

Programmatūras Microsoft Dynamics NAV
 apkalpošanas pakalpojuma abonēšanas līgums Nr. 50-5

Rīga, 2013. gada 28. decembris

Elva Baltic, SIA, vienotais reģistrācijas Nr. 40003687406, kuru uz sabiedrības statūtu pamata pārstāv valdes priekšsēdētājs Jānis Dambergs, turpmāk tekstā „Izpildītājs”, no vienas puses, un Latvijas Nacionālā opera, VSIA, vienotais reģistrācijas Nr. 40103208907, kuru pārstāv valdes priekšsēdētājs Zigmaris Liepiņš, turpmāk tekstā „Pasūtītājs”, no otras puses, bez viltus, maldības un spaidiem, izsakot brīvi savu gribu, noslēdz šādu līgumu.

Līgumā lietotie termini:

- **Abonements** – saskaņā ar iepirkuma „Finanšu vadības un uzskaites sistēmas „Microsoft Dynamics NAV” apkalpošana” (ID Nr.LNO 2013/118) Izpildītāja iesniegto Tehnisko piedāvājumu (Pielikums Nr.1) pakalpojuma pakete, kas ietver noteiktu pakalpojumu kopumu un stundu apjomu, ko Izpildītājs nodrošina Pasūtītājam.
- **Aktīvais abonements** – abonements ar neiztērētām stundām un atlikušu termiņu līdz līguma termiņa beigām.
- **Apkalpošanas darbi**– pakalpojumi, kas saistīti ar Sistēmas uzturēšanu darba kārtībā, Konsultācijas un lietotāju apmācības; statusu, pārvaldības un citas tikšanās ar Pasūtītāju un/vai trešo Pusi; Risinājumu piegāde; Sistēmas un lietotāju kļūdu identificēšana; Pasūtītāja pieprasījumu izskatīšana, novērtēšana un realizācija; Izpēte un dokumentācija; visi citi programmēšanas, konsultāciju un projektu vadības uzdevumi. Pārdošanas personāla pakalpojumi neietilpst Apkalpošanas darbos.
- **Darba laiks** – LR likumdošanā noteiktās darba dienas no 9:00 līdz 17:00.
- **Incidents**– Sistēmas ekspluatācijas vai Pasūtītāja darbības/bezdarbības rezultātā radies notikums, kas ir izsaucis vai var izsaukt Sistēmas darbības traucējumus.
- **Izmaiņu pieprasījums**–pieprasījums pēc Sistēmas funkcionalitātes paplašinājumiem vai esošās funkcionalitātes izmaiņām, kā arī prasība pēc jaunu vai esošu lietotāju apmācības.
- **Izpēte** –laiks, kas nepieciešams Servisa pieteikuma, Incidenta, Problēmas vai Kļūdas novērtēšanai un risinājuma atrašanai, kā arī paredzēto, ar Servisa pieteikumu saistīto darbu apjoma novērtēšanai. Izpētes laiks tiek uzskatīts par Sistēmas apkalpošanas darbiem.
- **Kļūda** – Izpildītāja vainas dēļ Apkalpošanas darbu rezultātā un konkrēto Apkalpošanas darbu garantijas periodā radies stāvoklis, kad Sistēma vai tās sastāvdaļa nefunkcionē vai funkcionē nepilnīgi un rezultātā nepilda vai nepareizi pilda savas funkcijas, atbilstoši Pasūtītāja prasībām, par kurām abas Puses ir vienojušās Servisa sistēmā. Nepilnīgi definētas Pasūtītāja prasības netiek uzskatītas par Kļūdu.
- **Konsultācija** – Servisa pieteikums, kuru Izpildītājs klasificē kā Konsultāciju un kura novēršanā nav nepieciešams piesaistīt programmētāju, un kura novēršanai nav nepieciešama Izpēte.
- **Kritisks Incidents** – Incidents, kuru Izpildītājs klasificē kā kritisku un bez kura atrisināšanas nav iespējama Sistēmas lietošana vai kādas svarīgas Sistēmas sastāvdaļas lietošana.
- **Kritisks Servisa pieteikums** – Servisa pieteikums ar atzīmi „Kritisks”, kuru Pasūtītājs novērtē kā darba traucējumu, bez kura atrisināšanas nav iespējams lietot Sistēmu.
- **Novēršanas laiks**– laiks, kopš Izpildītājs ir pieņēmis izpildē Servisa pieteikumu līdz Servisa pieteikuma pilnīgai atrisināšanai (statuss – Atrisināts).
- **Problēma** – nezināms viena vai vairāku Incidentu cēlonis vai sekas.
- **Puses** – Pasūtītājs un Izpildītājs.
- **Reakcijas laiks**–laiks, kopš Pasūtītāja Servisa sistēmas lietotājs reģistrē Servisa sistēmā pieteikumu, līdz Izpildītājs ir to pieņēmis izpildei un par to ir informējis Pasūtītāja Servisa sistēmas lietotāju/us.
- **Servisa pieteikums** – ieraksts Servisa sistēmā ar prasību veikt Apkalpošanas darbus.
- **Servisa sistēma** –programmatūra, ko Izpildītājs padara pieejamu Pasūtītājam interneta vidē. Servisa sistēma tiek izmantota par pamatu Pasūtītāja Servisa pieteikumu definēšanai, laika atskaitei un termiņu ievērošanai.
- **Sistēma** – Microsoft Dynamics NAV, Microsoft Dynamics CRM, Microsoft Dynamics AX programmatūra.

- Zināma kļūda – Incidents vai Problēma, kurai ir zināms pamatcēlonis un atrasts pagaidu aizvietošanas paņēmieni vai pastāvīga alternatīva.

1. Līguma priekšmets

- 1.1. Saskaņā ar Pasūtītāja prasībām un iepirkuma „Finanšu vadības un uzskaites sistēmas „Microsoft Dynamics NAV” apkalpošana” (ID Nr.LNO 2013/118) rezultātiem, atbilstoši Izpildītāja iesniegtajam Tehniskajam piedāvājumam (Pielikums Nr.1) un Finanšu piedāvājumam (Pielikums Nr.2), Pasūtītājs ar šo līgumu pasūta un Izpildītājs piegādā un nodrošina Pasūtītāju ar Sistēmas apkalpošanas darbiem saskaņā ar šī līguma un tā pielikumu nosacījumiem un izcenojumiem.

