

Līgums Nr. _____
par Informācijas centra kontaktu apkalpošanas risinājuma nomu

Rīga

2017.gada ____.

SIA „Lattelecom”, turpmāk tekstā saukta – *Lattelecom*, tās Valsts un pašvaldību klientu daļas direktora Ivara Dzalbes personā, kurš darbojas uz 2017.gada 1.janvāra pilnvaras Nr. 28-7/4 pamata, no vienas puses, un

SIA „Rīgas Austrumu klīniskā universitātes slimnīca”, turpmāk tekstā saukta – Abonents, tās valdes priekšsēdētājas Anitas Slokenbergas, valdes locekļa Viestura Bokas, valdes locekļa Artūra Bērziņa personās, kuri rīkojas uz statūtu un 2017.gada 26.janvāra pilnvaras Nr.A1/1/1-18/17/3 pamata no otras puses,

Lattelecom un Abonents šī līguma tekstā abi kopā un katrs atsevišķi saukti arī par Pusēm vai attiecīgi par Pusi, izsakot savu gribu brīvi, bez maldības, viltus vai spaidiem, ņemot vērā, ka *Lattelecom* ir atzīts par uzvarētāju Abonenta rīkotajā iepirkumā „Informācijas centra kontaktu apkalpošanas risinājuma noma”, ID Nr.RAKUS 2016/102M noslēdz šādu līgumu, turpmāk tekstā - Līgums:

1. Termins un definīcijas.

- 1.1. **Informācijas centra kontaktu apkalpošanas risinājuma noma (turpmāk tekstā – Pakalpojums)** – pakalpojums, ko Līgumā noteiktajā kārtībā Abonentam nodrošina *Lattelecom* atbilstoši Pielikuma Nr.1 „Pakalpojuma apraksts”, Pielikuma Nr.2 „Tehniskā specifikācija” un Pielikuma Nr.3 „Finanšu piedāvājums” noteikumiem.
- 1.2. **SLA** – Pakalpojuma apjoma un kvalitātes prasības.
- 1.3. **Operators** - Abonenta darbinieks, kura pienākumos ietilpst uz Abonenta tālruni ienākošo zvanu apkalpošana un kas ir Pakalpojuma lietotājs.
- 1.4. **Bojājumu novēršana** – labošanas darbības uz vietas vai attālināti, kas veicamas Pakalpojuma atjaunošanai vai traucējumu meklēšanas darbību veikšana.
- 1.5. **Reakcijas laiks** – laiks, kas paiet no brīža, kad Abonenta pārstāvis ir pieteicis vai Pakalpojuma darbību uzraugošā sistēma ir paziņojusi par Pakalpojuma neapmierinošu darbību, līdz brīdim, kad uzsākta Bojājumu novēršana.
- 1.6. **Dīkstāve** – Pakalpojuma darbības pārtraukums Kritiska bojājuma gadījumā. Sekojošas situācijas netiek ietvertas Dīkstāves laika aprēķinā:
 - Pakalpojums nebija pieejams ārpus Pielikumā Nr.1 noteiktā Pakalpojuma servisa laika;
 - tehniskās apkopes (programmnodrošinājumu atjauninājumi) un remontdarbi, kuri nepieciešami risinājuma uzturēšanai, kas ietekmēja Pakalpojumu ārpus plānoto darbu loga;
 - Pakalpojuma darbības traucējumi, kas saistīti ar pārtraukumiem elektroenerģijas padevē Abonenta telpās;
 - Pakalpojuma darbības traucējumi, kas radušies nepārvaramas varas, nolaidības, ļaunprātības vai krāpniecības gadījumos no Abonenta vai tā lietotāja puses;
 - Pakalpojuma darbības traucējumu novēršanas atlikšana, pamatojoties uz Abonenta pieprasījumu;
 - Pakalpojuma darbības traucējumi, kas saistīti ar jaunu papildus pieslēgumu instalāciju vai apstiprinātu izmaiņu veikšanu laikā pirms Pakalpojuma abpusējas pieņemšanas;
 - bojājumi Abonenta valdījumā esošajās datu bāzēs, kuras izmanto Pakalpojuma lietotāji;
 - bojājumi Abonenta īpašumā un/ vai pārraudzībā esošajos maršrutētājos, komutatoros, lietotāju datoros vai citās saistītās Abonenta vietējā datortīkla iekārtās;

