

## “STRONGPOINT” PAKALPOJUMU VISPĀRĒJIE NOTEIKUMI

2022-06 izdevums

### 1. Izmantotie termini un nosacījumi

- 1.1. Šajos noteikumos lietotiem terminiem ir tālāk noteiktā nozīme, ja vien pēc konteksta nav saprotams citādi:
  - 1.1.1. **Uzņēmējs** ir SIA StrongPoint.
  - 1.1.2. **Pakalpojumaņēmējs** ir juridiska persona (biznesa klients), kas norādīts Speciālo Noteikumu 2.2. punktā.
  - 1.1.3. **Puses** veido Uzņēmējs un Pakalpojumaņēmējs, **Puse** – Uzņēmējs vai Pakalpojumaņēmējs.
  - 1.1.4. **Vispārējie Noteikumi un Nosacījumi** ir šī Līguma standarta noteikumi un nosacījumi par Uzņēmēja sniegtajiem pakalpojumiem Pakalpojumaņēmējam.
  - 1.1.5. **Speciālie Noteikumi un Nosacījumi** ir noteikumi un nosacījumi papildus Vispārējiem Noteikumiem par Pakalpojumu sniegšanu, attiecībā uz kuriem Uzņēmējs un Pakalpojumaņēmējs ir vienojušies/kuri tiek mainīti.
  - 1.1.6. **Pielikums** ir noteiktas formas dokuments, abu Pušu parakstīts (neatdalāma Līguma daļa), kas konkrētē noteiktos Pakalpojumus, kurus Uzņēmējs sniedz Pakalpojumaņēmējam un/vai citus papildus Līguma noteikumos (Speciālie Noteikumi). Pielikumu uzskaitē ir noteikta Speciālajos Noteikumos.
  - 1.1.7. **Pakalpojumu rezultāts** – taustāms un/vai netaustāms rezultāts, kas rodas Uzņēmēja sniegto pakalpojumu izpildes rezultātā (piemēram, konsultāciju ziņojumi, Sistēmas modifikācijas, apmācības, papildu Sistēmas moduļi vai integrācijas u.c.).
  - 1.1.8. **Fiksētā Rezultāta Pasūtījums** - Pakalpojumu Pasūtījums, kurā abas Puses vienojas iepriekš (fiksēti) par Pakalpojumu vēlamu rezultātu un cena ir vai nu noteikta summa vai ir nosakāma pēc faktiski patērētā laika, ko Uzņēmējs ir veltījis Pasūtījuma izstrādei, balstoties uz Pakalpojumu sniegšanas stundas likmi, par ko Puses ir vienojušās.
  - 1.1.9. **Laika un Izmaksu Kārtība (T&M)** – Pakalpojuma Kārtība, kas konkrētē nodrošinātos Pakalpojumus, un Pakalpojumu cena ir noteikta, ņemot vērā faktiski patērēto laiku, ko Uzņēmējs ir veltījis Pasūtījuma izpildei, balstoties uz Pušu vienoto stundas likmi par Pakalpojumu sniegšanu.
  - 1.1.10. **Konkretizētās Prasības** – Funkcionālās un citas prasības, ko Pakalpojumaņēmējs ir noteicis Pakalpojumu Rezultātam Fiksētā Rezultāta Pasūtījuma gadījumā, ko Puses ir skaidri noteikušas rakstiski (caur e-pastu).
  - 1.1.11. **Līgums** sastāv no Vispārējiem Noteikumiem un Nosacījumiem, Speciālajiem Noteikumiem un Nosacījumiem, un kopā ar visiem Pielikumiem, Pušu parakstītajiem Līguma grozījumiem un papildinājumiem.
  - 1.1.12. **Programmatūra** sastāv no datorprogrammām, kas pieder Pakalpojumaņēmējam un/vai, ko pēdējais izmanto kā noteikts Pielikumā(os).
  - 1.1.13. **Aparatūra** nozīmē datora iekārtas, kas pieder un/vai ko izmanto Pakalpojumaņēmējs, un kas tiek pielietots, lai nodrošinātu Pakalpojumus un/vai mijiedarbotos ar Programmatūru un/vai Pakalpojumu rezultātiem.
  - 1.1.14. **Iekārtas** - visa Pakalpojumaņēmēja Programmatūra un Aparatūra, ko nodrošina Uzņēmējs, pamatojoties uz šo Līgumu.
  - 1.1.15. **Sistēma** nozīmē Pakalpojuma Rezultātus, Pakalpojumaņēmēja darba vidē instalētās Programmatūras un Aparatūras apvienojumu vienotā funkcionālā veselumā.
  - 1.1.16. **Darbības traucējums (Failure)** – Pakalpojumaņēmēja izmantotās un šī Līguma ietvaros apkalpotās aparatūras darbības traucējumi, kas liedz Pakalpojumaņēmējam veikt tiešo ar apkalpotās aparatūras saistītu darbību.
  - 1.1.17. **Kļūda (Sistēmas kļūda)** – situācija, kurā, izmantojot Programmatūru, tiek iegūts nepareizs rezultāts un/vai Programmatūras darbība neatbilst Pušu saskaņotajai darbības loģikai vai funkcionalitātei.
  - 1.1.18. **Kritiska Kļūda** – Sistēmas Kļūda, kas attur Pakalpojumaņēmēju no jebkādu darbību veikšanas.
  - 1.1.19. **Lietotāja Kļūda** – Sistēmas Kļūda, ko radījuši Pakalpojumaņēmēja Sistēmas izmantotāji (strādājot ar Sistēmu) vai kļūda, kas radusies Pakalpojumaņēmēja nepareizas administrēšanas vai Programmatūras vai datu ieraksta (ja to nav veicis Pakalpojuma sniedzējs) konfigurācijas dēļ.
  - 1.1.20. **Abonēšanas Maksa** nozīmē noteiktu ikmēneša maksu, par ko Puses iepriekš ir vienojušās un, ko Pakalpojumaņēmējs maksā Pakalpojuma sniedzējam, un par ko Uzņēmējs apņemas nodrošināt Pakalpojumus, kas noteikti Līguma Pielikumos bez papildus samaksas, kā arī nodrošināt citus pakalpojumus, kas atrunāti Līgumā. Samaksa par Abonēšanas Maksu ir noteikta Līguma Pielikumos, atkarībā no katru Pakalpojumu veida.
  - 1.1.21. **Pakalpojumi** – Pakalpojuma sniedzēja darbības, kas prasa speciālas zināšanas, kas noteiktas Pušu parakstītā Pasūtījuma aktā, kā piemēram, analīze, dizains, plānošana, programmēšana, konsultācijas, ieviešana, apmācības un/vai projekta menedžments, kā arī apkalpošanas, uzturēšanas, atbalsta un attīstības pakalpojumi Sistēmai un/vai citiem pakalpojumiem, kas noteikti Pušu parakstītajos Pielikumos. Šis noteikums neiekļauj preču piegādi un/vai programmatūras sastāvdaļas, kas tiek nodrošinātas ar citiem atsevišķiem līgumiem.
  - 1.1.22. **Pakalpojuma stundas** – stundas tiek dalītas Darbalaika, Ārpus darbalaika un Nakts stundās. Šīs stundas ir noteiktas Līguma Pielikumos, atkarībā no katru pakalpojumu veida.

