



# RIVERWAYS

Ūdenstūnsma ka dabas un aktīva tūrisma  
komponentes attīstība LATVIJĀ un IGAUNIJĀ

## PĒTĪJUMA LĪGUMS Nr. 8-5/EU-43385/\_0'V

*Kvalitātes kritēriju izstrāde aktīvam un dabas tūrismam atbilstoši „Q-Latvija” kvalitātes sistēmai*

Rīgā, 2014.gada 3.aprīlī

Kurzemes plānošanas reģions, reģistrācijas Nr. 90002183562, juridiskā adrese: Avotu iela 12, Saldus, LV-3800, tā Administrācijas vadītāja Kristiāna Godina personā, kurš darbojas saskaņā ar nolikumu (turpmāk tekstā - Pasūtītājs), no vienas puses,

un

SIA „TNS Latvia”, reģistrācijas Nr.40003162446, juridiskā adrese: Kronvalda bulvāris 3-2, Rīga, LV-1010, tās valdes priekšsēdētājas Ligitas Dukas un valdes locekles Signes Kaņējevas personā, kuras darbojas uz Statūtu pamata (turpmāk tekstā - Izpildītājs), no otras puses, turpmāk abi kopā saukti - Puses, bet katrs atsevišķi - Puse,

pamatojoties uz iepirkuma «Kvalitātes kritēriju izstrāde aktīvam un dabas tūrismam atbilstoši „Q-Latvija” kvalitātes sistēmai”, iepirkuma ID Nr. KPR 2014/4/EU-43385 (turpmāk - Iepirkums) rezultātiem noslēdz Pētījuma līgumu (turpmāk - Līgums) ar šādiem noteikumiem:

### 1. LĪGUMA PRIEKŠMETS

Pasūtītājs uzdod un Izpildītājs apņemas izstrādāt aktīvā un dabas tūrisma uzņēmējdarbības kvalitātes vērtēšanas kritērijus un Slepēnā klienta pētījumu, lai papildinātu esošo nacionālo sistēmu „Q-Latvija”, kā arī veikt slepenā viesu vizītes Latvijas ūdenstūrisma uzņēmumos (turpmāk - Pētījums) saskaņā ar Tehnisko specifikāciju (Līguma 1.pielikums), Izpildītāja tehnisko piedāvājumu (Līguma 2.pielikums) un Izpildītāja finanšu piedāvājumu (Līguma 3.pielikums).

### 2. PĒTĪJUMA IZSTRĀDES KĀRTĪBA UN TERMIŅI

- 2.1. Pētījuma izstrādes kārtība noteik saskaņā ar Tehnisko specifikāciju (Līguma 1.pielikums), tehnisko piedāvājumu (Līguma 2.pielikums) un Vispārējiem noteikumiem pētniecisko TNS Latvia pakalpojumu līgumiem (Līguma 4.pielikums).
- 2.2. Pētījuma termiņi tiek noteikti saskaņā ar Izpildītāja Tehnisko piedāvājumu (Līguma 2.pielikums), taču nepārsniedzot maksimāli atvēlētos laikus Tehniskajā specifikācijā:
  - 2.2.1. Kvalitātes novērtēšanas kritēriju un indikatoru izstrāde un saskaņošana ar Pasūtītāju - 2 kalendāro nedēļu laikā no iepirkuma līguma noslēgšanas dienas, bet ne vēlāk, kā līdz 2014.gada 17.aprīlim;
  - 2.2.2. Slepēnā klienta vērtēšanas kritēriju un norises kārtības izstrāde - 4 kalendāro nedēļu laikā no iepirkuma līguma noslēgšanas dienas, bet ne vēlāk kā līdz 2014.gada 30.aprīlim;
  - 2.2.3. 30 uzņēmumu izvēle un to saskaņošana ar Pasūtītāju - 5 kalendāro nedēļu laikā no iepirkuma līguma noslēgšanas dienas, bet ne vēlāk, kā līdz 2014.gada 10.maijam;



# RIVERWAYS

Udenstiinsma ka dabas un aklīva turisma  
komponentes attīstība LATVIJA un IGAUNIJA

- 2.2.4. 30 uzņēmumu apsekošana (slepeno vizīšu organizēšana) un datu ievade on-line datu bāzē - 14 kalendāro nedēļu laikā no iepirkuma līguma noslēgšanas dienas, bet ne vēlāk, kā līdz 2014.gada 18.jūlijam;
- 2.2.5. Atskaites sagatavošana un iesniegšana Pasūtītājam - 16 kalendāro nedēļu laikā no iepirkuma līguma noslēgšanas dienas, bet ne vēlāk, kā līdz 2014.gada 1.augustam.
- 2.3. Izpildītājs pēc Līguma noslēgšanas tiekas ar Pasūtītāja pārstāvjiem kopīgā sanāksmē un apspriež Pētījuma izstrādi.

