

## LĪGUMS Nr. VE-2016-\_\_\_\_\_

### Par resursu vadības sistēmas Horizon abonēšanu

Rīga

2016.gada\_\_\_\_.\_\_\_\_\_

**Liepājas pilsētas Dome** (vienotais reģistrācijas Nr.90000063185), tālāk tekstā – **Abonents**, kuru uz likuma “Par pašvaldībām”, Liepājas pilsētas Domes 2009.gada 5.novembra saistošajiem noteikumiem Nr.27 “Liepājas pilsētas pašvaldības nolikums” un 2015.gada 6.novembra rīkojuma Nr.534 “Par aizvietošanu” pamata pārstāv izpilddirektora p.i. Ronalds Fricbergs,

un

**Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Visma Enterprise”** (vienotais reģistrācijas Nr.40003734170), tālāk tekstā – **Visma**, kuru uz pilnvaras pamata pārstāv Pakalpojuma piegādes direktore Dace Freimane,

turpmāk katra atsevišķi sauktas – **Puse**,

turpmāk kopīgi sauktas – **Puses**, bez viltus, maldības vai spaidiem, izsakot savu labo gribu un vēlēšanos pildīt ar šo Līgumu uzņemtās saistības,

VIENOJAS PAR SEKOJOŠA SATURA LĪGUMU.

#### Līgumā izmantotie termini:

- A) **Programma** – Resursu vadības sistēma „Horizon”.
- B) **Licence** – Visma izsniegts dokuments Abonentam, kas nosaka Programmas lietošanas nosacījumus un apliecina Programmas legalitāti.
- C) **Abonēšanas pakalpojums** – iespēja Abonentam, veicot regulāras abonēšanas maksas, lietot Programmu noteiktu Abonēšanas periodu.
- D) **Abonēšanas periods** – apmaksājamais periods – viens ceturksnis.
- E) **Apmaksas diena** – diena, kad nauda ir ieskaitīta Visma norēķinu kontā.
- F) **Autorizācijas kods** – kods, ko Visma ģenerē un izsniedz Abonentam, lai nodrošinātu pieeju Programmai.
- G) **Specifikācija** – Pušu starpā saskaņotā Programmas komplektācija, kādā Abonents to lieto, un abonēšanas maksas apmērs. Specifikācija ir pievienota šī Līguma pielikumā Nr.1.

#### 1. Līguma priekšmets

- 1.1. Visma apņemas Abonentam nodot, un Abonents apņemas pieņemt lietošanā Programmu atbilstoši Specifikācijā norādītajam.
- 1.2. Parakstot šo Līgumu, Visma apliecina, ka tam ir visas nepieciešamās tiesības un pilnvaras, lai sniegtu Abonēšanas pakalpojumu.

#### 2. Papildu pakalpojumu saturs

- 2.1. Abonēšanas ietvaros Abonenta lietotajai Programmai tiek nodrošināts Programmas atbalsts, kas ietver:
  - 2.1.1. izmaiņu veikšanu Programmas izpildāmajā kodā, nodrošinot Programmas standarta funkcionalitātes izmaiņas atbilstoši LR normatīvo aktu prasībām, ja tās attiecas uz kādu Programmas sastāvdaļas darbu un nav jaunas funkcionalitātes izstrāde. Ja izmaiņas Latvijas Republikas normatīvajos aktos izsludinātas vismaz 3 (trīs) mēnešus pirms to stāšanās spēkā,

Visma nodrošina Programmas funkcionalitātes izmaiņas līdz ar to spēkā stāšanās brīdi; ja izmaiņas izsludinātas vēlāk, Visma tās iestrādā Programmas funkcionalitātē 3 (trīs) mēnešu laikā no izmaiņu izsludināšanas brīža;