- 1.1.23. **Atbildes Laiks** apzīmē laika periodu starp Uzņēmēja apstiprinātu paziņojumu par Pakalpojuma ņēmēja pieprasījuma saņemšanu un Uzņēmēja tehnika pāradresētā pieprasījuma pārtveršanu. Problēma var tikt novērsta, piekļūstot Problēmas rašanās vietai, izmantojot attālinātu piekļuvi vai caur telefona konsultāciju (šādas konsultācijas nodrošināšana ir būtiska Problēmas novēršanai). Kļūdas un Kritiskās Kļūdas var tikt atrisinātas pēc Uzņēmēja izvēles, informējot Pakalpojuma ņēmēju. Atbildes laiks ir aprēķināts pēc Darbalaika Stundām.
- 1.1.24. **Labošanas Laiks** nozīmē maksimālo iespējamo laiku starp pieprasījumu par Sistēmas kļūdas novēršanu un tās patieso novēršanu, un Sistēmas darbības atsākšanu. Labošanas Laiks tiek aprēķināts Darbalaika Stundās.
- 1.1.25. **Licence** nozīmē Uzņēmēja vai ražotāja oficiālu autorizāciju, uz kuras pamata Pakalpojuma ņēmējs ir ieguvis tiesības Programmatūras (tās individuālo daļu vai individuālo funkciju) izmantošanai, pamatojoties uz noteiktiem nosacījumiem.
- 1.1.26. **Licences Saglabāšanas Maksa** nozīmē programmatūras ražotāja oficiālās licences atjaunināšanas maksu, kas ļauj Pakalpojuma ņēmējam iegādāties un/vai iegūt programmatūras jaunāko versiju un/vai pagarināt licences izmantošanas laiku.
- 1.1.27. **Konfidencialā Informācija** nozīmē jebkuru finansiālu, tehnisku, operatīvu, administratīvu, biznesa, korporatīvu, komerciālu vai jebkuru citu informāciju un, kas saistīta ar datiem par jebkuru no Pusēm, jebkuras Puses filiālēm un/vai Puses biznesa attiecībām, kas Pusei tiek nodrošinātas vai tās autorizētajiem informācijas saņēmējiem vai nu mutiski, vizuāli, rakstiski (iekļaujot elektronisku pārraidi vai jebkurus citus līdzekļus) un neatkarīgi no laika pirms vai pēc Līguma izpildes. Papildus Konfidencialajā Informācijā ietilpst visa informācija, ieskaitot specifikāciju par komerciālajām attiecībām un pakalpojumiem, ar biznesu saistītu informāciju, *know how* informāciju, datus, tehnoloģijas, izgudrojumus, dizainus, procesus, modeļus, izpēti un attīstības plānus, procesus un lietojumprogrammas, avota kodu, shēmas, funkcionalitāti un tehniskās vajadzības priekš programmēšanas projektiem, Līguma noteikumus un jebkuru citu informāciju saistītu ar šo Līgumu un tā turpmāku izpildi. Konfidencialajā Informācijā neietilpst informācija, kas (i) bija publiski zināma pirms šī Līguma noslēgšanas; (ii) informācija par Uzņēmēja pakalpojumiem un citiem komerciāliem piedāvājumiem, ko Pakalpojuma sniedzējs rada publiski pieejamus/atklāj priekš reklāmas un citiem mērķiem pēc savas izvēles; vai (iii) kas ir nonākuši Puses uzmanības lokā no konkrēti identificējamās trešās puses, kura nav saistīta ar nekādu konfidencialitātes pienākumu.
- 1.2. Jebkāda veida konflikta vai neatbilstības gadījumā starp Vispārējiem Noteikumiem un Speciālajiem Noteikumiem vai Pielikumiem, Speciālo Noteikumu vai Pielikumu noteikumi prevalē.
- 2. Pakalpojumi**
- 2.1. Uzņēmējs apņemas nodrošināt Pakalpojumus, ko pasūtījis Pakalpojuma ņēmējs saistībā ar procedūrām un apstākļiem, kas definēti Līgumā, un Pakalpojuma ņēmējs apņemas samaksāt atlīdzību par Pakalpojumiem, kas regulēti Speciālajos Noteikumos un/vai Pielikumos.
- 2.2. Līguma spēkā esamības laikā Pakalpojuma ņēmējs var sazināties ar Uzņēmēju par atsevišķiem Pakalpojumiem. Pakalpojumi var tikt nodrošināti, pamatojoties uz (i) Fiksēta Rezultāta Pasūtījumu; vai (ii) Laika un Maksas Pasūtījumu.
- 2.3. Fiksēta Rezultāta Pasūtījuma pieprasījuma gadījumā Uzņēmējs var nodrošināt Pakalpojuma ņēmēju ar piedāvājumu, precizējot: (i) Pakalpojumu rezultātus un/vai Pakalpojumu darbības jomu; (ii) pasūtījuma izpildes datumus vai grafikus; (iii) cenu un/vai stundas likmi; (iv) citus ar pasūtījumu saistītus noteikumus; un (v) piedāvājuma spēkā esības termiņu, vai atteikties reaģēt uz Pakalpojuma ņēmēja pieprasījumu, to tālāk pamatojot. Uzņēmējs ir tiesīgs pieprasīt no Pakalpojuma ņēmēja papildus informāciju.
- 2.4. Fiksētā Rezultāta Pasūtījuma darbības joma var tikt grozīta, vadoties pēc vadlīnijām, kas ietvertas Vispārējo Noteikumu 2.3.punktā. Papildus, lai izpildītu Fiksētā Rezultāta Pasūtījumu, gadījumā, ja kļūst zināma jauna informācija par Pakalpojuma ņēmēja vajadzībām, Programmatūru un Aparatūru, kas ir nodota Pakalpojuma ņēmēja lietošanā un, kas Uzņēmējam nebija pieejama piedāvājuma saskaņošanas brīdī, kļūst pieejama, Uzņēmējs var piedāvāt Pakalpojuma ņēmējam veikt papildus darbus, ko Uzņēmējs uzskata par nepieciešamiem, lai veiksmīgi izpildītu Fiksētā Rezultāta Pasūtījumu, kopā ar saprātīgu darba izpildes laika periodu un cenu par papildus darbu. Pušu noslēgtajai vienošanās ir jābūt noslēgtai rakstveidā (ieskaitot elektronisko formātu, kur saturs ir skaidri izklāstīts). Ja Pakalpojuma ņēmējs atsakās no šādiem papildu darbiem vai nepiekrīt Uzņēmēja piedāvātajiem termiņiem, Uzņēmējam ir tiesības atteikties turpināt Fiksētā rezultāta pasūtījuma izpildi, ja bez šo papildu darbu veikšanas Līguma izpilde no Uzņēmēja puses tiktu būtiski apgrūtināta vai neiespējama. Šādā gadījumā Pakalpojuma ņēmējam ir jāmaksā tikai par Fiksētā Rezultāta darbu, ko Uzņēmējs ir jau veicis.
- 2.5. Laika un Izmaksu pieprasījuma gadījumā, Uzņēmējs nodrošina Pakalpojuma ņēmēju ar piedāvājumu, precizējot: (i) Pakalpojumu raksturu; (ii) Pakalpojumu cenu likmi; (iii) citus ar pakalpojumiem saistītos noteikumus, un (iv) piedāvājuma termiņu vai Pakalpojuma ņēmēja pieprasījuma atteikuma pamatojumu raksturu. Uzņēmējam ir tiesības pieprasīt no Pakalpojuma ņēmēja papildus informāciju.

