

Pasūtītāja
līguma uzskaites Nr.2003

Izpildītāja
līguma uzskaites Nr. _____

LĪGUMS

IBM Lotus Domino infrastruktūras uzturēšana un tehniskais atbalsts

Rīgā,

2017.gada 18.decembrī

Zāļu valsts aģentūra, reģistrācijas Nr.90001836181, juridiskā adrese Jersikas ielā 15, Rīgā, tās direktora Svena Henkuzena personā, kurš rīkojas saskaņā ar Zāļu valsts aģentūras nolikumu, turpmāk tekstā saukts **Pasūtītājs**, no vienas puses, un

SIA CYONE, reģistrācijas Nr.40003855775, juridiskā adrese Kandavas iela 8k-6-42, Rīga, tās valdes locekļa personā, kurš rīkojas uz Statūtu pamata, turpmāk tekstā Izpildītājs, no otras puses,

abi kopā un katrs atsevišķi, turpmāk saukti par **Pusēm**, bez spaidiem, maldības un viltus, saskaņā ar iepirkuma „IBM LOTUS DOMINO INFRASTRUKTŪRAS RISINĀJUMU UZTURĒŠANA”, identifikācijas Nr.ZVA 2017/11, (turpmāk – **Iepirkums**) rezultātiem un Izpildītāja Iepirkumā iesniegto piedāvājumu (turpmāk – **Piedāvājums**), noslēdz šo līgumu (turpmāk tekstā saukts – **Līgums**) ar šādiem nosacījumiem:

1. LĪGUMA PRIEKŠMETS

- 1.1. Pasūtītājs pasūta, un Izpildītājs saskaņā ar iesniegto Tehnisko piedāvājumu, šī Līguma un tā pielikumu nosacījumiem un Pasūtītāja norādījumiem, sniedz Pasūtītājam IBM Lotus Domino infrastruktūras uzturēšanas un tehniskā atbalsta pakalpojumus, turpmāk – **Pakalpojums**.
- 1.2. Pakalpojuma sniegšanas kārtība un Pakalpojuma apraksts ir noteikts Līguma pielikumā Tehniskais piedāvājums (Pielikums Nr.1), kas ir šī Līguma neatņemama sastāvdaļa.
- 1.3. Izpildītājs apņemas sniegt Pakalpojumu atbilstoši Tehniskajam piedāvājumam, Finanšu piedāvājumam (Pielikums Nr.2), šī Līguma nosacījumiem un Pasūtītāja norādījumiem.
- 1.4. Pakalpojuma sniegšana jāuzsāk 10 (desmit) darba dienu laikā no Līguma spēkā stāšanās dienas. Pakalpojuma uzsākšanu Pušu pilnvarotie pārstāvji apliecina rakstiski, parakstot pieņemšanas – nodošanas aktu.
- 1.5. Līdz katra mēneša 10.datumam Izpildītājs nosūta Pasūtītājam uz e-pastu atskaiti (turpmāk - Atskaite), tajā iekļaujot informāciju atbilstoši Tehniskā piedāvājuma 1.10. apakšpunktam.
- 1.6. Pasūtītājs apņemas veikt samaksu par pienācīgi un kvalitatīvi sniegto Pakalpojumu saskaņā ar šī Līguma un tā pielikumu noteikumiem.
- 1.7. Izpildītājam, nodrošinot Pakalpojumu, nerodas tiesības izmantot Pasūtītāja informācijas sistēmās un Risinājumos esošos datus, izņemot Līgumā paredzētajiem mērķiem.

2. LĪGUMA SUMMA UN SAMAKSAS KĀRTĪBA

- 2.1. Līguma **kopējā summa** par Pakalpojuma sniegšanas 12 (divpadsmit) mēnešiem **sastāda EUR 19800,00 (deviņpadsmit tūkstoši astoņi simti euro, 00 centi)**, neieskaitot pievienotās vērtības nodokli (turpmāk – PVN).