2. Apmaksas kārtība

- 2.1. Puses vienojas par Abonementu, kura apjoms un veids tiek noteikts saskaņā ar Tehnisko piedāvājumu (Pielikumā Nr.1). Līguma summa 12 (divpadsmit) kalendārajiem mēnešiem saskaņā ar iepirkuma tehnisko specifikāciju par 90 (deviņdesmit) apkalpošanas stundām noteikta EUR 4525,59 (četri tūkstoši pieci simti divdesmit pieci eiro un 59 centi) plus PVN 21% EUR-950,37 (deviņi simti piecdesmit eiro un 37 centi), kopsummā EUR 5475,96 (pieci tūkstoši četri simti septiņdesmit pieci eiro un 96 centi) apmērā.
- 2.2. Veicot Abonementa apmaksu šajā Līgumā noteiktajos termiņos un apmērā, Pasūtītājs iegūst tiesības izmantot Izpildītāja nodrošinātos Sistēmas Apkalpošanas darbus iegādātā laika (stundu) apjomā.
- 2.3. Veicot Apkalpošanas darbus, Izpildītājs reģistrē darbam faktiski patērēto laiku, kas tiek ņemts no Aktīvā abonementa, tādējādi samazinot Aktīvā abonementa atlikušo stundu skaitu.
- 2.4. Faktiski patērētais stundu skaits tiek uzskaitīts saskaņā ar šī līguma Pielikumu Nr.1 un tur norādītajiem uzskaites principiem un stundu koeficientiem, balstoties šajā Līgumā noteikto Abonementu.
- 2.5. Pasūtītājs veic Abonementa apmaksu par iepriekšējā kalendārajā mēnesī faktiski veiktajiem darbiem ar norādītu izlietoto stundu apjomu līdz nākamā mēneša desmitajam datumam, saskaņā ar Izpildītāja iesniegto rēķinu, kas sastādīts atbilstoši šī līguma 4.2.2.punktā Izpildītāja sastādītajai atskaitei.
- 2.6. Puses vienojas, ka gadījumos, kad Pasūtītājs lūdz veikt Izpēti ar mērķi precizēt plānotos darba apjomus, Izpildītājs atbilstoši šī līguma nosacījumiem veic Izpēti un informē Pasūtītāju par aptuveniem plānotajiem darbu apjomiem. Puses vienojas, ka faktiski patērēto stundu apjoms par novērtētiem darbiem var atšķirties 20% (divdesmit procentu) robežās un šajās robežās Puses apņemas neizvirzīt pretenzijas par darbu apjomu.
- 2.7. Aktīvā abonementa darbības laikā atklātās Kļūdas Izpildītājs novērš bez atsevišķas apmaksas un Kļūdu novēršanai patērētais laiks netiek ņemts no Aktīvā abonementa.
- 2.8. Aktīvā abonementa maksimālais darbības laiks saskaņā ar šī līguma noteikumiem ir 24 (divdesmit četri) kalendārie mēneši, pēc šī perioda Aktīvais abonements tiek uzskatīts par izmantotu.
- 2.9. Izpildītājs ir tiesīgs pārtraukt Sistēmas Apkalpošanas darbus, ja Pasūtītājs nav veicis samaksu saskaņā ar šī līguma nosacījumiem.
- 2.10. Par Sistēmas funkcionalitāti, kuru izstrādājis Sistēmas ražotājs „Microsoft Corporation” ir atbildīgs Sistēmas ražotājs un visas neatbilstības tiek novērstas saskaņā ar Sistēmas ražotāja licencēšanas, garantijas un tehniskā atbalsta nosacījumiem ārpus šī Līguma ietvariem. Pasūtītājs var šādas neatbilstības risināt pa tiešo ar Sistēmas ražotāju vai ar Izpildītāja starpniecību. Šādi darbi tiek klasificēti kā Konsultācija vai Problēma.

3. Servisa pieteikumu reģistrēšanas un novēršanas kārtība

- 3.1. Izpildītājs 3 (trīs) darba dienu laikā pēc līguma noslēgšanas un informācijas saņemšanas par Pasūtītāja kontaktpersonām, nosūta līgumā norādītajām Pasūtītāja kontaktpersonām individualizētus piekļuves identifikatorus Servisa sistēmai pēc adreses: <http://www.elvabaltic.lv/ns>.
- 3.2. Darba laikā Izpildītājs padara pieejamu Pasūtītājam Servisa sistēmā norādīto telefona līniju.