- 2.1.2. iespēju Abonentam saņemt un lietot jaunākās Programmas versijas;
  - 2.1.3. Abonenta informēšanu par jaunākām Programmas versijām, izvietojot šo informāciju mājaslapā (<http://www.horizon.lv>) un/vai nosūtot informāciju uz e-pastu, ja Abonents ir reģistrējis savu e-pasta adresi jaunumu saņemšanai mājaslapā;
  - 2.1.4. piekļuvi mājaslapā (<http://www.horizon.lv>) izvietotajai Klientu zonai, kurā tiek publicēta vēsturiskā un aktuālā informācija par Programmas versijām, kā arī apraksti par Programmas un jauninājumu instalēšanu;
  - 2.1.5. atklāto Programmas kļūdu, kuras pieteiktas atbilstoši šī Līguma 2.1.6. punkta nosacījumiem, risināšanu. Novērstās kļūdas tiek iekļautas jaunākajās Programmas versijās.
  - 2.1.6. Abonenta darbinieki, kuriem ir piešķirta pieeja klientu atbalsta sistēmai (pielikums Nr.3), Programmas kļūdas piesaka klientu atbalsta sistēmā (<https://jira.visma.lv>) (turpmāk – JIRA), saskaņā ar JIRA instrukciju, kas pieejama mājaslapā (<http://www.horizon.lv>). Pieteiktās kļūdas tiek klasificētas atbilstoši pielikumā Nr.2 noteiktajai kļūdu kategorijai.
- 2.2. Visma pēc Abonenta pieprasījuma saskaņā ar pielikumu Nr.4 un par papildus samaksu sniedz sekojošas konsultācijas (turpmāk – Konsultācijas):
    - 2.2.1. Visma speciālistu maksas konsultācijas saistībā ar Programmu, kas tiek sniegtas izbraucot pie Abonenta (turpmāk – Klātienes konsultācijas);
    - 2.2.2. Visma speciālistu maksas konsultācijas saistībā ar Programmu, kas tiek sniegtas telefoniski, JIRA vai Visma attālināti pieslēdzoties Abonenta lietotajai Programmai (turpmāk – Attālinātās konsultācijas).
  - 2.3. Visma nodrošina JIRA reģistrēto konsultāciju pieteikumu risināšanas nepārtrauktību, nosakot pieteikuma atbildīgā konsultanta prombūtnes laikā tā aizvietotāju, ja prombūtne ir ilgāka par 2 (divām) dienām.

### **3. Abonēšanas pakalpojuma aktivizēšana, pagarināšana, pārtraukšana, atjaunošana, atteikšanās, izmaiņas Programmas komplektācijā**

- 3.1. Abonēšanas pakalpojuma pirmreizējā aktivizēšana:
  - 3.1.1. Kopā ar rēķinu, kas izrakstīts par pirmo Abonēšanas periodu, Visma ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā elektroniski nosūta Abonentam Licenci ar Autorizācijas kodu Abonēšanas pakalpojuma aktivizēšanai. Šajā punktā minētā elektroniskā paziņojuma nosūtīšana uz Līguma 10.2.2.punktā noteikto e-pasta adresi, ir uzskatāma par Abonēšanas pakalpojuma pirmreizējās aktivizēšanas brīdi.
  - 3.1.2. No Līguma 3.1.1 punktā minētā elektroniskā paziņojuma saņemšanas dienas Abonents ir tiesīgs patstāvīgi vai, izmantojot ārējo pakalpojumu sniedzēja pakalpojumus, veikt Programmas instalāciju un uzsākt Programmas lietošanu.
- 3.2. Abonēšanas pakalpojuma pagarināšana:
  - 3.2.1. Ne vēlāk kā 15 dienas pirms Abonēšanas perioda beigām Visma izraksta un nosūta Abonentam rēķinu par nākamo Abonēšanas periodu.
  - 3.2.2. Pēc Līguma 3.2.1. punktā minētā rēķina apmaksas, Abonents ir tiesīgs turpināt lietot Programmu nākamajā Abonēšanas periodā.
- 3.3. Atteikšanās no Abonēšanas pakalpojuma, Abonēšanas pakalpojuma pārtraukšana un atjaunošana:
  - 3.3.1. Abonentam ir tiesības atteikties no Abonēšanas pakalpojuma saņemšanas, par to paziņojot rakstiski Visma ne mazāk kā 30 (trīsdesmit) dienas pirms kārtējā Abonēšanas perioda sākuma.
  - 3.3.2. Visma ir tiesības nekavējoties pārtraukt Abonēšanas pakalpojuma sniegšanu, ja Abonents saskaņā ar Līguma nosacījumiem laikā nav apmaksājis Visma izrakstīto rēķinu par Abonēšanas pakalpojumu attiecīgajā Abonēšanas periodā.

3.3.3. Abonentam atsakoties no Abonēšanas pakalpojuma, vai Visma pārtraucot sniegt Abonēšanas pakalpojumu šajā Līgumā noteiktajā kārtībā, Abonentam nav tiesību saņemt Līguma 2.1.punktā minētos pakalpojumus, un Abonents ir tiesīgs lietot Programmu atbilstoši Licences nosacījumiem – tikai lasīšanas (read-only) režīmā.