- 2.2. Samaksa par katru Pakalpojuma sniegšanas 1 (vienu) mēnesi **sastāda EUR ()**, neieskaitot pievienotās vērtības nodokli (turpmāk – PVN).
- 2.3. Detalizēts Līguma kopējās summas atšifrējums ir norādīts Līguma pielikumā Nr.2 (Finanšu piedāvājums).
- 2.4. Puses vienojas, ka Finanšu piedāvājums ietver visas izmaksas, kas saistītas ar Līguma izpildi, darbaspēka, transporta izmaksas, valstī noteiktās nodevas un nodokļi (izņemot PVN) un pārējās izmaksas (peļņu un ar riska faktoriem saistītās izmaksas), kas saistītas ar Līguma pilnīgu un kvalitatīvu izpildi. Nekāda veida papildus maksājumi no Pasūtītāja Izpildītājam netiek paredzēti.
- 2.5. Pasūtītājs pieņem un atzīst par derīgiem bez paraksta un zīmoga Izpildītāja elektroniski sagatavotos rēķinus, ja tie tiek noformēti atbilstoši normatīvo aktu prasībām. Pretējā gadījumā Izpildītājam jāiesniedz Pasūtītājam rēķins rakstveidā.
- 2.6. Pievienotās vērtības nodokļa vai citu nodokļu/nodevu izmaiņu gadījumā, Puses, bez papildus grozījumu veikšanas Līguma tekstā, veicamajiem maksājumiem piemēro spēkā esošo pievienotās vērtības nodokļa vai citu nodokļu/nodevu likmi.
- 2.7. Samaksu par Pakalpojuma sniegšanu Pasūtītājs veic 10 (desmit) darba dienu laikā pēc šādu nosacījumu izpildes:
 - 2.7.1. Līguma 1.5. punktā atrunāto saistību izpildes;
 - 2.7.2. attiecīgā nodošanas – pieņemšanas akta abpusējas parakstīšanas;
 - 2.7.3. atbilstoša maksājuma pieprasījuma (rēķina) saņemšanas.
- 2.8. Pēc Līguma 1.5. punkta nosacījumu izpildes, Izpildītājs iesniedz Pasūtītājam nodošanas – pieņemšanas aktu.
- 2.9. Pasūtītājs 10 (desmit) darba dienu laikā apstiprina nodošanas – pieņemšanas aktu vai iesniedz Izpildītājam motivētu pretenziju par neatbilstībām.
- 2.10. Ja Pasūtītājs Līguma 2.9. punktā noteiktajā termiņā un kārtībā nav iesniedzis Izpildītājam motivēto pretenziju, tad uzskatāms, ka nodošanas – pieņemšanas akts ir parakstīts nākamajā darba dienā pēc Līguma 2.9. punktā norādītā termiņa izbeigšanās.
- 2.11. Gadījumā, ja Pasūtītājs ir iesniedzis motivēto pretenziju par Atskaites neatbilstību faktiski veiktajiem un pasūtītajiem darbiem, vai Pakalpojuma neatbilstību Līguma prasībām, Pasūtītājs ir tiesīgs neparakstīt Nodošanas – pieņemšanas aktu un neapmaksāt rēķinu līdz pretenzijas izskatīšanai.
- 2.12. Pasūtītājam nav pienākums apmaksāt jebkādus Izpildītāja izdevumus un zaudējumus par tiem pakalpojumiem, kurus Izpildītājs nav veicis vai par kuriem Līgumā noteiktajā kārtībā ir konstatētas un nav novērstas nepilnības.
- 2.13. Par apmaksas datumu tiek uzskatīta diena, kad naudas summa ir pārskaitīta no Pasūtītāja bankas konta uz Izpildītāja, šajā Līgumā norādīto norēķinu kontu, un kad Pasūtītājs spēj uzrādīt bankas apliecinātu maksājuma uzdevumu (pārvedumu).
- 2.14. Pasūtītājs, veicot norēķinus ar Izpildītāju, ir tiesīgs jebkurā brīdī ieturēt viņam no Izpildītāja pienākošos maksājumus (zaudējumus, līgumsodus utt.).

3. PUŠU SAISTĪBAS UN TIESĪBAS

3.1. Pasūtītājs:

- 3.1.1. nodrošina Izpildītāju ar līgumsaistību izpildei nepieciešamo informāciju un organizatorisko palīdzību;
- 3.1.2. iepriekš saskaņotajā laikā nodrošina Izpildītāja darbinieku iekļūšanu Pasūtītāja telpās Pasūtītāja atbildīgā pārstāvja klātbūtnē Pakalpojuma sniegšanai;
- 3.1.3. samaksā Izpildītājam par kvalitatīvi un Līguma noteikumiem atbilstoši sniegto Pakalpojumu saskaņā ar Līguma nosacījumiem;
- 3.1.4. ir tiesīgs no Izpildītāja saņemt informāciju par Pakalpojuma izpildes gaitu un Pasūtītāja interesējošiem jautājumiem saistībā ar to;
- 3.1.5. ir tiesīgs pieprasīt Pakalpojuma izpildē iesaistīto speciālistu maiņu, savu prasību atbilstoši motivējot. Šajā gadījumā Izpildītājs apņemas 10 (desmit) darba dienu laikā nodrošināt speciālista nomaiņu ar citu, Iepirkuma dokumentos iekļautajām kvalifikācijas prasībām atbilstošu speciālistu. Šo cita darbinieka iesaistīšanu Pakalpojumu sniegšanā akceptē vai noraida Pasūtītāja pilnvarotais pārstāvis.