- 2.6. Pakalpojuma ņēmējam, sazinoties caur Līgumā noteikto e-pastu, ir jāpiekrīt Uzņēmēja piedāvātajam piedāvājumam (gan par Fiksētā Rezultāta Pakalpojumu, gan par Laika un Izmaksu Pakalpojumiem). Uzņēmēja oferte kopā ar Pakalpojuma ņēmēja šāda piedāvājuma akceptu, tiek uzskatīta par vienošanos par Pakalpojumiem un, kas veido Līguma neatņemamu daļu.
- 2.7. Pakalpojumi tiek nodrošināti Pakalpojuma stundās, kas konkretizētas Pielikumos, ja vien Puses nav vienojušās citādi.

### **3. Pakalpojumu cenas un norēķinu kārtība.**

- 3.1. Pakalpojumu cenas ir noteiktas Līguma Pielikumos. (i) Fiksētā Rezultāta Pakalpojuma gadījumā kopējā (noteiktā) cena par noteikto Pakalpojumu Rezultātu ir precizēta vai tiek konkretizēta pēc cenas likmes un kopējā cena par Pakalpojumiem tiek aprēķināta par pamatu ņemot faktiski patērēto laiku, ko Uzņēmējs ir pavadījis nodrošinot Pakalpojumu Rezultātu; (ii) Laika un Cenas Pakalpojumu gadījumā standarta cenas likme par Pakalpojumiem tiek konkretizēta un Pakalpojumu cena tiek aprēķināta ņemot vērā faktiski patērēto laiku, ko Uzņēmējs ir pavadījis nodrošinot Pakalpojumus.
- 3.2. Pakalpojuma ņēmējs maksā par saņemtajiem Pakalpojumiem, ievērojot Speciālajos Noteikumos un/vai Pielikumos (pasūtījuma aktos) noteiktos termiņus Ja maksājumu termiņi nav atsevišķi noteikti, Pakalpojuma ņēmējs apņemas apmaksāt Uzņēmēja izrakstītos PVN rēķinus 14 (četrpadsmit) kalendāro dienu laikā no to izrakstīšanas dienas, pārskaitot līdzekļus uz Uzņēmēja norādīto bankas kontu. Puses piekrīt, ka rēķini tiek izrakstīti elektroniski, t.i., uz e-pasta adresi, kas konkretizēta Pakalpojuma ņēmēja Speciālo Noteikumu un Nosacījumu 2.2.6.punktā, un derīgi bez paraksta.
- 3.3. Pakalpojuma ņēmējs reizi mēnesī par Pakalpojumiem Uzņēmējam maksā Abonēšanas Maksu, ja tā noteikta Līguma Pielikumos.
- 3.4. Abonēšanas Maksas maksāšanas sākums ir Līguma noslēgšanas brīdis (Abonēšanas Maksas sākuma datums). Ja Abonēšanas Maksas Sākuma Datums nav mēneša pirmais datums, Abonēšanas Maksa par mēnesi tiek aprēķināta proporcionāli ņemot vērā mēneša (pirmā) kalendārās dienas, skaitot ar Līguma noslēgšanas datumu un beidzot ar mēneša beigu datumu. Abonēšanas maksu par šo mēnesi aprēķina, pamatojoties uz šā (pirmā) mēneša kalendāro dienu skaita, skaitot no Līguma parakstīšanas dienas līdz mēneša beigām attiecību pret kopējo kalendāro dienu skaitu šajā mēnesī.
- 3.5. Līguma Pielikumos noteiktās Pakalpojumu cenu likmes var mainīties pēc Uzņēmēja iniciatīvas, bet ne biežāk kā reizi 6 (seši) mēnešos, Uzņēmējam rakstiski (caur e-pastu) informējot Pakalpojuma ņēmēju vismaz 30 (trīsdesmit) dienas pirms jauno Pakalpojumu cenu likmju stāšanās spēkā brīža.
- 3.6. Ja saistībā ar Vispārējo Noteikumu un Nosacījumu 3.5.Punktu Pakalpojumu cenas tarifi konkrētajā gadā nav mainījušies, tad reizi gadā, pēc Uzņēmēja iespējām, Pakalpojumu cenu likmes tiek indeksētas, balstoties uz ikgadējo Patēriņu Cenu Indeksu (PCI) par iepriekšējo gadu, ko publicējis Latvijas Republikas Centrālās statistikas pārvalde. PCI mainītās procentuālās izmaiņas tiek aprēķinātas, salīdzinot iepriekšējā gada decembra PCI ar pašreizējā gada decembra PCI.
- 3.7. Ja Pakalpojuma ņēmējs samazina vai palielina ar Pakalpojumu nodrošināto leikārtu apjomu, jaunā Abonēšanas Maksa tiek no jauna proporcionāli aprēķināta leikārtu vienību cenai, kas noteikta Pielikumā par konkrēto Pakalpojumu. Sniegto leikārtu daudzums atkarīgs no: papildus viena leikārtu tipa iepirkumiem, iepirkuma slēgšanas vietas, tirdzniecības vietas rekonstrukcijas un citiem apstākļiem, par kuriem Puses ir vienojušās.
- 3.8. Konkrētā mēneša abonēšanas pakalpojuma PVN rēķins un/vai tā izstrāde, kā arī par papildus darbu, rezerves daļām un materiāliem un citiem papildus maksājumiem, par ko Puses ir vienojušās (piemēram, maksa par atbraukšanu) un kas tika nodrošināti iepriekšējā mēnesī, tiek sagatavots pašreizējā mēneša 1.-6. kalendārajā dienā un Pakalpojuma ņēmējam tiek izsniegts līdz konkrētā mēneša 10. kalendārajai dienai.
- 3.9. Pasūtītājam jāiesniedz PVN rēķini elektroniski, t.i., uz e-pasta adresi, kas norādīta Klienta Speciālo noteikumu 2.2.6. punktā.

### **4. Noteikumi un nosacījumi par pakalpojumu nodrošināšanu**

- 4.1. Sniedzot Pakalpojumus, Uzņēmējs nedrīkst apturēt Pakalpojuma ņēmēja Sistēmas darbību vai citādi traucēt Pakalpojuma ņēmēja darbinieku darbu, iepriekš par to nepaziņojot vismaz 1 (vienu) Darbdienu iepriekš, izņemot gadījumus, kad:
  - (i) tas ir absolūti nepieciešams; un
  - (ii) apstākļi neļauj šādu apturēšanu vai traucējumu atlikt.Šādā gadījumā Uzņēmējs informē Pakalpojuma ņēmēju pēc iespējas drīzāk..
- 4.2. Ja Uzņēmējs konstatē, ka noteiktu Pasūtītāja prasību vai norādījumu izpilde apdraud sniegto Pakalpojumu atbilstību, Uzņēmējs par to nekavējoties informē Pakalpojuma ņēmēju. Ja Pakalpojuma ņēmējs, pēc attiecīgas informācijas saņemšanas, uzdod Uzņēmējam turpināt darbu saskaņā ar šādām prasībām vai norādījumiem, uzskatāms, ka Pakalpojuma ņēmējs uzņemas visus ar to saistītos riskus.
- 4.3. Uzņēmējs pēc Pakalpojuma ņēmēja pieprasījuma informē pēdējo par Pakalpojumu nodrošinājumu.
- 4.4. Pakalpojuma ņēmējs sadarbojas ar Uzņēmēju Līguma īstenošanā. Pakalpojuma ņēmējs ir atbildīgs par precīzu Konkretizēto Prasību formulējumu attiecībā uz Pakalpojumu rezultātiem, kad Pakalpojumi tiek nodrošināti pēc

Fiksētā Rezultāta Pasūtījuma. Ja Uzņēmējs pieprasa Konkretizēto Prasību skaidrību, informāciju vai ar to saistītu lēmumu, Pakalpojuma ņēmējs to nodrošina ne vēlāk kā 2 (divu) darbadienu laikā pēc Uzņēmēja rakstveida pieprasījuma.

