

SIA „Visma Enterprise” noteikumi par resursu vadības sistēmas „Horizon” pieteikumu apstrādi un atbalsta pakalpojumu abonēšanu

Šis dokuments parakstīts ar elektronisko parakstu, datums skatāms laika zīmogā

I sadaļa

1. Šie noteikumi sastāv no trīs sadaļām, kurās:
I sadaļā ir noteikti vispārējie nosacījumi par šo noteikumu piemērošanas kārtību;
II sadaļā ir noteikti pieteikumu apstrādes nosacījumi;
III sadaļā ir noteikti atbalsta pakalpojumu abonēšanas nosacījumi.
2. II sadaļas un III sadaļas nosacījumi ir savstarpēji izslēdzoši - ja tiek piemēroti II sadaļas nosacījumi, netiek piemēroti III sadaļas nosacījumi; ja tiek piemēroti III sadaļas nosacījumi, netiek piemēroti II sadaļas nosacījumi.
3. Jebkura atsauce attiecīgajā sadaļā uz noteikumu punktu ir saprotama kā atsauce uz attiecīgās sadaļas minēto punktu.
4. Ja fiziska vai juridiska persona, kas noslēgusi līgumu ar SIA „Visma Enterprise” par pakalpojumu sniegšanu, kuros iekļauta pieteikumu apstrāde un atbalsta pakalpojumu abonēšana, un kuram saistoši šie noteikumi, šo noteikumu III sadaļā aprakstītajā kārtībā nav pasūtījusi šo noteikumu III sadaļā aprakstīto Atbalsta pakalpojuma abonēšanu, uz Pušu saistībām tiek attiecināti II sadaļas noteikumi.
5. Ja fiziska vai juridiska persona, kas noslēgusi līgumu ar SIA „Visma Enterprise” par pakalpojumu sniegšanu, kuros iekļauta pieteikumu apstrāde un atbalsta pakalpojumu abonēšana, un kuram saistoši šie noteikumi, šo noteikumu III sadaļā aprakstītajā kārtībā ir pasūtījusi šo noteikumu III sadaļā aprakstīto Atbalsta pakalpojuma abonēšanu, un uz Pusēm tiek attiecināti šo noteikumu III sadaļas noteikumi, tad zaudē spēku noslēgtā līguma pielikums „Resursu vadības sistēmas „Horizon” pieteikumu apstrādes specifikācija”.
6. Ja gadījumā, kad uz Pusēm tiek attiecināti šo noteikumu III sadaļas nosacījumi, kāda no Pusēm atbilstoši šo noteikumu III sadaļas nosacījumiem izbeidz atbalsta pakalpojuma abonēšanu, tad uz Pusēm netiek attiecināti arī šo noteikumu II sadaļas nosacījumi.

II sadaļa

1. Noteikumos lietotie termini.

- 1.1. **Noteikumi** – SIA „Visma Enterprise” noteikumi par resursu vadības sistēmas „Horizon” pieteikumu apstrādi;
- 1.2. **Līgums** – starp Klientu un VISMA noslēgts Līgums par pakalpojumu sniegšanu vai tā grozījumi, kuros iekļauta Pieteikumu apstrāde un kuriem saistoši šie Noteikumi;
- 1.3. **VISMA** – SIA „Visma Enterprise”;
- 1.4. **Klients** – fiziska vai juridiska persona, kas noslēgusi Līgumu ar VISMA;
- 1.5. **Programma** – resursu vadības sistēmas „Horizon” un ar to saistītā darbinieku pašapkalpošanās sistēma „Visma HoP”;
- 1.6. **Pieteikums** – šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā noformēts Klienta pieprasījums sniegt palīdzību saistībā ar Programmas izmantošanu, Programmas funkcionalitātes izmaiņām vai problēmām Programmas darbībā;
- 1.7. **Pieteikumu apstrāde** – VISMA speciālistu palīdzība saistībā ar Pieteikumu, kas tiek sniegta šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā;
- 1.8. **Klientu atbalsta sistēma** – Klientam pieejama platforma komunikācijas nodrošināšanai starp Klientu un VISMA šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā;
- 1.9. **VISMA darba laiks** – darba dienas no plkst. 9.00 līdz plkst. 18.00;
- 1.10. **Programmas lietotājs** – persona (virtuāla vai fiziska), kas izmanto Programmas iespējas;

1.11. **Specifikācija** – Līguma pielikums „Pieteikumu apstrādes specifikācija”.