3.2. Izpildītājs:

- 3.2.1. apliecinā, ka ir iepazinies ar Līguma noteikumiem un atzinis tos par saistošiem un izpildāmiem, veicot savus pienākumus saistībā ar šī Līguma noteikumiem, kā arī apliecinā, ka Izpildītāja rīcībā atrodas pietiekoši darbinieku, nepieciešamo materiālo un citu līdzekļu, lai kvalitatīvi un savlaicīgi veiktu visus Līgumā noteiktos pienākumus;
- 3.2.2. apņemas ar savu darbību nodrošināt Pakalpojuma izpildi saskaņā ar savu piedāvājumu, šo Līgumu un tajā minētā kvalitātē un noteiktā termiņā, un Pasūtītāja norādījumiem;
- 3.2.3. sagatavo un iesniedz atskaites, pieņemšanas-nodošanas aktus, piesūta rēķinus Pasūtītājam par sniegto Pakalpojumu saskaņā ar Līguma noteikumiem;
- 3.2.4. apņemas nekavējoties rakstiski informēt Pasūtītāju par jebkādam grūtībām Līguma izpildes procesā, kas varētu aizkavēt savlaicīgu Līguma izpildi;
- 3.2.5. nodrošina, ka Pakalpojumu sniedz Izpildītāja piedāvājumā norādītie speciālisti. Citu speciālistu iesaistīšanai Pakalpojumu sniegšanā nepieciešams rakstisks saskaņojums ar Pasūtītāja pilnvaroto pārstāvi;
- 3.2.6. Izpildītājam ir pienākums nepieļaut jebkādu darbību, kas varētu novest pie komercnoslēpumu, dienesta un/vai darījumu noslēpumu apdraudēšanas vai aizskaršanas. Izpildītāja darbinieki, kuri pārkāpuši iepriekš minētos nosacījumus, nav tiesīgi turpināt darbus, līdz ar to Izpildītājam ir pienākums aizstāt minētos darbiniekus ar citiem.
- 3.2.7. nodrošina, ka visi Izpildītāja darbinieki, kuri iesaistīti Pakalpojumā, pirms pielaišanas pie Pakalpojuma paraksta un Pasūtītāja pilnvarotajam pārstāvim iesniedz Saistību rakstu, saskaņā ar Līguma Pielikumā Nr.3 esošo paraugu, un Interesu konflikta deklarāciju, saskaņā ar Līguma Pielikumā Nr.4 esošo paraugu;
- 3.2.8. Izpildītājs apliecinā, ka ir informēts par Pasūtītāja ieviesto Informācijas drošības pārvaldības sistēmu atbilstoši ISO/IEC 27001:2005 standartam, un apņemas ievērot Pakalpojuma izpildes gaitas atbilstību ISO/IEC 27001:2005 standarta prasībām.

4. KONFIDENCIALITĀTE

- 4.1. Konfidenciāla ir visa un jebkāda Līguma darbības laikā iegūtā informācija par otru Pusi.
- 4.2. Katrai no Pusēm ar vislielāko rūpību un uzmanību jārūpējas par informācijas drošību un aizsardzību.

- 4.3. Pušu pienākums ir nodrošināt, ka tās amatpersonas, darbinieki, konsultanti un citas personas, kuras izmantos Pušu informāciju, saņems un izmantos to vienīgi Līguma izpildes nodrošināšanai un tikai nepieciešamajā apjomā, kā arī uzņemsies un ievēros vismaz tādas pašas konfidencialitātes saistības, kādas ir noteiktas Pusēm šajā Līgumā.
- 4.4. Puses apņemas sniegt informāciju saviem darbiniekiem un/vai pārstāvjiem tikai nepieciešamības gadījumā un tādā apjomā, kas nepieciešams tikai Līguma izpildei.
- 4.5. Par konfidencialu netiek uzskatīts Līguma esamības fakts un tā priekšmets.
- 4.6. Informācija netiek uzskatīta par konfidencialu, ja tai jābūt vai tā kļuvusi publiski pieejama saskaņā ar normatīvajiem aktiem.

5. PUŠU ATBILDĪBA UN LĪGUMSODI

- 5.1. Par Līguma 1.4. punktā atrunāto saistību izpildes termiņa kavēšanu, Pasūtītājs ir tiesīgs aprēķināt Izpildītājam līgumsodu 0.5 % (nulle komats pieci procenti) apmērā no līguma kopējās summas par katru nokavēto dienu.
- 5.2. Ja Izpildītājs nenodrošina iesniegtajā piedāvājumā norādīto speciālistu vai līdzvērtīgas kvalifikācijas speciālistu, kuru nomaina ir saskaņota ar Pasūtītāju, piedalīšanos pakalpojumu sniegšanā, Pasūtītājam ir tiesības aprēķināt Izpildītājam līgumsodu EUR 500 (piecsimt *euro*) par katru gadījumu, kad konstatēta neatbilstoša speciālista nodarbināšana.
- 5.3. Par Līguma pielikumā Nr.1 minēto Reakcijas laiku neievērošanu, Pasūtītājs ir tiesīgs aprēķināt Izpildītājam līgumsodus par katru konstatēto gadījumu par katru konstatēto gadījumu:
 - 5.3.1. Par 1. Prioritātes (kritisks) pieteikumiem –EUR par katru nokavēto stundu.
 - 5.3.2. Par 2. Prioritātes (normāla) pieteikumiem –EUR par katru nokavēto stundu
 - 5.3.3. Par 3. Prioritātes (zema) pieteikumiem –EUR par katru nokavēto stundu
- 5.4. Par apmaksas kavējumu, izņemot gadījumus, kad tāds kavējums radies Izpildītāja darbības un/vai bezdarbības rezultātā, Izpildītājs ir tiesīgs aprēķināt Pasūtītājam līgumsodu par katru kavēto maksājuma dienu 0,5 % apmērā no nokavētā maksājuma summas
- 5.5. Līguma darbības laikā Pusēm aprēķināmo un ieturamo līgumsodu kopējā summa nevar būt lielākā par 10% (desmit procenti) no Līguma kopējās summas bez PVN.
- 5.6. Līgumsoda samaksa neatbrīvo Puses no Līguma saistību izpildes un Puses var prasīt kā līgumsoda, tā arī Līguma noteikumu izpildīšanu.
- 5.7. Papildus līgumsodam Pusēm ir pienākums atlīdzināt otras Puses tiešos un netiešos zaudējumus, kuri radušies līgumsaistību neizpildes rezultātā. Netiešo zaudējumu atlīdzināšanas pienākums iestājas, ja zaudējumi izriet no vainīgās Puses ļaunprātīgas rīcības vai rupjas nolaidības.
- 5.8. Katras Puses atbildība šī Līguma ietvaros aprobežojas ar Līguma 2.1.punktā norādīto Līguma summu, izņemot gadījumus, kad vainīgā Puse rīkojusies ļaunprātīgi vai ar rupju nolaidību.
- 5.9. Par zaudējumiem, ko nodarījušas trešās personas, Puses atbild tikai tad, ja tā pati, pretēji Līgumam, devusi iespēju šo zaudējumu nodarīt, vai kad tā varējusi zaudējumus novērst.