- 4.5. Pakalpojuma ņēmējs sagatavo savu piedāvātu risinājumu Pakalpojumu nodrošināšanai, izņemot tur, kur šāda risinājuma sagatavošana ir iekļauta Pakalpojumu darbības jomā.
- 4.6. Saprātīgā laika posmā pirms Pakalpojumu nodrošināšanas (kur Pakalpojumi tiek sniegti Pakalpojuma ņēmēja telpās), Pakalpojuma ņēmējam, saņemot Uzņēmēja pieprasījumu, pēdējais ir jānodrošina ar telpu plāniem, kur Pakalpojumi tiks sniegti, elektrības un telekomunikācijas plāniem, ugunsdrošības un Pakalpojumu sniegšanas vietas darba drošības noteikumiem vai citiem līdzīgiem noteikumiem, kā arī jānodrošina tehniskie, drošības un organizatoriskie apstākļi, kas nodrošina labvēlīgu Darbu.
- 4.7. Ja Uzņēmējs nav spējīgs uzsākt vai jau uzsākot, nav spējīgs turpināt Pakalpojumu nodrošināšanu citu funkciju nedarbošanās dēļ vai citu nenovēršamu šķēršļu dēļ, un šādu funkciju/šķēršļu novēršana nav iekļauta Pakalpojumu darbības jomā, Pakalpojuma ņēmējam ir pienākums, cik vien ātri iespējams, un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā pēc divām (2) Darbadienām pēc Uzņēmēja attiecīgā ziņojuma saņemšanas, nodrošināt šādu darbu izpildi vai šķēršļu novēršanu, vai, ja Pakalpojuma ņēmējs piekrīt, Uzņēmējs var personīgi, pēc Pakalpojuma ņēmēja pieprasījuma, veikt papildus darbus un Pakalpojuma ņēmējs apņemas maksāt Uzņēmējam par papildus veiktajiem darbiem pēc Uzņēmēja noteiktās stundas likmes vai citas likmes, par kuru Puses ir iepriekš vienojušās.
- 4.8. Pakalpojuma ņēmējs nodrošina, ka tā darbinieki piedalās apmācībās un citās ar Pakalpojumiem saistītās darbībās, ko organizē Uzņēmējs. Mācības norisināsies abām Pusēm ērtā laikā, par ko Puses iepriekš ir vienojušās.
- 4.9. Pakalpojuma ņēmējs izmanto Programmatūru likumiski, ņemot vērā tās paredzēto izmantošanas mērķi, ievērojot Uzņēmēja rekomendācijas par Sistēmas darbību un bez Uzņēmēja un trešo pušu intelektuālā īpašuma pārkāpšanas.
- 4.10. Pakalpojumu nodrošināšanas laikā Pakalpojuma ņēmējs nodrošina regulāru rezerves datu kopēšanu, to veicot vismaz reizi dienā (ja vien šādas darbības nav iekļautas Pakalpojumu darbības jomā).
- 4.11. Pakalpojuma ņēmējs maina Programmatūras un/vai Pakalpojumu Rezultāta vidi, kur Pakalpojumu īstenošana tiek īstenota tikai pēc iepriekšējas rakstiskas (tostarp elektroniskas, ja piekrišanas saturs ir skaidri reģistrēts) Uzņēmēja atļaujas saņemšanas. Ja vides maiņa ietekmē darbības jomu un/vai Darbalaiku, tiek pielietotas saskaņošanas procedūras, kas noteiktas Vispārējo Noteikumu 2.2.punktā. Ja Pakalpojuma ņēmējs maina vidi bez saskaņošanas ar Uzņēmēju, Uzņēmējs nav atbildīgs par Programmatūras un/vai Pakalpojumu Rezultātu pareizu funkcionēšanu izmainītajā vidē, un jebkādu Kļūdas vai citu defektu novēršanu, ko veicis Pakalpojuma sniedzējs, kompensē Pakalpojuma ņēmējs, ņemot vērā standarta Uzņēmēja Līguma Pielikumos noteikto maksu.
- 4.12. Uzņēmējam ir tiesības pēc saviem ieskatiem izmantot apakšuzņēmējus Pakalpojumu sniegšanai. Uzņēmējs nēsā atbildību par apakšuzņēmēju darbu darbības jomu. Uzņēmējs atbild Pakalpojuma ņēmējam par apakšuzņēmēju darbu pienākumu neizpildi vai to nepilnīgu izpildi.
- 4.13. Uzņēmējs apņemas atbildēt uz katru ziņojumu par lekārtu darbības traucējumiem Atbildes Laikā, kā arī ievērot lekārtu atjaunošanas termiņus darba kārtībā, kāda konkretizēta Līguma Pielikumos.
- 4.14. Viss tehniskās apkopes darbs un visi materiāli, ko Uzņēmējs ir izmantojis, tiek uzskaitīti elektroniskā darba uzskaites dokumentā. Elektroniski veiktās darbības, kas tiek veiktas darbam, un par kurām parakstījušies Uzņēmējs un Pakalpojuma ņēmējs, ir pamats PVN rēķina izrakstīšanai par izmantotajām daļām un materiāliem.
- 4.15. Uzņēmējs pēc Pakalpojuma ņēmēja rakstveida pieprasījuma atgriež bojātās un nepilnīgās lekārtu daļas, materiālus, aprīkojumu to vietā, ko Uzņēmējs ir izmantojis, lai nodrošinātu Pakalpojumus, un kuru cena ir noteikta rēķinā, kas izsniegts Pakalpojuma ņēmējam par Pakalpojumu nodrošināšanu.
- 4.16. Uzņēmējam ir tiesības piekļūt Pakalpojuma ņēmēja lekārtām, izmantojot attālu saziņu, tikai ar mērķi novērst traucējumus, profilaktiskās apkopes gadījumā vai lekārtu sagatavošanai priekš tehniskās apkopes veikšanas.

## **5. Pakalpojuma ņēmēja pienākumi**

- 5.1. Pakalpojuma ņēmējs uzņemas ievērot Sistēmas ražotāju un Uzņēmēja noteiktās instrukcijas, rekomendācijas un darba apstākļus.
- 5.2. Pakalpojuma ņēmējs apņemas ļaut strādāt ar Sistēmu tikai tam personālam, kas ticis apmācīts.
- 5.3. Pakalpojuma ņēmējs apņemas iecelt atbildīgo personu, kas spēj nodrošināt Uzņēmēja speciālistus ar visprecīzāko informāciju par Sistēmas darbības traucējumiem un kļūdām, informējot par to Uzņēmēju.
- 5.4. Pakalpojuma ņēmējs apņemas neiznīcināt Tehniskās lekārtas un nesalauzt Uzņēmēja un valsts iestādes nostiprinātās plombas.
- 5.5. Aparatūras nestrādāšanas gadījumā, Pakalpojuma ņēmējs apņemas nekavējoties par to informēt Uzņēmēju un neveikt pašrocīgi Aparatūras uzlabošanas darbus.
- 5.6. Aparatūras nestrādāšanas gadījumā, Pakalpojuma ņēmējs apņemas nodrošināt un saglabāt nepieciešamā maiņas aprīkojuma kvalitāti, lai nodrošinātu Aparatūras atjaunošanu, par ko Puses ir vienojušās un, kuru Pakalpojuma sniedzējs instalēs bojātās Aparatūras vietā. Puses atsevišķi vienojas par rezerves aprīkojuma daudzumu un administrācijas un grāmatvedības procedūrām.