- 3.3. Pasūtītājs reģistrē Servisa pieteikumu pēc līguma 3.1 punktā noteiktās Servisa sistēmas adreses internetā, norādot pieteikuma prioritāti, kā arī informāciju par nepieciešamajiem Apkalpošanas darbiem.
- 3.4. Veidojot Servisa pieteikumu, Pasūtītājam jānorāda iespējami plaša informācija, tai skaitā, ja iespējams, Sistēmas paziņojumi, ekrānbildes un cita informācija, kas Izpildītājam dod iespēju kvalitatīvi veikt Apkalpošanas darbus. Ja Servisa sistēmā Pasūtītāja norādītā informācija nav pietiekoša, Izpildītājs to pieprasa Pasūtītājam atsevišķi. Šādas informācijas iegūšanai patērētais darba laiks tiek uzskatīts par Izpēti.
- 3.5. Ja Pasūtītājs uzskata, ka Servisa pieteikums ir kritisks, tas tiek atzīmēts Servisa sistēmā, veidojot Servisa pieteikumu, un Izpildītājs to izskata kā kritisku. Servisa pieteikumu tālāk klasificē tikai Izpildītājs, nosakot, vai tas ir Incidents, Problēma vai piešķirot citu statusu. Izpildītājs Servisa pieteikuma novēršanas laikā patur tiesības vairākkārt mainīt Servisa pieteikuma statusu atkarībā no uzdevuma un iespējamās realizācijas.
- 3.6. Izpildītājs izskata Servisa pieteikumu saskaņā ar Izpildītāja Tehniskajā piedāvājumā (Pielikums Nr.1) noteiktajiem reakcijas laikiem, un vai nu novērš to uzreiz, vai klasificē atbilstoši šī līguma noteikumiem, un sāk Apkalpošanas darbu izpildi saskaņā ar līgumā noteiktajiem novēršanas laikiem. Par Servisa pieteikuma statusa maiņu Pasūtītājs saņem e-pasta ziņojumu.
- 3.7. Katram Servisa pieteikumam, atkarībā no uzdevuma un iespējamās realizācijas, Izpildītājs var mainīt statusu ("izpildās", „gaidīšana” un „atlikts”) vairākas reizes, taču Servisa pieteikumu novēršot, Servisa sistēmā Izpildītājs veic atzīmi „atrisināts” un Pasūtītāja norādītās personas saņem ziņojumu e-pastā. Pasūtītājs 3 (trīs) darba dienu laikā pēc Servisa pieteikuma statusa maiņas uz „atrisināts”, Servisa sistēmā šo Servisa pieteikumu var noraidīt, un Izpildītājs atsāks tā novēršanu. Ja 3 (trīs) darba dienu laikā Pasūtītājs nav noraidījis Servisa pieteikumu, tas tiek slēgts (statuss nomainīts uz „aizvērts”), pēc kā Pasūtītājs to noraidīt vairs nevar.
- 3.8. Ja Servisa sistēma ir kļuvusi nepieejama vai Pasūtītājam ir izveidojusies cita kritiska situācija, Pasūtītājs var veikt Servisa pieteikumu telefoniski vai e-pastā, pārliecinoties, ka Izpildītājs ir saņēmis Pasūtītāja sūtīto e-pastu par Servisa pieteikumu. Pasūtītājs pilnvaro Izpildītāju ne vēlāk kā 2 (divu) stundu laikā reģistrēt šādi veiktu Servisa pieteikumu Servisa sistēmā un šie reģistrācijas darbi tiek uzskatīti par Apkalpošanas darbiem. Ja Pasūtītājs nav varējis izveidot Servisa pieteikumu Servisa sistēmā Izpildītāja vainas dēļ, tad Izpildītāja patērētais laiks uz šādu Servisa pieteikumu reģistrēšanu Servisa sistēmā netiek uzskatīts par Apkalpošanas darbiem.
- 3.9. Puses vienojas, ka Servisa pieteikumi, kas tiks veikti telefoniski vai pa e-pastu, tiks novērtēti pēc būtības, un Izpildītājs, reģistrējot Servisa pieteikumu Servisa sistēmā, pieņems lēmumu, vai attiecīgais Servisa pieteikums uzskatāms par kritisku vai regulāru. Domstarpību gadījumā par Kritisku Servisa pieteikumu tiks uzskatīti visi tie Servisa pieteikumi, kuru novēršanas laiks no zvana vai e-pasta saņemšanas brīža ir mazāks nekā Abonementa Kritiska Servisa pieteikuma novēršanas laiks.
- 3.10. Pasūtītājs ar Sistēmu saistītās kritiskās situācijās var lūgt Izpildītāju veikt Apkalpošanas darbus ārpus Darba laika. Izpildītājs pēc iespējas veiks darbus ārpus Darba laika, taču Izpildītājs negarantē Pasūtītājam šādus pakalpojumus un tā ir tikai Izpildītāja brīva izvēle veikt darbus arī ārpus Darba laika. Darba laika uzskaitē par ārpus Darba laika veiktajiem Apkalpošanas darbiem tiek piemērota tā pati, šī līguma Pielikumā Nr.1 norādītā, Abonenta apkalpošanas stundu uzskaitē. Lai reģistrētu Servisa pieteikuma izpildi ārpus Darba laika, Izpildītājam Servisa sistēmā tas ir atbilstoši jāatzīmē.
- 3.11. Pa telefonu vai e-pastu iesniegtiem Servisa pieteikumiem tiek izmantoti Servisa sistēmā norādītie Izpildītāja telefoni un e-pastu adreses. Izņēmuma gadījumos, kad citādi nav iespējams kontaktēties ar Izpildītāja Apkalpošanas nodaļas personālu vai ārpus Darba laika, var tikt izmantoti Servisa sistēmā norādītie Izpildītāja kontaktpersonu mobilo telefonu numuri vai personīgās e-pasta adreses.

4. Pušu tiesības un pienākumi

4.1. Izpildītāja tiesības

- 4.1.1. Pieprasīt no Pasūtītāja visu informāciju, kas nepieciešama, lai Izpildītājs varētu veikt Apkalpošanas darbus.