3.3.4. Lai atjaunotu pārtrauktu Abonēšanas pakalpojumu, Abonentam jāpieprasa jauns rēķins par kārtējo Abonēšanas periodu. Abonēšanas pakalpojums tiks atjaunots ar rēķina nosūtīšanas dienu.

3.4. Programmas komplektācijas izmaiņas:

3.4.1. Visā Abonēšanas perioda laikā Abonents ir tiesīgs pieprasīt izmaiņas Programmas komplektācijā, par to paziņojot Visma. Visma sagatavo izmaiņas Specifikācijā, ko Puses abpusēji paraksta.

3.4.2. Jebkuras izmaiņas Programmas komplektācijā stāsies spēkā pēc Specifikācijas abpusējas parakstīšanas dienas, sākot ar nākamo Abonēšanas periodu. Visma līdz nākamā Abonēšanas perioda sākumam, kas seko Specifikācijas abpusējas parakstīšanas dienai, nosūta Abonentam elektronisku paziņojumu par Programmas komplektācijas izmaiņu aktivizēšanas faktu un Autorizācijas kodu.

#### **4. Abonenta saistības un atbildība**

4.1. Abonents ir iepazinies, piekrīt un atzīst par sev saistošiem Programmas Licencē atrunātos nosacījumus ar Programmas pirmreizējās aktivizēšanas brīdi.

4.2. Abonents Līguma ietvaros apņemas veikt un nodrošina savlaicīgu un regulāru abonēšanas maksas apmaksu, saskaņā ar Visma izrakstītajiem un piestādītajiem rēķiniem.

4.3. Šī Līguma noslēgšana neierobežo Abonenta tiesības noslēgt atsevišķu līgumu ar Visma vai citu ārpalpojumu sniedzēju par šajā Līgumā neatrunātu papildu pakalpojumu saņemšanu.

4.4. Abonents ir iepazinies ar Programmas lietošanai nepieciešamajām datortehnikas prasībām, kas norādītas mājaslapā [www.horizon.lv](http://www.horizon.lv), sadaļā „Ieviešana”, „Tehniskās prasības” un ir atbildīgs par šo prasību un nepārtrauktu interneta pieslēguma nodrošināšanu.

4.5. Abonents visā Līguma darbības laikā nodrošina Visma iespēju pārbaudīt Programmas lietošanas atbilstību šī Līguma un Licences nosacījumiem, kā arī brīvu piekļuvi Abonenta datorsistēmai tādā apmērā, lai Visma varētu veikt šajā punktā noteikto pārbaudi.

#### **5. Samaksas apmērs un termiņi**

5.1. Abonents par Programmas abonēšanu, saskaņā ar šo Līgumu apņemas Visma maksāt abonēšanas maksu EUR **5566.00** (pieci tūkstoši pieci simti sešdesmit seši *euro* un 00 centi) ceturksnī, tai skaitā pievienotās vērtības nodoklis (21%) 966.00 (deviņi simti sešdesmit seši *euro* un 00 centi). Abonēšanas maksas apmērs ceturksnī ir noteikts Specifikācijā – pielikums Nr.1.

5.2. Visma ir tiesības vienpusējā kārtā mainīt Specifikācijā noteiktās abonēšanas maksas apmēru, par to rakstveidā paziņojot Abonentam vismaz 60 (sešdesmit) dienas pirms nākamā Abonēšanas perioda sākuma.

5.3. Abonēšanas maksa tiek maksāta pa ceturkšņiem pirms kārtējā Abonēšanas perioda sākuma, un Visma nosūta Abonentam rēķinu par abonēšanas maksu nākamajam Abonēšanas periodam reizi ceturksnī.

5.4. Pirmais Abonēšanas periods sākas ar Abonēšanas pakalpojuma pirmreizējās aktivizēšanas brīdi, ko nosaka saskaņā ar Līguma 3.1.1.punktu.

5.5. Klātienē konsultācijas tiek sniegtas par papildu samaksu pēc Līguma slēgšanas brīdī spēkā esošā tarifa 71.00 EUR (septiņdesmit viens *euro*) stundā neieskaitot PVN.