## 3. LĪGUMCENA UN NORĒĶINU KĀRTĪBA

- 3.1. Pētījuma līgumcena ir EUR 6244,00 (seši tūkstoši divi simti četrdesmit četri *euro* un 00 centi), pievienotās vērtības nodoklis 21% sastāda EUR 1311,24 (viens tūkstotis trīs simti vienpadsmit *euro* un 24 centi), kas kopā veido Līguma summu EUR 7555,24 (septiņi tūkstoši pieci simti piecdesmit pieci *euro* un 24 centi) apmērā.
- 3.2. Līgumcenā ietilpst visas ar Pētījuma izpildi saistītās izmaksas, nodokļi (izņemot PVN), kā arī visas ar to tieši un netieši saistītās izmaksas (pakalpojumu pirkumu, personāla apmaksu, transporta pakalpojumi u.c). Izpildītājam nav tiesību prasīt papildus samaksu par jebkādam citām tā veiktajām izmaksām, kas pārsniedz šajā Līgumā noteikto atlīdzības apmēru, ja Puses par to nav rakstiski vienojušās.
- 3.3. Līgumcenai tiks piemērota pievienotās vērtības nodokļa likme, pamatojoties uz spēkā esošo likumu „Par pievienotās vērtības nodokli” un tā izmaiņām, ja tādas stāsies spēkā Līguma darbības laikā.
- 3.4. Līgumcena paliek nemainīga visā Līguma darbības laikā.
- 3.5. Līguma summas samaksa notiek šādā kārtībā:
  - 3.5.1. Pasūtītājs 10 (desmit) darba dienu laikā no 2.2.1.punktā minētā darba pieņemšanas - nodošanas akta parakstīšanas un Izpildītāja rēķna saņemšanas veic maksājumu 30% apmērā no Līguma summas jeb EUR 2266,57 (divi tūkstoši divi simti sešdesmit seši *euro* un 57 centi) ar PVN apmērā. Apmaksa tiek veikta uz rēķinā norādīto kontu.
  - 3.5.2. Pasūtītājs 10 (desmit) darba dienu laikā no dienas, kad 2.2.4.punktā minētā darba izpildes rezultātā on-line datu bāzē ir ievadīti vismaz 15 uzņēmumu apsekošanas rezultāti, par ko sastādīts pieņemšanas - nodošanas akts un pieņemšanas - nodošanas akta parakstīšanas par 2.2.2., 2.2.3.punktos minēto darbu izpildi, un Izpildītāja rēķina saņemšanas veic maksājumu 50% apmērā no Līguma summas jeb EUR 3777,62 (trīs tūkstoši septiņi simti septiņdesmit septiņi *euro* un 62 centi) ar PVN apmērā. Apmaksa tiek veikta uz rēķinā norādīto kontu.
  - 3.5.3. Pasūtītājs 10 (desmit) darba dienu laikā no gala pieņemšanas - nodošanas akta parakstīšanas un Izpildītāja rēķina saņemšanas veic atlikušo maksājumu 20% apmērā no Līguma summas jeb 1511,05 (viens tūkstotis pieci simti vienpadsmit *euro* un 05 centi) ar PVN apmērā. Apmaksa tiek veikta uz rēķinā norādīto kontu.



# RIVERWAYS

Odanstūrfema ka dabas mi aklīva tunsrna  
komponentes attīstība LATVIJA un IGAUNIJA