- 4.1.2. Pieprasīt no Pasūtītāja jebkādu no Pasūtītāja atkarīgu darbību pārtraukšanu, kas apgrūtina un/vai padara neiespējamu Apkalpošanas darbu izpildi. Ja Pasūtītājs nepilda šādu Izpildītāja pieprasījumu, Izpildītājam ir tiesības neievērot līgumā noteiktos Servisa pieteikuma novēršanas laikus, un par to Pasūtītājam nav tiesību aprēķināt līgumsodu vai pieprasīt no Izpildītāja citu zaudējumu atlīdzību par termiņā neveiktu darbu.
- 4.1.3. Pieprasīt, lai Pasūtītājs nodrošina Izpildītāju ar papildus ierīcēm, piekļuves tiesībām, parolēm, telpu u.c. lietām, kuras Izpildītājs pamatoti uzskata par vajadzīgām Apkalpošanas darbu izpildē. Gadījumā, ja Pasūtītājs nevar nodrošināt Izpildītāju ar pieprasīto, Izpildītājs var atteikties izpildīt Apkalpošanas darbus, kuru izpildi ierobežo minētās prasības, līdz Pasūtītājs būs nodrošinājis Izpildītāju ar nepieciešamo.
- 4.2. **Izpildītāja pienākumi:**
 - 4.2.1. Nodrošināt Pasūtītājam pieejamu informāciju Servisa sistēmā par Apkalpošanas darbu veikšanas galveno kontaktpersonu, kas ir primārā atbildīgā persona par sadarbību ar Pasūtītāju - vārds, uzvārds, amats, tālruna un faksa numurs, e-pasta adrese.
 - 4.2.2. Uz katra kalendārā mēneša 5. (piekto) datumu nodrošināt Pasūtītājam iespēju Servisa sistēmā saņemt atskaiti par iepriekšējā kalendārā mēnesī veiktajiem darbiem ar norādītu stundu izlietojumu. Šī atbilstoši līguma 4.4.2. punktam akceptētā atskaite uzskatāma par Izpildītāja apkalpošanas periodā sniegto pakalpojumu apliecināšu dokumentu.
 - 4.2.3. Nodrošināt atlaidi Pasūtītājam Sistēmas papildus licenču iegādei, kad licencei ir aktīvs jauninājumu plāns. Atlaide netiek piešķirta licences jauninājumiem un programmatūras nomai.
 - 4.2.4. Gadījumos, kad Latvijas Republikas likumdošanā tiek veiktas izmaiņas, kuras ir nepieciešams iekļaut Sistēmā, Izpildītājs nodrošina šo izmaiņu izstrādi un uzlikšanu Pasūtītāja datubāzei. Šis punkts attiecas tikai uz tām Latvijas Republikas likumdošanas izmaiņām, kas ir ietvertas Sistēmas lokalizācijā. Pārējo izmaiņu veikšana tiek uzskatīta par Apkalpošanas darbiem.
- 4.3. **Pasūtītāja tiesības**
 - 4.3.1. Pasūtītājam ir tiesības pieprasīt Sistēmas rezerves kopēšanas funkcionalitātes servisa auditu, atbilstoši šī līguma Abonementam.
 - 4.3.2. Pasūtītājs ārpus kārtas, šī līguma darbības laikā, var izmantot arī citus programmatūras apkalpošanas pakalpojumus no pakalpojumu sniedzēja, kuri nav minēti Tehniskajā piedāvājumā (Pielikums Nr.1), bet iekļaujas šajā līgumā noteiktajā summā.
- 4.4. **Pasūtītāja pienākumi:**
 - 4.4.1. Katru nedēļu līdz piektdienai iepazīties ar Izpildītāja iepriekšējā nedēļā faktiski izlietoto stundu skaitu Servisa sistēmā, kas tiek aktualizēta uz katru pirmdienu plkst. 12.00 par iepriekšējo nedēļu.
 - 4.4.2. Pasūtītājam Izpildītāja izmantotais un uzskaitītais stundu skaits ir jāakceptē vai 5 (piecu) kalendāro dienu laikā no līguma 4.4.1. vai 4.2.2. punktos minētās aktualizēšanas dienas jāsniedz pamatoti iebildumi/pretenzijas par Izpildītāja laika uzskaiti. Ja Pasūtītājs nav iesniedzis Izpildītājam pamatotus iebildumus/pretenzijas minētajā laikā, Puses uzskata, ka Pasūtītājs ir klusējot devis savu piekrišanu laika uzskaitē un vēlākas pretenzijas netiek izskatītas. Ja Pasūtītājs vēlāk tomēr uzskata, ka Izpildītājs ir kļūdījies, Izpildītājs pēc Pasūtītāja lūguma veic laika uzskaites Izpēti, kas, Izpildītājam pierādot, ka nav kļūdījies laika uzskaitē, tiek uzskaitīta atbilstoši šī līguma nosacījumiem.
 - 4.4.3. Nodrošināt regulāru (vēlams reizi diennaktī) Sistēmas rezerves kopijas (back-up) izveidi.
 - 4.4.4. Veikt piegādāto risinājumu testēšanu saskaņā ar šajā līgumā minēto darbu akceptēšanas termiņiem.
 - 4.4.5. Nodrošināt bezmaksas autostāvvietu Izpildītāja automašīnai.
 - 4.4.6. Pasūtītājs ir atbildīgs par piekļuves tiesību piešķiršanu, atcelšanu un kontroli Servisa sistēmas lietotājiem pēc pirmās piekļuves tiesību saņemšanas no Izpildītāja. Servisa sistēmā reģistrētie lietotāji un Servisa pieteikumi tiek uzskatīti par Pasūtītāja apstiprinātiem, aktuāliem un spēkā esošiem.

- 4.4.7. Pasūtītājam ir pienākums 3 (trīs) darba dienu laikā no līguma parakstīšanas aizpildīt un atsūtīt Izpildītājam šī līguma Pielikumā Nr.3 pievienoto formu uz Servisa sistēmā norādīto faksa numuru vai e-pasta adresi. Vienas darba dienas laikā no formas saņemšanas Izpildītājs elektroniski nosūta Servisa Sistēmas pieejas tiesību datus Pasūtītāja norādītajam Servisa Sistēmas lietotājam. Pasūtītājam ir pienākums 3 (trīs) darba dienu laikā informēt Izpildītāju par Servisa sistēmas lietotāju maiņu, izveidojot Servisa pieteikumu.
- 4.4.8. Pasūtītājs ir atbildīgs par datortehnikas un datortīklu atbilstību Sistēmas lietošanai saskaņā ar Sistēmas ražotāja prasībām vai Izpildītāja rakstiskiem ieteikumiem. Ja Pasūtītājs nav izpildījis šādas prasības, Izpildītājs neuzņemas atbildību par Sistēmas ātrdarbību un citām tehniskām pretenzijām.
- 4.4.9. Puses vienojas, ka šī līguma izpildei Pasūtītājs nodrošina Serverus Sistēmas testa, apmācību un produkcijas vajadzībām, kā arī attālinātu pieeju pie šiem serveriem no Izpildītāja biroja lokālā tīkla Apkalpošanas darbu veikšanai;
- 4.4.10. Ja šī līguma 4.4.9. punktā minētās attālinātās pieejas nodrošināšanai Pasūtītājs vēlas izmantot VPN savienojumu, tad Pasūtītājam ir jānodrošina šo savienojumu atbilstību sekojošiem nosacījumiem:
 - 4.4.10.1. Klients-serveris (Client-to-server jebRemote-access) konfigurācijā:
 - Klienta programmatūra nedrīkst aizvietot Windows TCP/IP steku;
 - Klienta programmatūra nedrīkst izmantot portus, kuri ir piešķirti un kurus izmanto Microsoft Windows servisi.
 - 4.4.10.2. Serveris-serveris (Site-to-site) konfigurācijā - tikai Pusēm iepriekš vienojoties un saskaņojot Pušu datortīklu IP adresu diapazonu saderību.