5.6. Attālinātās konsultācijas tiek sniegtas par papildu samaksu pēc Līguma slēgšanas brīdī spēkā esošā tarifa 42.00 EUR (četrdesmit divi *euro*) stundā neieskaitot PVN.

5.7. Sniedzot Klātienē konsultācijas ārpus Rīgas, par ceļa izdevumiem un laiku ceļā Abonents maksā pēc Līguma slēgšanas brīdī esošā tarifa 0,36 (trīsdesmit seši centi) EUR, neieskaitot PVN, par ceļa km katrā virzienā.

- 5.8. Šī Līguma 5.5. un 5.6.punktā noteiktais tarifs Konsultācijām tiek reizināts ar koeficientu 1.5, ja Konsultācija tiek sniegta ārpus Visma darba laika. Ja Visma sniedz konsultāciju ārpus darba laika pēc savas iniciatīvas, tad koeficients netiek piemērots. Visma darba laiks ir darba dienās no 9.00 līdz 18.00.
- 5.9. Puses vienojas, ka pasūtot Klātienes konsultācijas, minimālais pasūtījuma apjoms ir 1 (vienu) stunda Klātienes konsultācijām Rīgas teritorijā un 3 (trīs) stundas Klātienes konsultācijām ārpus Rīgas vienā Klātienes konsultāciju sniegšanas reizē. Ja faktiskais Klātienes konsultācijas laiks ir mazāks par minimālā pasūtījuma apjomu, samaksa par šo Klātienes konsultāciju tiek veikta minimālā pasūtījuma apjomā.
- 5.10. Visma ir tiesības vienpusēji mainīt Līguma 5.5., 5.6., 5.7. un 5.8.punktā noteiktos tarifus, par to paziņojot Abonentam 3 (trīs) mēnešus iepriekš.
- 5.11. Abonents veic samaksu par Konsultācijām reizi mēnesī par attiecīgajā mēnesī faktiski sniegtajām Konsultācijām, kuras ir akceptētas saskaņā ar pielikumā Nr.4 noteikto kārtību.
- 5.12. Abonents rēķinus apmaksā ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā no rēķina saņemšanas datuma.
- 5.13. Abonents abonēšanas maksu pārskaita Visma norādītajā bankas kontā. Izdevumus, kas saistīti ar Abonēšanas maksas pārskaitīšanu uz Visma bankas kontu, sedz Abonents.
- 5.14. Abonentam, mainot abonējamo Programmas komplektāciju, tiek mainīts abonēšanas maksas apmērs, sākot ar nākamo Abonēšanas periodu.
- 5.15. Visma ir pilnā mērā atbildīga par šajā Līgumā atrunāto Abonēšanas pakalpojumu piegādes termiņu kavējumiem un apņemas atlīdzināt visus tiešos zaudējumus, kas radušies termiņu kavējumu rezultātā, Visma vainas dēļ. Tiešo zaudējumu atlīdzības apmērs nepārsniedz EUR 300 000.00 (trīs simti tūkstoši *euro* un 00 centi).
- 5.16. Puses neatbild par nejaušiem vai netiešiem zaudējumiem, kas var rasties citai Pusei vai trešajām personām, tai skaitā negūto peļņu.

## **6. Konfidencialitāte un autortiesības**

- 6.1. Puses apņemas visā savas sadarbības laikā neizpaust trešajām personām informāciju, kuru Puses viena otrai nodevusi sakarā ar šajā Līgumā paredzēto savstarpējo sadarbību, izņemot, ja tā tiesiskā kārtā kļuvusi publiska.
- 6.2. Augstāk minētā informācija netiek uzskatīta par konfidenciālu, ja tā ir legāli kļuvusi publiski pieejama, iekļauta Pušu administrācijas un grāmatvedības sagatavotos publiska rakstura pārskatos un atskaitēs, kā arī sagatavotajos un izplatītajos paredzētajos mārketinga un reklāmas materiālos.
- 6.3. Visma pilnā mērā saglabā savas autortiesības uz Programmu un Abonēšanas pakalpojuma ietvaros izstrādātajiem autortiesību objektiem.
- 6.4. Abonents apņemas šī Līguma ietvaros saņemtos autortiesību objektus izmantot tikai savām vajadzībām un nepieļaut to, ka tie kļūst pieejami trešajām personām bez saskaņošanas ar Visma.
- 6.5. Visma nekādā veidā nepretendē uz Līguma ietvaros iznomātās Programmas darbināšanas rezultātā radīto elektronisko datu bāzu īpašumtiesībām.