- Abonenta nevērīga attieksme pret Pakalpojuma aparatūras lietošanu;
- neatbilstošu vai nelicencētu iekārtu vai programmatūras izmantošana no Abonenta puses;
- no Abonenta puses nesankcionēta un nesaskaņota pieslēguma gala aparatūras izslēgšana, pārslēgšana vai pārvietošana;
- pie pārbaudes neapstiprināti bojājumi.

Dīkstāves laiks tiek skaitīts no Abonenta pieteikuma par Pakalpojuma darbības traucējumiem saņemšanas brīža.

1.7. **Kritisks bojājums** – bojājums, kas rada Pakalpojuma pārtraukumu un šo pārtraukumu var raksturot kā pilnīgu Pakalpojuma nepieejamību vai būtiski zaudētu veikspēju.

1.8. **Pakalpojuma pieejamība** - pieejamība tiek aprēķināta procentuāli par katru mēnesi atsevišķi, par pamatu ņemot reģistrēto Dīkstāves laiku. Dīkstāves laiks tiek definēts Kritiskiem bojājumiem. Kopējais periods un Dīkstāves laiks tiek mērīts minūtēs.

$$\text{Pakalpojuma pieejamība (\%)} = \frac{(\text{Kopējais periods} - \text{Dīkstāve pakalpojuma stundās}) \times 100}{\text{Kopējais periods}}$$

2. Līguma priekšmets.

2.1. *Lattelecom* sniedz Abonentam Pakalpojumu saskaņā ar šo Līgumu un tā pielikumiem.

3. Pakalpojuma apmaksas un uzturēšanas noteikumi.

3.1. Kopējā līguma summa ir līdz EUR 39695,76 (trīsdesmit deviņi tūkstoši seši simti deviņdesmit pieci *euro* un 76 centi) bez pievienotās vērtības nodokļa.

3.2. Abonents maksā *Lattelecom* par Pakalpojuma abonēšanu atbilstoši Pielikumā Nr.3 noteiktajām maksām, ievērojot faktiski nodrošināto Kontaktu cetra operatoru darba vietu skaitu

3.3. Puses vienojas, ka par Abonenta papildus izmaiņu pieprasījumu realizāciju Pakalpojumam, kuru cenas nav atrunātas Pielikumā Nr.3. Abonents maksā *Lattelecom*, Pusēm atsevišķi par to iepriekš rakstiski vienojoties.

3.4. Pakalpojuma abonēšanas maksa tiek aprēķināta reizi mēnesī par nākošajā mēnesī sniegto Pakalpojumu. Katru mēnesi līdz 5. datumam *Lattelecom* nosūta Abonentam rēķinu par Pakalpojumu.

3.5. Abonents apmaksā *Lattelecom* iesniegtos rēķinus 60 (sešdesmit) kalendāro dienu laikā no rēķina izrakstīšanas dienas. Rēķina izrakstīšanas dienā tas tiek nosūtīts Abonentam uz Abonenta elektroniskā pasta adresi: aslimnica@aslimnica.lv. Puses piekrīt elektroniski sagatavotam rēķinam bez paraksta un akceptē šādi nosūtītus rēķinus par attaisnojamiem. Ja rēķins nav atsūtīts rēķina izrakstīšanas dienā, samaksas termiņš tiek noteikts, skaitot no rēķina saņemšanas dienas.

3.6. Par rēķinu samaksas nokavējumu Abonents maksā *Lattelecom* līgumsodu, kas sastāda 0,3% (nulle komats trīs procenti) no savlaicīgi nesamaksātās summas par katru nokavēto dienu, nepārsniedzot 10% (desmit procenti) no attiecīgā mēneša abonēšanas maksas.

