tēla pārveidi. Tāpat nepieciešamas veikt regulāru monitoringu par to, cik bieži droša eParaksta sakarā ir pieminēti iepriekš noteiktie atslēgas vārdi.

Lai varētu nepārtraukti kontrolēt sabiedrisko attiecību rezultātus, SIA „Baltijas komunikāciju centrs” katru mēnesi apņemas iesniegt pārskatu par padarītajiem darbiem un publikāciju monitoringu par droša eParaksta tēmu.

2. Pirmsizpētes pārskats

Veicot pirmsizpētes pārskatu par LVRTC sniegtajiem pakalpojumiem, tika veikta detalizēta Latvijas mediju un sabiedrības forumu analīze par LVRTC pakalpojumu komunikāciju medijos un citās informācijas platformās.

Pirmkārt tika veikta analīze LVRTC nozīmīgākā publiskā projekta – eParaksta – atspoguļojumam medijos, valsts iestāžu un pašvaldību informācijas platformās, dažādu uzņēmējdarbības nozaru un sabiedrības interešu grupu informācijas vietnēs, kā arī apzinātas Latvijas iedzīvotāju atsauksmes un viedokļi par eParaksta projekta realizāciju un gatavību eParakstu ieviest savā ikdienā un izmantot savām vajadzībām. Monitorings tika veikts, aptverot laika posmu no 2006. līdz 2013. gada beigām, un tajā tika ietverti gan Latvijas nacionālie plašsaziņas līdzekļi (laikraksti, žurnāli, televīzija un radio), gan interneta ziņu aģentūras un portāli, gan valsts institūciju, pašvaldību, dažādu nozaru biedrību un asociāciju interneta mājas lapas, kā arī dažādi interneta forumi, personiskie un korporatīvie emuāri, mikroblogu vietnes „Twitter” ieraksti, un interneta portālu ziņu komentāri. Monitoringa rezultātā tika iegūti plaši pārskatāmi rezultāti par to, kādas informatīvas kampaņas par eParaksta projektu līdz šim ir veiktas, kuros medijos un interneta vietnēs ir parādījusies izglītojoša informācija par eParaksta ieviešanas projektu, eParaksta funkcijām un personas eParaksta noformēšanas procesu, kā arī gūts priekšstats par sabiedrības attieksmi un dažādu interešu grupu viedokļiem, saistībā ar eParaksta ieviešanu. Pētot informācijas mijiedarbību ar iedzīvotāju reakciju uz to, noskaidrotas problēmas, kas kavē eParaksta strauju izplatību Latvijas sabiedrībā un meklēti risinājumi tam, kā panākt lielāku pakalpojuma popularitāti sabiedrībā.

Tāpat tika veikta nozares un sabiedrības viedokļu apkopošana par LVRTC sniegtajiem datu centra pakalpojumiem, LVRTC realizēto projektu „Nākamās paaudzes elektronisko sakaru tīklu attīstība lauku reģionos” un apsaimniekoto Rīga radio un televīzijas staciju jeb televīzijas torni, noteikti komunikācijas problēmjaudājumi un priekšizpētes pārskata nobeigumā iztirzāti iespējamie virzieni tālākai komunikācijai ar esošajiem un potenciālajiem pakalpojumu izmantotājiem.

eParaksta komunikācija

Viedokli par to, ka jāstrādā pie eParaksta ieviešanas Latvijā paši pirmie puda ar informācijas tehnoloģiju nozari un valsts pārvaldi saistītās personas, kā, piemēram, toreizējā Informācijas sabiedrības biroja vadītāja Ina Gudele. Viņa jau 2003. gadā norādīja, ka elektroniskais paraksts ir pirmā lieta, kas jāiedzīvina, lai varētu sākt veiksmīgu e-pārvaldes ieviešanu. Likums noteica, ka valsts pārvaldes iestādēm elektroniski parakstīti dokumenti jāsāk pieņemt no 2004.gada 1.janvāra. Tomēr izstrādes un ieviešanas procesi aizkavējās, tāpēc reāli ieviests un pieņemts valsts un pašvaldības iestādēs drošs eParaksts tika tikai 2006.gadā, kad pirmo reizi tika prezentēta Latvijai pilnīgi jaunā pakalpojuma – elektroniskā paraksta – būtība un sistēma, kā arī nodrošināts eParaksta drošums.

Ieviešot eParakstu tika izteikta cerība, ka pirmajā darbības gadā eParakstu varētu sākt lietot aptuveni 20 000 cilvēku, taču, lai pakalpojuma ieviešanu varētu uzskatīt par veiksmīgu, katru gadu būtu jāpievieno aptuveni 80 000 lietotāju. Toreiz tika norādīts, ka tas, vai šis mērķis tiks sasniegts, ir atkarīgs no tā, cik daudz institūciju būs spējīgas piedāvāt elektronisko pakalpojumus, kurās būs piemērojams eParaksts. Šī arī ir viena no problēmām, kas vēlāk tika norādīta no uzņēmēju puses, kuri būtu gatavi eParakstu lietot, bet uzņēmējdarbības vide vēl nav pietiekami draudzīga šādam solim.

Ieviešot elektronisko parakstu tika izstrādātas cenas dažādām eParaksta pakalpojumu lietotāju grupām, kas arī būtībā bija divas galvenās auditorijas, uz kurām bija jāstrādā sabiedrisko attiecību un mārketinga aktivitātēm. Pirmkārt, tie ir privātie lietotāji, kam kartes ar elektronisko parakstu izgatavošana izmaksāja 24 latus, bet par katru zīmogu papildus bija jāmaksā 35 santīmi. Otrajā grupā ietilpst mazie un vidējie uzņēmumi, kuriem kartes izgatavošana izmaksāja 47 latus. Šai grupai bija iespēja izmantot 100 zīmogus bez maksas, bet par katru nākamo zīmogu bija jāmaksā 25 santīmi. Trešajā grupā ietilpa lielie uzņēmumi, kuriem divu gadu laikā tika piedāvāta iespēja par 90 latiem lietot eParakstu bez papildu maksājumiem. Respektīvi, jau cenu sadalījums

norādīja, ka visizdevīgākais šis pakalpojums ir tieši lielajiem uzņēmumiem, kas pārējām grupām varēja radīt automātisku nedraudzīgu tēlu.

Ieviešot eParakstu publiskajā komunikācijā tika norādīts, ka lietojot eParakstu, var izmantot valsts un pašvaldību iestāžu elektroniskos pakalpojumus, bet eParaksts varētu noderēt arī uzņēmumiem informācijas apmaiņai, piemēram, veicot pasūtījumus un apstiprinot tos. Tomēr reālajā dzīvē radās dažādas ar šo informācijas apmaiņu saistītas problēmas, kas, lai gan ir normāli jebkuram jaunam produktam, tomēr no sabiedrisko attiecību viedokļa rada lielas grūtības veidot vēlamu tēlu, kas saistītos ar ērtumu, izdevīgumu un vienkāršību.

Lai gan līdzšinējās sabiedrisko attiecību aktivitātēs ir mēģinājumi radīt eParakstam draudzīgāku un pieejamāku tēlu, piemēram, rīkojot eParaksta kartes dizaina konkursu, tomēr lielākā daļa publikāciju nacionālajos medijos ir bijusi saistīta tieši ar nopietnām tēmām, kas rosina uztvert eParakstu kā sarežģītu rīku. Publiskajā telpā izskan tādas ziņas, kā - ierēdņiem atvieglo nosacījumus eParaksta iegūšanai – kas netieši norāda uz to, ka tas ir tik sarežģīti, ka galvenajai mērķauditorijai, kas ir ierēdņi, ir jāatvieglo eParaksta iegūšanas process.