6. NEPĀRVARAMA VARA

- 6.1. Puses tiek atbrīvotas no atbildības par šī Līguma pilnīgu vai daļēju neizpildi, ja tā radusies ārkārtēja, nepārvarama rakstura apstākļu dēļ. Pie šādiem apstākļiem pieder – valsts varas un pārvaldes, pašvaldību institūciju pieņemtie lēmumi, kuri ierobežo vai izslēdz Līguma

izpildes iespējas, avārijas (ugunsnelaime, plūdi Pasūtītāja vai Izpildītāja objektos utt.), kas ir saistīti ar šī Līguma izpildes nodrošināšanu.

- 6.2.** Puse, kura atsaucas uz Līguma 6.1. punktā minētajiem apstākļiem, par to iestāšanos otrai Pusei rakstiski paziņo ne vēlāk kā 10 (desmit) darba dienu laikā, pievienojot kompetentas valsts institūcijas izziņu, kas apstiprina šo faktu.

7. LĪGUMA DARBĪBAS TERMIŅŠ

- 7.1.** Līguma stājas spēkā tā abpusējās parakstīšanas dienā un ir spēkā 12 (divpadsmit) mēnešus vai līdz Pušu saistību pilnīgai izpildei.
- 7.2.** Puses var izbeigt Līguma darbību pirms termiņa, noslēdzot attiecīgo rakstveida vienošanos.
- 7.3.** Pasūtītājam ir tiesības jebkurā laikā bez iemeslu paskaidrošanas vienpusēji atkāpties no Līguma, 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš rakstiski par to informējot Izpildītāju un samaksājot Izpildītājam par Līguma noteikumiem atbilstoši veikto un pieņemto Pakalpojuma apjomu.
- 7.4.** Izpildītājam ir tiesības vienpusēji izbeigt šo Līgumu gadījumā, ja Pasūtītājs pārkāpj šī Līguma noteikumus un 30 (trīsdesmit) darba dienu laikā no rakstiska paziņojuma saņemšanas dienas nav novērsis Izpildītāja norādīto Līguma pārkāpumu (veicis samaksu). Šajā gadījumā Pasūtītāja pienākums ir samaksāt Izpildītājam par faktiski veikto Piegādi un citus Līgumā paredzētos maksājumus.

8. PĀRĒJIE NOSACĪJUMI

- 8.1.** Līgumā vai tā pielikumos ietvertie nosacījumi var tikt grozīti vai papildināti tajā gadījumā, ja Puses vai to pilnvarotie pārstāvji paraksta papildus vienošanās protokolu. Jebkuras Līguma izmaiņas vai papildinājumi tiek noformēti rakstveidā, izņemot 8.6. punktā minēto gadījumu, un kļūst par šī Līguma neatņemamu sastāvdaļu.
- 8.2.** Par jautājumiem, kuri nav atrunāti šajā Līgumā, Puses vadās saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.
- 8.3.** Pušu domstarpības, kas saistītas ar Līguma izpildi, tiek risinātas vienošanās ceļā. Gadījumā, ja Puses nevienojas, tad strīdu nodod izskatīšanai tiesā Latvijas Republikas normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā.
- 8.4.** Līgums ir saistošs Pušu tiesību un saistību pārņēmējiem.
- 8.5.** Pušu pilnvarotie pārstāvji šī Līguma saistību izpildē, kuri, tai skaitā ir pilnvaroti savstarpēji saskaņot un parakstīt speciālistu sarakstu, to nomaiņas gadījumā, un parakstīt pieņemšanas – nodošanas aktus:

No Pasūtītāja puses: Vārds, uzvārds: Jānis Jakubovičs Tālrunis: 67078487 E-pasts: Janis.Jakubovics@zva.gov.lv	No Izpildītāja puses: Vārds, uzvārds: Tālrunis: E-pasts:
---	---

- 8.6.** Pušu 8.5.punktā minētie pilnvarotie pārstāvji ir atbildīgi par Līgumā noteikto saistību izpildes uzraudzīšanu, Pakalpojuma sniegšanas gaitā pieņemšanas – nodošanas aktu parakstīšanu atbilstoši šī Līguma prasībām, speciālistu sarakstu saskaņošanu, to nomaiņas gadījumā, un parakstīšanu. Pilnvaroto pārstāvju nomaiņas gadījumā, Puse 3 (trīs) dienu laikā paziņo par to otrai Pusei, nosūtot attiecīgo informāciju uz 9.sadaļā minēto faksu/e-pasta adresi.

- 8.7.** Juridiskās puses vai bankas rekvizītu maiņas gadījumā Pušu pienākums ir 10 (desmit) darba dienu laikā rakstiski paziņot par to otrai Pusei.
- 8.8.** Līgums sastādīts 2 (divos) vienādos eksemplāros latviešu valodā, katrs uz 14 (četrpadsmit) lapām, tajā skaitā Līguma pielikumi Nr.1- Nr.4., no kuriem viens atrodas pie Pasūtītāja un viens pie Izpildītāja. Abiem Līguma eksemplāriem ir vienāds juridiskais spēks.