## 4. PUŠU PIENĀKUMI UN TIESĪBAS

- 4.1. Pasūtītāja pienākumi:
  - 4.1.1. ievērot šī Līguma noteikumus;
  - 4.1.2. izskatīt Izpildītāja iesniegtos kvalitātes novērtēšanas kritērijus un indikatorus ;
  - 4.1.3. pieņemt Izpildītāja kvalitatīvi Līguma un Tehnisko specifikāciju prasībām atbilstoši veikto Pētījumu saskaņā ar šajā Līgumā noteikto kārtību;
  - 4.1.4. sniegt Izpildītājam skaidrojumus un tam pieejamo informāciju par Pētījumā iekļaujamās informācijas specifiku, ja tas nepieciešams;
  - 4.1.5. iesniegt uzņēmēju sarakstu slepeno vizīšu organizēšanai;
  - 4.1.6. savlaicīgi veikt samaksu par izstrādāto Pētījumu un tā sadaļām saskaņā ar šajā Līgumā noteikto kārtību.
- 4.2. Pasūtītājam ir tiesības:
  - 4.2.1. saņemt kvalitatīvu Pētījumu saskaņā ar šī Līguma noteikumiem;
  - 4.2.2. interpretēt Tehnisko specifikāciju un sniegt Izpildītājam saistošus tās skaidrojumus;
  - 4.2.3. ieturēt no Izpildītāja līgumsodu par Līguma neizpildi;
  - 4.2.4. prasīt Izpildītāja vadošo ekspertu nomainītu, ja tie kvalitatīvi nepilda Tehniskajā piedāvājumā norādītos uzdevumus;
  - 4.2.5. veikt kontroli par šī Līguma izpildi, pieaicinot speciālistus un ekspertus.
- 4.3. Izpildītāja pienākumi:
  - 4.3.1. ievērot šī Līguma noteikumus;
  - 4.3.2. izstrādāt Pētījumu kvalitatīvi, kā arī Līgumā paredzētajos termiņos un apjomā.
- 4.4. Izpildītāja tiesības:
  - 4.4.1. saņemt samaksu par izstrādāto Pētījumu saskaņā ar šī Līguma noteikumiem;
  - 4.4.2. veikt vadošo ekspertu maiņu saskaņā ar Publisko iepirkumu likuma 68.panta noteikumiem, saskaņojot ar Pasūtītāju jaunus vadošos ekspertus;
  - 4.4.3. lūgt Līguma grozījumus Līguma 8.nodaļā noteiktajā kārtībā.
- 4.5. Ar šo Līgumu Puses apņemas nekavējoties rakstiski informēt viena otru par jebkādam grūtībām Līguma izpildes procesā, kas varētu aizkavēt savlaicīgu Pētījuma sniegšanu un Līguma izpildi.
- 4.6. Ar šo Līgumu Puses apliecina, ka tām ir visas nepieciešamās pilnvaras un tiesības, lai slēgtu
  - šo Līgumu, kā arī tām nav zināmi nekādi tiesiski vai faktiski šķēršļi vai iemesli, kas jebkādā veidā ietekmētu vai aizlieltu uzņemties Līgumā minēto pienākumu izpildi.



# RIVERWAYS

ŪdenstOrisma ka dabas un aktīva turisma  
komponentei attīstība LATVIJA un IGAUNIJA



- 4.7. Ar šo Līgumu Izpildītājs apliecina, ka ir iepazinies ar Tehniskajām specifikācijām un citiem Līguma noteikumiem un atzinis tos par saistošiem un izpildāmiem. Izpildītājs apliecina, ka viņa rīcībā ir pietiekoši darbinieku un nepieciešamo materiālu resursi, kā arī citi līdzekļi, lai savlaicīgi un kvalitatīvi veiktu visus Līgumā un tā pielikumos noteiktos pienākumus.
- 4.8. Katra Puse ir atbildīga par to, ka Līgums nav pienācīgi izpildīts tās vainas dēļ saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem un šī Līguma noteikumiem.
- 4.9. Pasūtītāja pārstāvis, kas ir tiesīgs nodrošināt komunikāciju ar Izpildītāju, Pētījumam nepieciešamo datu, informācijas, nodevumu saskaņošanu un komentēšanu, kā arī Pētījuma kvalitātes kontroli, ir eksperts Zanda Rūtenberga, e-pasts: [zanda.rutenberga@kurzemesregions.lv](mailto:zanda.rutenberga@kurzemesregions.lv); tālr. 67331492.
- 4.10. Izpildītāja pārstāvis, kas ir tiesīgs nodrošināt komunikāciju ar Pasūtītāju un organizēt Pētījuma ietvaros veicamos darba uzdevumus, ir Klientu vadītāja Revita Logina, e-pasts: [revita.logina@tns.lv](mailto:revita.logina@tns.lv), tālr. 26474374.

## 5. LĪGUMSODS

- 5.1. Gadījumā, ja Izpildītājs kavē Līgumā noteiktos termiņus, Izpildītājs maksā Pasūtītājam 0,1% (viena desmitā daļa procenta) no Līguma summas par katru nokavējuma dienu, bet ne vairāk kā 10% (desmit procenti) no Līguma summas, ja minētais nokavējums radies Izpildītāja vai Izpildītāja iesaistīto trešo personu vainas dēļ.
- 5.2. Gadījumā, ja Pasūtītājs nesamaksā Izpildītājam Līguma summu paredzētajos termiņos, un Izpildītājs pieprasa no Pasūtītāja maksāt līgumsodu, Pasūtītājs maksā Izpildītājam līgumsodu 0,1% (viena desmitā daļa procenta) apmērā no nesamaksātās summas par katru nokavēto dienu, bet ne vairāk kā 10% (desmit procenti) no nesamaksātās Līguma summas daļas, ja minētais nokavējums radies Pasūtītāja vainas dēļ.
- 5.3. Pasūtītājs ir tiesīgs vienpusēji ieturēt Izpildītāja maksājamo līgumsodu no Pasūtītāja maksājuma.
- 5.4. Šajā Līgumā noteiktā līgumsoda samaksa neatbrīvo Puses no saistību pilnīgas izpildes.

