

Vienošanās par programmatūras Namejs® uzturēšanu

Rīgā,

20__gada __._____

Akciju sabiedrība „RIX Technologies”, reģistrācijas Nr.40003548427, juridiskā adrese – Elizabetes iela 15 – 4, Rīga, LV 1010, kuras vārdā rīkojas _____, turpmāk – Licenciārs, no vienas puses un _____, kura vārdā rīkojas _____, turpmāk – Licenciāts, abi kopā – Puses, noslēdz šo Vienošanos un vienojas par sekojošo:

1. Vienošanās priekšmets un līgumcena

- 1.1. 1.1. Ievērojot to, ka starp Pusēm ir noslēgts DVS Namejs® _____ Licences līgums Nr. NAM.____.SERV.____, šī Vienošanās tiek slēgta saskaņā ar Elektronisko iepirkumu sistēmā (EIS) noslēgto darījumu Nr. _____.
- 1.2. Šī Vienošanās tiek slēgta par Licenciāta lietojumā esošās programmatūras _____ uzturēšanu un ir uzskatāma par Licences līguma Nr.____ pielikumu Nr.2.X.
- 1.3. Vienošanās stājas spēkā ar _____ un ir spēkā līdz _____ (uzturēšanas periods). Vienošanās attiecas uz visām lietotāju piekļuves licencēm, integrācijām un papildu moduļu licencēm, kuriem nav piemērojama atsevišķa uzturēšana.
- 1.4. Līgumcena sastāda _____ EUR gadā, pieskaitot pievienotās vērtības nodokli 21%, kas sastāda _____ EUR, viss kopā – Uzturēšanas maksa.

2. Uzturēšanas pakalpojumu apjoms

- 2.1. Uzturēšanas pakalpojums ietver:
 - 2.1.1. Programmatūras koda uzturēšanu aktuālajai un/vai vienu pakāpi zemākai Programmatūras versijai,
 - 2.1.2. Programmatūras defektu pieteikumu pieņemšanu, Licenciāta informēšanu par defektu analīzes rezultātiem, risināšanas gaitu un versiju piegādes laiku.
 - 2.1.3. Jaunāko Programmatūras versiju piegādi.
 - 2.1.4. Programmatūras sadarbības nodrošināšanu ar aktuālajā funkcionalitātes aprakstā norādīto operētājsistēmu, pārlūkprogrammu un trešo personu programmatūras aktuālajām versijām (izņemot web bāzēto Microsoft Office 365), izlaižot jaunu Programmatūras laidieni vai versiju;
 - 2.1.5. Namejs®ENTERPRISE uzturēšana papildus ietver bezmaksas neklātienes (telefonisku vai e-pasta) konsultāciju sniegšanu (neizmantotās stundas netiek pārnestas uz nākamo mēnesi):
 - 2.1.5.1. 4 (četrus) stundu apmērā mēnesī, ja iegādāts uzturēšanas pakalpojums lietotāju skaitam, kurš pārsniedz 500 klienta piekļuves licences,
 - 2.1.5.2. 8 (astoņus) stundu apmērā mēnesī, ja iegādāts uzturēšanas pakalpojums lietotāju skaitam, kurš pārsniedz 1000 klienta piekļuves licences.
 - 2.1.6. Namejs®CITY Premium uzturēšanas programma papildus ietver bezmaksas neklātienes (telefonisku vai e-pasta) konsultāciju sniegšanu (neizmantotās stundas netiek pārnestas uz nākamo mēnesi) 4 (četrus) stundu apmērā mēnesī.
- 2.2. Uzturēšanas pakalpojums neietver papildus pakalpojumus, kuri pasūtāmi atsevišķi:
 - 2.2.1. Izmaiņu pieprasījumu realizāciju;

- 2.2.2. Konsultāciju sniegšanu, izņemot punktus 2.1.5. un 2.1.6. norādītos gadījumus;
 - 2.2.3. Tehniskās infrastruktūras uzturēšanu un administrēšanu;
 - 2.2.4. Trešo personu maksas servisu nodrošināšanu, ja šādi servisi iekļauti Licenciāta Programmatūrā vai mainīti šādu servisu izmantošanas nosacījumi.
- 2.3. Uzturēšanas ietvaros pakalpojumi tiek sniegti saskaņā ar Licences līguma Nr. NAM.CITY.SERV.099 pielikumu 4.1. "Personas datu apstrādes kartība".