Pēc ieviešanas tika veikti arī dažādi pasākumi, kas uztveramas kā sabiedrisko attiecību daļa, jo mērķēta uz ļoti konkrētām sabiedrības daļām. Piemēram, lai veicinātu elektroniskā paraksta izplatīšanu un e-pārvaldes ieviešanu, līdz ar valsts un pašvaldību iestāžu darbiniekiem elektroniskais paraksts bez maksas tika piešķirts arī visiem publisko bibliotēku bibliotekāriem. Šāda aktivitāte ir nepastarpināti vērsta arī uz bibliotēku apmeklētājiem. EParaksta nodrošināšana bibliotekāriem bija ļoti svarīga laikā ap 2007./2008. gadu, kad attīstījās zināšanu sabiedrība un bibliotēkas sāka strauji mainīties, no tradicionālām grāmatu krātuvēm kļūstot par mūsdienīgiem informācijas centriem, kur, izmantojot internetu, iedzīvotāji var saņemt dažādus pakalpojumus. Kā tajā laikā tika precīzi norādīts – daudzus nelielos pagastos bibliotekārs nereti ir pirmais, kas saņem visu jaunāko informāciju un dalās tajā ar pārējiem iedzīvotājiem. Drošs eParaksts bibliotekāriem tika piešķirts bez maksas un publisko bibliotēku attīstības projekta ietvaros notiks arī eParaksta lietošanas mācības. Iedzīvotāji padomus par eParaksta lietošanu savukārt pēc tam varēja saņemt visās publiskajās bibliotēkās.

Aptuveni tajā pašā laikā tika veiktas aktivitātes, lai uzlabotu informācijas pieejamību par eParakstu arī dažādos reģinos, piemēram, lai veicinātu droša eParaksta izmantošanu un elektronisko pakalpojumu attīstību Ogres rajonā, 2007. gada vasarā Ogres rajona pašvaldība un valsts akciju sabiedrība Latvijas Pasts parakstīja līgumu par elektroniskā paraksta mācību vides nodrošināšanu Ogres rajona Pašvaldību vienotās informācijas sistēmas (PVIS) centrā. Lai Ogres rajona pašvaldību darbiniekiem, komersantiem un iedzīvotājiem nodrošinātu iespēju apgūt droša elektroniskā paraksta lietošanas teorētiskos un praktiskos pamatus, uzzinātu, kā darbojas elektroniskais paraksts, kur un kā to var izmantot, Ogres rajona PVIS centrā tika uzsāktas nodarbības, kurās būs iespēja uzzināt visu, kas nepieciešams eParaksta izmantošanai. Atbilstoši noslēgtajam līgumam mācību vajadzībām Latvijas Pasts Ogres rajona PVIS centrā nodrošināja elektroniskā paraksta 15 mācību viedkartes, ar kurām varēja izmēģināt, kā notiek dokumentu parakstīšana praksē.

2007.gadā priekšrocības eParaksta lietotājiem uzsvēra arī Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSSD), kura piedāvāja informāciju no CSDD datubāzes, ko līdz tam varēja saņemt ar īsziņas starpniecību vai piezvanot uz maksas tālruni, turpmāk varēja iegūt ar elektroniskā paraksta jeb eParaksta palīdzību. Īsziņu formātā pieejamie dati nebija tik detalizēti, kādus lietotāji varēs saņemt ar eParaksta palīdzību, turklāt elektroniskais paraksts atviegloja iedzīvotāju piekļuvi datubāzei, jo nav nepieciešams atcerēties vairākas paroles, tā vietā var izmantot elektroniskā paraksta karti.

Ap 2010. gadu komunikācijas akcenti sakarā ar eParakstu sāk kļūt draudzīgāki vidusmēra iedzīvotājam. Labs piemērs ir ziņa par to, ka eParakstam var pieteikties pasta nodaļā tirdzniecības centrā "Spice". Lai gan pati ziņa nav īpaši nozīmīga, tomēr tā iezīmē tuvošanos auditorijām, kas iespējams līdz tam nebija tik veiksmīgi sasniegtas. Galu galā tirdzniecības centros pircējiem tiek piedāvātas visdažādākās preces un pakalpojumi. Arī eParaksts ir pakalpojums, kuram jābūt ērti un vienkārši pieejamam. Spice bija pirmais lielveikals, kurā līdz ar ikdienas pirkumiem varēja pieteikties arī eParaksta kartei un kādā no nākamajiem centra apmeklējumiem to saņemt.

Arī citās publikācijas sāka parādīties atslēgas vārdi „lētāk” un „vienkāršāk”. No 2010. gada 1.janvāra uzsāka darbību un klientiem kļuva pieejami jaunie eParaksta pakalpojumu komplekti par ievērojami zemākām cenām. Tāpat kā līdz šim, tika piedāvāti trīs pakalpojumu komplekti, tomēr tie kļuva ne tikai lētāki, bet arī tika būtiski pilnveidoti un paplašināti, lai eParaksta lietotājam nodrošinātu visu nepieciešamo, turklāt atkārtotas iegādes gadījumā klientam vairs nevajadzēs maksāt pilnu komplekta cenu kā pirmreizējas iegādes gadījumā, bet tiek piemērota īpaša cena. Tāpat tiek veiktas dažādas skaidrojošas aktivitātes, kā, piemēram, piedaloties izstādē Māja I 2010 no 11. marta līdz 14. martam, VAS Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs (LVRTC) izstādes dalībniekus iepazīstināja ar priekšrocībām, kuras būvniecības un renovācijas procesā var iegūt, izmantojot eParakstu. Dalība izstādē Māja I bija viena no LVRTC uzsāktajām aktivitātēm plašākā sabiedrības informēšanā par eParaksta priekšrocībām un izmantošanas iespējām. Tās ietvaros, piedaloties Latvijā pirmajā e-prasmju nedēļā, LVRTC piedāvāja visiem interesentiem pārbaudīt savas zināšanas par eParakstu, aizpildot speciāli veidotu testu mājas lapā. Akcijā piedalījās un testu kopumā aizpildīja gandrīz 300 interesenti, kas ir pietiekami labs rezultāts konkrētam nozares pasākumam.

Tajā pašā laikā eParaksta tēmai komunikācija ar sabiedrību sāk iezīmēties ērtības tēma. Piemēram, kopš 2010. gada 1. jūnija tika piedāvāta iespēju eParakstam pieteikties un saņemt to ar kurjerpasta palīdzību, kas bija alternatīva esošajai klientu apkalpošanai pasta nodaļās. Motivācija tam - šāds risinājums rada būtiskas ērtības eParaksta iegūšanai, kas īpaši aktuāli ir uzņēmējiem un biznesa videi. Klientiem nevajag vairs nekur braukt un gaidīt rindās, visu var nokārtot, neizejot no savas darba vai dzīves vietas.

2010.gadā liela uzmanība tiek pievērsta uzņēmēju auditorijai, kurai līdz pat 2011.gadam nepārtraukti tiek veltīta lielākā daļa komunikācijas. Viens no piemēriem – VAS Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs (LVRTC) medijos aktīvi sāk aicināt uzņēmējus aktīvāk izmantot iespēju uzņēmumus reģistrēt elektroniski, izmantojot drošu elektronisko parakstu.

Kā lielākais ieguvums tiek minēts, ka, lai reģistrētu jaunu uzņēmumu, uzņēmējam vairs nav pašam jābrauc uz Uzņēmumu reģistru (UR) un jāgaida rindā – visas nepieciešamās formalitātes var nokārtot ar datora un interneta palīdzību. Tiek norādīts, ka īpaši aktuāli tas kļūst, sākoties vasarai, kad cilvēki pēc iespējas vairāk cenšas uzturēties ārpus pilsētām un birojiem. Īsi pirms 2010.gada Jāņiem, tika reģistrēta pirmā SIA, kurai reģistrācijas process noritēja pilnībā elektroniski. Dokumentus uzņēmējs iesniedza, izmantojot UR mājas lapā jaunizveidoto tiešsaisti komersantiem. Jaunā komercsabiedrība lēmumu par reģistrāciju, kā arī reģistrācijas apliecību saņēma elektroniski. 2010.gadā apkopotā statistika liecina, ka tieši vasaras mēnešos atsāk pieaugt reģistrēto uzņēmumu skaits – vidēji mēnesī UR šobrīd reģistrē vairāk nekā 1000 jaunu komersantu un biedrību. Mēneša laikā, kopš ir iespējams dibināt arī mazkapitāla SIA, jaunreģistrēto komersantu skaits vienas nedēļas laikā pārsniedz jau 300. Lai sekmētu uzņēmēju informētību un interesi par iespēju uzņēmumu reģistrēt elektroniski, LVRTC arī sniedza atbalstu Uzņēmumu reģistram darbā ar elektroniskajiem dokumentiem, kā arī palīdzēja konsultāciju sniegšanā.