## **7. Strīdu izšķiršana**

- 7.1. Puses apņemas darīt visu iespējamo, lai visus strīdus, kas varētu rasties sakarā ar šo Līgumu, izšķirtu savstarpēju sarunu un vienošanās ceļā. Ja Puses nenonāk pie abpusēji pieņemamas vienošanās, tad strīds tiek izskatīts saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem noteiktajā kārtībā Latvijas Republikas tiesā.
- 7.2. Puses vienojas par sekojošu sarunu procedūru strīdīgu jautājumu atrisināšanas gadījumiem: visi strīdi, kas rodas Pusēm pildot šo līgumu, tajā skaitā arī jautājumi par kāda atgadījuma atbildību nepārvaramas varas apstākļiem, risināmi, pirmkārt, sarunu ceļā, lai iespēju robežās panāktu vienošanos par abpusēji izdevīgu kompromisu. Pusei, kas uzsāk sarunu procedūru ir jāuzaicina otra Puse uz pārrunām, par to paziņojot tai vismaz 3 (trīs) darba dienas iepriekš un norādot pārrunu tematu (strīdus priekšmets). Pārrunas vienā strīdīgā jautājumā nedrīkst ilgt vairāk kā 10 (desmit) darba dienas, skaitot no dienas, uz kuru saskaņā ar šī līguma noteikumiem ir noteikta pirmā pārrunu diena. Ja

kompromiss ir panākts, tad Puses sastāda uz paraksta vienošanās protokolu. Ja kompromiss nav iespējams, par strīdīgo jautājumu Puses sastāda un paraksta strīdus protokolu.

## **8. Force majeure (nepārvarama vara)**

- 8.1. Neviena no Pusēm nebūs atbildīga par jebkādu šī Līguma saistību neizpildīšanu, ko izraisījuši šādi apstākļi: dabas katastrofas (ugunsgrēks, plūdi, zemestrīces), sociālie konflikti (streiki, boikoti, kari, nemieri).
- 8.2. Pusēm pēc iespējas ātrāk jābrīdina pārējās Puses par šādu apstākļu sākšanos (iestāšanos) un jāvienojas par saistību izpildes atlikšanas vai izbeigšanas procedūrām.
- 8.3. Ja nepārvaramas varas apstākļi turpinās ilgāk kā 30 (trīsdesmit) kalendārās dienas, jebkurai no Pusēm ir tiesības vienpusēji izbeigt Līgumu, nosūtot par to pārējām Pusēm rakstisku paziņojumu.

## **9. Līguma spēkā stāšanās kārtība un darbības termiņš**

- 9.1. Šis Līgums stājas spēkā no tā abpusējas parakstīšanas brīža. Abonēšanas pakalpojumu darbības periods ir noteikts no 2016.gada 1.aprīļa līdz 2017.gada 31.martam.
- 9.2. Jebkurai no Pusēm ir tiesības vienpusēji kārtā atkāpties no Līguma, par to rakstveidā paziņojot otrai Pusei vismaz 30 (trīsdesmit) dienas pirms kārtējā Abonēšanas perioda beigām.
- 9.3. Ja Abonents ir pārkāpis Licences nosacījumus, Visma ir tiesības nekavējoties vienpusēji kārtā atkāpties no Līguma, par to rakstveidā paziņojot Abonentam.