3.7. Līgumā paredzētajām maksām par Pakalpojumu tiek piemērots pievienotās vērtības nodoklis atbilstoši Pakalpojuma sniegšanas brīdī spēkā esošajos Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajai kārtībai un apmēram.

3.8. *Lattelecom* veic savā valdījumā esošo Pakalpojuma daļu uzturēšanu saskaņā ar Līgumu un tā pielikumiem.

3.9. Abonents veic savā valdījumā esošo Pakalpojuma daļu, kā arī *Lattelecom* valdījumā un Abonenta telpās esošo Pakalpojuma daļu uzturēšanu saskaņā ar Līgumu un tā pielikumiem.

3.10. Abonentam ir tiesības pastāvīgi uzraudzīt Pakalpojuma sniegšanas kvalitāti.

3.11. *Lattelecom* ir pienākums nodrošināt Abonentam iespēju veikt Pakalpojuma sniegšanas kvalitātes pastāvīgu uzraudzību.

4. Līguma termiņš.

- 4.1. Līgums stājas spēkā no tā abpusējas parakstīšanas brīža un ir noslēgts uz 24 (divdesmit četriem) mēnešiem.
- 4.2. Pusēm ir tiesības jebkurā brīdī, neievērojot Līguma termiņu, nekavējoties izbeigt Līguma darbību, ja:
 - 4.2.1. tiek konstatēts, ka otra Puse nepilda Līgumā noteiktās saistības un 20 (divdesmit) darba dienu laikā no pretējās Puses rakstiska brīdinājuma saņemšanas dienas otra Puse nav likvidējusi brīdinājumā noteiktos trūkumus;
 - 4.2.2. uzsākta otras Puses likvidācija vai tā atzīta par maksātnespējīgu.
- 4.3. Iestājoties 4.2.punktā norādītajiem apstākļiem, attiecīgajai Pusei ir pienākums nekavējoties pēc otras Puses rakstveida pieprasījuma par Līguma izbeigšanu pirms termiņa saņemšanas, izbeigt Līgumu.
- 4.4. Līguma darbības izbeigšanās neatbrīvo Puses no attiecīgo norēķinu, informācijas sniegšanas, konfidencialitātes un citu ar Pušu sadarbības pienācīgu izbeigšanu saistītu saistību attiecīgas izpildes.
- 4.5. Abonentam ir tiesības, vienpusēji izbeigt Līgumu pirms Līguma termiņa, rakstiski brīdinot par to *Lattelecom* vismaz 6 (sešus) mēnešus iepriekš.

5. Pušu atbildība.

- 5.1. Puses ir atbildīgas par savu Līgumā atrunāto saistību pilnīgu un pienācīgu izpildi un tiešo zaudējumu nodarīšanas gadījumā tos atlīdzina pilnā apmērā (negūtā peļņa netiek atlīdzināta).
- 5.2. Jebkura no Pusēm atbild par to pilnvarotu personu vai darbinieku ļaunprātības vai rupjas neuzmanības rezultātā otrai Pusei nodarītajiem tiešajiem zaudējumiem.
- 5.3. Neviena no Pusēm nedod otrai Pusei tiesības izmantot tās tirdzniecības/preču zīmes, tirdzniecības nosaukumus vai citu intelektuālo īpašumu jebkādā reklāmā vai publikācijā bez otras Puses iepriekšējas rakstiskas piekrišanas, ja vien šajā Līgumā nav atrunāts savādāk.
- 5.4. Gadījumā, ja *Lattelecom* nenodrošina Līguma Pielikumā Nr. 1 un Pielikumā Nr.2 noteikto Pakalpojuma servisa līmeni, *Lattelecom* veic Pakalpojuma ikmēneša maksas pārrēķinu saskaņā ar Līguma Pielikumā Nr. 1 noteikto kārtību.
- 5.5. Līgumā paredzēto līgumsodu, soda naudas un kompensāciju samaksa neatbrīvo Puses no šajā Līgumā pielīgtu saistību izpildes un zaudējumu atlīdzināšanas.