2. Pieteikumu apstrādes saturs.

- 2.1. VISMA apņemas veikt Klienta Pieteikumu apstrādi un Klients apņemas veikt samaksu par Pieteikumu apstrādi saskaņā ar Līgumu, šiem Noteikumiem un Specifikāciju.

3. Pieteikumu veidi un to apstrāde.

- 3.1. VISMA pēc Klienta pieprasījuma veic šādu tipu Pieteikumu apstrādi:
- 3.1.1. VISMA speciālistu konsultācijas saistībā ar Programmas izmantošanu, kas tiek sniegtas, izbraucot pie Klienta (turpmāk – Klātienes konsultācijas), vai tiek sniegtas telefoniski, Klientu atbalsta sistēmā vai attālināti pieslēdzoties Klienta lietotajai Programmai (turpmāk – Attālinātās konsultācijas), Klātienes konsultācijas un Attālinātās konsultācijas kopā turpmāk sauktas – Konsultācijas;
 - 3.1.2. pieteikumi, kas maina vai paplašina esošās sistēmas funkcionalitāti (turpmāk – Izmaiņu pieteikumi);
 - 3.1.3. pieteikumi par problēmām programmatūrā, kas apstādina, negatīvi ietekmē vai rada neērtības Programmas lietošanā (turpmāk – Kļūdu pieteikumi).
- 3.2. Izmaiņu pieteikumu un Kļūdu pieteikumu apstrāde tiek veikta tikai attālināti.

4. Konsultāciju pieteikumu veidi.

- 4.1. VISMA nodrošina šāda veida Konsultācijas:
- 4.1.1. sniedz ieteikumus par Programmas funkcionalitātes lietošanu;
 - 4.1.2. veic datu kārtošānu, koriģēšanu, migrāciju Programmā;
 - 4.1.3. veic izdrukas formu veidošanu, labošanu;
 - 4.1.4. veic lietošanas pamācību un instrukciju sagatavošanu;
 - 4.1.5. veic Programmas lietotāju individuālu apmācību darbam ar Programmu;
 - 4.1.6. sniedz skaidrojumus par papildu iespējām jaunākajās Programmas versijās, tajā skaitā arī par iespējām attiecībā uz izmaiņām atbilstoši Latvijas Republikas normatīvo aktu prasībām;
 - 4.1.7. veic programmatūras atjaunināšanu;
 - 4.1.8. veic datu bāzes darbības atjaunošanu (piemēram, ja ir bojāts disks, rodas elektrības pārrāvums, kas ietekmējis datu bāzes darbību, veikta nesekmīga programmatūras jaunināšana u.c.);
 - 4.1.9. veic jaunas instalācijas (programmatūras uzstādīšanu Klienta infrastruktūrā atbilstoši izstrādātāja rekomendācijām);
 - 4.1.10. veic izmaiņas Programmas konfigurācijā;
 - 4.1.11. veic serveru migrāciju (datubāzes, integrācijas platformas vai web-servisu pārcelšanu starp datoriem);
 - 4.1.12. veic Programmas lietošanas sarežģītumu risināšanu (piemēram, ja uz vienas vai vairākām darbstacijām rodas Programmas lietošanas sarežģītumi, bet uz citām darbstacijām sarežģītumi nav atkārtojami);
 - 4.1.13. veic Programmas sistēmas administratora instruktāžu (piemēram, par to, kā atjaunināt programmatūru, kā izveidot testa vidi, kā rīkoties, ja rodas biežāk sastopamie Programmas lietošanas sarežģītumi un kā no tiem izvairīties u.c.);
 - 4.1.14. veic serveru, uz kuriem izvietots programmnodrošinājums (datubāze, integrācijas platforma, web-servisi), veiktspējas novērtēšanu;
 - 4.1.15. informē par serveru licencēšanu (piemēram, par nepieciešamajām Microsoft licencēm);
 - 4.1.16. informē par serveru tehniskajām prasībām.