3. Dokumentā minēto terminu un saīsinājumu skaidrojums

Termins	Skaidrojums
Programmatūra	Dokumentu vadības sistēmas NAMEJS® licencē norādītais Programmatūras veids
Ziņojums	Licenciāta sagatavota informācija par defektu, konsultācijas pieprasījumu vai izmaiņām Programmatūrā
Pieteikums	Uz Licenciāta ziņojuma pamata Ziņojumu reģistrā reģistrēts pieteikums, kuram tiek veikta apstrāde saskaņā ar tā tipu
Darba diena, darba laiks	Latvijas Republikas likumdošanā noteiktās darba dienas laikā no plkst. 9:00 līdz plkst.17:00 vai no plkst. 9:00 līdz plkst. 16:00 pirmssvētku dienās.
Darba stunda	Viena stunda darba laikā.
Sistēmas apraksts	Lietotāja rokasgrāmata, Administratora rokasgrāmata vai citi materiāli
LAC	Piegādātāja Lietotāju atbalsta dienests
Licenciāta kontaktpersona	Nozīmēta kontaktpersona, kura ir atbildīga par komunikāciju ar Licenciāru un darbu izpildes organizēšanu Licenciāta organizācijā
Testa vide	Programmatūras instance, kuru Licenciāts ir tiesīgs izveidot.
Produkcijas vide	Vide, kurā Licenciāts darbina Programmatūru
OS	Operētājsistēma
IIS	Interneta informācijas pakalpojumi (Internet Information Services)
Konsultācija	Konsultāciju sniegšana Programmatūras darbības un lietošanas jautājumos
Programmatūras versijas numurs	Versijas numuru nosaka pirmie divi cipari versijas numerācijā, trešais nosaka versijas laidiena numuru

4. Ziņojumu klasifikācija

4.1. Licenciāta ziņojumi tiek klasificēti pēc šādiem tiem:

Ziņojuma tips	Skaidrojums
Konsultāciju pieprasījums	Licenciāta kontaktpersonas pieprasījums sniegt skaidrojumus par sistēmas darbību, tās funkcionalitāti vai tehnisko apkalpošanu vai citi, šeit neminēti darbi
Izmaiņu pieprasījums	Licenciāta kontaktpersonas ziņojums par nepieciešamajām izmaiņām Programmatūrā, kas maina vai paplašina tās funkcionalitāti
Problēmas ziņojums	Licenciāta kontaktpersonas ziņojums par defektu Programmatūrā vai dokumentācijā: neatbilstību vai pretrunām sistēmas aprakstam

4.2. Sistēmas defekti tiek klasificēti sešās grupās, atbilstoši šādai smaguma klasifikācijai saskaņā ar standartu IEEE J-STD-016-1995:

Problēmas smagums	Apraksts	Prioritāte
Fatāla	defekts, kurš rada draudus visas Programmatūras darbībai, vai datu drošībai, integritātei, vai arī izsauc neatgriezeniskus procesus – kas var radīt jebkādas informācijas, ieguldītā darba, laika vai materiālu zaudējumus (avārija)	1
Kritiska	defekts, kas rada nopietnus funkcionālus traucējumus, kuri neļauj izpildīt kādu darbību, bet tehniski netraucē pārejās Programmatūras funkcionalitāti (neapejama kļūda)	2
Nopietna	defekts, kas rada nelielus funkcionālus traucējumus, bet ir viegli apejams vai arī kas parādās tikai reti, īpašos netipiskos un nestandarta gadījumos (apejama kļūda)	3
Traucējoša	defekts, kas rada neērtības, papildus darbības, bet joprojām ļauj izpildīt darbu, piemēram neparedzēti brīdinājumi, aktivitātes, nepareizs izvietoējums, lietojamības problēma	4
Neliela	nenozīmīgs defekts, nepilnība, kas netraucē, bet būtu labi, ja novērstu piemēram: vizuālas vai tekstuālas nepilnības, noformējums	4

5. Pakalpojumu pieejamības nodrošināšana

5.1. Uzturēšanas pakalpojuma koordinēšanai Licenciāts nozīmē sekojošas kontaktpersonas:

5.1.1. Amats, vārds, uzvārds, tālr, e-pasts

5.2. Licenciāta kontaktpersonas ir tiesīgas pieteikt defektus un konsultāciju pieprasījumus un sniegt informāciju par pieteikumu atrisināšanu.

5.3. Licenciāta kontaktpersona iesniedz informāciju Licenciāram par ziņojumu, kādā no šādiem veidiem:

5.3.1. Elektroniski, nosūtot pa e-pastu uz adresi: Namejssupport@rixtech.lv.

5.3.2. Pieteikumu reģistrā: <https://jira.rixtech.lv/>

5.3.3. Izmantojot tālruni: 67142999 (pēc ziņojuma pieteikšanas Licenciāta kontaktpersona atsūta e-pastu, kurā detalizē ziņojuma informāciju. Ja pieteicējs 2 (divu) darba dienu laikā nesazinās ar LAC, tad pieteikums tiek slēgts kā „Atcelts”).