## **10. Vispārējie nosacījumi**

- 10.1. Puses atturēsies no tādām darbībām, izteikumiem vai paziņojumiem, kas var nodarīt kaitējumu otras Puses reputācijai vai maksātspējai, kā arī nodrošinās, ka šo noteikumu ievēro attiecīgās Puses darbinieki.
- 10.2. Pušu atbildīgās personas:
  - 10.2.1. Visma – SIA "Visma Enterprise", Kronvalda bulvāris 3-5, Rīga, Latvija. Kontaktpersona: \_\_\_\_\_
  - 10.2.2. Abonents – Liepājas pilsētas Dome, Rožu iela 6, Liepāja, Latvija. Kontaktpersona: \_\_\_\_\_
- 10.3. Puses visā Līguma darbības laikā jebkādos paziņojumus vai korespondenci sūtīs Līguma 10.2. punktā minētajām atbildīgajām personām. Puses šī Līguma ietvaros atzīst par saistošu e-pasta saraksti.
- 10.4. Pušu pienākums ir nekavējoties, bet ne vēlāk kā 1 (vienas) darba dienas laikā rakstiski paziņot otrai Pusei par izmaiņām 10.2. punktā minētajos datos un Pušu rekvizītos. Par rekvizītu izmaiņām rakstiski informē otru Pusi.
- 10.5. Līgums sastādīts latviešu valodā uz 6 (sešām) lapām 2 (divos) eksemplāros, no kuriem viens glabājas pie Visma, bet otrs pie Abonenta. Abiem Līguma eksemplāriem ir vienāds juridiskais spēks.
- 10.6. Līgums sastāv no:
  - 10.6.1. Līguma teksta uz 6 (sešām) lapām;
  - 10.6.2. Līguma pielikuma Nr.1 „Specifikācija” uz 1 (vienas) lapas;
  - 10.6.3. Līguma pielikuma Nr.2 „Kļūdu kategoriju apraksts” uz 1 (vienas) lapas;
  - 10.6.4. Līguma pielikuma Nr.3 „Abonenta darbinieku saraksts, kuriem piešķirta pieeja klientu atbalsta sistēmai JIRA” uz 1 (vienas) lapas;
  - 10.6.5. Līguma pielikuma Nr.4 „Attālinātā pieslēguma nodrošināšanas un Konsultāciju sniegšanas kārtība” uz 2 (divām) lapām.
- 10.7. Jebkuri grozījumi un labojumi šajā Līgumā stājas spēkā tikai tad, ja tie noformēti rakstveidā, izņemot rekvizītu maiņas, kontaktpersonu maiņas un/vai informācijā par viņām, un tos parakstījušas

visas Puses. Rekvizītu maiņas, vai izmaiņas kontaktpersonās un/vai informācijā par viņām gadījumā Puses rakstiski nosūta pārējām Pusēm paziņojumu.

- 10.8. Ja kāds no šā Līguma punktiem var izrādīties nelikumīgs vai nesaistošs, tas neietekmēs ar šo Līgumu uzliktās saistības un tiesības kopumā.
- 10.9. Šis Līgums ir saistošs kā pašām Pusēm, tā arī Pušu tiesību un saistību pārņēmējiem. Ja Puses pārstāvis, kas parakstījis Līgumu, šī Līguma parakstīšanas brīdī nav tiesīgs pārstāvēt Pusi, tad tas uzņemas visas saistības no parakstītā Līguma un atbild ar visu savu mantu kā fiziska persona.
- 10.10. Par visu, kas nav atrunāts šajā Līgumā, Puses vadās no Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.

## **11. Pušu paraksti un juridiskās adreses**

### Specifikācija

<b>RESURSU VADĪBAS SISTĒMAS „HORIZON” LICENČU KOMPLEKTĀCIJA UN ABONĒŠANAS MAKSA</b>			
Licences nosaukums	Abonēšanas pozīcija	Skaitis	Abonēšanas maksa ceturksnī, EUR (bez PVN)
Lietotājs	Lietotāji	54	1350
Sistēmas bāzes modulis	Finanšu uzskaitē	1	2500
Papildu uzņēmums			
Darba samaksa (Algas)			
Ilgtermiņa ieguldījumi (Pamatlīdzekļi)			
Budžeta izpildes kontrole			
Dokumentu aizpilde no MS Excel			
Paplašinātā lietotāju pārvaldība			
Vairāki nodokļu maksātāji			
Pieslēgums OLE			
Integrācijas serveris			
REST Excel			
Dokumentu repozitorijs failsistēmā			
Dokumentu repozitorijs datu bāzē			
Tikai lasīšanas lietotāji			
Vienotie klasifikatori			
Nekustamo īpašumu uzskaitē	Pakalpojumi	1	750
Vecāku maksas bērnudārzam			
Vecāku maksas bērnudārzam (Web)			
Ēdināšanas pakalpojumi			
Aprūpes maksas			
Pakalpojumu līgumu apstrāde	Resursi	1	0.00
Piegādes vadība-loģistika			
Preču iepirkuma līgumu pārvaldība			
Inventāra uzskaitē			
Inventarizācija ar PDT (iekārta)			
Inventarizācija ar PDT (daudzums)			
Pasūtījumi internetā (Web)			
Autotransporta uzskaitē			
Krājumu norakstīšana (Web)			
Pamatlīdzekļu kustība (Web)			
Abonēšanas maksa ceturksnī kopā (bez PVN)			4600.00
PVN 21%			966.00
<b>Abonēšanas maksa ceturksnī kopā (ar PVN 21%)</b>			<b>5566.00</b>