5. Pušu atbildība

- 5.1. Puses atbild viena otrai par tiešajiem zaudējumiem, kas otrai Pusei nodarīti ar nodomu vai neuzmanības dēļ.
- 5.2. Gadījumā, ja Pasūtītājs nokavē kādu no maksājumiem, Izpildītājam ir tiesības aprēķināt līgumsodu 0,5% (piecas procenta desmitdaļas) apmērā no laikus neapmaksātā rēķina summas par katru maksājuma kavējuma dienu, bet ne vairāk kā 30% (trīsdesmit procenti) no Abonementa izmaksu kopsummas.
- 5.3. Gadījumā, ja Izpildītājs, ņemot vērā līguma 5.14. punktā minēto, kavē Apkalpošanas darbu novēršanas vai reakcijas laikus, Pasūtītājam ir tiesības aprēķināt līgumsodu 0,5% (piecas procenta desmitdaļas) apmērā par katru apkalpošanas termiņa nokavēto dienu no pēdējā izrakstītā un apmaksātā rēķina (Abonementa) summas, bet ne vairāk, kā 30% (trīsdesmit procenti) no pēdējā rēķina (Abonementa) apmaksātās summas.
- 5.4. Ja pēc Pušu savstarpējas vienošanās šī līguma izpildē tiek piesaistītas trešās personas, viena Puse atbild otrai par tai nodarītajiem tiešajiem zaudējumiem, ko nodarījušas konkrētās Puses piesaistītās trešās personas.
- 5.5. Puses nav atbildīgas par jebkāda veida otras Puses netiešajiem zaudējumiem (t.sk. negūto peļņu) vai nejaušiem zaudējumiem, pat ja Puses bijušas informētas par to rašanās iespēju.
- 5.6. Puses nav atbildīgas par savu saistību neizpildi, ja tā radusies nepārvaramas varas apstākļu ietekmes rezultātā, kurus attiecīgā Puse nevarēja ne paredzēt, ne novērst, ne ietekmēt, un par kuru rašanos tā nenes atbildību, t.i. stihiskas nelaimes, kara darbība, blokāde, civiliedzīvotāju nemieri, streiki, kā arī Pusēm saistoši normatīvie akti, saskaņā ar kuriem Pusēm nav iespējas izpildīt šajā līgumā paredzētās saistības.
- 5.7. Izpildītājam nav nekādas atbildības un saistības par jebkuriem pakalpojumiem un/vai atbalstu attiecībā uz Sistēmu, ko nodrošinājušas trešās personas, nevis Izpildītājs.
- 5.8. Ja kāda trešās puses kompānija vai speciālists, nevis Izpildītājs, ir Sistēmā veicis izmaiņas, kuras saistītas ar programmēšanu, licences vai moduļu paplašināšanu vai ieviešanu, un par šiem darbiem Puses nav rakstiski vienojušās, Izpildītājam ir tiesības vienpusīgi izbeigt šo līgumu.
- 5.9. Ja Apkalpošanas darbu veikšanai Izpildītājam ir nepieciešama trešās puses līdzdalība, tad, ja vien Puses nav vienojušās citādi, Izpildītājs ir atbildīgs par vienošanos ar šādu trešo pusi un tās koordinēšanu. Ja šajā punktā minētās trešās puses vainas dēļ Izpildītājs nevar laikā vai pilnīgi veikt

Apkalpošanas darbus, Pasūtītājam ir tiesības aprēķināt līgumsodu saskaņā ar šī Līguma 5.14.punktā minēto.

- 5.10. Par datiem, kas atrodas Sistēmā, ir atbildīgs Pasūtītājs un Izpildītājs neveic nekādus datu labošanas vai ievades darbus, ja vien Puses par to nav vienojušās.
- 5.11. Ja Izpildītājs Pasūtītāja vainas dēļ nav varējis laikā novērst/izpildīt Servisa pieteikumu, tad Pasūtītājs nedrīkst aprēķināt jebkādas soda naudas par šo Servisa pieteikumu. Izpildītājam ir tiesības, saskaņojot ar Pasūtītāju, mainīt minētā Servisa pieteikumu izpildes laiku, ja tas kļuvis nepieciešams Pasūtītāja izraisītu apstākļu dēļ.
- 5.12. Pusēm savstarpēji vienojoties, izmantojot Servisa sistēmu, Tehniskajā piedāvājumā (Pielikumā Nr.1) minētie vai Pušu saskaņotie Servisa pieteikumu novēršanas termiņi var tikt mainīti.
- 5.13. Ja kļūdaina vai nepilnīgi definēta Servisa pieteikuma rezultātā izpildītais Apkalpošanas darbs neatbilst Pasūtītāja prasībām, Servisa pieteikums tiek atvērts no jauna un papildināts ar izstrūkstošo informāciju. Šādā situācijā Pasūtītājam nav tiesību aprēķināt jebkādas soda naudas par termiņu neievērošanu, kā arī viss uz šo Servisa pieteikumu faktiski patērētais laiks tiek uzskaitīts atbilstoši šim līgumam un tas samazina Aktīvo abonementu.
- 5.14. Izpildītājs garantē, ka šī līguma Pielikumā Nr.1 minētie Servisa pieteikumu izskatīšanas un novēršanas termiņi tiks ievēroti vismaz 90% (deviņdesmit procentu) gadījumū.