5.3.4. Izmantojot faksu: 67142991 (šādā gadījumā jānosūta arī informatīvs e-pasts vai jāzvans pa tālruni 67142999).

5.4. Pieteikumi noformējami, precīzi norādot šādu informāciju:

5.4.1. Problēmas pieteikuma autoru un kontaktpersonu (t.sk. tālruņa nr.).

5.4.2. Sākotnējo problēmas pieteikuma smagumu.

5.4.3. Programmatūras versijas un laidiena numuru.

5.4.4. Pilnu informāciju par novēroto problēmu, tai skaitā – datus, ar kādiem problēma ir atkārtojama (problemātiskos datus), funkciju jeb sistēmas darbību, papildinātu ar lietojuma scenāriju, kādā problēma ir atkārtojama, laiku, kad problēma tika novērota.

- 5.5. Ja pieteikuma tips bez papildu izpētes nav skaidrs, tad Licenciārs sākotnēji pieteikto ziņojumu reģistrē kā konsultāciju pieprasījumu.
- 5.6. Licenciārs veic pieteikuma tipa un smaguma pārbaudi un, ja nepieciešams, pieteikuma tips un smagums tiek precizēts.
- 5.7. Licenciārs apstrādā pieteikumus, kas attiecas uz divām pēdējām (aktuālā un vienu zemāka) Programmatūras versijām. Pieteikumi par vecākām Programmatūras versijām netiek apstrādāti.
- 5.8. Licenciārs ir atbildīgs par ziņojuma reģistrāciju un tā apstrādes informācijas uzturēšanu.

6. Reakcijas laiks uz saņemtu ziņojumu

- 6.1. Ja ziņojums tiek pieteikts ārpus darba laika, par ziņojuma saņemšanas laiku tiek uzskatīts nākamās darba dienas sākums.
- 6.2. Ar reakcijas laiku tiek saprasta Licenciāta kontaktpersonas informēšana par saņemtu ziņojumu un tā apstrādes uzsākšanu. Reakcijas laikā pieteikums jāreģistrē, jāklasificē un jāinformē par to Licenciāts. Licenciārs reaģē uz Licenciāta ziņojumu darba dienās darba laikā. Ja ziņojums tiek iesniegts pēc darba laika beigām, reakcijas darba stundas tiek aprēķinātas no nākamās darba dienas darba laika sākuma.
- 6.3. Licenciārs nodrošina šādus reakcijas laikus:
 - 6.3.1. 4 darba stundas uz 1. un 2. prioritātes problēmu ziņojumiem.
 - 6.3.2. 8 darba stundas uz 3. un 4. prioritātes problēmu ziņojumiem.
 - 6.3.3. 16 darba stundas konsultāciju pieprasījumiem.

7. Pieteikumu risināšana

- 7.1. Defekta gadījumā tas tiek novērsts, Licenciāram veicot jaunas programmatūras vai dokumentācijas versijas vai kļūdu labojuma piegādi.
- 7.2. Piegāde tiek veikta ar Programmatūras laidien, laidiena uzstādīšanas pakotni novietojot uz Licenciāra FTP servera, par jauna Programmatūras laidiena pieejamību elektroniskā veidā informējot Licenciāta nozīmēto kontaktpersonu.
- 7.3. Licenciāts 5 (piecu) darba dienu laikā nodrošina Programmatūras piegāžu uzstādīšanu Licenciāta testa un produkcijas vidēs. Ja Licences ietvaros ir noslēgta vienošanās par attālinātas administrēšanas pakalpojumu, tad Programmatūras uzstādīšanu Licenciāta testa un produkcijas vidēs atbilstoši nodrošina Licenciārs.
- 7.4. Ja Licenciāts 5 (piecu) darba dienu laikā nepiesaka pamatotu pretenziju, tad defekts tiek uzskatīts par atrisinātu un pieteikums tiek slēgts.
- 7.5. Licenciāts var atsaukt problēmu ziņojumu kā neaktuālu.
- 7.6. Licenciārs problēmu ziņojumu var pamatoti noraidīt (vai pārklasificēt).
- 7.7. 4. prioritātes problēmu ziņojumu tiek realizēti pusēm atsevišķi vienojoties.
- 7.8. 1.–3.prioritātes problēmu ziņojumu gadījumā, ar risinājumu tiek saprasta palīdzības sniegšana, kuras rezultātā tiek rasts pagaidu risinājums vai arī problēma tiek pilnībā atrisināta. Pēc pagaidu risinājuma sniegšanas, tiek lemts par tā statusu, ja nepieciešams, pieteikums tiek vēlreiz klasificēts, taču problēmas ziņojums netiek atkārtoti sniegts.