5. Attālinātā pieslēguma nodrošināšana.

- 5.1. Lai veiktu Pieteikumu apstrādi, VISMA nodrošina attālināto pieslēgumu, ko veic šādā kārtībā:
 - 5.1.1. pēc Līguma vai Līguma grozījumu, kuros ietverta Pieteikumu apstrāde, noslēgšanas VISMA sazinās ar Klienta Specifikācijā norādīto kontaktpersonu un vienojas par piemērotāko risinājumu, kā Klients nodrošina VISMA attālinātu pieeju Klienta infrastruktūrai;
 - 5.1.2. ja Klients attālinātā pieslēguma izveidei vēlas izmantot programmatūru, kurai nepieciešama papildu programmatūra un/vai licences attālinātā pieslēguma izveide, to nodrošina Klients;
 - 5.1.3. par izmaiņām attālinātā pieslēguma pieejas uzstādījumos Klients informē VISMA, nosūtot atbilstošu paziņojumu uz VISMA e-pasta adresi: atbalsts@visma.lv. VISMA 5 (piecu) darba dienu laikā no iepriekš minētā paziņojuma saņemšanas veic izmaiņas attālinātā pieslēguma pieejas uzstādījumos, lai VISMA speciālistiem būtu nodrošināta attālinātā piekļuve. Ja Klients nav laicīgi paziņojis VISMA par izmaiņām attālinātā pieslēguma pieejas uzstādījumos, kas liedz VISMA attālinātu piekļuvi darbu veikšanai, VISMA nenodrošina Klientam Attālināto konsultāciju izpildi, kā arī Izmaiņu pieteikumu un/vai Kļūdu pieteikumu apstrādi.

6. Pieteikumu apstrādes kārtība.

- 6.1. Klients Pieteikumu var pieteikt vienā no turpmāk norādītajiem veidiem:
 - 6.1.1. piesakot Klientu atbalsta sistēmā saskaņā ar Klienta atbalsta sistēmas instrukciju, kas pieejama vietnē ej.uz/visma-atbalsts;
 - 6.1.2. zvanot vai rakstot e-pastu VISMA konsultantam VISMA darba laikā;
 - 6.1.3. zvanot uz VISMA zvanu centru pa tālr. +371 67116299 VISMA darba laikā;
 - 6.1.4. rakstot uz e-pasta adresi: support.horizon@visma.com.
- 6.2. Pieteikumu apstrāde tiek veikta VISMA darba laikā, izņemot Konsultāciju sniegšanu, kas par Noteikumos noteikto papildu samaksu var tikt veikta arī ārpus darba laika.
- 6.3. Neatkarīgi no Pieteikumu pieteikšanas veida visi Pieteikumi tiek reģistrēti Klientu atbalsta sistēmā saskaņā ar Klienta atbalsta sistēmas instrukciju.
- 6.4. Iesniedzot Pieteikumu Klientu atbalsta sistēmā, Klients norāda Pieteikuma tipu – Konsultācija, Izmaiņu pieprasījums vai Kļūda, kā arī citu Klienta atbalsta sistēmā pieprasīto informāciju Pieteikuma reģistrēšanai.
- 6.5. Pēc Pieteikuma reģistrēšanas Klientu atbalsta sistēmā VISMA izvērtē Pieteikuma būtību un nepieciešamības gadījumā Klientu atbalsta sistēmas instrukcijā noteiktajā kārtībā pieprasa Klientam papildu informāciju Pieteikuma izvērtēšanai.
- 6.6. Pēc Pieteikuma izvērtēšanas VISMA ir tiesīga mainīt Pieteikuma tipu.
- 6.7. Konsultācijas pieteikuma gadījumā:
 - 6.7.1. Klients, reģistrējot Konsultācijas pieteikumu Klientu atbalsta sistēmā, norāda vajadzīgo Konsultācijas veidu (Attālināta konsultācija vai Klātienes konsultācija) vai Konsultācijas sniegšanas laikā Puses saskaņo Klientam lietderīgāko Konsultācijas sniegšanas veidu;
 - 6.7.2. VISMA izvērtē Konsultācijas pieteikuma būtību un novērtē nepieciešamo darba apjomu un laiku Konsultācijas sniegšanai;
 - 6.7.3. Konsultācijas laikā tiek ieskaitīts laiks, ko VISMA iegulda komunikācijā ar Klientu par pieteikto jautājumu, Konsultācijas satura izpētē, risinājumu meklēšanā un pārbaudē, risinājumu ieviešanā;
 - 6.7.4. ja VISMA trūkst informācijas par Konsultācijas pieteikuma būtību, kā rezultātā nav iespējams novērtēt plānoto darbu apjomu un laiku Konsultācijas sniegšanai, VISMA uzdod papildu jautājumus Klientu atbalsta sistēmā vai sazinās ar Klientu telefoniski;
 - 6.7.5. ja plānotais darba apjoms Konsultācijas sniegšanai ir mazāks par 1 (vienu) stundu, tad Konsultācija tiek sniegta bez papildu apjoma saskaņošanas ar Klientu;