6. Līguma termiņš un tā izbeigšana

- 6.1. Līgums stājas spēkā no tā parakstīšanas brīža un ir spēkā 24 (divdesmit četrus) kalendāros mēnešus termiņā līdz 15.12.2015. Gadījumā, ja Izpildītāja kopējā pakalpojumu vērtība, kuras summu veido visi programmatūras apkalpošanas pakalpojumi, kurus Pasūtītājs ir saņēmis no Izpildītāja šī Līguma darbības laikā, saskaņā ar šī Līguma 1.1.punktā minēto iepirkumu, sasniedz EUR 40000,00 (četrdesmit tūkstoši eiro), neieskaitot PVN, ātrāk nekā šajā Līguma punktā noteikts, līgums tiek izbeigts līdz ar noteiktās summas sasniegšanu un abu līgumslēdzēju pušu savstarpējo saistību pilnīgu izpildi.
- 6.2. Izpildītājam nav tiesības šī līguma darbības laikā paaugstināt Finanšu piedāvājumā (Pielikums Nr.2) noteikto programmatūras apkalpošanas cenu.
- 6.3. Izpildītājam ir tiesības vienpusējā kārtā atkāpties no līguma, ja:
 - 6.3.1. ir konstatēts, ka Abonements ir izmantots, lai veiktu prettiesiskus trešo personu tiesību vai interešu aizskārumus, t.sk. intelektuālā īpašuma tiesību aizskārumus, vai citu prettiesisku darbību veikšanai;
 - 6.3.2. Pasūtītājs līgumā noteiktajā termiņā neveic līgumā noteiktos maksājumus.
- 6.4. Pasūtītājam ir tiesības vienpusējā kārtā atkāpties no līguma, ja:
 - 6.4.1. pēc rakstiska brīdinājuma saņemšanas Izpildītājs nenodrošina līgumā paredzētos reakcijas un novēršanas laikus un nav vienojies ar Pasūtītāju par darbu izpildes termiņu;
 - 6.4.2. Izpildītājs pēc rakstiska brīdinājuma saņemšanas nepilda citas šī līguma saistības ilgāk kā vienu mēnesi.
- 6.5. Pasūtītājs var izbeigt līgumu pirms termiņa, rakstveidā brīdinot Izpildītāju ne vēlāk kā 1 (vienu) kalendāro mēnesi iepriekš un pienācīgi izpildot visas no līguma izrietošās saistības.
- 6.6. Izpildītājs var izbeigt līgumu pirms termiņa, rakstveidā brīdinot Pasūtītāju ne vēlāk kā 1 (vienu) kalendāro mēnesi iepriekš un pienācīgi izpildot visas no līguma izrietošās saistības. Pasūtītājs veic faktiski izlietoto Apkalpošanas darbu apmaksu.
- 6.7. Līguma izbeigšana nevar būt par pamatu atteikumam ievērot saistības, kas izveidojušās starp Pusēm līdz līguma izbeigšanai. Jebkuri noteikumi, kas pēc savas būtības ir spēkā pēc šī līguma izbeigšanas saskaņā ar šo līgumu, paliek spēkā līdz to pienācīgai izpildei un ir saistoši abu Pušu mantiniekiem un tiesību pārņēmējiem.

7. Garantija

- 7.1. Izpildītājs visiem Apkalpošanas darbiem dod 6 (sešu) mēnešu garantiju. Garantija šī Līguma ietvaros ir attiecināma tikai uz tiem Apkalpošanas darbiem vai to daļām un funkcionalitāti, kura garantijas perioda laikā nav modificēta.

- 7.2. Garantijas termiņš stājas spēkā un tiek aprēķināts skaitot no nākamās darba dienas pēc Servisa pieteikuma slēgšanas (statuss nomainīts uz „aizvērts”) datuma.
- 7.3. Garantijas pieteikumus Pasūtītājs iesniedz Izpildītāja Servisa sistēmā un Izpildītājs visus pamatotos garantijas pieprasījumus klasificē kā Kļūdas.
- 7.4. Garantijas ietvaros Izpildītājs bez papildu maksas veic Kļūdu novēršanu. Garantijas pieteikumam ir jābūt pamatotam, t.i., jāsaturskaidri definēta neatbilstība ar atsauci uz konkrētu sākotnējā Servisa pieteikumā norādīto prasību. Ja Pasūtītājs nav nedefinējis precīzu neatbilstību sākotnējā Servisa pieprasījuma prasībai, tad konkrēta pretenzija netiek uzskatīta par pamatotu un Garantijas pieteikums tiek atteikts.
- 7.5. Ja Izpildītājs ir atzinis Pasūtītāja iesniegto Garantijas pieteikumu par pamatotu, tad Izpildītājs saskaņo ar Pasūtītāju Garantijas pieteikumā minēto kļūdu novēršanas termiņus, ņemot vērā kļūdu novēršanai nepieciešamo darbietilpību un darbu izpildes loģisko secību.

8. Strīdu izskatīšanas kārtība

- 8.1. Strīdus, kas var rasties šī līguma izpildes rezultātā vai sakarā ar šo līgumu, Puses risina savstarpējo pārrunu rezultātā. Ja vienošanās netiek panākta, jebkurš strīds, domstarpības vai prasības, kas izriet no šī līguma, skar to vai tā pārkāpšanu, izbeigšanu vai spēkā neesamību, tiks galīgi izšķirts pēc prasītāja izvēles Latvijas Republikas tiesā.
- 8.2. Jautājumus, kas nav atrunāti šajā līgumā, puses risina saskaņā ar Latvijas Republikas spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.
- 8.3. Ja līgumā paredzētie maksājumi netiek maksāti savlaicīgi, Izpildītājs veic parādu piespiedu piedziņu Latvijas Republikas normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā.