## 6. NEPĀRVARAMĀ VARA

- 6.1. Šī Līguma izpratnē Nepārvarama vara nozīmē notikumu, kas ir ārpus Puses pamatotas kontroles (tādi kā dabas katastrofas, avārijas, sabiedriskie nemieri, ārkārtas stāvoklis, valsts institūciju lēmumi un tām deleģēto funkciju izpilde vai neizpilde un citi), un kas padara Pusei savu, no šī Līguma izrietošo saistību, izpildi par neiespējamu.
- 6.2. Puses nespēja pildīt kādu no savām saistībām saskaņā ar Līgumu netiks uzskatīta par atkāpšanos no šī Līguma vai saistību nepildīšanu, ja Puses nespēja izriet no Nepārvaramas varas notikuma, ja Puse, kuru ietekmējis šāds notikums:
  - 6.2.1. ir veikusi visus pamatotos piesardzības pasākumus, veltījusi nepieciešamo uzmanību un spērusi pamatotos alternatīvos soļus, lai izpildītu šī Līguma noteikumus;
  - 6.2.2. ir informējusi otru Pusi pēc iespējas ātrāk par šāda notikuma iestāšanos.

# RIVERWAYS

Ūdenstūosma kā dabas un aktīva lūi urna  
komponentes attīstība LATVIJA un IGAIINIJA

- 6.3. Jebkurš periods, kurā Pusei saskaņā ar šo Līgumu ir jāveic kāda darbība vai uzdevums, ir pagarināms par periodu, kas pielīdzināms laikam, kurā Puse nespēja veikt šādu darbību Nepārvaramas varas ietekmē. Ja Nepārvaramas varas apstākļi turpinās ilgāk par vienu mēnesi, Pusēm jāvienojas par saistību izpildes atlikšanu, izbeigšanu vai Līguma grozīšanu.

## 7. LĪGUMA DARBĪBAS TERMIŅŠ

Līgums stājas spēkā, kad to parakstījuši Pušu pārstāvji un ilgst līdz Pušu saistību pilnīgai izpildei.

## 8. LĪGUMA GROZĪŠANA UN IZBEIGŠANA

- 8.1. Pasūtītājam ir tiesības vienpusējā kārtā izbeigt Līgumu, ja Izpildītājs nav izstrādājis Pētījumu Pasūtītāja noteiktā termiņā.
- 8.2. Līguma grozījumus var veikt šādos gadījumos:
- 8.2.1. Projekta iesnieguma grozījumu gadījumā, ja tie ietekmē Pētījuma izstrādes termiņu vai Līgumcenu (grozījumus var veikt attiecībā uz Pētījuma izstrādes termiņiem un Līgumcenu);
  - 8.2.2. Projekta iesnieguma grozījumu gadījumā, ja Pasūtītājs Projekta budžeta izmaiņu rezultātā iegūs papildu finansējumu Pētījuma veikšanai (grozījumus var veikt attiecībā uz Pētījuma izstrādes termiņiem un Līgumcenu);
  - 8.2.3. Pasūtītājs nevar iesniegt Izpildītājam novērtējamo uzņēmēju sarakstu līdz 2014.gada 1.maijam (grozījumus var veikt attiecībā uz Pētījuma izstrādes termiņiem un Līgumcenu);
  - 8.2.4. Pasūtītājs kavē nepieciešamos saskaņojumus ilgāk par 5 darba dienām (grozījumus var veikt attiecībā uz Pētījuma izstrādes termiņiem);
  - 8.2.5. Publisko iepirkumu likuma 67.pantā noteiktajos gadījumos.
- 8.3. Visi pēc Līguma spēkā stāšanās sastādītie Līguma grozījumi vai papildinājumi, ja tie sagatavoti, ievērojot Līguma 8.2.punkta noteikumus, ir Līguma neatņemama sastāvdaļa.

## 9. STRĪDU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

- 9.1. Puses pieliks visas pūles, lai visus strīdus, kas rodas saistībā ar šo Līgumu vai tā interpretāciju, izšķirtu savstarpēju pārrunu un vienošanās ceļā.
- 9.2. Jebkura strīda risināšanai Pušu starpā par jautājumiem, kas izriet no šī Līguma un ko neizdodas atrisināt savstarpēju pārrunu ceļā 30 (trīsdesmit) dienu laikā pēc tam, kad viena no Pusēm saņēmusi otras Puses pieprasījumu savstarpēju sarunu risinājumam, jebkura no Pusēm ir tiesīga vērsties tiesā. Strīda risināšana notiks saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.