Uz uzņēmējiem vērsta aktivitāte laikā no 2010. gada 23. septembra līdz 22. oktobrim bija iespēja pieteikties eParakstam bez maksas, uzrādot biznesa laikraksta „Dienas Bizness” 23. septembra numuram pievienotā eParaksta akcijas bukleta noplēšamo kuponu. Bukletā bija atrodama informācija gan par eParakstu, gan pašu akciju. Ar vienu kuponu fiziska persona varēja noformēt vienu eParakstu sev, bet juridiska persona – vienu eParaksta līgumu sava uzņēmuma darbiniekiem (ne vairāk kā desmit darbiniekiem). Akcijā bija pieejams viens tūkstotis bezmaksas eParaksta komplektu.

Tieši 2011.gads eParaksta komunikācijā publiskā telpā iezīmējas ar lielāku aktivitāti un vidējam Latvijas iedzīvotājam draudzīgākiem ziņojumiem. Lūzuma punkts gan paša produkta attīstībā, gan komunikācijā ar sabiedrību bija virtuālā eParaksta ieviešana 2011.gada 1.februārī, kad iedzīvotājiem kļuva pieejams jauns virtuālā eParaksta portāls www.eparaksts.lv. Tas ir unikāls risinājums ne tikai Latvijā, bet arī Eiropā – eParaksts lietojams interneta vidē, kas nozīmē, ka dokumenta prakstīšanai ar drošu eParakstu nav nepieciešamas viedkartes, īpašas ierīces un programmatūra. Tas tika darīts, lai nojauktu barjeras, kas līdz tam daudzus Latvijas iedzīvotājus kavēja parakstīt dokumentus elektroniski. Jaunā tehnoloģija ir viegli saprotama, droša un palīdz

ekonomēt izmaksas. Tieši šajā virzienā 2011.gada sākumā sāka virzīties arī produkta publiskā komunikācija.

Galvenais uzsvars – eParaksts ikvienam nodrošina ērtu un tiesiski saistošu komunikāciju ar Latvijas valsts institūcijām, bankām, telekomunikāciju pakalpojumu sniedzējiem, līgumu slēgšanai uzņēmējdarbības vidē vai oficiālai saziņai ar ES institūcijām Briselē. Līdz ar virtuālā eParaksta parādīšanos, tā popularizēšanā arī sāk iesaistīties arī dažādi komersanti. Telekomunikāciju pakalpojumu sniedzējs IZZI kļuva par pirmo privāto uzņēmumu, kurā ikviens interesents var noformēt un saņemt VAS Latvijas Valsts radio un televīzijas centra elektronisko parakstu. Vēlāk arī SIA “UniCredit Leasing” klienti un citi interesenti varēja sākt pieteikties drošam virtuālajam eParakstam arī SIA „UniCredit Leasing” klientu apkalpošanas centros.

2011.gada laikā eParaksta popularizēšana notika ne tikai ar mediju palīdzību, bet arī organizējot dažādus seminārus un konferences, kuru laikā bija iespējams iegūt drošu eParakstu, piemēram, konferences par elektroniskās pārvaldes attīstību Latvijā „Vai mēs VARAM piedāvāt labāko pārvaldi saviem iedzīvotājiem? Jā, IT vienam!” laikā. Tāpat visa gada laikā tika veiksmīgi paplašināts virtuālā eParaksta apkalpošanas centri visā Latvijā, tādējādi nesot eParakstu tuvāk vidusmēra Latvijas iedzīvotājam.

Droša eParaksta tēma tika veiksmīgi sasaistīta ar sabiedrības norišu aktivitātēm. Piemēram, personas, kas veselības stāvokļa dēļ nevarēja nobalsot ārkārtas Saeimas vēlēšanās ierodoties vēlēšanu iecirknī, balsošanai savā atrašanās vietā varēja pieteikties arī elektroniski, iesniegumu parakstot ar drošu eParakstu un sūtot to sav pašvaldībai. Tradicionāli iesniegumu par balsošanu atrašanās vietā vēlēšanu iecirknī nogādā kāds kaimiņš vai radnieks, tērējot gan savu laiku, gan resursus transporta izdevumiem.

Līdz ar veiksmīgākas komunikācijas uzsākšanu, uzsverot vairāk tieši ērtuma un lētuma aspektu eParaksts kļuva saprotams un ērts daudz plašākai sabiedrības daļai un līdz ar to arī uzņēmumiem ir daudz lielāka interese un iespējas piedāvāt saviem klientiem oficiālu saziņu un formalitāšu kārtosšanu veikt attālināti, dokumentus parakstot elektroniski. Tā rezultātā ir palielinājusies eParaksta izmantošanas izplatība. Salīdzinot ar 2009. un 2010.gadu 2011. gadā būtiski pieauga dokumentu skaits, kas parakstīti ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu. Ja 2009.gadā ik mēnesi tika parakstīti vidēji 26 000 dokumentu, savukārt 2010.gadā eParakstīto dokumentu skaits vidēji mēnesī bija dubultojies, tad 2011.gadā šis skaits jau pārsniedza 67 000 dokumentus vidēji mēnesī. Turklāt, ja gada pirmajā pusē laika zīmogs lietos vidēji 60 000 reižu mēnesī, tad gada otrajā pusē laika zīmogu lietojumu skaits pārsniedza 73 000 vidēji mēnesī.

Tāpat salīdzinot ar 2010.gadu ir trīskāršojies dokumentu, kas parakstīti ar drošu elektronisko parakstu, pārbaūžu skaits. Ja 2010.gadā kopumā tika veiktas 1 309 550 eParakstītu dokumentu pārbaudes, tad pērn pārbaūžu skaits sasniedza 3 821 727 reizes.

2012.gadā komunikācija par eParakstu ir veikta gan iekļaujot dažādas mērķauditorijas, gan izmantojot izplašāko šo auditoriju sasniegšanas līdzekļus. Ir veikta eParaksta sasaiste ar dažādām valstiska mēroga aktivitātēm, kā Lielā talka, Meža dienas un Nulles deklarāciju iesniegšanu. Pēdējā aktivitete nesa īpaši labus rezultātus – Valsts ieņēmumu dienestā (VID) 17% fizisko personu no kopējā elektroniski iesniegto mantiskā stāvokļa jeb sākuma deklarācijas tika iesniegtas ar drošu elektronisko parakstu (eParakstu) parakstītas. Tāpat eParaksts veiksmīgi tika piesaistīts iedzīvotāju vēlmei pārsūdzēt fotoradaru sodus. Sebiedrībai tika atgādināts, ka, ja iedzīvotājs nepiekrīt valsts vai pašvaldības iestādes lēmumam, piemēram, protokolam par ceļu satiksmes noteikumu pārkāpumu, tostarp, fiksētam ar foto radaru, pašvaldības policijas izrakstītam soda protokolam u.c., tad iesniegumus, ierosinājumus vai sūdzības iestādei var nosūtīt arī elektroniski, parakstītas ar drošu elektronisko parakstu (eParakstu).