9. Citas vienošanās:

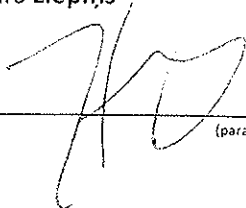
- 9.1. Līgumā nav ietverti atbalsta un uzturēšanas darbi datortehnikai, datortīkliem, serveriem un citām programmām, kā tikai Sistēmai. Ja Izpildītājs pēc Pasūtītāja pieprasījuma veic šajā punktā minētos pakalpojumus, Izpildītājs, saskaņā ar Pušu savstarpējo vienošanos, kas pievienojama šim Līgumam un ir tā neatņemama sastāvdaļa, par to veikšanu izrakstīta Pasūtītājam atsevišķu rēķinu.
- 9.2. Ja kāds no šī līguma punktiem ir spēkā neesošs, tas nekādi neietekmē citu punktu spēkā esamību.
- 9.3. Izpildītājs nosūta ar drošu elektronisko parakstu parakstītus rēķinus uz Pasūtītāja elektronisko pasta kastīti, kas tiek norādīta šī līguma rekvizītos. Par rēķina saņemšanu Pasūtītājam ir pienākums sniegt elektronisku akceptu, kā tas norādīts Izpildītāja nosūtītajā e-pastā, ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc rēķina saņemšanas.
- 9.4. Puses vienojas, ka pa elektronisko pastu izsūtītais rēķins tiek uzskatīts par saņemtu tā izsūtīšanas dienā un Pasūtītājam ir pienākums šajā līgumā noteiktajos termiņos veikt rēķina apmaksu. Pasūtītāja elektroniska akcepta nesniegšana par saņemtu rēķinu nav attaisnojošs iemesls kavēt vai neveikt rēķina apmaksu.
- 9.5. Nekavējoties, bet ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā, tiklīdz Pusēm tiek mainīti uzņēmuma rekvizīti kā nosaukums, reģistrācijas numurs, juridiskā adrese vai personas ar pārstāvības tiesībām, Puses informē otru Pusi par notikušajām izmaiņām.
- 9.6. Programmēšanas darbi un risinājumi, kurus Izpildītājs veic vai piegādā šī līguma darbības laikā, ir ekskluzīvs Izpildītāja intelektuālais īpašums, vai arī Izpildītājs tos nodrošina saskaņā ar trešo pušu licencēšanas noteikumiem, tādēļ Pasūtītājs neiegūst uz minētajiem darbiem un risinājumiem ne autortiesības, ne arī kādas citas intelektuālā īpašuma tiesības. Šī punkta noteikumi nekādi neierobežo Pasūtītāja lietojuma tiesības attiecībā uz programmēšanas darbiem un risinājumiem, atbilstoši šī līguma nosacījumiem un saistībām, kuras Pasūtītājs ir apņēmis saskaņā ar Microsoft Dynamics NAV licencēšanas nosacījumiem (SLT).
- 9.7. Ar šī līguma parakstīšanas brīdi, visas iepriekšējās vienošanās attiecībā uz šo līgumu, neatkarīgi no tā, vai tās izdarītas mutiski vai rakstiski, zaudē spēku.
- 9.8. Šis līgums ir sastādīts uz 8 (astoņām) lapām ar 3 (trīs) pielikumiem, latviešu valodā 2 (divos) eksemplāros, pa vienam eksemplāram katrai līgumslēdzējai pusei. Abiem eksemplāriem ir vienāds juridisks spēks.

9.9. Jebkuras izmaiņas pie šī līguma ir jānoformē rakstiski un jāparaksta abām pusēm.

10. Pušu rekvizīti

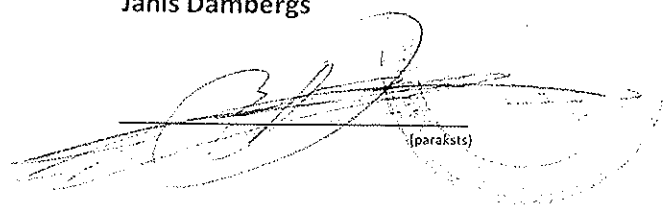
Pasūtītājs	Izpildītājs
Latvijas Nacionālā opera, VSIA Reģistrācijas numurs: 40103208907 PVN reģistrācijas numurs: LV40103208907 Juridiskā adrese: Aspazijas bulvāris 3, Rīga, LV-1050, Latvija Banka: Valsts kase Bankas kods: TREL LV22 Konta numurs: LV19TREL9220500000000 Tālrunis: +371 67073810 Fakss: +371 67228930 E-pasts: info@opera.lv ;	Elva Baltic, SIA Reģistrācijas numurs: 40003687406 PVN reģistrācijas numurs: LV40003687406 Juridiskā adrese: Robežu iela 46, Rīga, LV-1004, Latvija Banka: DnB banka, AS Bankas kods: RIKOLV2X Konta numurs: LV48RIKO0002013147911 Tālrunis: +371 67065115 Fakss: : +371 67065117 E-pasts: info@elvbaltic.lv

Valdes priekšsēdētājs
Zigmars Liepiņš



(paraksts)

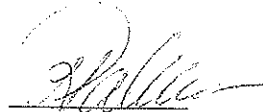
Valdes priekšsēdētājs
Jānis Dambergs



(paraksts)

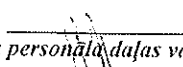
Saskanots:
LNO jurists:

L.Palmbaha:
LNO juriste

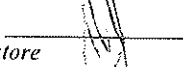


Apstiprinu:

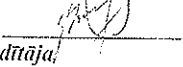
E.Samoviča:
LNO juridiskās un personālā daļas vadītāja



A.Mamaja:
LNO finanšu direktore

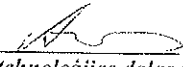


I.Mašņikova:
LNO iepirkumu vadītāja



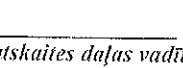
Saņemts rīcībai :

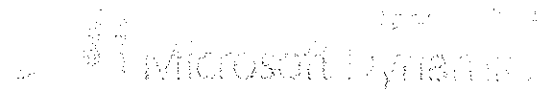
A.Upmanis:
LNO informācijas tehnoloģijas daļas vadītājs



Nodots LNO uzskaites un atskaites daļā:

I.Ugaine-Usas:
LNO uzskaites un atskaites daļas vadītājas vietniece





IEPIRKUMA

„Finanšu vadības un uzskaites sistēmas „Microsoft Dynamics NAV” apkalpošana”
Identifikācijas Nr. LNO 2013/128