6. Paziņojumi.

Puses vienojas, ka jebkuri paziņojumi, t.sk. trešajām personām adresēti paziņojumi attiecībā uz Pušu starpā noslēgtiem darījumiem vai pastāvošām vienošanām, kā arī attiecībā uz šādu darījumu vai vienošanos saturu un būtību, tiks izdarīti tikai pēc šādu paziņojumu rakstiskas saskaņošanas ar otru Pusi.

7. Strīdu izskatīšanas kārtība.

Jebkurus strīdus, nesaskaņas vai prasības, kas Pušu starpā var rasties no Līguma vai kas skar to vai tās pārkāpšanu, izbeigšanu vai spēkā esamību, Puses centīsies atrisināt savstarpēju pārrunu ceļā. Ja vienošanās netiks panākta pārrunu ceļā, tad tie tiks izšķirti Latvijas Republikas tiesā saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.

8. Konfidencialitāte.

- 8.1. Puses apņemas visā Līguma darbības laikā, kā arī pēc Līguma darbības termiņa beigām vai tās pirmstermiņa izbeigšanas neizpaust trešajām personām informāciju, kas saistīta ar Līgumu, kā arī jebkuru citu informāciju, kuru Puses ieguvušas vai viena otrai nodevušas rakstiskā, elektroniskā, mutiskā, attēlojošā vai jebkurā citā formā sakarā ar Līguma saistību izpildi. Šī informācija netiek uzskatīta par konfidencialu, ja tā ir legāli kļuvusi publiski pieejama, iekļauta Pušu administrācijas un grāmatvedības sagatavotos normatīvajos aktos noteiktajos publiska rakstura pārskatos un atskaitēs.
- 8.2. Konfidencialās informācijas izpaušana ir pieļaujama tikai Latvijas Republikas normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos vai saskaņā ar attiecīgiem valsts vai pašvaldības institūciju lēmumiem vai rīkojumiem.

9. Nepārvarama vara.

- 9.1. Ja Līguma izpildi padara neiespējamu tādi nepārvaramas varas apstākļi, kā (bet ne tikai) ugunsgrēks, zibens, plūdi, zemestrīce un citi līdzīgi apstākļi, ja šie apstākļi ir iestājušies pēc Līguma noslēgšanas un to iestāšanās neviena no Pusēm neparedzēja un nevarēja paredzēt, Līgumā noteiktais saistību izpildes termiņš tiek pagarināts par tādu laiku, par kādu attiecīgie nepārvaramas varas apstākļi aizkavē attiecīgo ar šo Līgumu uzņemto saistību izpildi.
- 9.2. Puse, kuras saistību izpilde kavē nepārvarama vara, ar rakstisku paziņojumu nekavējoties informē otru Pusi par šādu apstākļu iestāšanās sākuma un aptuvenu beigu laiku. Ja iespējams, jāpievieno attiecīga valsts institūciju izziņa, kas apliecina nepārvaramas varas apstākļu esamību.
- 9.3. Nesavlaicīga paziņojuma iesniegšana, t.i., tā iesniegšana vēlāk kā 5 (piecas) darba dienas pēc nepārvaramas varas apstākļu iestāšanās, atņem Pusei, kura šādu novēlotu paziņojumu iesniedz, tiesības tikt atbrīvotai no ar šo Līgumu uzņemto saistību pildīšanas nepārvaramas varas apstākļu dēļ.
- 9.4. Ja Līgums tiek izbeigts nepārvaramas varas apstākļu dēļ, nevienai no Pusēm nav tiesību prasīt no otras Puses nekādu zaudējumu atlīdzību, kuri tai varētu rasties sakarā ar šādiem apstākļiem, kompensāciju vai Līguma noteikumos paredzēto sodu.