2012.gadā daudz publicitātes eParaksts saņēma pateicoties jauno eID karšu ieviešanai un tajās iekļauto eParakstam. Taču eParaksts eID kartēs bija jāaktivizē, kas radīja papildus šķērslī eParaksta eID kartēs plašai izplatībai. No komunikācijas viedokļa problēmas radīja fakts, ka Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde izvēlējās vairāk koncentrēties uz eID krtes paklpojuma nodrošināšanu, nevis atbalstu eParaksta aktivizēšanai. Tāpat problemātisks aspekts eParaksta komunikācijā bija eParaksta ieviešanas izmaksu attiecināšana pret līdzšinējiem ieguvumiem. Kā norādīja daži mediji, kā arī vairāki uzņēmēji, eParaksta ieviešana pagaidām nav atmaksājusies.

LVRTC šo situāciju skaidroja ar to, ka nevienā valstī, kurā līdz šim ir ieviests elektroniskais paraksts tas nav uzreiz atmaksājies, jo ir ilgtermiņa projekts.

eParaksta popularizēšanas aktivitātes pagājušajā gadā notika arī dažādu pasākumu laikā, tajā skaitā Uzņēmumu reģistra rīkotās konferencēs, e-prasmju nedēļas pasākumos, LIKTA konferencē. 2012.gada nogalē eParaksts kopumā ir pieejams 60 tūkstošiem iedzīvotāju, bet to aktīvi lieto pieci līdz septiņi tūkstoši.

Tālāk izklāstīti viedokļi, ko paūz paši eParaksta pakalpojuma esošie un potenciālie klienti dažādos interneta portālos komentāru un diskusiju formās pēdējos gados. Lai gan eParaksta pakalpojuma shēma tika veidota iespējami vienkārša, atbalstam darbu sāka klientu palīdzības dienests, tika izveidota speciāla tālruņa līnija, izvietota informācija internetā un izdoti dažādi skaidrojoši materiāli, pakalpojuma tēls sākumā neveidojās līdz galam tāds, kā bija paredzēts. Līdz ar eParaksta ieviešanu, aktivizējās arī diskusijas medijos un sabiedrībā, par to, ka eParaksts publiskajā telpā lielākoties tika pozicionēts kā ierēdņu un paraksttiesīgo amatpersonu darba instruments, kura izmantošana ievērojami atvieglotu oficiālo saziņu un birokrātisko saistību risināšanu ar valsts un pašvaldību iestādēm. Tā kā lielākā daļa sabiedrības indivīdu biežāk par valsts un pašvaldību iestādēm ikdienā komunicē ar dažādiem pakalpojumu sniedzējiem, līdz pat šim brīdim eParaksts nav ieviesies kā ikviena pilsoņa instruments, kas fiziski atvieglotu un padarītu finansiāli izdevīgākas ikdienas birokrātiskās darbības. EParaksts nozīmīgā sabiedrības daļā tika uzskatīts par rīku, kas uz vienkāršo iedzīvotāju neattiecas un nav izmantojams jebkura iedzīvotāja ikdienā. Pie tam no interneta forumu, emuāru un ziņu komentāru iegūtās informācijas, tika noskaidrots, ka arī uzņēmējiem šajā laikā ir zināmas problēmas ar eParaksta ieviešanu birokrātiskajos procesos, kas kavē eParaksta izplatību visās uzņēmējdarbības sfērās un nozarēs.

Lai gan lielākā daļa uzņēmēju eParaksta sistēmas ieviešanu uzskata par pozitīvu pārmaiņu, kas ievērojami atvieglotu saziņu ar valsts un pašvaldību iestādēm ne tikai laika un finansiālo līdzekļu ietaupīšanas ziņā, bet arī rodot iespēju kļūt ekoloģiski progresīvākiem un nodarot mazāku kaitējumu dabai samazinot papīra izmantošanu, tomēr tiek norādīts uz vairākiem aspektiem, kas eParaksta ieviešanas progresu tomēr bremzē. Pirmkārt, ir konstatēta situācija, ka lielai daļai uzņēmumu līgumiem ir noteikti jābūt pieejamiem izdrukātā formātā attiecīgā uzņēmuma grāmatvedībā. Izdrukāts elektroniski parakstīts dokuments neapšaubāmi zaudē savu izmantojuma jēgu un nozīmi, kā arī netiek atzīts par leģitīmu, tāpēc šis dokuments jebkurā gadījumā ir jāparakstamanuāli. Tādā veidā būtiska daļa uzņēmuma dokumentu tomēr ir jāformē pēc tradicionālajām metodēm, un eParaksta izmantošanas iespējas ievērojami sarūk. Lai risinātu šo situāciju, ir jāpārskata attiecīgie grāmatvedību normatīvi un jārod iespēja, ka dokumenti var tikt uzglabāti tikai elektroniskā formā. Tāpat nepieciešams izstrādāt un piedāvāt īpašus virtuālā eParaksta risinājumus tieši uzņēmējiem.

Otra situācija, kuru kā problēmu lielākoties akcentē tā saucamie mazie komersanti, ir nepietiekama informācija un eParaksta lietošanas apmācības nepieejamība. Ņemot vērā to, ka liela daļa mazo uzņēmēju (piemēram, šuvēji, frizieri, ziedu pārdevēji u.tml.) nemaz neizmanto datoru, jo tas ikdienas darbā praktiski nav nepieciešams, eParaksta lietošana saziņā ar valsts institūcijām, piemēram, Valsts Ieņēmumu dienestu, sagādā zināmas problēmas. Līdz ar to, mazie komersanti aicināja LVRTC spert soli pretī mazajiem uzņēmējiem, piedāvājot konsultantus, kas varētu apmācīt darboties šajā sistēmā tos, kuri ikdienā neizmanto datoru un attiecīgi to neprot. Saistībā ar VID formalitātēm, eParaksta sistēmas apmācība varētu tikt iekļauta kādā no VID organizēto pašnodarbināto un juridisko personu apmācības kursiem, tādā veidā padarot pieejamāku šo sistēmu ikvienam uzņēmējam un neradot problēmas VID ikdienas darbā, kas varētu rasties, ja būtu jāsniedz konsultācijas katram uzņēmējam atsevišķi.

Trešā situācija, ko konstatē uzņēmēji, ir tā, ka nereti ir novērojama noraidoša attieksme pret elektroniskajiem dokumentiem tomēr arī valsts iestāžu un pašvaldību darbā. Līdz ar to nepieciešams pievērsties informatīvo un motivējošo kampaņu realizācijai ne tikai sabiedrībā, bet mijiedarbojoties sabiedrībai ar valsts iestādēm. Novērotā valsts iestāžu noraidošā attieksme norāda uz to, ka birokrātiskā sistēma ir ļoti novecojusi un balstās uz mūsdienās neefektīvām, laikietilpīgām metodēm, kas nav izdevīgas nevienai no iesaistītajām pusēm.

Tomēr vienlaicīgi nozīmīga daļa uzņēmēju ir pilnībā apmierināti ar eParaksta ieviešanu un sistēmas izmantošanu ikdienā, par pozitīviem piemēriem minot to, ka ar eParakstu ir iespējams

apstiprināt bankas izdrukas un nodot tās tālāk pieprasītājam. Sevišķi atsaucīgi ir finanšu pakalpojumu sniedzēji, kuri uzskata, ka ilgtermiņā varētu atteikties no klientu apkalpošanas centru turpmākās attīstības par labu e-servisa nodrošināšanai.

No pieejamās informācijas, kas liecina par uzņēmēju informētību un attieksmi attiecībā pret eParakstu, ir jāsecina, ka uzņēmēji, to skaitā arī mazie komersanti, lielākoties ir ļoti ieinteresēti apgūt eParaksta sistēmu un ieviest to savā ikdienā. Uzņēmēji ir noskaņoti entuziastiski un labprāt izmantotu visas eParaksta iespējas.