- 5.7. Pakalpojuma ņēmējs nodrošina atbildīgās personas klātbūtni Pakalpojuma ņēmēja telpās darbu izpildes laikā.
- 5.8. Attālināta darbu izpildīšanai, Uzņēmēja darbu izpildīšanas laikam, steidzama zvana veikšanai jābūt Pakalpojuma ņēmēja atbildīgās personas apstiprinātai, izmantojot e-pastu vai citus saziņas līdzekļus, par kuriem Puses ir vienojušās. Uzņēmējs informē Pakalpojuma ņēmēju par attālinātās Darba piekļuves ilgumu, izmantojot e-pastu vai citus saziņas līdzekļus, par ko Puses ir vienojušās Speciālo Noteikumu 5.2.punktā.
- 5.9. Pakalpojuma ņēmējs uzņemas rakstiski informēt Uzņēmēju vismaz 2 (divas) darbadienas iepriekš par visiem veicamajiem ar Sistēmu saistītajiem aizstāšanas darbiem, ko veic pats Uzņēmējs vai trešā puse, ja vien šāds darbs nav steidzams un to nav bijis iespējams paredzēt iepriekš. Šādā gadījumā Uzņēmējs tiek informēts par šādu darbu uzsākšanu 2 (divu) darbadienu laikā. Pakalpojuma ņēmējs informē Uzņēmēju arī par šajā punktā paredzēto darbu pabeigšanu.
- 5.10. Gadījumos, kad Pakalpojuma ņēmējs ir iecerējis pārveidot Sistēmu (ciktāl tas nepārkāpj izsniegtās Licences un šo Līgumu), Pakalpojuma ņēmējam ir jāsniedz Uzņēmējam iepriekšējs paziņojums par saviem nodomiem, izmantojot e-pastu, kas norādīts Speciālo Noteikumu 2.1.6.punktā, un jā sagaida Uzņēmēja piekrišana. Pretējā gadījumā Uzņēmējs attiecas pret Kļūdu, kas radusies šādu izmaiņu dēļ, kā pret Lietotāja Kļūdu un tā tiek labota pēc Pakalpojuma ņēmēja pieprasījuma saskaņā ar cenu likmēm, kas noteiktas Līguma Pielikumos, un Uzņēmējs ir tiesīgs pielāgot šajā laikā veicamo darbu grafiku, ja tas nepieciešams, sakarā ar šādām Kļūdu.
- 5.11. Līguma spēkā esības laikā un 2 (divus) gadus pēc tā izbeigšanās Pakalpojuma ņēmējs uzņemas tieši vai netieši nepieprasīt, neiedrošināt un neizraisīt Uzņēmēja darbiniekiem vēlmi pārtraukt to darba attiecības vai citas līgumiskas saistības ar pašreizējo darba devēju. Pakalpojuma ņēmējs uzņemas neuzsākt nekādas darba attiecības, nenoslēgt autortiesību vai uzņēmuma līgumus ar Uzņēmēja darbiniekiem, kā arī nepalīdzēt nevienai trešajai pusei noslēgt līdzīgus līgumus ar Uzņēmēja darbiniekiem. Šīs līgumiskās saistības pārkāpšana tiktu uzskatīta par negodīgu praksi un/vai negodīgu konkurenci, kas rezultētos Uzņēmēja zaudējumos. Līgumiskās saistības pārkāpuma gadījumā Pakalpojuma ņēmējs ir atbildīgs par jebkuru Uzņēmēja zaudējumu kompensēšanu.
- 5.12. Pakalpojumu nodrošināšanas laikā Pakalpojuma ņēmējs uzņemas pienākumu sadarboties ar Uzņēmēju, nekavējoties atbildēt uz Uzņēmēja paziņojumiem un ieteikumiem, nodrošināt pienācīgu vidi Pakalpojumu nodrošināšanai, nekavējoties novērst visus šķēršļus, kas kavē Uzņēmēju Pakalpojumus sniegt laicīgi un kvalitatīvi, un nodrošināt Uzņēmēju ar visu nepieciešamo informāciju pienācīgai Pakalpojumu nodrošināšanai.

## **6. Uzziņu veikšana**

- 6.1. Uzņēmējs sniedz konsultācijas par Sistēmas izmantošanu un veic ziņojumu uzskaiti, izmantojot telefona numurus un e-pastus, kas norādīti konkrētajos Pielikumos, par Sistēmas darbības traucējumiem.
- 6.2. Ja Uzņēmēja konsultants nav spējīgs nekavējoties atbildēt uz zvana pieprasījumu, Uzņēmējs vienojas ar Pakalpojuma ņēmēju par atbildes sniegšanas laiku un veidu vai nu izmantojot telefona zvanu, vai caur e-pastu. Ja tiek konstatēta Kritiska kļūda, Uzņēmējam tā jārisina nekavējoties, cik vien tas ir iespējams.
- 6.3. Pēc Pakalpojuma ņēmēja pieprasījuma Uzņēmējs uzņemas sniegt attālinātu konsultāciju, ja Pakalpojuma ņēmējs ir nodrošinājis Uzņēmēju ar iespēju piekļūt Pakalpojuma ņēmēja Sistēmai un datiem, izmantojot aparatūru un programmatūru.
- 6.4. Uzņēmējs uzņemas reģistrēt visus Pakalpojuma ņēmēja pieprasījumus saistībā ar Sistēmu, kas veikti darba laikā. Pakalpojuma ņēmējs savos paziņojumos konkretizē un Uzņēmējs fiksē sekojošu informāciju: (i) Pakalpojumu un Sistēmas nosaukumus un adresi; (ii) Neveiksmes gadījumā konkretizē tās datumu un laiku; (iii) paziņojuma sniedzēja vārdu; (iv) kontaktālrūni. Tikai pēc iepriekš minētās informācijas saņemšanas pieprasījums tiek uzskatīts par reģistrētu un Uzņēmējs telefoniski un/vai caur e-pastu apstiprina paziņojuma saņemšanu. Atbildes Laiks tiek rēķināts, sākot ar šo brīdi.
- 6.5. Pakalpojuma ņēmējam paziņojumā ir jāapraksta vajadzība, cik vien precīzi tas iespējams (priekš Sistēmas funkcionalitātes maiņas, priekš konsultācijas vai apmācības). Pieprasījuma par Sistēmas kļūdu ir jāprecizē apstākļi, kuros neveiksme ir radusies. Pakalpojuma ņēmējs informē Uzņēmēju par to, vai Pakalpojuma ņēmējs vai kāda trešā persona ir mēģinājusi novērst neveiksmi pašrocīgi pirms zvana veikšanas.
- 6.6. Ja Pakalpojuma ņēmējs vēlas saņemt Uzņēmēja Pakalpojumus ātrākā laika periodā, nekā tas paredzēts Pielikumos par Pakalpojumiem, tas par katru gadījumu tiek atrunāts atsevišķi. Uzņēmējam nav pienākuma apstiprināt ziņojuma saņemšanu un nodrošināt Pakalpojumus ārpus darbalaika vai nakts stundu laikā.
- 6.7. Uzņēmējam ir tiesības novērst problēmas, veicot telefonisku vai citādu attālinātu konsultāciju. Gadījumos, kad ir iespējams traucējumus novērst telefoniski vai ar attālinātu konsultāciju, vai ielānojot vizīti pie Pakalpojuma ņēmēja, Uzņēmēja tehniķis dodas uz Pakalpojumu piegādes vietu, lai novērstu traucējumus. Šādos gadījumos Atbildes Laiks ir laiks starp Uzņēmēja atzinuma saņemšanu par darbības traucējumiem un ierašanos Pakalpojumu Piegādes Vietā.