- 6.7.6. ja plānotais darbu apjoms Konsultācijas sniegšanai ir lielāks par 1 (vienu) stundu, tad VISMA Klientu atbalsta sistēmā vai telefoniski vienojas par Konsultācijas apjomu;
- 6.7.7. pieprasot Klātienē konsultāciju, minimālais Konsultācijas sniegšanas laiks ir 1 (viena) stunda Rīgas teritorijā un 3 (trīs) stundas ārpus Rīgas teritorijas vienā Klātienē konsultācijas sniegšanas reizē. Ja faktiskais Klātienē konsultācijas laiks ir mazāks par minimālo laiku, samaksa par šo Klātienē konsultāciju tiek veikta minimālā laika apmērā;
- 6.7.8. pēc Konsultācijas sniegšanas VISMA Klientu atbalsta sistēmā informē Klientu par Konsultācijas sniegšanai apmaksājamo laiku;
- 6.7.9. ja Klientam nav iebildumu pret sniegto Konsultāciju un tai patērēto apmaksājamo laiku, Klients to akceptē Klientu atbalsta sistēmā un Konsultācijas pieteikumu slēdz;
- 6.7.10. ja Klientam ir pretenzijas pret sniegto Konsultāciju, tad Klients tās izsaka 14 (četrpadsmit) dienu laikā no Noteikumu 6.7.8. punktā norādītās informācijas ieviešanas Klientu atbalsta sistēmā, norādot savus iebildumus pie attiecīgā Konsultācijas pieteikuma. Ja iepriekš minētajā termiņā pretenzijas no Klienta nav saņemtas, Konsultācija tiek uzskatīta par akceptētu un VISMA Konsultācijas pieteikumu slēdz;
- 6.7.11. pēc Konsultācijas pieteikuma slēgšanas maksa par Konsultāciju tiek iekļauta rēķinā saskaņā ar Noteikumu 7.2. punktu.
- 6.8. Izmaiņu pieteikuma gadījumā:
 - 6.8.1. VISMA izvērtē Izmaiņu pieteikuma būtību un pieņem lēmumu:
 - piedāvāt Klientam realizēt Izmaiņu pieteikumu, veicot programmatūras izstrādes darbus saskaņā ar SIA „Visma Enterprise” noteikumiem par resursu vadības sistēmas „Horizon” ieviešanas un izstrādes darbiem;
 - iekļaut Izmaiņu pieteikumā minētās Programmas funkcionalitātes izmaiņu vai paplašināšanas iespējas Programmas nākotnes attīstībā;
 - neveikt Izmaiņu pieteikuma realizāciju.
 - 6.8.2. Pēc lēmuma pieņemšanas VISMA Klientu atbalsta sistēmā informē Klientu par pieņemto lēmumu.
 - 6.8.3. Ja Klientam nav iebildumu pret pieņemto lēmumu, Klients to akceptē Klientu atbalsta sistēmā un VISMA Izmaiņu pieteikumu slēdz.
 - 6.8.4. Ja Klientam ir pretenzijas pret pieņemto lēmumu, tad Klients tās izsaka 14 (četrpadsmit) dienu laikā no Noteikumu 6.8.2. punktā norādītās informācijas ieviešanas Klientu atbalsta sistēmā, norādot savus iebildumus pie attiecīgā Izmaiņu pieteikuma. Ja iepriekš minētajā termiņā pretenzijas no Klienta nav saņemtas, Izmaiņu pieteikuma apstrāde tiek uzskatīta par akceptētu un VISMA Izmaiņu pieteikumu slēdz.
- 6.9. Kļūdas pieteikuma gadījumā:
 - 6.9.1. Klients, reģistrējot Kļūdas pieteikumu Klientu atbalsta sistēmā, norāda prioritāti atbilstoši zemāk esošajam aprakstam:
 - A – kritiska – nestrādā Programma vai tās svarīga daļa, Programmas dēļ zaudēti dati, Klienta pamatdarbība ir apturēta vai nevar tikt izpildītas Latvijas Republikas tiesību aktu normas, Programmas lietošana nav iespējama līdz problēmas cēloņu novēršanai;
 - B – augsta – problēma Programmā, kas negatīvi ietekmē sistēmas būtisku funkciju izpildi un nav zināms problēmas pagaidu risinājums;
 - C – vidēja – problēma Programmā, kas negatīvi ietekmē sistēmas funkciju izpildi, taču ir zināms problēmas pagaidu risinājums;
 - D – zema – problēma Programmā, kas rada neērtības darbā ar Programmu, taču negatīvi neietekmē Programmas funkciju izpildi (piemēram, neprecīzi paziņojumi, pareizrakstības kļūdas u.c.).
 - 6.9.2. Pēc Kļūdas pieteikuma izvērtēšanas VISMA ir tiesīga mainīt pieteikto Kļūdas prioritāti.