2012.gadā arī ieviests jauns zīmols – „eParakstam draudzīgs uzņēmums”. Šāds zīmols tiek piešķirts uzņēmumam, ja tas ir mūsdienīgs, atbildīgs, ātras apkalpošanas orientēts un videi draudzīgs uzņēmums, kā arī, ja tas aicina savus klientus savstarpēji sazināties ar elektronisko dokumentu palīdzību izmantojot elektroniskā paraksta pakalpojumus. Kļūstot par šādu uzņēmumu, tas apņemas pieņemt no klientiem ar eParakstu parakstītus dokumentus un saskaņā ar tiem nodrošināt klientiem, kuri izmanto eParakstu īpaši ērtu un klientiem izdevīgu apkalpošanu un papildus ieguvumus (piemēram, nodrošina ātrāku pakalpojuma sniegšanu, attālinātu Klientu apkalpošanu, finansiāli izdevīgākus pakalpojuma saņemšanas nosacījumus, piedāvā papildus pakalpojumus).

Tāpat eParakstam draudzīgs uzņēmums informē sabiedrību un klientus par gatavību saņemt un nosūtīt elektroniskos dokumentus, kas parakstīti ar eParakstu, pastāvīgi izvietojot eParaksta logo mājas lapas pirmajā lapā ar saiti uz portālu www.eparaksts.lv. Par šādiem uzņēmumiem ir kļuvuši tādi lieli uzņēmumi, kā UniCredit Leasing, If Apdrošināšana, Neste Oil, Statoil, Rīgas Siltums, Bigbank un SEB banka.

Tomēr vēl joprojām saglabājas problēmas, kas uzņēmējiem liek nogadīt ar eParaksta ieviešanu un izmantošanu. Tās ir saistītas ar dažādiem, līdz galam neatrisinātiem grāmatvedības vešanu regulējošiem normatīvajiem aktiem, nepietiekamas specifiskas informācijas par eParaksta sistēmas apgūšanu, kā arī atsevišķu valsts iestāžu un pašvaldību noraidošo attieksmi. Šis problēmu kopsavilkums liecina par to, ka eParaksta informatīvajai kampaņai jānotiek vairākos līmeņos, iesaistot visas iesaistītās puses, to skaitā arī valsts iestādes un pašvaldības.

Līdz šim organizēti informatīvie pasākumi uzņēmējiem, piemēram, prezentācijas un semināri, tomēr tie nav bijuši pietiekami lielā apjomā, par ko liecina uzņēmēju paustie viedokļi publiskajā telpā un mazo komersantu vājā izpratne par eParaksta sistēmas lietošanu. Tas skaidri iezīmē nepieciešamību pēc brīvi pieejamiem publiskiem pasākumiem, kas būtu veltīti dažādām mērķu grupām un nozaru speciālistiem, nodrošinot to, ka fiziskās tikšanās reizēs būtu iespējams uzzināt visu informāciju par eParaksta funkcijām un lietošanu, kā arī radītu iespēju ikvienam interesentam uzdot jautājumus klātienē un saņemt tūlītēju skaidrojošu atbildi.

Atgriežoties pie iepriekšpaustā viedokļa par to, ka lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju maldīgi uzskata, ka eParaksts ir noderīgs tikai uzņēmējiem, esam konstatējuši, ka arī šajā gadījumā šo situāciju radījusi nepietiekama apjoma informācijas pieejamība publiskajā telpā par eParaksta praktisko pielietojumu. Iedzīvotāji nav informēti ne tikai par atvieglojumiem saziņā ar valsts iestādēm, bet arī par dažādu populāru pakalpojumu izmantošanu, kurus iespējams saņemt ar eParakstu gan privātajā, gan publiskajā sektorā. Kaut arī lielākā daļa iedzīvotāju šos pakalpojumus ikdienā izmanto, tie tomēr praktizē novecojušas metodes, piemēram, fizisku došanos pie pakalpojuma sniedzēja, kas ir laikietilpīgi un nereti rada arī lielākus materiālus izdevumus nekā eParaksta lietošana. Tāpēc būtu nepieciešama informatīva un efektīva kampaņa, kuras ietvaros būtu nepieciešams ne tikai stāstīt par personiskā eParaksta izveidošanu un sistēmas apgūšanu, bet arī piedāvāt dažādus uzskatāmus un pārlicinošus piemērus tam, kādus pakalpojumus ikdienā būtu iespējams izmantot ar eParaksta palīdzību, ievērojami ietaupot laiku un citus resursus.

Tāpat būtu nepieciešams atsevišķi izglītēt specifiskas sabiedrības interešu grupas, kuras ar eParaksta palīdzību var atvieglot formalitāšu izpildi saziņā ar dažādām valsts institūcijām. Šajā gadījumā uzmanības lokā varētu būt tādas mērķauditorijas kā jaunās māmiņas, kurām eParaksts būtu vērtīgs un noderīgs instruments, lai nokārtotu visas ar dekrēta atvaļinājumu un pabalstiem saistītās birokrātiskās manipulācijas, neizejot no mājas un nepavadot laiku rindās. Tas nozīmē, ka informācija par eParaksta priekšrocībām būtu nepieciešams ievietot ne tikai populārajās, bet arī specifiskajās plašsaziņas medijos, piemēram, grūtnieču un jauno māmiņu apmeklētos interneta

portālos vai žurnālos, ar atbilstoši pielāgotu informāciju, kas būtu aktuāla tieši šai sabiedrības grupai. Līdzīgi piemēri būtu arī augstskolu studenti, pensionāri, invalīdi u.c. interešu grupas, kurām pielāgotu informatīvu materiālu būtu nepieciešams ievietot specifiskos, tieši šīm sabiedrības grupām nozīmīgos medijos. Pašlaik specifiskajām sabiedrības grupām ir pievērsta visai maza uzmanība, un liela daļa šo interešu grupu pārstāvju nav informēta par iespēju izmantot ērto eParaksta funkciju savā ikdienā.

Nepietiekams informācijas daudzums par eParakstu, tā funkcijām un ikdienas izmantojamību vērojams vairākos līmeņos. Lai gan kopš 2006. gada medijos ir parādījusies informācija par eParaksta sistēmas ieviešanas un attīstības gaitu, tomēr no interneta ziņu komentāriem noprotams, ka cilvēki neuzdrošinās to ieviest savā ikdienā, jo biedē priekšstats, ka tas ir sarežģīti un apgrūtināši, turklāt prasa lielu iedziļināšanos. Papildus apjukumu un bažas par sarežģīto sistēmu cilvēkiem rada arī tas, ka ir pieejami trīs dažādi eParaksta nesēji – eParaksta viedkarte, virtuālais eParaksts un eParaksts eID kartēs, bet jau šobrīd izveidojusies situācija, ka iedzīvotāji nereti jauc banku kodu kartes un VID eParakstus ar drošu eParakstu. Viens no pozitīvajiem faktoriem varētu būt tas, ka eParaksts viedkartēs privātpersonām vairs netiek izsniegts un sabiedrības uzmanība tiek vērta uz daudz vieknāršākā un saprotamākā – virtuālā eParaksta – iegūšanu un lietošanu. Līdz ar to ir jāsecina, ka nepieciešams plašs skaidrojošs darbs, ar kura palīdzību iedzīvotāji tiktu informēti par virtuālā eParaksta funkcijām un izmantojamību.

Saistībā ar dažādajiem eParaksta nesējiem, iedzīvotājiem ir izveidojušies arī aizspriedumi un stereotipi par to, kurš no nesējiem ir visdrošākais. No interneta forumos paustiem viedokļiem var noprast, ka par visdrošāko eParaksta nesēju cilvēki uzskata viedkarti, jo tā it kā radot lielāku uzticamību tam, ka trešā persona nekādi nevarēs ļaunprātīgi izmantot citas personas identitāti, lai veiktu dažādus negodīgus darījumus. Tas nozīmē, ka, papildus skaidrojošajam darbam par katra eParaksta nesēja funkcijām un izmantojamību, nepieciešams arī skaidrot to, kādā veidā ikviens no šiem nesējiem ir drošs personas datu aizsardzībai, un kādā veidā datu sistēmā iespējams konstatēt, ka eParakstu cenšas izmantot trešā persona, un identificēt to.