## **7. Pakalpojumu pieņemšana un nodošana**

- 7.1. Pakalpojumu starpposma rezultātiem par Fiksētā Rezultāta Pasūtījumu jābūt akceptētiem ne vēlāk kā 3 (trīs) Darbadienu laikā pēc brīža, kad Uzņēmējs ir informējis Pakalpojuma ņēmēju, ka konkrēta daļa vai atsevišķs darbs ir pabeigts (ja Fiksētā Rezultāta Pasūtījums Pakalpojuma ņēmējam ir izdarīts un piegādāts pa posmiem). Pēc visa Fiksētā Rezultāta Pasūtījuma pabeigšanas vai Pakalpojumu pēdējā posma (ja vien Līguma Pielikumos

nav konkretizēts citādāk) pabeigšanas, Pakalpojuma ņēmējam tiek dots 5 (piecu) darbdienu periods vai cits laika periods, kas tiek precizēts Speciālajos Noteikumos, lai izmēģinātu Pakalpojumu rezultātus un lai novērtētu Pakalpojumu rezultātu atbilstību Speciālajām Prasībām, un izvērtētu to pieņemšanu.

- 7.2. Pakalpojuma ņēmējam ir tiesības atteikties pieņemt Pakalpojuma rezultātus tikai tad, ja pieņemšanas laikā tiek konstatēts, ka Pakalpojumu rezultāti ir bijuši pakļauti Kļūdām Uzņēmēja vainas dēļ, kas neatbilst Speciālajām Prasībām vai ir noteikts, ka vismaz viens no darbiem, par kuru panākta vienošanās saskaņā ar Pakalpojumu darbības jomu, nav veikts un tas ir rezultējies neveiksmē, kas padara Pakalpojumu rezultātus neizmantojamus to sākotnējam mērķim, un nav pagaidu alternatīvas, lai izlabota Lietotāja Kļūdu. Par šādām Kļūdām vienojas abas Puses, un Uzņēmējs tās novērš saprātīgā laikā. Kolīdz Kļūdas ir izlabotas, Pakalpojumu Rezultātu pieņemšanas-nodošanas procedūra tiek atkārtota, kā norādīts Vispārējo Noteikumu 7.1.punktā.
- 7.3. Citas Uzņēmēja radītās kļūdas un trūkumi, kuri attur Pakalpojumu izmantošanu tam paredzētajam mērķim, tiek atrisināti saprātīgā laikā. Kļūdas un defekti, kas nav attiecināmi uz Uzņēmēju, tiek novērsti ar Pakalpojuma ņēmēja līdzekļiem pēc Uzņēmēja standarta cenu likmēm par attiecīgajiem Pakalpojumiem, kas noteiktas Līguma Pielikumos.
- 7.4. Pakalpojuma ņēmējs pienācīgi informē Uzņēmēju par tā atteikumu pieņemt Pakalpojumu rezultātus ne vēlāk kā 3 (trīs) kalendāro dienas pēc noteikto Pakalpojumu rezultātu izmēģinājuma beigu posma, norādot iemeslus šādam atteikumam. Ja Pakalpojuma ņēmējs izvairās vai atsakās pieņemt Pakalpojumus, nesniedzot pamatotu atteikumu, Pakalpojumi tiek uzskatīti par Pakalpojuma ņēmējam pienācīgi piegādātiem.
- 7.5. Pakalpojuma ņēmējam nav tiesību izmantot Pakalpojumu rezultātus savām paša vajadzībām, kamēr Pakalpojumi nav pieņemti. Ja Pakalpojuma ņēmējs izmanto nepieņemtos Pakalpojuma rezultātus priekš biznesa vajadzībām, tiek uzskatīts, ka Pakalpojuma ņēmējs ir atzinis Pakalpojumus par pienācīgiem un tos pieņēmis.
- 7.6. Pēc Pakalpojumu rezultātu pārsūtīšanas Pakalpojuma ņēmējam nejausības risks par attiecīgo Pakalpojumu rezultātu bojājumiem vai bojā eju pāriet uz Pakalpojuma ņēmēju. Pakalpojuma ņēmējs pēc Pieņemšanas un Nodošanas akta parakstīšanas nav tiesīgs izvirzīt jebkādas pretenzijas attiecībā uz Pakalpojumu rezultātu kvalitāti.
- 7.7. Laika un Izmaksu Pasūtījuma gadījumā Pakalpojumi tiek uzskatīti par Pakalpojuma ņēmēja pieņemtiem, kad Pakalpojuma ņēmējs Uzņēmējam veic samaksu par Pakalpojumiem, pamatojoties uz Uzņēmēja iesniegto rēķinu. Brīdī, kad Pakalpojumi tiek pieņemti, Pakalpojuma ņēmējs ir tiesīgs izvirzīt jebkādas prasības par Pakalpojumu kvalitāti.

## **8. Pakalpojumu kvalitāte un garantija**

- 8.1. Par Pakalpojumu Rezultātiem, ja Pakalpojumi tiek sniegti pamatojoties uz Fiksētā Rezultāta Pasūtījumiem, Uzņēmējs nodrošina garantiju attiecīgo Pakalpojumu, kas konkretizēts Līguma Pielikumos, ilgumam un darbības jomai. Ja vien garantija nav citādi speciāli atrunāta Pielikumos, garantijas termiņš ir 2 (divu) mēnešu periods, kuru laikā Uzņēmējs novērš ar paša līdzekļiem jebkādas Kļūdas, kas atklātas pēc pieņemšanas vai, kas radušās pieņemšanas laikā. Kļūdas, defektus vai neveiksmes var labot gan Uzņēmējs, gan trešā puse, ko iecēlis un kam piekritis Uzņēmējs. Garantijas periods sākuma brīdis ir Pakalpojumu rezultātu piegāde Pakalpojuma ņēmējam, t.i. no Pakalpojumu izmēģinājuma perioda sākšanās brīža.
- 8.2. Garantijā neietilpst Kļūdu un/vai citu defektu novēršana, kas radušies: (i) Pakalpojuma ņēmēja Programmatūras un Aparatūras defektu dēļ; (ii) vispārējas nesaderības vai Pakalpojuma ņēmēja aparatūras-programmatūras nesaderības ar Programmatūru dēļ, par šādu nesaderību Uzņēmējs nebija zinājis (izņemot, kur Pakalpojumi nosaka, ka Uzņēmējs ir atbildīgs par Programmatūras pienācīgu sadarbību (saderību) ar Pakalpojuma ņēmēja citām datorprogrammām un Aparatūru); vai (iii) tieša Pakalpojuma ņēmēja prasību izpilde, kad Pakalpojuma ņēmējs ir saņēmis ieteikumu par trūkumu rašanās iespēju; vai (iv) kur šādi trūkumi ir Pakalpojuma ņēmēja vai tā darbinieku, vai trešo personu vainas vai nepārvaramas varas dēļ; (vi) izmaiņas Programmatūras videi, kuras veicis Pakalpojuma ņēmējs; vai (vii) jebkuri citi apstākļi ārpus Uzņēmēja kontroles, kuri nebija zināmi un, kurus Uzņēmējam nebija iespēja paredzēt un, par kuriem Pakalpojuma ņēmējs Uzņēmējam nepaziņoja.
- 8.3. Garantijas laikā Uzņēmējs apņemas izlabot Kļūdu saprātīgā laikā, periodu sākot ar paziņojuma datumu par Kļūdu esību, ja vien Puses nav skaidri piekritušas citādākam atbildes laikam.