- 6.9.3. Ja VISMA trūkst informācijas par Kļūdas pieteikuma būtību, kā rezultātā nav iespējams novērtēt Kļūdas prioritāti, VISMA uzdod papildu jautājumus Klientu atbalsta sistēmā vai sazinās ar Klientu telefoniski.
- 6.9.4. Kļūdas pieteikuma apstrādes rezultātā VISMA kļūdas labojumu atkarībā no Kļūdas prioritātes iekļauj:
- A, B – kritiskas un augstas prioritātes kļūdas labojumu – jaunā laidienā pēdējo 2 (divu) publicēto Programmu versiju ietvaros;
 - C, D – vidējas un zemas prioritātes kļūdas labojumu – jaunā Programmas versijā.
- 6.9.5. Pēc kļūdas labojuma iekļaušanas Programmas versijā VISMA Klientu atbalsta sistēmā informē Klientu par laidieni un versijas numuru, kurā kļūdas labojums iekļauts, kad tas ir publicēts Programmas versiju klientu zonā.
- 6.9.6. Ja Klients piekrīt Kļūdas pieteikuma apstrādes rezultātam, Klients to akceptē Klientu atbalsta sistēmā un Kļūdas pieteikumu slēdz.
- 6.9.7. Ja Klientam ir pretenzijas pret Kļūdas pieteikuma apstrādes rezultātu, tad Klients tās izsaka 6 (sešu) mēnešu laikā no Noteikumu 6.9.5. punktā norādītās informācijas ievietošanas Klientu atbalsta sistēmā, norādot savus iebildumus pie attiecīgā Kļūdas pieteikuma. Ja iepriekš minētajā termiņā pretenzijas no Klienta nav saņemtas, Kļūdas pieteikuma apstrāde tiek uzskatīta par akceptētu un VISMA Kļūdas pieteikumu slēdz.