### Kļūdu kategoriju apraksts

Prioritāte	Kļūda	Labojums iekļauts
A - kritiska	Problēma Programmā, kas apstādina sistēmas vai tās kritiskas daļas darbību un kuras seku rezultātā sistēmas lietošana nav iespējama līdz problēmas cēloņu novēršanai.	Papildus laidienā
B - nopietna	Problēma Programmā, kas negatīvi ietekmē sistēmas būtisku funkciju izpildi un nav zināms arī problēmas pagaidu risinājums.	Kārtējā laidienā
C - vidēja	Problēma Programmā, kas negatīvi ietekmē sistēmas funkciju izpildi, taču ir zināms problēmas pagaidu risinājums.	Kārtējā versijā
D - zema	Problēma Programmā, kas rada neērtības darbā ar sistēmu, taču negatīvi neietekmē sistēmas funkciju izpildi (piemēram, neprecīzi paziņojumi, pareizrakstības kļūdas u.c.).	2 (divu) versiju laikā

### Kļūdas pieteikums

Abonents, piesakot Programmas kļūdas pieteikumu JIRA, norāda sekojošu informāciju:

1. Kļūdas paziņojumu;
2. BR failu;
3. Kļūdas atkārtojamības aprakstu:
  - 3.1. Atkārtojas vienam vai visiem RVS lietotājiem;
  - 3.2. Scenārijs, piemērs;
  - 3.3. Dati;
  - 3.4. Konteksts (sistēmas atjaunināšana, saistīta kļūda, aizdomas u.tml.).
4. Pareizo RVS darbību / rezultātu.



**Abonenta darbinieku saraksts, kuriem piešķirta pieeja klientu atbalsta sistēmai JIRA**

N. p. k.	Nosaukums	Kontaktpersona	e-pasts
1	Liepājas pilsētas Dome		
2	Liepājas pilsētas Dome		
3	Liepājas pilsētas Dome		
4	Liepājas pilsētas Dome		
5	Liepājas pilsētas Dome		
6	Liepājas pilsētas Dome		
7	Pašvaldības policija		
8	Izglītības pārvalde		
9	Izglītības pārvalde		
10	Izglītības pārvalde		
11	Sociālais dienests		
12	Sociālais dienests		
13	Sociālais dienests		
14	Liepājas Kapsētu pārvalde		
15	Būvvalde		
16	Sporta pārvalde		
17	Sporta pārvalde		
18	Nekustamā īpašuma pārvalde		
19	Kultūras pārvalde		
20	Pašvaldības budžeta uzskaites daļa		

## **Attālinātā pieslēguma nodrošināšanas un Konsultāciju sniegšanas kārtība**

### **I Attālinātā pieslēguma nodrošināšana**

1. Pēc Līguma parakstīšanas Visma tehniskais serviss sazinās ar Abonentu un izveido attālināto pieslēgumu Abonenta datu bāzei. Abonents sniedz informāciju Visma par viņam pieņemamākā un atbilstošākā attālinātā pieslēguma izveides un uzturēšanas nosacījumiem, norādot:
  - 1.1. Attālinātā pieslēguma veidu:
    - a. pie datubāzes;
    - b. pie terminālservera;
    - c. pie lietotāja datora ar iespēju vienlaicīgi Abonentam un Visma speciālistam redzēt ekrānu;
  - 1.2. Izmantojamo programmatūru, kas nodrošinās attālinātā pieslēguma darbību:
    - a. Tāda nav nepieciešama;
    - b. VPN (Virtual Privat Network) klients;
    - c. IPSEC (Internet Protocol Security) tunelis.
2. Ja Abonents attālinātā pieslēguma izveidei vēlas izmantot programmatūru, kuru Visma nepiedāvā šī pielikuma punktā 1.2. un ir nepieciešama papildus programmatūra vai licences attālinātā pieslēguma izveidei, to nodrošina Abonents. Izmaiņu pieteikšanai, Visma ir noteicis šādu kārtību - Abonenta puses atbildīgais informē Visma atbildīgo elektroniski uz e-pastu [atbalsts@visma.lv](mailto:atbalsts@visma.lv) par izmaiņām attālinātā pieslēguma pieejas uzstādījumos. Visma 5 darba dienu laikā no elektroniskā paziņojuma saņemšanas veic izmaiņas attālinātā pieslēguma pieejas uzstādījumos pie Visma, lai Visma speciālistiem būtu nodrošināta attālinātā piekļuve. Ja Abonents nav laicīgi paziņojis Visma par izmaiņām attālinātā pieslēguma pieejas uzstādījumos, kas liedz Visma attālinātu piekļuvi attālinātu darbu veikšanai, Visma nenodrošina attālinātās konsultācijas izpildi.
3. Abonentam tiek piešķirta pieeja Klienta atbalsta sistēmai (turpmāk - JIRA).
4. Visma sazinās ar Abonentu, lai instruētu Abonenta lietotājus par JIRA lietošanu.