## **9. Pušu apliecinājumi un garantijas**

- 9.1. Pakalpojuma ņēmējs apliecina un garantē, ka likumiski izmanto visu Uzņēmēja nodrošināto programmatūru un aparatūru.
- 9.2. Uzņēmējs apliecina un garantē, ka visa aparatūra, programmatūra un materiāli, kas tiek izmantoti priekš tehniskās apkopes un/vai Pakalpojuma ņēmēja iekārtu izstrādei saskaņā ar šī Līguma noteikumiem, ir Uzņēmēja līgumiski pārvaldīti un/vai lietoti.
- 9.3. Uzņēmējs garantē, ka personas, kas veic tehniskās apkopes darbus un/vai Pakalpojuma ņēmēja iekārtu izstrādi, ir atbilstoši kvalificēti un sertificēti, lai nodrošinātu šī Līguma Pakalpojumus.
- 9.4. Uzņēmējs garantē, ka pildīs līgumiskos pienākumus labā ticībā, un centīsies labot iekārtās notikušās kļūdas minimālā (saprātīgā) laikā. Iekārtu bojājumu gadījumā, iekārtu detaļas tiks aizvietotas tikai tad, ja tās nav iespējams salabot vai, ja labošanas darbu maksa pārsniedz jaunu detaļu iegādi.

## **10. Atbildība**

- 10.1. Ja Uzņēmējs ir vainīgs Fiksētā Rezultāta Pasūtījuma termiņa nokavēšanā, Uzņēmējam, pēc Pakalpojuma ņēmēja rakstiska pieprasījuma, ir jāmaksā Pakalpojuma ņēmējam līgumsods 0.02 (divas simtdaļu) procentu apmērā par katru nokavējuma dienu, tos aprēķinot no darba cenas par attiecīgo posmu, kas nav pabeigts laikā, bet ne vairāk kā 10% no konkrētā Pasūtījuma cenas.
- 10.2. Uzņēmējs apņemas Pakalpojuma ņēmējam atlīdzināt zaudējumus par tiešiem zaudējumiem, kas radušies no Līguma neizpildes vai neatbilstošas izpildes Uzņēmēja vainas dēļ, izņemot zaudējumus, kas radušies no datu vai datorprogrammu zuduma. Jebkurā gadījumā Uzņēmēja atbildība, kas izriet no šī Līguma, nedrīkst pārsniegt 20% no atlīdzības, ko tas ir saņēmis no Pakalpojuma ņēmēja par šiem Pakalpojumiem (posmiem), kas jau ir veikti pirms šādu zaudējumu rašanās brīža (maksimālais atbildības limits).
- 10.3. Ja Pakalpojuma ņēmējs nepilda ar šo Līgumu uzņemtās saistības noteiktajā laikā un tāpēc tiek atlikts Fiksētā Rezultāta Pasūtījuma datums vairāk nekā par vienu (1) mēnesi, Pakalpojuma ņēmējs pēc Uzņēmēja pieprasījuma maksā pēdējam Pasūtījuma Cenas būtisko daļu proporcionāli pasūtījuma daļai, kas līdz tam laikam ir izpildīta.
- 10.4. Puses apņemas atturēties no jebkādam darbībām, kas varētu nodarīt kaitējumu otrai Pusei, ieskaitot glabātās Konfidencialās Informācijas izmantošanu citiem mērķiem, kas nav saistīti ar to oficiālo funkciju, un atturēties no jebkāda veida komerciālas vai citas rīcības, kas saistīta ar otras puses Konfidencialās Informācijas izmantošanu bez otras puses rakstiskas piekrišanas.
- 10.5. Ja Pakalpojuma ņēmējs kavē Pakalpojumu samaksu, Pakalpojuma ņēmējam pēc Uzņēmēja pieprasījuma ir jāmaksā līgumsods 0.02 (divas simtdaļas) procenti no nesamaksātās summas par katru kavējuma dienu.
- 10.6. Parādu piedziņas izmaksas sedz parādnieks. Pusēm ir tiesības izmantot trešās puses, lai segtu savas parādsaistības, šos papildizdevumus sedz vainīgā Puse.

## **11. Par Līguma izpildi atbildīgo personu iecelšana**

- 11.1. Pakalpojuma ņēmējs un Uzņēmējs ieceļ atbildīgās personas par Līguma izpildi, kurām jābūt precizētām Līguma Speciālajos Noteikumos un/vai Pielikumos. Pušu norādītiem pārstāvjiem jābūt autorizētiem pieņemt lēmumus Pušu vārdā attiecībā uz šī Līguma īstenošanu, grozīšanu un/vai papildināšanu.
- 11.2. Ja Uzņēmējs vai Pakalpojuma ņēmējs nomaina savus pārstāvjus vai Pakalpojuma ņēmēja pārstāvji nav spējīgi veikt savus pienākumus, Uzņēmējs vai Pakalpojuma ņēmējs, atkarībā no konkrētā gadījuma, pienācīgā kārtā un nekavējoties, informē otru Pusi par pārstāvju nomainīšanu.

## **12. Nepārvarama vara**

- 12.1. Neviena no Pusēm nav atbildīga par savu saistību pilnīgu vai daļēju neizpildi, ja tiek pierādīts, ka neizpilde radusies tādu apstākļu dēļ, kas ir ārpus tās saprātīgas kontroles un tie bija paredzami Līguma noslēgšanas brīdī, un ka Puse nevarēja novērst šādu apstākļu vai to seku rašanos, veicot saprātīgas pūles (*Nepārvarama vara*).

## **13. Konfidencialitāte**

- 13.1. Puses apņemas neizplatīt un neizpaust Konfidencialo Informāciju. Puse, kas pārkāpusi šo pienākumu ir atbildīga par otras Puses zaudējumu kompensāciju, ko pirmā cietusi līgumpārkāpuma dēļ, un kas katra Konfidencialās Informācijas izpaušanas gadījumā veido vismaz EUR 10 000 (desmit tūkstoši) apmēru (minimālie zaudējumi). Par šī konfidencialitātes pienākuma pārkāpumu neuzskata šādas informācijas izpaušanu valsts iestādēm, ja to pieprasa tiesību akti, izpaušana Pušu juridiskajiem pārstāvjiem vai revidentiem, kuriem *ex officio* ir saistoši konfidencialitātes pienākumi.