9. PUŠU REKVIZĪTI

PASŪTĪTĀJS:

ZĀĻU VALSTS AĢENTŪRA

Juridiskā adrese: Jersikas iela 15, Rīga, LV-1003

Reģistrācijas numurs: 90001836181

Telefons: 67078440; fakss: 67078428

e-pasts: info@zva.gov.lv

Valsts kases Rīgas norēķinu centrs

LV24TREL9290579005000

BIC: TREL LV22

Direktors

Svens Henkuzens

Z.v.

IZPILDĪTĀJS:

SIA "CYONE"

Juridiskā adrese:

Reģistrācijas numurs:

Telefons; fakss:

Banka:

Bankas kods:

Bankas konts:

Valdes loceklis

Z.v.

Tehniskais piedāvājums

Nr.	Programmatūras nosaukums	Skaitis (lietotāju, serveru)
1.	IBM Lotus Domino	2 serveri (Produkcijas un testa serveris. (klāsterēs OS līmenī))
2.	IBM Notes, IBM iNotes	Neierobežots lietotāju skaits septiņās iestādēs: 1) ZVA – Zāļu valsts aģentūra; 2) VM – Veselības ministrija; 3) VTMEC – Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs; 4) PSMVM – Paula Stradiņa Medicīnas vēstures muzejs; 5) VSMC – Valsts sporta medicīnas centrs; 6) VADC – Valsts asinsdonoru centrs; 7) SPKC – Slimību profilakses un kontroles centrs.
3.	IBM SAMETIME (IBM DB2)	1 serveris
4.	IBM Notes Traveler (IBM DB2)	2 serveri (klāsteris)
5.	Citrix NetScaler Gateway	1 serveris
6.	IBM Lotus Protector	2 serveri (klāsteris)

MINIMĀLĀS PRASĪBAS PAKALPOJUMA NODROŠINĀŠANAI	Izpildītāja piedāvājums
<p>1. Izpildītājam 12 mēnešus no līguma spēkā stāšanās brīža jānodrošina Pasūtītāja IBM Lotus Domino infrastruktūras Risinājumu uzturēšana un tehniskais atbalsts, kas sevī ietver:</p> <p>1.1. Konsultācijas par Risinājumu programmatūras izmantošanu, konfigurēšanu, ievērojot ražotāja labākās prakses piemērus;</p> <p>1.2. Iespēju pieteikt pieteikumus, problēmas, izmantojot šādus saziņas līdzekļus – elektronisko pieteikumu reģistrs, e-pasts, telefons. Pasūtītājs norāda atbildīgo personu loku, t.sk. no iesaistītajām iestādēm, kas ir tiesīgas pieteikt pieteikumus;</p> <p>1.3. Risinājumu darbības uzraudzību 24x7 stundu režīmā, nodrošinot to atbilstību ražotāja labākās prakses piemēriem, tai skaitā pieejamības monitoringu, pieejamības un servera noslodzes statistikas datu uzkrāšanu, analīzi un atmiņas diagnostikas datņu analīzi, ja serveris vai serviss pārstājis darboties;</p> <p>1.4. Konstatēt Risinājumu nepieejamību, kļūdas un citu svarīgu informāciju, kas ietekmē vai var ietekmēt Risinājumu normālu darbību, drošību. Informēt par to Pasūtītāja atbildīgos darbiniekus, nosūtot informāciju uz e-pasta adresi support@zva.gov.lv vai zvanot pa tālruni +371 67078487, kā arī izveidot attiecīgu pieteikumu Izpildītāja pieteikumu</p>	<p>1.1 Atbilst</p> <p>1.2 Atbilst. Problēmas tiek pieteiktas elektroniski support@cyone.lv, avārijas pieteiktas gan pa epastu, atkārtoti arī telefoniski lai paatrinātu reakciju. Ka arī caur web registru.</p> <p>1.3 Atbilst. Izpildītājam nepieciešams pieslēgums lai monitorētu serverus.</p> <p>1.4 Atbilst. Konstatējot nepieejamību tiks pieteikta problēma un pēc saskaņošanas –novērsta.</p> <p>1.5 Atbilst. Prasība tiks realizēta.</p> <p>1.6 Atbilst. Tiks sniegtas konsultācijas par IBM Domino sistēmu piegāžu uzstādīšanu. 3šo pušu lietojumu gadījumā ražotājs sniedz detalizēta piegādes dokumentāciju.</p> <p>1.7 Atbilst. Prasība tiks</p>

