

Līgums Nr. _____
par Cisco UCCH kontaktu centra risinājuma nomas pakalpojumu

Rīga,

2013. gada __. oktobrī

SIA „Lattelecom”, turpmāk tekstā saukta – *Lattelecom*, kuru saskaņā ar 2013.gada 2.septembra pilnvaru Nr.02-7/201 pārstāv Jānis Kirilka, no vienas puses, un

SIA „Rīgas Austrumu klīniskā universitātes slimnīca”, turpmāk tekstā saukta – Abonents, tās valdes priekšsēdētāja Viestura Bokas, valdes locekles Anitas Slokenbergas, valdes locekļa Imanta Rezeberga personās, kuri rīkojas uz statūtu 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 „Esošā Informācijas centra risinājuma paplašināšana ar papildus darba vietām”, ID Nr.RAKUS 2013/87M noslēdz šādu līgumu, turpmāk tekstā - Līgums:

1. Termini un definīcijas.

- 1.1. **Cisco UCCH kontaktu centra risinājuma nomas pakalpojums (turpmāk tekstā – Pakalpojums)** – pakalpojums, ko Līgumā noteiktajā kārtībā Abonentam nodrošina *Lattelecom* atbilstoši Pielikuma Nr.1 „Tehniskais piedāvājums”, Pielikuma Nr.2 „Pakalpojuma apraksts”, Pielikuma Nr.3 „Ieviešana” un Pielikuma Nr. 4 „Pakalpojuma tehniskā specifikācija un maksas” 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.2 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.

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

2. Līguma priekšmets.

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

3. Pakalpojuma ieviešanas un pārtraukšanas noteikumi.

3.1. *Lattelecom* apņemas nodrošināt Pakalpojuma ierīkošanu pilnā apmērā saskaņā ar Pielikumu Nr.1, Pielikumu Nr. 2, Pielikumu Nr. 3, un Pielikumu Nr. 4.

3.2. Abonents apņemas nodrošināt Pakalpojuma ierīkošanas atbalstu saskaņā ar Pielikumu Nr. 1, Pielikumu Nr. 2, Pielikumu Nr. 3 un Pielikumu Nr. 4.

3.3. Puses vienojas pabeigt Pakalpojuma ierīkošanu un uzsākt Pakalpojuma sniegšanu 2 (divu) mēnešu laikā, skaitot no šī Līguma abpusējas parakstīšanas brīža.

3.4. Pēc Pakalpojuma ieviešanas atbilstoši 3.3.punktā noteiktajam termiņam Puses apņemas parakstīt pieņemšanas – nodošanas aktu. Gadījumā, ja Abonents 5 (piecu) darba dienu laikā neparaksta minēto pieņemšanas – nodošanas aktu, kā arī rakstiskā veidā neiesniedz *Lattelecom* iebildumus par izpildītajiem ieviešanas darbiem, Pakalpojuma ieviešanas darbi tiek uzskatīti par pieņemtiem.

4. Pakalpojuma apmaksas un uzturēšanas noteikumi.

4.1. Abonents maksā *Lattelecom* par Pakalpojuma ierīkošanu un abonēšanu atbilstoši Pielikumā Nr.4 noteiktajām maksām, t.i. Ls 60,70 (sešdesmit lati, 70 santīmi) bez PVN par vienu darba vietas nomu mēnesī no darba vietas pieslēgšanas un pieņemšanas – nodošanas akta abpusējas parakstīšanas brīža.

4.2. Pakalpojuma abonešanas maksa tiek aprēķināta reizi mēnesī par nākošajā mēnesī sniegto Pakalpojumu. Pakalpojuma abonēšanas maksas aprēķināšana tiek uzsākta pēc pieņemšanas-nodošanas akta parakstīšanas par Pakalpojuma ieviešanas darbu izpildi. Rēķins par Pakalpojuma ieviešanu tiek sagatavots pēc attiecīgo darbu pabeigšanas.

4.3. Katru mēnesi līdz 5. datumam *Lattelecom* nosūta Abonentam rēķinu par Pakalpojumu.

4.4. Abonents apmaksā *Lattelecom* iesniegtos rēķinus 60 (sešdesmit) kalendāro dienu laikā no rēķina saņemšanas 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.

4.5. 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% (divdesmit procenti) no attiecīgā mēneša abonēšanas maksas.

- 4.6. Līgumā paredzētajām maksām par Pakalpojumu tiek piemērots pievienotās vērtības nodoklis atbilstoši Pakalpojuma sniegšanas brīdī spēkā esošajos Latvijas Republikas likumdošanas aktos noteiktajai kārtībai un apmēram.
- 4.7. *Lattelecom* veic savā valdījumā esošo Pakalpojuma daļu uzturēšanu saskaņā ar Līgumu un tā pielikumiem.
- 4.8. Abonents veic savā valdījumā esošo Pakalpojuma daļu, kā arī *Lattelecom* valdījumā un Abonenta telpās esošo Pakalpojuma daļu uzturēšanu saskaņā ar Līgumu un tā pielikumiem.
- 4.9. Abonentam ir tiesības patstāvīgi uzraudzīt Pakalpojuma sniegšanas kvalitāti.
- 4.10. *Lattelecom* ir pienākums nodrošināt Abonentam iespēju veikt Pakalpojuma sniegšanas kvalitātes patstāvīgu uzraudzību.