8. Sistēmas laidienu piegādes procedūra

- 8.1. Licenciātam jānodrošina produkcijas vidē aktuālā vai vienu versiju zemāka Programmatūras versija.
- 8.2. Sistēmas laidienu piegādes ir iedalāmas plānotajās un neplānotajās (pieļaujamas 1.prioritātes problēmu gadījumā).
- 8.3. Visas plānotās piegādes ir uzstādāmas secīgi. Vienlaicīgi pieļaujams uzstādīt arī vairākas piegādes. Testa un produkcijas vidēm netiek paredzētas atsevišķas piegādes (atskaitot konfigurācijas failus, ja tādi nepieciešami).

- 8.4. Ja Licenciāts veido testa vidi, tad testa vides sistēmas saturam jābūt tādām pašām vai jaunākam kā produkcijas videi visās komponentēs, izņemot standarta programmatūras konfigurāciju, kurai abās vidēs ir jābūt identiskai.
- 8.5. Neplānotās piegādes tiek numurētas īpaši un ir uzstādāmas tikai pa vienai, turklāt secīgi. Šādām piegādēm ir pieļaujama ierobežota testēšana, ja testam nepieciešamais laiks ir lielāks, nekā objektīvi var tikt atvēlēts Programmatūras problēmas novēršanai.
- 8.6. Licenciātam ir rekomendējams veikt Programmatūras jaunā laidiena testēšanu savā testa vidē, it īpaši gadījumos, ja Programmatūra integrēta ar citu programmatūru.

9. Pakalpojuma izbeigšana, grozīšana un atjaunošana.

- 9.1. Uzturēšanas pakalpojums ir nepārtraukts un tas tiek skaitīts no iepriekšējā uzturēšanas perioda beigām.
- 9.2. Programmatūras uzturēšana tiek izbeigta bezstrīdus kārtībā, neatlīdzinot Licenciāta izdevumus vai neizmantoto uzturēšanas maksu, ja:
 - 9.2.1. Licence zaudējusi spēku;
 - 9.2.2. Nav veikta uzturēšanas pakalpojumu apmaksa;
 - 9.2.3. Licence izbeigta Licences noteikumu pārkāpuma dēļ.
- 9.3. Programmatūras uzturēšana var tikt izbeigta pusēm vienojoties.
- 9.4. Uzturēšanas kārtībā var tikt veikti sekojoši grozījumi:
 - 9.4.1. Gadījumā, ja Licenciāts kārtības darbības laikā mainījis Licencēto Programmatūru no Namejs®CITY uz Namejs®ENTERPRISE un saņēmis Namejs®ENTERPRISE Licenci, šī kārtība tiek pārjaunota ar brīdi, kad stājas spēkā Namejs®ENTERPRISE Licence. Šādā gadījumā Namejs®ENTERPRISE uzturēšanas līgumcenai tiek piemērota atlaide, kura tiek aprēķināta kā 1/12 (viena divpadsmitā daļa) no uzturēšanas maksas par katru pilnu mēnesi no Namejs®ENTERPRISE Licences spēka stāšanās dienas līdz uzturēšanas perioda beigām.
 - 9.4.2. Gadījumā, ja Licenciāts darbības laikā ir palielinājis lietotāju piekļuves licenču skaitu, šī kārtība tiek attiecināta arī uz papildus licencēm. Papildus licenču uzturēšanas maksa aprēķināma kā 1/12 (viena divpadsmitā daļa) no starpības starp faktiskajam lietotāju piekļuves licenču skaitam atbilstošo uzturēšanas maksu un šajā kārtībā noteikto uzturamo lietotāju piekļuves licenču skaitam atbilstošo uzturēšanas maksu, reizinot ar pilnu mēnešu skaitu līdz uzturēšanas perioda beigām. Šis noteikums netiek pielietots spēkā, ja laiks līdz uzturēšanas perioda beigām ir mazāks par vienu mēnesi.

10. Citi jautājumi.

- 10.1. Visi strīdi, kuri var rasties uzturēšanas pakalpojuma sniegšanas sakarā, izskatāmi Latvijas Republikās tiesā, saskaņā ar Latvijas Republikas likumdošanu.

Licenciāts

Licenciārs