<p>sistēmā, ievērojot servisa līmeņa aprakstu, veikt analīzi un, ja iespējams, patstāvīgu problēmas novēršanu;</p> <p>1.5. Ceturkšņa drošības un konfigurācijas pārbaudi Risinājuma serveriem, pielāgojot konfigurācijas parametrus, optimizējot to veiktspēju, drošību un aizsardzību; Drošības pārbaude tiek veikta pēc Pasūtītāja pieprasījuma, atsevišķi saskaņojot laiku un veicamos darbus.</p> <p>1.6. Konsultācijas par informācijas sistēmu piegāžu uzstādīšanu IBM Lotus Domino infrastruktūrā;</p> <p>1.7. Atbalstu Risinājumu lietotāju kontu izveidē un uzturēšanā, piešķirot tiem nepieciešamās tiesības;</p> <p>1.8. Sekot līdzi Risinājumu jauninājumu un ielāpu, jaunu versiju pieejamībai. Paziņot par tiem Pasūtītājam, novērtēt to nepieciešamību, saskaņojot ar Pasūtītāju, un, ievērojot Pasūtītāja prasības pret sistēmas pieejamību, testēt un uzstādīt tos Pasūtītāja infrastruktūrā. Par kritiskiem Risinājumu jauninājumiem vai ielāpiem, informēt Pasūtītāju ne vēlāk kā 6 (sešu) darba dienu laikā. Veikt servera modernizācijas darbus uz IBM Domino 9.0.1 relīzi;</p> <p>1.9. Risinājumu darbības un lietotāju problēmu novēršanu atbilstoši servisa līmeņu aprakstam;</p> <p>1.10. Ikmēneša veikto darbu atskaites sagatavošanu (sagatavojama par iepriekšējo mēnesi) līdz nākamā mēneša 10. datumam un nosūtīšanu uz e-pasta adresi support@zva.gov.lv, atskaitē iekļaujot šādu informāciju:</p> <p>1.10.1. paveiktie darbi atskaites periodā, t.sk. reizi ceturksnī norādot drošības un konfigurācijas pārbaudu rezultātus un veiktās izmaiņas;</p> <p>1.10.2. pieteikumu risināšanas statusi (pieteikts, risināšanā, gaida uz pieteicēju, atrisināts, slēgts): norādot pieteikumu, pieteikšanas datumu, pieteicēju un iestādi;</p> <p>1.10.3. nepaveiktie darbi atskaites periodā, t.sk. saskaņots ar Pasūtītāju un ir plānots paveikt nākošajā atskaites periodā;</p> <p>1.10.4. nepieciešamie lēmumi.</p> <p>1.11. Risinājumu uzraudzībai un problēmu novēršanai Pasūtītājs nodrošina Izpildītājam VPN <i>site to site</i> tīkla pieslēgumu no Izpildītāja norādītās IP adreses.</p> <p>1.12. Saziņa ar Pasūtītāja darbiniekiem un Risinājumu lietotājiem jānodrošina latviešu valodā, tajā skaitā un ne tikai,</p>	<p>realizēta. Tiks nodrošināts atbalsts, tajā skaitā LotusRequests lietojumam.</p> <p>1.8 Atbilst. Prasība tiks realizēta.</p> <p>1.9 Atbilst. Prasība tiks realizēta.</p> <p>1.10 Atbilst. Prasība tiks realizēta. Ka arī atbilst 1.10.1, 10.1.2, 10.1.3, 1.10.4.</p> <p>1.11 Atbilst. Prasība tiks realizēta.</p> <p>1.12 Atbilst. Prasība tiks realizēta.</p> <p>Atbilst. Tiks nodrošināts atbalsts un SLA (Servisa līmeņu Apraksts). Atbilst 2.1-2.3</p> <p>Atbilst. Tiks nodrošināta</p>
--	---

konsultācijas, atskaites.

pieteikumu iesniegšana 3.1-3.4

SERVISA LĪMEŅU APRAKSTS

2. PIETEIKUMU PRIORITĀTES LĪMEŅI:

2.1. **1. prioritāte (kritiska)** – problēma vai produkta defekts izraisa pilnīgu Risinājumu vai tā vidē darbināmas sistēmas darbības apstāšanos – sistēma nav pieejama (t.sk. testa vide, kad tas nepieciešams Pasūtītājam kritisku vai steidzamu darbu veikšanai) un/vai darbs nevar tikt turpināts, un/vai rada ievērojamus apgrūtinājumus Risinājumu lietotājiem būtisku funkciju veikšanai, vai tiek identificēta kritiska problēma vai kritiski riski Risinājumu drošībai, veiktspējai vai konfidencialitātei;

2.2. **2. prioritāte (normāla)** – problēma vai produkta defekts, kas izraisa Risinājumu vai tā vidē darbināmas sistēmas darbības kļūdu vai nekorektu darbību, kas rada lielus iespēju zudumus, samazina tās pieejamību, izmantojamību, drošību vai veiktspēju, vai konfidencialitāti, taču tieši neapdraud būtisku funkciju veikšanu, vai novērojami simptomi, kuri nenovēršanas gadījumā varētu novest pie problēmas vai nepieejamības. Nav zināms (Pasūtītājam) pieņemams apiešanas risinājums;

2.3. **3. prioritāte (zema)** – problēma vai produkta defekts neizraisa vai izraisa minimālus iespēju zudumus, sagādā zināmas neērtības. Šādu pieteikumu raksturo iekšēja Risinājumu kļūda vai nekorekta darbība, kuras ietekmi uz darba turpināšanu var neņemt vērā, kļūda vai neprecizitāte produkta dokumentācijā vai ir radusies kāda neskaidrība par Risinājumu darbību vai funkcionalitāti, izmantošanu, tehnisko apkalpošanu u.c.

3. PIETEIKUMU IESNIEGŠANA:

3.1. Piesakot pieteikumu, Pasūtītāja vai Izpildītāja pārstāvis formulē problēmas aprakstu vai jautājumu un norāda pieteikuma risināšanas prioritāti. Ja prioritāte nav norādīta, tiek uzskatīts ka pieteikums ir ar 3. prioritāti (zema).