## 10. CITI NOTEIKUMI

- 10.1. Pusēm ir jāinformē vienai otra 1 (vienas) nedēļas laikā par savu rekvizītu (nosaukuma, adreses, norēķinu rekvizītu un tml.) un Līguma pārstāvju maiņu rakstiski, apstiprinot ar parakstu. Šādā gadījumā atsevišķi Līguma grozījumi netiek gatavoti.

# RIVERWAYS

ījenstīrrsma ka *dabai* un aktīva tūrisma  
komponentes attīstība LATVIJA un IGAUNĪJA

- 10.2. Ar šo Līgumu Puses vienojas, ka šajā Līgumā noteiktās tiesības un pienākumi ir personiski un cieši saistīti ar Pusēm, un to cesija vai cita nodošana vai subordinēšana nav pieļaujama bez otras Puses rakstiskas piekrišanas.
- 10.3. Ja kāds no šī Līguma noteikumiem var izrādīties nelikumīgs vai nesaistošs, tas neietekmēs ar šo Līgumu noteiktās Pušu saistības un tiesības kopumā.
- 10.4. Šis Līgums ir sagatavots, stājas spēkā un tiek izpildīts, kā arī Pušu savstarpējās attiecības tiek regulētas un skaidrotas saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.
- 10.5. Ja kāda no Pusēm nav izmantojusi šajā Līgumā paredzētās tiesības vai cita veida tiesiskās aizsardzības līdzekļus, netiks uzskatīts, ka Puse ir atteikusies no šo tiesību vai tiesiskās aizsardzības līdzekļu izmantošanas turpmāk.
- 10.6. Ja rodas pretrunas starp Vispārējiem noteikumiem pētniecisko TNS Latvia pakalpojumu līgumiem (Līguma 4.pielikums) un Līguma pamattekstu, priekšroka dodama Līguma pamatteksta noteikumiem. **a&Ve&J/nsČ ^\*\*£S**
- 10.7. Līgums sagatavots un parakstīts 2 (divos) oriģinālos eksemplāros uz **U'3** (\_\_\_) lapām, ieskaitot pielikumus, abi eksemplāri ir ar vienādu juridisko spēku. Viens no Līguma eksemplāriem atrodas pie Pasūtītāja, bet otrs - pie Izpildītāja.
- 10.8. Uz Līguma parakstīšanas brīdi, Līgumam ir 3 (trīs) pielikumi, kas ir šī Līguma neatņemamas sastāvdaļas un Pusēm saistoši šī Līguma izpildē:
1. pielikums - Tehniskā specifikācija - uz 4 (četrām) lapām;
  2. pielikums - Izpildītāja tehniskā piedāvājuma kopija - uz 9 (deviņām) lapām;
  3. pielikums - Izpildītāja finanšu piedāvājuma kopija - uz 1 (vienas) lapas;
  4. pielikums - Vispārējie noteikumi pētniecisko TNS Latvia pakalpojumu līgumiem - uz 3 (trim) lapām.

## 11. PUŠU REKVIZĪTI UN PARAKSTI

### PASŪTĪTĀJS:

Kurzemes plānošanas reģions

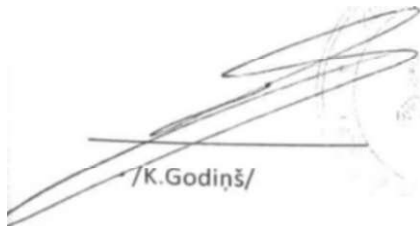
Reģ. Nr. 90002183562

Juridiskā adrese: Avotu iela 12, Saldus, LV-3801

Birojs : Pulkveža Brieža iela 4-3, Rīga, LV 1010

Banka: Valsts Kase

Konts: LV93TREL9210630031000



/K.Godiņš/

### IZPILDĪTĀJS:

SIA „TNS Latvia”

Reģ. Nr.40003162446

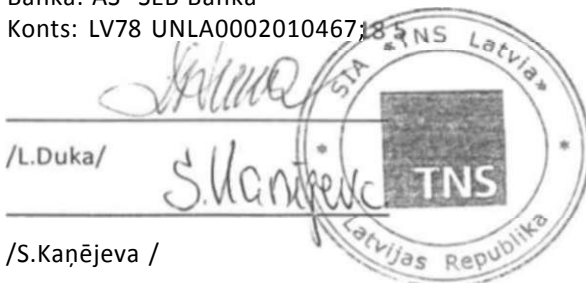
Juridiskā dresē: Kronvalda bulvāris 3-2, Rīga, LV-1010

Banka: AS "SEB Banka"

Konts: LV78 UNLA000201046718

/L.Duka/

/S.Kaņējeva /



## TEHNISKA SPECIFIKĀCIJA

### 1. PROJEKTA APRAKSTS

Ar 2013.gada 15.janvāri ir uzsākta Igaunijas - Latvijas pārrobežu sadarbības programmas 2007.-2013. gadam līdzfinansētā Kurzemes plānošanas reģiona projekta Nr. EU-43385 „Ūdenstūrisma kā dabas un aktīva tūrisma komponentes attīstība Latvijā un Igaunijā” (Riverways) ieviešana Kurzemes, Rīgas un Vidzemes plānošanas reģionos, kā arī Dienvidigaunijā un Rietumigaunijā.