### **II Konsultāciju pieprasīšanas un sniegšanas kārtība**

5. Konsultācijas klients pieprasa Visma Enterprise Klientu atbalsta sistēmā JIRA (<https://jira.visma.lv>) (turpmāk - JIRA), zvanot uz Zvanu centru 67211299, rakstot e-pastu uz [atbalsts@visma.lv](mailto:atbalsts@visma.lv). Neatkarīgi no pieprasīšanas kanāla visi Abonenta konsultāciju pieteikumi pēc pieprasīšanas tiek apstrādāti JIRA.
  6. JIRA lietošana ir aprakstīta instrukcijā.
  7. Reģistrētajam pieteikumam automātiski tiek piešķirts statuss „Reģistrēts”, tā tips ir „Konsultācija”.
  8. Pieprasot konsultāciju Abonents var norādīt, kādā veidā konsultāciju vēlas (Attālināti vai Klātienē) vai arī konsultācijas aprites laikā Puses saskaņos Abonentam lietderīgāko veidu.
- 9. Konsultāciju sniegšanas kārtība:**
- 9.1. Visma izvērtē pieteikuma būtību un novērtē nepieciešamo darba apjomu Abonenta reģistrēto pieteikumu atrisināšanai 16 stundu laikā (darba laikā no 9.00-18.00);
  - 9.2. Ja Visma trūks informācija par pieteikuma būtību, kā rezultātā nevarēs tikt novērtēts plānotais darba apjoms, Visma papildu jautājumus uzdos, pievienojot komentāru pieteikumā šī pielikuma 9.1.punktā minētā laika ietvaros vai sazināsies ar Abonentu telefoniski.

- 9.3. Ja plānotais apjoms ir mazāks par 1 (vienu) stundu, tad tiek sniegta konsultācija bez papildus apjoma saskaņošanas ar Abonentu.
- 9.4. Ja plānotais apjoms ir lielāks par 1 (vienu) stundu, tad Visma JIRA, pievienojot komentāru, par to informē Abonentu, un Abonents, arī pievienojot komentāru, var akceptēt vai neakceptēt konsultācijas apjomu. Ja Abonents akceptē darbu apjomu, tad Visma maina pieteikuma statusu uz „Risināšanā” un laukā „Plānotais izpildes datums” norāda datumu, kad plānots sniegt konsultāciju.
- 9.5. Visma sniedz konsultāciju, laukā “Apmaksai h” norāda Abonentam apmaksājamo laiku un nodod pieteikumu apstiprināšanai Abonentam. Abonents veic pieteikuma apstiprināšanu, spiežot pogu „Akceptēt”, - pieteikums tiek slēgts. Gadījumā, ja Abonentam ir pretenzijas par sniegto konsultāciju, Abonents spiež “Neakceptēt”, norāda pretenzijas būtību un maina pieteikuma statusu uz “Atkārtoti atvērts”.
- 9.6. Klātienē konsultācijas beigās, ja konsultācijas sniegšanas vietā ir pieejams internets, Visma pieslēdzas JIRA un maina pieteikumu uz “Akceptēšanā” statusu un Abonents spiežot pogu „Akceptēt”, - pieteikumu slēdz. Gadījumā, ja Abonentam ir pretenzijas par sniegto Klātienē konsultāciju, Abonents pieteikumā norāda pretenziju būtību un pieteikumu neakceptē.
- 9.7. Ja Abonents 7 (septiņu) darba dienu laikā JIRA nav veicis 9.5. un/vai 9.6. punktā minētās darbības, pieteikuma risināšanā faktiski iztērētais laiks tiek uzskatīts par akceptētu, un Visma slēdz pieteikumu.