## **14. Intelektuālais īpašums**

- 14.1. Ja Līguma izpildes laikā tiek radīti autortiesību objekti (Pakalpojumu rezultāts), Uzņēmējs sniedz Pakalpojuma ņēmējam neekskluzīvu, beztermiņa licenci izmantot Uzņēmēja radītos rezultātus Pakalpojumu sniegšanas laikā neierobežotā teritorijā, kas ir intelektuālā īpašuma objekti (datorprogrammas vai to sastāvdaļas utt.), ja tādi ir un to turpmākās izmaiņas, ciktāl tas ir nepieciešams, lai Pakalpojuma ņēmējs varētu likumīgi izmantot tam nodoto Pakalpojumu rezultātus.
- 14.2. Pakalpojuma ņēmējs nav tiesīgs pārdot, izdot, pārsūtīt vai kā citādi padarīt pieejamu vai sniegt trešajām pusēm pieeju Uzņēmēja datoriem, izmantot Uzņēmēja datorprogrammas jaunu programmu izstrādei vai izplatīšanai vai, pašrocīgi vai izmantojot trešās puses, veikt jebkādas izmaiņas vai modifikācijas Uzņēmēja datorprogrammām.

## **15. Personīgie dati**

- 15.1. Visi personīgie dati, ko Pakalpojuma ņēmējs ir saņēmis no Uzņēmēja tiek izmantoti tikai un vienīgi šī Līguma saistību izpildei, t.i. lai nodrošinātu pienācīgu Pakalpojumu nodrošināšanu Pakalpojuma ņēmējam. Visi personīgie dati, ko Uzņēmējs ir saņēmis no Pakalpojuma ņēmēja, tiek apstrādāti, ievērojot Uzņēmēja izstrādāto Datu Apstrādes Politiku, kas ir pieejama: [www.strongpoint.com/lv](http://www.strongpoint.com/lv).
- 15.2. Uzņēmējam ir tiesības, nesāņemot Pakalpojuma ņēmēja iepriekšēju piekrišanu, bet informējot Pakalpojuma ņēmēju, pārsūtīt Pakalpojuma ņēmēja personīgos datus un citu informāciju, kas saistīta ar šo Līgumu, apdrošināšanas kompānijai priekš apdrošināšanas gadījumu administrēšanas/apdrošināšanas saistībām un trešajām pusēm, kas veic parādu atgūšanas pakalpojumus.

15.3. Ja šajā Līgumā noteikto Pakalpojumu sniegšanas laikā Uzņēmējs saņem, glabā, izmanto vai kā citādi apstrādā Pakalpojuma ņēmēja vārdā, labā vai pēc pēdējā lūguma personīgos datus, *inter alia*, Puses noslēdz atsevišķu Līgumu par personīgo datu apstrādi.

#### **16. Līguma spēkā esība un izbeigšanās**

16.1. Puses vienojas, ka Speciālie Noteikumi un Pielikumi, kopā ar Vispārējiem Noteikumiem un Nosacījumiem veido Pusēm saistošu Līgumu. Līgums ir spēkā līdz termiņam, kas noteikts Speciālo Noteikumu 4.1.punktā, ja vien atsevišķi nav noteikts cits termiņš.

16.2. Puses ir tiesīgas vienpusēji izbeigt Līgumu, izsniedzot Pakalpojuma ņēmējam rakstisku brīdinājumu (pa pastu vai e-dokumenta formātā) 5 (piecas) darba dienu iepriekš, ja otra Puse nepilda ar Līgumu uzņemtas saistības un nenovērš pārkāpumu 30 kalendāro dienu laikā no Uzņēmēja rakstiskas pretenzijas (caur e-pastu) nosūtīšanas.

16.3. Līgums papildus var tikt izbeigts šādos gadījumos:

16.3.1. saskaņā ar Pušu noslēgto vienošanos, kurā Pusēm ir jāvienojas par Pakalpojumu vai par to daļu samaksu un par citām niansēm, kas saistītas ar Līguma termiņu, ieskaitot termiņa līgumiskās sekas;

16.3.2. saskaņā ar Puses nosūtīto rakstveida brīdinājumu par Līguma izbeigšanu otrai Pusei, kas tiek nosūtīts vismaz 60 kalendārās dienas iepriekš (pa pastu vai e-dokumenta formātā);

16.3.4. saskaņā ar Puses nosūtīto rakstveida brīdinājumu, ja otrai Pusei ir ierosināta maksātnespējas lieta vai uzsākta likvidācijas procedūra, kas tiek nosūtīts vismaz 5 (piecas) darba dienas iepriekš (pa pastu vai e-dokumenta formātā);

16.3.5. Ja Pakalpojuma ņēmējs zaudē Licenci, pārkāpj Licences izmantošanas noteikumus vai citus šī Līguma noteikumus, Uzņēmējam ir tiesības nekavējoties atkāpties no Līguma, rakstveidā brīdinot par to Pakalpojuma ņēmēju (pa pastu vai e-dokumenta formātā).

16.4. Pēc Līguma termiņa beigām Pakalpojuma ņēmējam ir jāmaksā Uzņēmējam par Pakalpojumiem, kas jau tika sniegti pirms Līguma beigu datuma, ieskaitot Pakalpojumus, kas regulēti Laika un Izmaksu Pasūtījumos un/vai maksāt proporcionālu daļu Pakalpojumu cenas, kas sniegti saskaņā ar Fiksētā Rezultāta Pasūtījumu.

16.5. Ja Līgums tiek izbeigts otras Puses vainas dēļ, pēdējā ir atbildīga par cietušās Puses tiešo zaudējumu atlīdzināšanu, kuri radušies Līguma izbeigšanās dēļ.

#### **17. Paziņojumi un citi nosacījumi**

17.1. Visa saziņa saistībā ar šo Līgumu, ieskaitot paziņojumus un rēķinus, Pakalpojuma ņēmējam tiek nosūtīti tikai elektroniskā veidā, t.i. uz vienu vai vairākām e-pasta adresēm, kas minētas Speciālo Noteikumu 2.2.6. un 5.2.punktos vai būtiskajos Pielikumos, ja Līgumā nav atrunāts savādāk.

17.2. Puses noslēdz Līgumu, parakstot Speciālos Noteikumus un Pielikumus. Jebkuri Līguma grozījumi un papildinājumi ir spēkā tikai tad, ja tiek veikti rakstiski (arī e-pasta veidā) un, ko parakstījušas abas Puses. Paraksts, kas veikts, izmantojot elektronisko parakstu vai, izmantojot e-pastu, apmainoties ar parakstītām ieskanētām dokumentu kopijām, tiek uzskatīts par pienācīgi veiktu parakstu. Visi šī Līguma Pielikumi veido neatņemamu Līguma daļu.

17.3. Ja Pakalpojuma ņēmējs nesamaksā Uzņēmējam par saņemtajiem Pakalpojumiem Līgumā noteiktajā laikā, Uzņēmējam ir tiesības (i) pēc savas izvēles atsavināt Pakalpojuma ņēmēja parādu kā aktīvu, tostarp šāda parāda (regresa tiesību) kā atlīdzības cesija trešajām personām; (ii) pēc savas izvēles pārdot vai citādi nodot Pakalpojuma ņēmēja parādu trešajām pusēm parādu nolīdzināšanai.

17.4. Līgumam saistoši ir Latvijas Republikas tiesību akti. Visi strīdi, kas izriet no šī Līguma, ir risināmi Latvijas Republikas tiesās pēc atbildētāja juridiskās adreses.