Papildus apjukumam par dažādiem eParaksta nesējiem, lielas šaubas par eParaksta ieviešanu ikdienā rada arī aizspriedums, ka eParaksta sistēma ir ļoti sarežģīta un grūti apgūstama, turklāt pirms tam jāpavada ilgs laiks, veicot dažādas laikietilpīgas darbības, lai personīgo eParakstu noformētu un iegūtu savā lietošanā. Lai iedrošinātu šo sabiedrības daļu tomēr ieviest un izmantot eParakstu, būtu nepieciešams kvalitatīvi un detalizēti skaidrot eParaksta sistēmu, papildus pievienojot vizuālo materiālu, lai iedzīvotāji varētu pēc iespējas vieglāk to uztvert un apgūt. Jāpievērš papildus uzmanība arī tai sabiedrības daļai, kas datoru ikdienā izmanto ļoti maz, bet tomēr būtu ieinteresēti apgūt eParaksta sistēmu, jo tas atvieglotu viņu ikdienas dzīvi un saziņu ar dažādām iestādēm. No cilvēku atsauksmēm noprotams, ka liela daļa iedzīvotāju vēlētos bezmaksas konsultāciju, kurā tiem tiktu klātienē paskaidrots, un vēlams arī nodemonstrēts, kā rīkoties ar eParaksta sistēmu.

Galvenais faktors, kas Latvijas iedzīvotājus attur no eParaksta ieviešanas un izmantošanas, ir dabiskā cilvēka nedrošība pret jaunām lietām un parādībām, ko iespējams mainīt ar ilgtermiņa informatīvu kampaņu un pakāpenisku eParaksta izmantošanas veidu dažādošanu arvien plašāka spektra ikdienas, kā arī sarežģītāku birokrātisku formalitāšu kārtošānā.

Būtisks šķērslis, kas kavē eParaksta izplatību Latvijas sabiedrībā, ir arī apstākļi, ka eParaksts ir maksas pakalpojums, tāpēc iedzīvotāji uzskata, ka tas ir instruments tikai materiāli turīgiem cilvēkiem. Arī šajā gadījumā, lai novērstu sabiedrības aizspriedumu par to, ka eParaksta sistēmas nodrošinātāji vēlas īstenot komerciālu projektu un ļaunprātīgi izmantot iedzīvotāju līdzekļus, nepieciešams kvalitatīvs informatīvs darbs, skaidrojot eParaksta sistēmas izmaksas, kā arī demonstrējot cilvēkiem, kādā veidā, izmantojot eParaksta iespējas, tie tomēr ietaupa. To iespējams panākt, piemēram, uzskatāmi aprēķinot to, cik daudz naudas līdzekļu cilvēki iztērē transporta līdzekļiem, kurjera pakalpojumiem, pasta izdevumiem u.c., tādā veidā pierādot, ka maksa par eParakstu tomēr ir ietaupījums. Līdz šim tieši eParaksta ieviešanas un izmantošanas maksa ir bijis viens no nozīmīgākajiem aspektiem, kāpēc iedzīvotāji tomēr neizvēlas to lietot ikdienā, pat neiedziļinoties niansēs, un neņemot vērā to, ka uz kopējā izdevumu fona eParaksta izmantošana tomēr ir ietaupījums. Ņemot vērā, ka parakstīties ar roku iespējams bez maksas, cilvēki koncentrējas tikai uz šo faktu, bet neapzinās papildus izdevumus, kas nepieciešami, lai

nokļūtu līdz attiecīgajai institūcijai u.tml. Tādējādi iedzīvotājiem nepieciešams skaidrot eParaksta izmantošanas maksu ar skatu no cita skatupunkta, uzsverot, ka tas ir ieguldījums, lai iegūtu ievērojamu dažādu resursu ietaupījumu.

Vēl kāds svarīgs apstāklis, kas traucē eParaksta izplatību, ir Latvijas pilsoņu neinformētība, ka eParaksts ir ļoti noderīgs instruments dodoties ceļojumos uz ārzemēm gan uz īsu atvaļinājuma laiku, gan dodoties prom no valsts uz vairākiem mēnešiem, gadiem vai vēl ilgāku laika periodu. Ne ārzemju latviešu kopienu medijos, ne populārajos plašsaziņas līdzekļos līdz šim nav bijusi plaša skaidrojoša informācija, kā eParakstu ir iespējams izmantot tiem, kas dodas prom no valsts. Publiski ir izskanējusi tikai informācija, ka tiek meklēti risinājumi eParaksta un identifikācijas kartes nodrošināšanā ārzemju iedzīvotājiem, tomēr nākamais solis šajā ziņā nav sperts. Līdz ar identifikācijas kartes ieviešanu lielāka uzmanība būtu jāpievērš tieši šai platformai. Tā ir ļoti nozīmīga tādēļ, ka liela Latvijas sabiedrības iedzīvotāju daļa pēdējos gados ir izbraukusi uz citām Eiropas valstīm gan darba meklējumos, gan studiju procesa ietvaros. Tomēr, neraugoties uz prombūtni, arī šiem cilvēkiem ir nepieciešams kārtot dažādus birokrātiskos procesus ar Latvijas iestādēm, tāpēc šajā situācijā eParaksts ir sevišķi noderīgs un ērts instruments. Alternatīvajā gadījumā būtu jāizmanto laikietilpīgi un dārgi pasta pakalpojumi vai pat personīgi jādodas uz Latviju tikai tāpēc, lai nokārtotu formalitātes. Līdz ar to apgūstama nozīmīga informācijas telpa, kurā būtu nepieciešams ievietot informāciju par eParaksta lietošanu tieši šai auditorijai. To vidū ir dažādas ārzemju latviešu kopienu interneta mājas lapas un citas informācijas vietnes, ko par informācijas avotu izmanto ārzemēs dzīvojošie latvieši, kuriem joprojām ir saikne ar Latviju.

Apskatot tās sabiedrības daļas viedokļus, kura jau šobrīd izmanto eParakstu, jākonstatē, ka to atzīst par ērtu un pat neatsveramu ikdienas sastāvdaļu, ir noskaņota ar tālejošu skatu nākotnē. Sabiedrībā izskan spekulācijas un prognozes par to, ka jau tuvākajā laikā būtu iespējams piedalīties valsts referendumos un vēlēšanās, neizejot no mājas paužot savu pilsoņa viedokli ar eParaksta palīdzību. Šī progresīvā cilvēku daļa ir tie, caur kuriem nepieciešams veicināt jaunu eParaksta izmantošanas veidu lietošanu un izplatīšanu sabiedrībā.

Nozīmīga sfēra, kurai papildus nepieciešams pievērst uzmanību, ir mediju pārstāvji, kuri vienlaicīgi gan pārstāv Latvijas sabiedrību, gan uzskatāmi par starpniekiem, kas nodot informāciju sabiedrībai. Līdz šim nav veikts mediju izglītojošs darbs, un monitoringa rezultāti liecina par to, ka medijiem bieži vien trūkst izpratnes par eParaksta pakalpojuma būtību. Tāpēc nepieciešams atsevišķi strādāt tieši ar mediju pārstāvjiem, nodrošinot seminārus, kuros nozares žurnālistiem būtu iespēja iegūt plašu informāciju par eParakstu, tā funkcijām un priekšrocībām.

Liela nozīme izglītojošā darba procesā ir pievērst uzmanību tam, lai informācijas pasniegšanas veids būtu arī saistošs, jo sabiedrībā izplatīta tendence ir pēc iespējas izvairīties no sarežģas informācijas. Cilvēkiem ir jārada interese par eParaksta pakalpojumu, piedāvājot praktiskus un vai pat izklaidējošus veidus, kādos iespējams izmantot eParakstu.