7. Maksa par Konsultācijām un tās apmaksas kārtība.

- 7.1. Klients maksā VISMA par Konsultācijām maksu, kas tiek noteikta, ņemot vērā Konsultācijām patērēto laiku un piemērojot Specifikācijā norādītās likmes. Konsultācijām, kas tiek sniegtas ārpus VISMA darba laika, likmes tiek reizinātas ar koeficientu 1,5 (viens, komats, pieci).
- 7.2. Klients veic samaksu par faktiski sniegtajām Konsultācijām, kas akceptētas saskaņā ar šiem Noteikumiem, patērēto laiku saskaņā ar rēķinu.
- 7.3. Puses vienojas, ka rēķini var tikt sagatavoti elektroniski un ir derīgi bez paraksta. Rēķins tiek nosūtīts uz Līguma Vispārējos noteikumos norādīto Klienta e-pasta adresi rēķinu saņemšanai. Rēķins uzskatāms par saņemtu nākamajā darba dienā pēc tā nosūtīšanas.
- 7.4. Klients veic samaksu saskaņā ar izrakstīto rēķinu 15 (piecpadsmit) dienu laikā no rēķina nosūtīšanas dienas.
- 7.5. Par rēķina apmaksas kavēšanu Klients maksā VISMA līgumsodu 0,1% (nulle, komats, viens procents) apmērā no nokavētā maksājuma summas par katru nokavēto dienu, bet ne vairāk kā 10% (desmit procenti) no rēķinā norādītās summas. Līgumsoda samaksa neatbrīvo Puses no uzņemto saistību izpildes.

8. Noteikumu un likmju izmaiņas.

- 8.1. VISMA ir tiesības vienpusēji mainīt Noteikumus un likmes, par to paziņojot Klientam, vismaz 3 (trīs) mēnešus pirms izmainīto Noteikumu vai Konsultāciju likmju spēkā stāšanās brīža nosūtot atbilstošu paziņojumu un/vai jaunās konsultāciju likmes uz Specifikācijā norādītās Klienta kontaktpersonas e-pasta adresi.
- 8.2. Jaunās likmes tiek piemērotas, sākot ar nākamo kalendāro mēnesi, kas iestājas pēc 3 (trīs) mēnešu paziņojuma perioda paiešanas.
- 8.3. Ja Klients nepiekrīt Noteikumu un/vai likmju izmaiņām, Klientam ir tiesības vienpusēji izbeigt Pieteikumu apstrādes pakalpojumu saņemšanu, par to rakstveidā paziņojot VISMA, vismaz 1 (vienu) mēnesi pirms Pieteikumu apstrādes pakalpojumu saņemšanas izbeigšanas brīža nosūtot atbilstošu paziņojumu uz VISMA Vispārējos noteikumos norādīto vai šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā paziņoto VISMA juridisko adresi vai e-pasta adresi.

9. Konsultāciju sniegšanas pārtraukšana, atjaunošana un izbeigšana.

- 9.1. Ja Klients neveic samaksu par Konsultācijām ilgāk nekā 1 (vienu) mēnesi no rēķinā norādītā termiņa, VISMA ir tiesības pārtraukt Konsultāciju sniegšanu līdz pilnas samaksas saņemšanai.
- 9.2. VISMA var vienpusēji pārtraukt Konsultāciju sniegšanu, par to rakstveidā paziņojot Klientam, vismaz 1 (vienu) mēnesi pirms Konsultāciju sniegšanas pārtraukšanas brīža nosūtot atbilstošu paziņojumu uz Klienta Specifikācijā norādītās kontaktpersonas e-pasta adresi.
- 9.3. Konsultāciju sniegšanas pārtraukšanas gadījumā Klients norēķinās ar VISMA par faktiski saņemtajām Konsultācijām, kuras ir akceptētas atbilstoši šiem Noteikumiem.