Viens no projekta teritorijas tūrisma resursiem ir upes, kas piemērotas ūdenstūrisma attīstībai. Gan Latvijā, gan Igaunijā pārrobežu teritorijā ūdenstūrisms ir viens no aktīvā tūrisma veidiem ar augstu attīstības potenciālu. Pašreizējais tūrisma piedāvājums ir ierobežots, vērsts uz vietējo tūrisma tirgu, un koncentrējas atsevišķās vietās, lai gan piedāvājumu var attīstīt aptverot krietni lielāku skaitu upju, kas piemērotas laivošanai sākot no agra pavasara līdz vēlam rudenim, tādā veidā risinot arī sezonālās problēmas. Plānojot tūrisma plūsmas palielināšanos un tā mērķtiecīgu vadīšanu, nepieciešams plānot arī atbilstošu infrastruktūru, lai mazinātu negatīvo ietekmi un slodzi uz dabas resursiem un nodrošinātu to ilgtspējīgu izmantošanu, kā arī apmierinātu tūristu vajadzības pēc kvalitatīva Pētījuma un drošības.

Projekta rezultātā palielināsies ne tikai savstarpējā tūrisma plūsma starp Igauniju un Latviju, bet arī palielināsies ārvalstu tūristu skaits, tiks vērsta sabiedrības uzmanība arī uz dabas aizsardzības jautājumiem un nodrošināta dabas resursu - upju - ilgtspējīga apsaimniekošana un pārvalde, kā arī palielināsies tūrisma pienesums vietējā ekonomikā. Igaunijas - Latvijas pārrobežu teritorijas tūrisma piedāvājums tiks identificēts kā vienots tūrisma galamērķis, tas nodrošinās efektīvāku tūrisma mārketingu un veicinās turpmāku sadarbību un jaunu kopīgu tūrisma produktu attīstību starp Igauniju un Latviju.

Projekta aktivitātes plānotas lielākajā programmas teritorijas daļā, tādā veidā izvairoties no fragmentārām iniciatīvām un nodrošinot kompleksu pieeju, kas ir būtiska sadarbības un kopīgām mārketinga aktivitātēm.

#### Plānotie projekta aktivitāšu virzieni:

1. Kopīgas sadarbības platformas izveide ūdenstūrisma attīstībai pārrobežas teritorijā - esošo piedāvājumu izvērtējums, sadarbības stiprināšana un pieredzes apmaiņa starp pašvaldībām, tūrisma uzņēmējiem un nevalstiskām organizācijām tūrisma produktu veidošanā, resursu apsaimniekošanā, mārketingā.
2. Ūdenstūrisma operatoru zināšanu pilnveide un savstarpēja pieredzes apmaiņa un sadarbība (pieredzes apmaiņas pasākumi, apmācības, un sadarbības veicināšanas pasākumi).
3. Vismaz 15 jaunu ūdenstūrisma produktu izveide un iekļaušana reģionu aktīvā tūrisma apritē, veicinot pārrobežas reģiona kā vienota tūrisma galamērķa attīstību.



# RIVERWAYS

Odenstūrisma ka dabas un aktīva tūrisma  
komponentes attīstība LATVIJĀ un IGAUNIJĀ

4. Ūdenstūrisma resursu **pieejamības uzlabošana** ilgtspējīgai un videi draudzīgai apsaimniekošanai (piestātņu un laivošanas apmetņu vietu iekārtošana, upju kartēšana, informatīvo norāžu uzstādīšana, upju tīrīšana).
5. Ūdenstūrisma **produktu mārketinga** un popularizēšana, veicinot tūrisma plūsmu starp pārrobežas reģioniem un piesaistot ārvalstu tūristus (kopīgas ūdenstūrisma kartes un ceļvežu sagatavošana, mārketinga aktivitātes internetā, kopīga laivošanas veicināšanas mārketinga pasākuma organizēšana).

## 2. IEPIRKUMA MĒRĶIS

Šī iepirkuma mērķis ir izstrādāt aktīvā un dabas tūrisma uzņēmējdarbības kvalitātes vērtēšanas kritērijus un Slepēnā klienta pētījuma norises kārtību, lai papildinātu esošo nacionālo sistēmu „Q-Latvija”, kā arī veikt slepenā viesu vizītes Latvijas ūdenstūrisma uzņēmumos.