Iespējamā problemātika un faktori sabiedrisko attiecību un publicitātes plāna īstenošanā varētu būt tā, ka cilvēki, kas līdz šim nav interesējušies par eParaksta iespējām, tas šķitīs kā pārāk sarežģīta tēma, kurā pēkšņi iedziļināties. Tāpēc aktīvi jāstrādā pie tā, lai eParaksta komunikācijas veidu un valodu saglabātu pēc iespējas vienkāršāku un ikvienam Latvijas iedzīvotājam saprotamu.

Tāpat nepieciešams skaidrojošs darbs par to, kā atšķiras parasts elektroniskais paraksts un drošs eParaksts. Tas, ka vēl ievērojamai sabiedrības daļai pietrūkst informācijas par drošu eParakstu, liecina mazais eParaksta lietotāju skaits, salīdzinājumā ar vispārējo interneta izplatību Latvijā un tā lietotāju skaitu. Socioloģisko pētījumu centra SKDS veiktā aptauja atklāja, ka pēdējā gada laikā 62% interneta lietotāju internetā ir meklējuši informāciju par valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumiem, taču tikai 6% ar iestādēm sazinājušies dokumentus parakstot ar drošu elektronisko parakstu. Tā kā pakalpojums objektīvi ir izdevīgs un praktiski noderīgs, var secināt, ka cilvēki nav guvuši tam apstiprinājumu, meklējot informāciju par eParakstu. Tas nozīmē, ka veicot turpmākās sabiedrisko attiecību aktivitātes, galvenais ir pārlicināt aktīvo interneta lietotāju daļu par to, ka viņiem eParaksts ir nepieciešams un vienkārši pieejams.

Otra puse, ar kuriem jāstrādā turpmākajā komunikācijā, ir pašvaldību, valsts iestāžu un lielo uzņēmumu darbinieki, kuriem jāskaidro, ka pieņemt ar drošu eParakstu parakstītus dokumentus ir

arī viņu interesēs. Jo kā rāda SKDS veiktā aptauja – 39% respondentu valsts un pašvaldību iestāžu darbinieki piedāvājuši sazināties elektroniski, izmantojot e-pastu vai izmantojot iestādes interneta vietni, taču tikai 11% respondentu iestāžu darbinieki ir piedāvājuši iesniegumus un citus dokumentus iestādei iesniegt elektroniski, parakstot tos ar drošu elektronisko parakstu. Tāpat veiktā aptauja liecina, ka gandrīz vienmēr iestādes elektroniski pieņēmušas dokumentus, kas parakstīti ar drošu elektronisko parakstu. 26% respondentu atzīst, ka sazinoties ar iestādēm ir lūguši sniegt atbildi elektroniski, taču tikai trešdaļa no šīm personām apgalvo, ka iestāde tām atbildējusi elektroniski, dokumentu parakstot ar drošu elektronisko parakstu.

Ja pietiekama uzmanība tiks pievērsta abām šīm eParaksta lietošanā iesaistītajām pusēm, pārliecinot, ka eParakstam ir jākļūst par ikdienišķu instrumentu, tad sabiedrisko atiecību aktivitātes varēs uzskatīt par veiksmīgām.

Datu centra komunikācija

Līdz 2012.gada aprīlim LVRTC piedāvāja datu centru pakalpojumus Valdemāra ielā, taču kopš 2012.gada aprīļa uzņēmums piedāvā jauna, moderna datu centra pakalpojumus, kuru popularizēšanā arī nepieciešams sabiedrisko attiecību atbalsts un pozitīva publicitāte. Šobrīd LVRTC datu centra pakalpojumi tiek sniegti speciāli izbūvētā un datu centra standartiem atbilstoši aprīkotā datu centrā Zaķusalā – vienā no Latvijas IKT nozares simboliem – Rīgas radio un televīzijas centrā. LVRTC datu centram tiek nodrošināta elektrības padeve no divām apakšstacijām ar nepārtrauktu elektrobarošanas sistēmu. Datu centrā ir izvietotas četras gaisa kondicionēšanas, mitruma savākšanas un mikroklimata kontroles iekārtas, kas, nepieciešamības gadījumā, spēj viena otru aizstāt. Datu centrā ir automatiskā ugunsdzēsšana, izmantojot gāzes slāpēšanas tehnoloģisko metodi. Izveidota augstākā līmeņa fiziskā drošība. Datu centrs tiek uzraudzīts 24 stundas diennaktī un pēc klientu pieprasījuma tiek veikta serveru pārstāšanās un papildus darbības. Jaunizveidotais datu centrs ir viens no drošākajiem un efektīvākajiem lielapjoma datu centriem Baltijā. Drošība un maksimāla darbības nepārtrauktība jebkādu ārējo apstākļu ietekmē tika izvirzīta par galveno datu centra būvniecības prioritāti. Otrā galvenā LVRTC datu centra priekšrocība ir tā energoefektivitāte.

Šobrīd datu centra nepārtrauktas darbības rādītājs ir 99,99 %, ko nodrošina izmantotais dublētās elektroapgādes un dzesēšanas risinājums. Turklāt datu centra vadības programma sniedz reālā laika informāciju par visu sistēmu darbību, ļauj analizēt šo informāciju dažādos aspektos, paredzēt iespējamus riskus un proaktīvi reaģēt. Tiek ģenerēti automatiskie trauksmes ziņojumi, piemēram, gadījumos, ja datu centrā negaidīti paaugstinās temperatūra vai izmainās mitruma rādītāji. Tādējādi ikkatrs būtisks sākums ik sekundi tiek kontrolēts, un jebkādu problēmu un negatīvu seku iespējamība samazināta līdz minimumam.

2012.gada nogalē datu centrs saskārās ar negatīvu publicitāti sakarā ar vecā datu centra Valdemāra ielā elektrības padeves traucējumiem. Strāvas padeves pārrāvums ildzis desmit minūtes, pēc tā bija jāveic serveru palaišana. Lielākā daļa klientu problēmas nejutuši, jo viss bijis atpakaļ ierindā līdz darba dienas sākumam. Tomēr bijuši kādi astoņi klienti, kuriem nācās ierasties uz LVRTC, lai atjaunotu savu vietņu darbību. Daži no šiem klientiem ar sūdzībām vērsās pie plašsaziņas līdzekļiem, kuri neizprotot atšķirību starp veco un jauno LVRTC datu centru, sasaistīja avāriju ar jauno datu centru. Lai izvairītos no šādiem pārpratumiem ir jāstrādā uz IKT nozari aprakstošajiem žurnālistiem, iespējams, ielūdzot viņus uz ekskursiju, kuras laikā tiek izskaidrota atšķirība starp abiem datu centriem un izstāstīts, kāpēc jaunais datu centrs ir modernākais Baltijā. Tāpat būtu jāstrādā uz potenciālajiem un esošajiem klientiem, izvietojot informāciju un organizējot intervijas ar datu centra vadību, medijos, kurus ikdienā patērē IKT nozares pārstāvji.

2013.gadā LVRTC ir veidojis mērķtiecīgu, bet ne pārāk aktīvu komunikāciju par datu centra piedāvātajiem pakalpojumiem un to priekšrocībām. Tieši komunikācijas aktivitātes trūkums ir galvenais problēmjautājums, kas būtu jārisina ar sabiedrisko attiecību rīku palīdzību. Ieteicams palielināt relīžu skaitu, kā arī iniciēt intervijas nozares medijos, kā arī piedalīties IKT nozares pasākumos, kuros iespējams ar tiešās komunikācijas palīdzību uzrunāt potenciālos klientus.