10. Konfidencialitāte un autortiesības.

- 10.1. Puses apņemas visā savas sadarbības laikā, kā arī neierobežotu laiku pēc sadarbības izbeigšanas neizpaust vai citādi nepadarīt pieejamu trešajām personām informāciju, kuru Puses viena otrai nodevusi saistībā ar savstarpējo sadarbību Līguma un šo Noteikumu izpildes ietvaros (turpmāk – Konfidenciāla informācija).
- 10.2. Iepriekš minētā informācija netiek uzskatīta par konfidenciālu, ja tā ir tiesiskā kārtā kļuvusi publiski pieejama, iekļauta Pušu administrācijas un grāmatvedības sagatavotos publiska rakstura pārskatos un atskaitēs, kā arī sagatavotajos un izplatīšanai paredzētajos mārketinga un reklāmas materiālos.
- 10.3. Pusei ir tiesības izpaust Konfidenciālu informāciju šādos gadījumos:
 - 10.3.1. ja Konfidenciālu informāciju pieprasa normatīvos aktos pilnvarotas valsts iestādes un informācija tiek izpausta normatīvos aktos noteiktos gadījumos, apjomā un kārtībā;
 - 10.3.2. VISMA, tās daļas vai visas VISMA uzņēmumu grupas reorganizācijas, pārdošanas vai pirkšanas gadījumā, kad Konfidenciālā informācija var tikt izpausta citiem VISMA uzņēmumu grupas uzņēmumiem kā daļa no reorganizācijas ietvaros nododamās informācijas vai tā tiek atklāta faktiskajiem vai potenciālajiem pircējiem. Visos šajos gadījumos VISMA nodrošina to, ka informācijas saņēmēja puse ievēro pienākumus, kas šeit noteikti, un uzņemsies zaudējumu atlīdzības pienākumu par jebkādu informācijas izpaušanu vai izmantošanu pretēji šeit noteiktajam.
- 10.4. VISMA pilnā mērā saglabā savas autortiesības uz šo Noteikumu rezultātā VISMA radītajiem autortiesību objektiem un izmantotajiem darba paņēmieniem.
- 10.5. Klients apņemas šo Noteikumu ietvaros saņemtos darbus, kas ir autortiesību objekti, un darba paņēmienus izmantot tikai savām vajadzībām un nepieļaut to, ka tie kļūst pieejami trešajām personām bez saskaņošanas ar VISMA.
- 10.6. VISMA nekādā veidā nepretendē uz šo Noteikumu ietvaros ieviestās Programmas darbināšanas rezultātā radīto elektronisko datu bāzu īpašumtiesībām.

11. Fizisko personu datu apstrāde.

- 11.1. Ja VISMA šajos Noteikumos noteikto pienākumu izpildei tiek nodoti Klienta rīcībā esošie fizisko personu dati vai tiek piešķirta piekļuve šiem datiem, vai arī VISMA tiek uzdots šādus datus aplūkot, vākt, strukturēt, pārveidot, pielāgot, glabāt vai veikt jebkuras citas darbības ar fizisko personu datiem, Klients darbojas kā fizisko personu datu pārzinis, bet VISMA – kā apstrādātājs. Jebkurā gadījumā fizisko personu datu apstrādes nolūku un līdzekļus nosaka Klients kā personas datu apstrādes pārzinis un dod konkrētus uzdevumus VISMA darbībām ar šiem datiem.
- 11.2. Gadījumā, ja darbu izpildes gaitā ir nepieciešams veikt nodevuma testēšanu, Klienta pienākums ir nodrošināt testēšanas vajadzībām datus, kas nesatur personas datus. VISMA, saņemtos datus testēšanai, jebkurā gadījumā ir pamats uzskatīt, ka Klienta nodrošinātie dati nesatur informāciju par identificējamām fiziskām personām.