Šī iepirkuma ietvaros ar terminu «ūdenstūrisma uzņēmums» domāti tādi uzņēmēji, kas nodarbojas ar laivu un cita laivošanai nepieciešamā ekipējuma nomu un piegādi un ūdenstūrisma maršrutu plānošanu un piedāvāšanu klientiem.

## 3. PAR „Q-LATVIA”

Tūrisma attīstības valsts aģentūra ievieš Latvijas tūrisma pakalpojumu kvalitātes sistēmu „Q-Latvia”. „Q-Latvia” paredz, ka uzņēmumi, kuri sniedz pakalpojumus atbilstoši noteiktiem kvalitātes kritērijiem, saņem kvalitātes zīmi „Q-Latvia”. Kvalitātes sistēmā „Q-Latvia” viens no svarīgākajiem vērtēšanas sistēmas elementiem ir Slepēnā klienta pētījums, kas tiek veikts atbilstoši tūrisma pakalpojumu kvalitātes vērtēšanas kritērijiem un norises kārtībai. Plašāka informācija par „Q-Latvia” sistēmu pieejama Tūrisma attīstības valsts aģentūras mājas lapā: [www.tava.gov.lv](http://www.tava.gov.lv).

## 4. KVALITĀTES KRITĒRIJU IEVIEŠANAS MĒRĶIS

Kvalitātes kritēriju izstrādes mērķis ir radīt Pētījuma sniedzējam - aktīvā un dabas tūrisma, jo īpaši ūdenstūrisma, uzņēmumam iespēju palielināt savu konkurētspēju, prestižu un atpazīstamību, nodrošinot klienta vajadzībām un prasībām atbilstošu pakalpojumu.

## 5. DARBA UZDEVUMI

- 5.1. Izstrādāt pakalpojumu, t.sk., produktu veidošanas, viesmīlības un resursu apsaimniekošanas, kvalitātes novērtēšanas kritērijus un izveidot attiecīgo indikatoru sarakstu, saskaņojot ar pasūtītāju un pasūtītāja nozīmētiem nozares ekspertiem, aktīvā un dabas tūrisma uzņēmējdarbības kvalitātes novērtēšanai Latvijā.
- 5.2. Izstrādāt Slepēnā klienta vērtēšanas kritērijus un vērtēšanas norises kārtību ūdenstūrisma uzņēmumiem.
- 5.3. 30 uzņēmumu izvēle un pārbaude / testēšana saskaņā ar izstrādātajiem Slepēnā klienta kritērijiem projektā iekļautajā teritorijā no Latvijas (Kurzemes, Rīgas un Vidzemes plānošanas reģioni).





# RIVERWAYS

Ūdenstūrisma ka datus un aktīva lūguma  
komponentes attīstība LATVIJĀ un IGAUNIJĀ

- 5.4. Slepēnā klienta vizīšu organizēšana gan attālināti, gan uzņēmuma pakalpojumu sniegšanas vietā, vērtējot sniegto pakalpojumu kvalitāti un testējot izstrādātos vērtēšanas kritērijus.
- 5.5. Slepēnā klienta vizīšu norises un vērtēšanas kritēriju analīze sadarbībā ar pasūtītāju un pasūtītāja nozīmētiem nozares ekspertiem.
- 5.6. Slepēnā klienta pētījuma rezultātu nodrošināšana (vizīšu rezultāti, datu analīze, iespējas salīdzināt datus pa pakalpojumu veidiem). Rezultātu atskaitē jāiekļauj arī informācija par Slepēnā klienta pētījuma norises kārtību, aktīvā tūrisma pakalpojumu vērtēšanas kritērijiem, to izvēles pamatojums utt. un pārskats par vizītēm. Jānodrošina kopējās atskaites sagatavošana, kurā ir iekļauti gan individuālie vizīšu dati, gan arī kopsavilkums un analīze par situāciju kopumā. Esošā iepirkuma rezultāti tiks izmantoti vadlīniju un mācību materiālu izveidei ūdenstūrisma uzņēmumiem.
- 5.7. Darbu izpildes termiņš 2014.gada 1.augusts, bet tiek noteikti starpnodevumu termiņi, kas līguma izpildes laikā objektīvu iemeslu dēļ var nebūtiski mainīties:
  - 5.7.1. Kvalitātes novērtēšanas kritēriju un indikatoru izstrāde un saskaņošana ar pasūtītāju -2 kalendāro nedēļu laikā no iepirkuma līguma noslēgšanas dienas, bet ne vēlāk, kā līdz 2014.gada 17.aprīlim;
  - 5.7.2. Slepēnā klienta vērtēšanas kritēriju un norises kārtības izstrāde - 4 kalendāro nedēļu laikā no iepirkuma līguma noslēgšanas dienas, bet ne vēlāk kā līdz 2014.gada 30.aprīlim;
  - 5.7.3. 30 uzņēmumu izvēle un to saskaņošana ar Pasūtītāju - 5 kalendāro nedēļu laikā no iepirkuma līguma noslēgšanas dienas, bet ne vēlāk, kā līdz 2014.gada 10.maijam;
  - 5.7.4. 30 uzņēmumu apsekošana (slepēno vizīšu organizēšana) un datu ievade on-line datu bāzē - 14 kalendāro nedēļu laikā no iepirkuma līguma noslēgšanas dienas, bet ne vēlāk, kā līdz 2014.gada 18.jūlijam;
  - 5.7.5. Atskaites sagatavošana un iesniegšana Pasūtītājam - 16 kalendāro nedēļu laikā no iepirkuma līguma noslēgšanas dienas, bet ne vēlāk, kā līdz 2014.gada 1.augustam.
- 5.8. Papildus nosacījumi aprēķinot Slepēnā klienta vizīšu organizēšanas izmaksas:
  - 5.8.1. Aprēķinot Slepēnā klienta vizīšu maksu, aprēķinā jāiekļauj arī pakalpojumu pirkumi, ar šādiem ierobežojumiem: maksa par vienas vizītes organizēšanu (laivu noma, piegāde, utml.) līdz 75 EUR apmērā. Iespējams iekļaut arī citas izmaksas, tās atsevišķi definējot un pamatojot to nepieciešamību, tomēr jebkurām cenām jāatbilst tirgus vidējām izmaksām par konkrēto pakalpojumu.
  - 5.8.2. Izmantojot ūdenstūrisma uzņēmuma pakalpojumu, jānodrošina faktisks Pētījuma pirkums (laivu noma / piegāde u.c), veicot vienu dienu maršrutu laivojumus vismaz 4-6 personu kompānijā un laivu pasūtījumus no uzņēmumiem, kuri darbojas pie konkrētās upes, lai samazinātu laivu piegādes Pētījuma izmaksas.