3.2. Izpildītājs nodrošina ne lielākus reakcijas laikus* no pieteikumu pieteikšanas brīža kā:

3.2.1. Kritiskas prioritātes pieteikumiem līdz 30 (trīsdesmit) minūtēm Pasūtītāja darba dienās darba laikā no 8:30 līdz 17:00;

3.2.2. Normālas prioritātes pieteikumiem līdz 4 (četrām) darba stundām Pasūtītāja darba dienās darba laikā no 8:30 līdz 17:00;

3.2.3. Zemas prioritātes pieteikumiem līdz 8 (astoņām) darba stundām Pasūtītāja darba dienās darba laikā no 8:30 līdz 17:00;

Atbilst. Tiks nodrošināts pieprasīta pieteikumu risināšanas procedūra. 4.1-4.5

3.2.4. Pieteikums, kas pieteikts ārpus Pasūtītāja darba laika, skaitās pieteikts nākamās Pasūtītāja darba dienas plkst. 8.30;

3.2.5. *Reakcijas laiks - laiks no pieteikuma pieteikšanas brīža elektronisko pieteikumu reģistrā, e-pastā vai telefoniski līdz pieteikuma risināšanas uzsākšanai, kad Izpildītāja speciālisti sazinās ar Pasūtītāja pārstāvi, izmantojot vienu no minētajiem komunikācijas līdzekļiem - tālruni vai e-pastu, vai elektronisko pieteikumu reģistru, un sniedz informāciju par veicamajiem darbiem un pieteikuma risināšanas gaitu, un orientējošo atrisināšanas termiņu.

3.3. Ja Pieteikuma atrisināšana (novēršana) ir atkarīga no Pasūtītāja Programmatūras piegādātāja, uzturētāja vai tehnikas un datortīkla uzturētāja, Izpildītājam ir jāinformē Pasūtītājs par ārējiem apstākļiem Pasūtītāja infrastruktūrā, kas nav atkarīgi no Izpildītāja un tieši ietekmē novēršanas laiku, par iespējamo plānoto risinājuma piegādes laiku vai jāpiedāvā pagaidu risinājums, to saskaņojot ar Pasūtītāju.

3.4. Katrs pieteikums tiek saskaņots – Puses vienojas par pieteikuma vienotu izpratni (galīgo formulējumu).

4. PIETEIKUMU RISINĀŠANA:

4.1. Izpildītājs risina pieteikumu visiem pieejamiem saprātīgiem līdzekļiem. Pasūtītājs sniedz pieteikuma risināšanai nepieciešamo papildus informāciju. Izpildītājs informē Pasūtītāju par pieteikuma risināšanas gaitu pēc Pušu vienošanās vai ņemot vērā šādus termiņus:

4.1.1. Pirmās prioritātes (kritisks) pieteikumiem – ne retāk kā reizi 4 stundās;

4.1.2. Otrās līdz trešās (normāla vai zema) prioritātes pieteikumiem – ne retāk kā reizi 3 darba dienās.

4.2. Pieteikuma risināšana tiek pārtraukta, tikai saņemot Pasūtītāja rakstisku apstiprinājumu, ka piedāvātais risinājums ir pieņemams vai arī pieteikumu var slēgt citu iemeslu dēļ.

4.3. Pirmās prioritātes (kritisks) pieteikuma gadījumā, ja problēmu nevar atrisināt attālināti, tad Izpildītāja pārstāvis stundas laikā ierodas pie Pasūtītāja (Pasūtītājs nodrošina piekļuvi telpās IT infrastruktūrai) un novērš avāriju bez papildus maksas.

4.4. Ja kritiskas prioritātes pieteikuma risināšanā Izpildītājam nav izdevies atrast pieņemamu risinājumu ne vēlāk kā 24 (divdesmit četru) stundu laikā vai zemākas prioritātes pieteikumam 7 (septiņu) dienu laikā, vai gadījumos, kad pieteikuma risināšanas gaitā tiek konstatēts, ka problēmas novēršanai nepieciešama Risinājumu izstrādātāja korporācijas IBM iesaistīšanās, saskaņojot ar Pasūtītāju, Izpildītājs problēmu nodod tālākai

risināšanai IBM atbilstoši tā noteikumiem bez papildus maksas.

4.5. Gadījumos, kad Risinājumu darbības traucējumus izraisa kļūdas Risinājuma programmatūrā vai to darbībā, Izpildītājam jādarbojas kā starpniekam starp IBM atbalsta dienestu, Pasūtītāju un/vai trešajām pusēm. Izpildītājam jānodrošina šādas aktivitātes:

4.5.1. Kļūdas diagnosticēšanu;

4.5.2. Kļūdas atkārtošanai nepieciešamo darbību veikšanu, testa piemēru sagatavošanu un nosūtīšanu IBM atbalsta dienestam;

4.5.3. Komunicēšanu ar IBM atbalsta dienestu, ieskaitot eskalāciju augstākā līmenī;

4.5.4. Problēmas apejas risinājumu rekomendēšanu Pasūtītājam gadījumos, kad problēmu nebūs iespējams operatīvi novērst ar IBM atbalsta dienesta palīdzību;

4.5.5. Ar Pasūtītāju saskaņoto risinājumu (t.sk. apejas) ieviešanu.

Pielikums Nr.2
 pie 2017.gada ____decembra
 Pasūtītāja Līguma uzskaites Nr._____
 Izpildītāja Līguma uzskaites Nr._____