Projekta „Nākamās paaudzes elektronisko sakaru tīklu attīstība lauku reģionos” komunikācija

2012.gada 20.novembrī ir apstiprināta „Nākamās paaudzes platjoslas elektronisko sakaru tīklu attīstības koncepcija 2013. - 2020.gadam”, kurā ietverti rīcības virzieni stratēģijā „Eiropa 2020” noteiktā mērķa - uzlabot eiropiešu piekļuvi ātram un īpaši ātram internetam – sasniegšanai. Lai īstenotu koncepcijā noteikto mērķu sasniegšanu, uzsākts Eiropas Reģionālās attīstības fonda projekts „Nākamās paaudzes elektronisko sakaru tīklu attīstība lauku reģionos” (1.kārta) un to īsteno LVRTC.

Projekta ietvaros no 2012. gada aprīļa līdz 2015. gada 31.augustam ir paredzēts uzbūvēt ātrgaitas platjoslas optiskā tīkla infrastruktūru. Projekta ietvaros ir plānots izbūvēt aptuveni 1900 km optiskās šķiedras kabeļa trases un izveidot aptuveni 165 optiskā tīkla piekļuves punktus Latvijas „baltajās teritorijās” jeb teritorijās, kurās neviens elektronisko sakaru komersants nesniedz un tuvāko triju gadu laikā nav plānojis sniegt optiskā interneta piekļuves pakalpojumus ar datu pārraides ātrumu vismaz 30 Mbit/s.

Komunikāciju par projektu veic gan Satiksmes ministrija, gan LVRTC – pamatā informējot par projekta gaitu preses relīžu veidā. Plašāka rezonanse šai komunikācijai ir bijusi reģionālajos medijos, kas skaidrojams ar to, ka tieši reģionus šis projekts ietekmē visvairāk. Gan Satiksmes ministrs, gan LVRTC valdes priekšsēdētājs regulāri uzver to, ka pēc projekta realizēšanas arī Latvijas novados tiks nodrošināts pietiekams interneta datu pārraides ātrums, kas ievērojami atvieglos gan uzņēmējdarbības attīstību, gan iedzīvotāju ikdienas dzīvi. Ziņu saturu pamatā ir veidojusi informācija par projekta mērķiem, apstiprinātajiem piekļuves punktiem un uzņēmumiem, kas uzvarējuši infrastruktūras izbūves iepirkumos.

Komunikācija šī projekta ietvaros ir bijusi vairāk informatīva, nekā LVRTC tēlu veidojoša, kas būtu jāmaina tālākā komunikācijā. Tāpat projekta ietvaros nav bijuši pietiekami daudz pasākumu ar mediju klātbūtni, kuri būtu jāievieš, lai būtu iespējams medijiem precīzāk un spēcīgāk nodot LVRTC tēlam nepieciešamos ziņojumus.

Televīzijas torņa komunikācija

Rīgas radio un televīzijas tornis jeb Zaķusalas tornis, jeb Televīzijas tornis, kā to tautā mēdz saukt, kopā ar tehnisko ēku, kas atrodas torņa pakājē un kurā ir izvietoti raidītāji un dažādas tehniskās palīgiekārtas, ietilpst Rīgas radio un televīzijas stacijas sastāvā. Papildus tiešajiem tehniskajiem uzdevumiem, ko tornis pilda, LVRTC tajā sniedz arī šādus papildus pakalpojumus:

- Ekskursijas Rīgas radio un televīzijas tornī Zaķusalā - augstākajā publiski pieejamajā skatu laukumā pilsētā;
- Telpu nomu korporatīviem pasākumiem Rīgas radio un televīzijas tornī Zaķusalā.

Televīzijas torņa publicitāte komunikācija līdz 2013. gadam bijusi mēreni aktīva un pārsvarā saistījies ar pasākumiem kā „Staro Rīga” un Zemes diena, labdarības pasākumu „Braucam Rīgu lūkoties”, kas tajā rīkoti, vai iespējamajām Zaķusalas nākotnes attīstības iecerēm. Tāpat televīzijas tornis medijos bieži pieminēts sakarā ar tā tehniskajām funkcijām.

2013.gadā publiskajā komunikācijā aktualizēta tēma par iespējamo televīzijas torņa rekonstrukciju. Tāpēc gan rīkots gan pasākums, kurā arhitektūras un pilsētplānošanas eksperti un studenti norāda uz torņa attīstības potenciālu, tādējādi iezīmējot nepieciešamību pēc tā rekonstrukcijas. Publiskā komunikācija televīzijas torņa sakarā 2013.gadā pamatā bijusi vērsta uz to, ka sabiedrībai tiek aktīvi atgādināts tas, cik tornis ir unikāla celtnē, kas ne tikai pilda tehniskus uzdevumus, bet kam ir arī liels tūrisma potenciāls. Publiskajā komunikācijā bieži izskanējis Tallinas televīzijas torņa piemērs, kas pēc rekonstrukcijas pārvērties par nozīmīgāko Tallinas tūrisma objektu un ir sācis atpelnīt ieguldījumu daudz straujāk nekā iepriekš tika prognozēts.

Par rekonstrukcijas nepieciešamību sabiedrībai atgādināts arī ziņojot par divām sabiedrisko attiecību aktivitātēm, kas tika plaši atspoguļotas nacionāla mēroga medijos – iespēju vienam pārim laulāties televīzijas torņa skatu platformā un iespēju apskatīt Rīgu naktī no skatu platformas gaismas festivāla „Staro Rīga” ietvaros.

Galvenais problēmjautājums televīzijas torņa komunikācijā ir tā nepietiekami lielā saistīšana ar Rīgas kopējās tūrisma attīstības kontekstu. Lai arī pats LVRTC regulāri savā komunikācijā uzver to, ka televīzijas tornis ir nozīmīga pilsētas panorāmas daļa, tomēr būtu

nepieciešams, lai arī trešās puses t.s. Rīgas pašvaldība vairāk izteiktu pozitīvu viedokli par torņa rekonstrukcijas nepieciešamību, tādējādi nostiprinot televīzijas torņa kā viena no pilsētas simboliem tēlu.

3. DETALIZĒTA SABIEDRISKO ATTIECĪBU UN PUBLICITĀTES PLĀNA IZSTRĀDES TERMIŅŠ

SIA „Baltijas komunikāciju centrs” apņemas sagatavot detalizēto sabiedrisko attiecību un publicitātes plānu **10 kalendārajās dienās** no vispārīgās vienošanās noslēgšanas.

**SABIEDRISKO ATTIECĪBU PAKALPOJUMU UN PUBLICITĀTES NODROŠINĀŠANA LVRTC
SNIEGTAJIEM PAKALPOJUMIEM
FINANŠU PIEDĀVĀJUMS**

SIA „Baltijas komunikāciju centrs” piedāvā sniegt pakalpojumus saskaņā ar finanšu piedāvājumu par sekojošām summām:

Pakalpojums	Vienība	Piedāvātā līgumcena, EUR bez PVN	PVN	Piedāvātā līgumcena, EUR ar PVN
Detalizēta komunikācijas plāna izstrāde	1 gab	285	59.85	344.85
PR atbalsts mārketinga aktivitātēm	1 gab	30	6.30	36.30
Preses konferenču un brīfingu organizēšana	1 gab	140	29.40	169.40
Krīzes komunikācijas organizēšana	1 gab	70	14.70	84.70
Mediju attiecības – ziņu radīšana un publikāciju iniciēšana saistībā ar notiekošajām mārketinga aktivitātēm, kā arī citiem sociālpolitiskiem procesiem	1 gab	30	6.30	36.30
Klientu attiecību pasākumu organizēšana – atvērtās durvis, klientu dienas utml.	1 gab	140	29.40	169.40
Informācijas sagatavošana par sertifikācijas un datu centra pakalpojumiem 1 A4 lapa, jeb 250 vārdi (vienkārša atstarpe, fonts TimeNewRomans 12 pt)	1 gab	15	3.15	18.15
Informācijas rediģēšana, korektūra	1 gab	3	0.63	3.63
KOPĀ		713	149.73	862.73

Pasūtītājs:
VAS “Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs”

Izpildītājs:
SIA „Baltijas komunikāciju centrs”