## RIVERWAYS

Udenstūrisma ka dabai un aktīva tūrisma  
komponentes attīstība LATVIJA un IGAUNIJA

- 5.8.3. Veicot aprēķinus, jāņem vērā, ka jānodrošina vismaz 1) zvans pa telefonu, 2) mājas lapas pārbaude un izvērtējums, 3) e-pasta sarakste un 4) vizīte klātienē, kā arī jānodrošina pakalpojumu kvalitātes testēšana vienmērīgi visā projektā iesaistīto partneru no Latvijas teritorijā: 1) Rīgas plānošanas reģionā, 2) Vidzemes plānošanas reģionā un 3) Kurzemes plānošanas reģionā, kopā vismaz 30 uzņēmumos.
- 5.8.4. Jānodrošina, ka Pētījuma pircēju (Slepeno klientu) profils ir atbilstošs Pētījuma specifikai un pakalpojumu sniedzēju klientu mērķa grupām, t.sk. ārvalstu tūristiem.

### 6. PROGRAMMAS PUBLICITĀTES PRASĪBAS

Lai ievērotu Eiropas Savienības fondu publicitātes un vizuālās identitātes prasības, sagatavojot nodevumus un darba materiālus, jāizmanto ES logo un Igaunijas-Latvijas pārrobežu sadarbības programmas logo. Pasūtījumā izmantotajam Igaunijas-Latvijas pārrobežu sadarbības programmas logo un Eiropas Savienības emblēmai ir jāatbilst normatīvajos aktos par Eiropas Savienības fondu publicitātes un vizuālās identitātes prasībām noteiktajām prasībām. Papildu informācijai par logo, karoga un citu materiālu lietošanu un informācijas un publicitātes jautājumiem skatīt Programmas mājas lapā: <http://www.estlat.eu/for-project-partners/proEramme-and-eu-loKos/>

#### PASŪTĪTĀJS

Kurzemes plānošanas reģions

Reģ. Nr. 90002183562

Juridiskā adrese: Avotu iela 12, Saldus, LV-3801

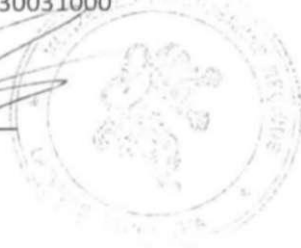
Birojs : Pulkveža Brieža iela 4-3, Rīga, LV 1010

Banka: Valsts Kase

Konts: LV93TREL9210630031000

Kods: TREL22

/K.Godiņš/



#### IZPILDĪTĀJS

SIA „TNS Latvija”

Reģ. Nr.40003162446

Juridiskā adrese: Kronvalda bulvāris 3-2, Rīga, LV-1010

Banka: AS "SEB Banka"

Konts: LV78 UNLA 0002 0104 6718 5

/L.Duka/

/S.Kaņējeva /