FINANŠU PIEDĀVĀJUMS

N.p.k.	Izmaksu pozīcija	Cena par 1 (vienu) mēnesi, EUR bez PVN	Cena par 12 (divpadsmit) mēnešiem, EUR bez PVN
1.	IBM Lotus Domino infrastruktūras uzturēšana un tehniskais atbalsts.		19800.00
2.	Citas izmaksas (norādīt kādas)	-	-
KOPĀ (EUR bez PVN)			19800.00
PVN likme 21 %			4158.00
KOPĀ (EUR ar PVN)			23958.00

Kopējā līgumcena bez pievienotās vērtības nodokļa (turpmāk –PVN): EUR 19800.00
 (deviņpadsmit tūkstoši astoņi simti euro)

PVN 21%: EUR 4158.00 (četri tūkstoši piecdesmit astoņi euro, 00 centi)

Kopējā līgumcena ar PVN: EUR 23958.00 (divdesmit trīs tūkstoši deviņi simti piecdesmit astoņi euro, 00 centi)

Pielikums Nr.3
pie 2017.gada ____decembra
Pasūtītāja Līguma uzskaites Nr. _____
Izpildītāja Līguma uzskaites Nr. _____

SAISTĪBU RAKSTS

(aizpilda Zāļu valsts aģentūras ārpakalpojumu sniedzēju darbinieki)

Es, _____, Dzimšanas dati ____ . ____ . _____
(vārds, uzvārds) (dd.mm.gggg)

Deklarētā dzīvesvieta _____
(adrese)

Faktiskā dzīvesvieta _____
(adrese)

pildot _____
(amata nosaukums)

pieņēmušus, apņemos:

1. Neizpaust, neuzticēt un neatklāt trešajai pusei dokumentus vai informāciju, kas man tiks uzticēta vai kļūs zināma, pildot darba pienākumus;
2. dokumentus vai informāciju, kas man tiks uzticēti vai kļūs zināmi, pildot darba pienākumus, izmantot tikai savā darbā saistībā ar Zāļu valsts aģentūras darba uzdevumu izpildi;
3. dokumentus, kas vairs nav nepieciešami darba pienākumu pildīšanai, nepaturēt sev un nodot Zāļu valsts aģentūrai.

Šis saistību raksts neattiecas uz dokumentiem vai informāciju, par kuriem es varu pierādīt, ka tie nonākuši manā rīcībā pirms šī saistību raksta parakstīšanas.

Rīgā,

Datums

Paraksts

INTEREŠU KONFLIKTA DEKLARĀCIJA
 (aizpilda Zāļu valsts aģentūras ārpakalpojumu sniedzēju darbinieki)

Es, _____ Dzimšanas dati __. __. _____
 (vārds, uzvārds) (dd.mm.gggg)

Deklarētā dzīvesvieta _____
 (adrese)

Faktiskā dzīvesvieta _____

apliecinu, ka manas vienīgās tiešās vai netiešās saistības ar farmācijas industriju ir zemāk norādītās:
 (Lūdzu, ievelciet krustiņus atbilstošajos lodziņos un norādiet uzņēmuma un produkta nosaukumu saistību esamības gadījumā)

Man ir finansiāla ieinteresētība (<i>pieder akcijas vai daļas</i>) farmaceitiskas darbības uzņēmumā un/vai man ir saimnieciskas darbības līguma attiecības ar farmaceitiskas darbības uzņēmumu.	NĒ <input type="checkbox"/>	JĀ <input type="checkbox"/>	Uzņēmuma un / vai produkta nosaukums
Esmu bijis darbinieks, konsultants, atbildīgais pētnieks, vadības komitejas loceklis, padomes loceklis vai citā veidā esmu bijis nodarbināts, vai man ir bijušas cita veida līguma attiecības (<i>vajadzīgo pasvītrot</i>) farmaceitiskās darbības uzņēmumā saistībā ar konkrētu produktu:	NĒ	JĀ	Uzņēmuma un / vai produkta nosaukums
• Šobrīd vai pagājušajā gadā	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Pirms 1 līdz 3 gadiem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Pirms 3 līdz 5 gadiem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Esmu bijis pētnieks (ne atbildīgais) produkta izstrādē:	NĒ	JĀ	Uzņēmuma, produkta nosaukums
• Šobrīd vai pagājušajā gadā	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Pirms 1 līdz 3 gadiem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Esmu produkta patenta īpašnieks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Uzņēmums, kurā es strādāju, saņem dotācijas vai cita veida finansējumu no farmaceitiskās darbības uzņēmuma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Man ir radnieks (<i>tēvs, māte, vecāmāte, vecaistēvs, bērns, mazbērns, adoptētais, adoptētājs, brālis, māsa, pusmāsa, pusbrālis, laulātais</i>) un/vai kopīgā māsaimniecībā dzīvo persona, kas ir darbinieks vai citādi saistīts ar farmaceitiskās darbības uzņēmumu	NĒ <input type="checkbox"/>	JĀ <input type="checkbox"/>	Uzņēmuma nosaukums

Ar šo apstiprinu, ka bez iepriekš minētajām man NAV nekādu citu saistību vai faktu, kas būtu paziņojami Zāļu valsts aģentūrai. Gadījumā, ja man radīsies jaunas papildu saistības, es par to informēšu Zāļu valsts aģentūru.

Rīgā, _____