10. Grozījumi Līgumā un tā pielikumos.

- 10.1. Visi Līguma grozījumi ir noformējami rakstveidā un iegūst spēku, kā arī kļūst par Līguma neatņemamu sastāvdaļu ar brīdi, kad tos parakstījušas abas Puses.
- 10.2. Par Līguma izpildei būtisko Pušu rekvizītu maiņu Puses informē viena otru 10 (desmit) dienu laikā no izmaiņu spēkā stāšanās brīža. Ja kāda no Pusēm neinformē otru Pusi par savu rekvizītu maiņu šajā Līgumā noteiktajā termiņā, tā uzņemas atbildību par visiem zaudējumiem, kas šajā sakarā varētu rasties otrai Pusei.

11. Citi noteikumi.

- 11.1. Ja kāds no Līguma punktiem neparedzētu apstākļu dēļ tiek atzīts par spēkā neesošu vai Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem neatbilstošu, tas neietekmē citu Līgumā pielīgto saistību izpildi, kuras netiek skartas sakarā ar šīm izmaiņām.
- 11.2. Nevienai no Pusēm nav tiesību nodot Līgumā noteiktās saistības trešajai personai bez otras Puses rakstiskas piekrišanas.
- 11.3. Līguma noteikumi ir saistoši Pusēm un pilnā apmērā pāriet uz Pušu saistību pārņēmējiem.
- 11.4. Puses garantē, ka viņiem ir pienācīgas tiesības parakstīt šo Līgumu un uzņemties tajā atrunāto saistību izpildi.
- 11.5. *Lattelecom* ir tiesības, rakstiski saskaņojot ar Abonentu, Pakalpojuma sniegšanā izmantot trešo pušu pakalpojumus, par kuriem tad arī *Lattelecom* uzņemas pilnu atbildību. *Lattelecom* patstāvīgi jāorganizē savu nolīgto trešo personu pakalpojumu sniegšana un jādod nepieciešamie norādījumi un uzdevumi atbilstoši Pakalpojuma dokumentācijai, kā arī jāveic izpildītā pakalpojuma kontrole un pieņemšana. Norēķinus ar trešajām personām *Lattelecom* kārtā patstāvīgi.
- 11.6. Abonents piekrīt, ka *Lattelecom* Pakalpojuma sniegšanā izmanto SIA „Meditec” (vienotais reģistrācijas Nr.40003428044), turpmāk tekstā - Apakšuzņēmējs. *Lattelecom* uzņemas pilnu atbildību par Apakšuzņēmēja saistību izpildi.

12. Līguma pielikumi.

Līgumam tiek pievienoti šādi pielikumi:

- 12.1. Pielikums Nr.1 „Pakalpojuma apraksts”;
- 12.2. Pielikums Nr. 2 „Tehniskā specifikācija”;
- 12.3. Pielikums Nr. 3 „Finanšu piedāvājums”.

13. Līguma noslēgšana.

Līgums sastādīts un parakstīts divos identiskos eksemplāros latviešu valodā uz 14 (sešpadsmit) lapām, ieskaitot 12. punktā minētos pielikumus, un nodots katrai no Pusēm.

14. Pušu rekvizīti un paraksti.

Lattelecom:

SIA "LATTELECOM"
Rīgā, Dzirnavu ielā 105, LV-1011,
Vienotais reģ. Nr.40003052786,
PVN reģ Nr. LV 40003052786,
Bankas kods: HABALV22
Konta Nr.: LV05HABA000140X040000
Banka: "Swedbank" AS

Paraksts: _____
Valsts un pašvaldību klientu daļas direktors
Ivars Dzalbe

Abonents:

SIA „Rīgas Austrumu klīniskā universitātes
slimnīca”
Rīgā, Hipokrāta ielā 2, LV-1038
Vienotais reģ. nr. 40003951628
PVN reģ. Nr. LV40003951628
Bankas kods: HABALV22
Konta Nr.: LV24HABA0001407045805
Banka: „Swedbank” AS

Paraksts: _____
Valdes priekšsēdētāja Anita Slokenberga

Paraksts: _____
Valdes loceklis Viesturs Boka

Paraksts: _____
Valdes loceklis Artūrs Bērziņš