5. Līguma termiņš.

- 5.1. Līgums stājas spēkā no tā abpusējas parakstīšanas brīža un ir spēkā līdz 2015.gada 3.februārim.
- 5.2. Pusēm ir tiesības jebkurā brīdī, neievērojot Līguma termiņu, nekavējoties izbeigt Līguma darbību, ja:
 - 5.2.1. 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;
 - 5.2.2. uzsākta otras Puses likvidācija vai tā atzīta par maksātnespējīgu.
- 5.3. Iestājoties 5.2.punktā norādītajiem apstākļiem, attiecīgajai Pusei ir pienākums nekavējoties pēc otras Puses rakstveida pieprasījuma par Līguma izbeigšanu pirms termiņa saņemšanas, izbeigt Līgumu.
- 5.4. Līguma darbības izbeigšanās neatbrīvo Puses no pielīgto norēķinu, informācijas sniegšanas, konfidencialitātes un citu ar Pušu sadarbības pienācīgu izbeigšanu saistītu saistību attiecīgas izpildes.

6. Pušu atbildība.

- 6.1. 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).
- 6.2. Jebkura no Pusēm atbild par to pilnvarotu personu vai darbinieku ļaunprātības vai rupjas neuzmanības rezultātā otrai Pusei nodarītajiem tiešajiem zaudējumiem.
- 6.3. 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.
- 6.4. 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. 2 noteikto kārtību.
- 6.5. Līgumā paredzēto līgumsodu, soda naudas un kompensāciju samaksa neatbrīvo Puses no šajā Līgumā pielīgto saistību izpildes un zaudējumu atlīdzināšanas.

7. 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.

8. 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 tiesu institūcijās saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.

9. Konfidencialitāte.

- 9.1. 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 vie-

na otrai nodevušas rakstiskā, elektroniskā, mutiskā, attēlojošā vai jebkurā citā formā sakarā ar Līguma saistību izpildi. Šī 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 mārketinga struktūrvienību sagatavotajos un izplatīšanai paredzētajos reklāmas materiālos un uzzīņu krājumos.

9.2. Konfidenciālās informācijas izpaušana ir pieļaujama tikai Latvijas Republikas normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos vai saskaņā ar attiecīgiem valsts vai pašvaldības institūciju lēmumiem vai rīkojumiem.

10. Nepārvarama vara.

10.1. Ja Līguma izpildi padara neiespējamu tādi nepārvaramas varas apstākļi, kā (bet ne tikai) ugunsgrēks, zibens, plūdi, zemestrīce un citi līdzīgi apstākļi, Līgumā noteiktais saistību izpildes termiņš tiek pagarināts par tādu laiku, par kādu attiecīgie nepārvaramas varas apstākļi aizkavē attiecīgo ar šo Līgumu uzņemto saistību izpildi.

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. 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.

11. Grozījumi Līgumā un tā pielikumos.

11.1. Visi Līguma grozījumi ir noformējami rakstveidā un iegūst spēku, kā arī kļūst par Līguma neatņemamu sastāvdaļu ar brīdi, kad tos parakstījušas abas Puses.

11.2. 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.

12. Citi noteikumi.

12.1. 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.

12.2. Nevienai no Pusēm nav tiesību nodot Līgumā noteiktās saistības trešajai personai bez otras Puses rakstiskas piekrišanas.

12.3. Līguma noteikumi ir saistoši Pusēm un pilnā apmērā pāriet uz Pušu saistību pārņēmējiem.

12.4. Puses garantē, ka viņiem ir pienācīgas tiesības parakstīt šo Līgumu un uzņemties tajā atrunāto saistību izpildi.

12.5. *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* kāro patstāvīgi.

12.6. Abonents piekrīt, ka *Lattelecom* Pakalpojuma sniegšanā izmanto SIA „Meditec” (vienotais reģistrācijas Nr.40003428044), turpmāk tekstā - Apakšuzņēmējs. *Lattelecom* uzņemas pilnu atbildību par Apakšuzņēmēja saistību izpildi.

13. Līguma pielikumi.

Līgumam tiek pievienoti šādi pielikumi:

- 13.1. Pielikums Nr. 1 „Tehniskais piedāvājums”;
- 13.2. Pielikums Nr. 2 „Pakalpojuma apraksts”;
- 13.3. Pielikums Nr. 3 „Ieviešana”;

13.4. Pielikums Nr. 4 „Pakalpojuma tehniskā specifikācija un maksas”.

14. Līguma noslēgšana.

Līgums sastādīts un parakstīts divos identiskos eksemplāros latviešu valodā uz 21 (divdesmit vienas) lapas, ieskaitot 13. punktā minētos pielikumus, un nodots katrai no Pusēm.

15. Pušu rekvizīti un paraksti.

Lattelecom:

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

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: _____
Jānis Kirilka

Paraksts: _____
Valdes priekšsēdētājs Viesturs Boka

Paraksts: _____
Valdes locekle Anita Slokenberga

Paraksts: _____
Valdes loceklis Imants Rezebergs