Tehniskā piedāvājuma atbilstības forma

Saskaņā ar iepirkuma „Finanšu vadības un uzskaites sistēmas „Microsoft Dynamics NAV”
apkalpošana” dokumentācijai pievienoto Tehnisko specifikāciju (2.pielikums)

Elva Baltic SIA (reģ.nr. 40003687406)

apņemas piedāvāt:

Nr. p.k.	Apraksts	Pakalpojuma pieejamība Jā/Nē	Sīkāka informācija
1.	Veikt apkalpošanu sekojošiem blokiem finanšu vadības un uzskaites sistēmā „Microsoft Dynamics NAV: • Finanšu pārvaldība, • Pārdošana un mārketingis, • Iepirkumi, • Noliktavu pārvaldība, • Cilvēku resursi un alga, • Ražošana	Jā	
2.	Izpildītājām jābūt tiesīgam apkalpot risinājumus ar sekojošiem Microsoft Dynamics NAV licences granulu identifikatoriem: Identifikators Nosaukums • 25000010 Latvian Payroll Basic (Latvijas algas – bāze) • 25000020 Latvian Payroll Advanced (Latvijas algas – papildinājumi) • 25000030 Latvian Payroll Statistics (Latvijas algas – statistika) • 25000040 Latvian Payroll Banks (Latvijas algas – banka) • 25007140 EBS – Electronic Banking System • 25007150 EBS Swedbank LV • 25007160 EBS SEB LV • 25007260 EBS Valsts Kase	Jā	Pielikumā izziņa atbilstoši iepirkuma nolikuma punktam 2.2.2.
3.	Finanšu vadības un grāmatvedības uzskaites sistēmas Microsoft Dynamics NAV apkalpošanas laikā (apjoms norādīts par 12 mēnešiem) pretendents jānodrošina:	Jā	

	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultācijas sniegšana pasūtītājam pa telefonu, epastu vai uz vietas pasūtītāja birojā un/vai programmēšanas darbi, kopumā 90 stundu apjomā. • Konsultācijas par sistēmā radušos kļūdu novēršanu. • Konsultācijas un ieteikumi darba uzlabošanai un pilnveidošanai. • Jaunu funkcionālo granulu uzstādīšana pasūtītāja sistēmā. • LR likumdošanas izmaiņu izstrāde Pasūtītāja sistēmai 		
4.	Pretendentam jānodrošina servisa sistēma pieprasījumu pieteikšanai	Jā	
5.	<p>Sniegtajam pakalpojumam jānodrošina sekojoši izpildes kritēriji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimālais uzskaites laiks konsultācijām - Ne vairāk kā 15 min. • Minimālais uzskaites laiks izbraukumam - Ne vairāk kā 1 stunda • Patērētā laika uzskaites solis - Ne vairāk ā 15 min. • LR normatīvo aktu izmaiņu izstrāde - Bez papildus samaksas • LR normatīvo aktu izmaiņu uzstādīšana - Atbilstoši patērētajam laikam • Reakcijas laiks servisa pieteikumam - Ne vairāk kā 4 darba stundas • Reakcijas laiks kritiskam servisa pieteikumam - Ne vairāk kā 2 darba stundas • Novēršanas laiks kritiskam incidentam - Ne vairāk kā 4 darba stundas • Novēršanas laiks incidentam - Ne vairāk kā 8 darba stundas • Novēršanas laiks – ierašanās pie Pasūtītāja - Ne vairāk kā 8 darba stundas • Izpildes laiks konsultācijai - Ne vairāk kā 6 darba stundas 	Jā	
6.	Apmaksa 30 dienu laikā pēc rēķina saņemšanas par paveikto darbu	Jā	

Pasūtītājs ārpus kārtas, līguma laikā, var izmantot arī citus programmatūras apkalpošanas pakalpojumus no pakalpojuma sniedzēja, kurī nav minētas tehniskajā specifikācijā, bet iekļaujas noslēgtā līguma summā!

Pretendenta vadītāja paraksts _____

Vārds, uzvārds _____

Amats _____

IEPIRKUMA

„Finanšu vadības un uzskaites sistēmas „Microsoft Dynamics NAV” apkalpošana”

Identifikācijas Nr. LNO 2013/118

FINANŠU PIEDĀVĀJUMA FORMA

Finanšu piedāvājumā cenā ietilpst visas ar tehniskajā specifikācijā noteikto prasību izpildi saistītās izmaksas, kā arī visas ar to netieši saistītās izmaksas (personāla izmaksas, transporta pakalpojumi u.c.)

Nr. p.k.	Veicamo darbu apraksts	CENA LVL bez PVN par 90 apkalpošanas stundām	CENA EUR bez PVN par 90 apkalpošanas stundām
1.	Finanšu vadības un uzskaites sistēmas „Microsoft Dynamics NAV” apkalpošana 12 kalendārajos mēnešos saskaņā ar iepirkuma tehnisko specifikāciju.	3180.60	4525.59
	PVN <u>21</u> %	667.93	950.37
	Piedāvājuma summa kopā ar PVN	3848.53	5475.96

Pretendenta vadītāja paraksts _____

Vārds, uzvārds _____

Amats _____

Z.V.

Pasūtītāja Servisa sistēmas lietotāju kontaktinformācijas reģistrācijas lapa

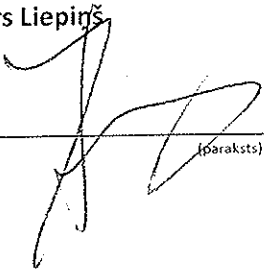
Nr.p.k.	Vārds, uzvārds	E-pasts	Mobilā telefona numurs
1.	Agnese Mamaja	agnese.mamaja@opera.lv	29436358
2.	Regīna Aleksejeva	regina.aleksejeva@opera.lv	
3.	Inese Ugaine-Usas	inese.ugaine@opera.lv	67073730
4.	Viktorija Bulaža	viktorija.bulaza@opera.lv	67073721
5.	Ainārs Upmanis	ainars.upmanis@opera.lv	29425751

Pasūtītājs:

Latvijas Nacionālā opera, VSIA

Valdes priekšsēdētājs

Zigmars Liepiņš



(paraksts)