12. Pušu atbildība un tās ierobežojumi.

- 12.1. Šajos Noteikumos noteikto saistību neizpildes vai nepienācīgas izpildes gadījumā vainīgā Puse atlīdzina otrai Pusei radītos tiešos zaudējumus. Zaudējumu atlīdzības limits ir noteikts Līguma Vispārējos noteikumos. Puses neatbild par nejaušiem vai netiešiem zaudējumiem, kas var rasties otrai Pusei vai trešajām personām, tai skaitā, bet ne tikai negūto peļņu.
- 12.2. VISMA neuzņemas atbildību par jebkādiem nejaušiem un netiešiem zaudējumiem (tai skaitā, bet ne tikai peļņas zaudējumiem, darījumu pārtraukumiem, informācijas zaudējumiem, finansiāliem zaudējumiem), kas radušies Klientam saistībā ar Programmas izmantošanu vai izmantošanas neiespējamību.

13. Force majeure (nepārvarama vara).

- 13.1. Neviena no Pusēm nav atbildīga par jebkādu Līguma un šo Noteikumu saistību neizpildīšanu, ko izraisījuši šādi apstākļi: dabas katastrofas (ugunsgrēks, plūdi, zemestrīces), sociālie konflikti (streiki, boikoti, kari, nemieri).
- 13.2. Pusei pēc iespējas ātrāk jābrīdina otra Puse par šādu apstākļu sākšanos (iestāšanos) un jāvienojas par saistību izpildes atlikšanas vai izbeigšanas procedūrām.
- 13.3. Ja nepārvaramas varas apstākļi turpinās ilgāk nekā 30 (trīsdesmit) kalendārās dienas, jebkurai no Pusēm ir tiesības vienpusēji izbeigt Pieteikumu apstrādes pakalpojumu, nosūtot par to otrai Pusei rakstisku paziņojumu.

14. Piemērojamie tiesību akti un strīdu izšķiršana.

- 14.1. No Līguma un šiem Noteikumiem izrietošo attiecību regulēšanai tiek piemēroti Latvijas Republikā spēkā esošie normatīvie tiesību akti.
- 14.2. Puses apņemas darīt visu iespējamo, lai strīdus, kas varētu rasties saistībā ar Līgumu un/vai šo Noteikumiem, izšķirtu savstarpēju sarunu un vienošanās ceļā. Ja Puses nenonāk pie abpusēji pieņemamas vienošanās, tad strīds tiek izskatīts tiesā Latvijas Republikā spēkā esošajos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

15. Paziņojumu un informācijas nosūtīšanas kārtība un datu apkopošana.

- 15.1. Puses jebkādus paziņojumus vai korespondenci, kas saistīta ar šo Noteikumu izpildi, nosūta otrai Pusei uz Līguma Vispārējos noteikumos norādīto otras Puses juridisko adresi vai e-pasta adresi, ja vien šajos Noteikumos nav noteikts citādāk. Puses atzīst sev par saistošu elektronisko saraksti.
- 15.2. Paziņojums, kas nosūtīts uz Puses Līguma Vispārējos noteikumos norādīto juridisko adresi, uzskatāms par saņemtu 5. (piektajā) darba dienā pēc tā nodošanas pasta iestādē. Paziņojums, kas nosūtīts uz Puses e-pasta adresi, uzskatāms par saņemtu nākamajā darba dienā pēc tā nosūtīšanas.
- 15.3. Pušu pienākums ir nekavējoties, bet ne vēlāk kā 1 (vienas) darba dienas laikā rakstiski paziņot otrai Pusei par Puses kontaktpersonas nomaiņu vai izmaiņām Puses kontaktinformācijā un ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā – par izmaiņām Puses rekvizītos. Ja Puses nav ievērojušas šajā punktā minēto paziņošanas nosacījumu, kā rezultātā otra Puse Noteikumos vai Līgumā noteiktos paziņojumus ir nosūtījusi neatbilstošai kontaktpersonai vai uz neatbilstošiem rekvizītiem, Puse ir atbildīga par zaudējumiem, kas otrai Pusei radušies sakarā ar informācijas nonākšanu trešās personas rīcībā. Jebkurā gadījumā līdz paziņojuma saņemšanai par kontaktpersonas nomaiņu, izmaiņām kontaktinformācijā vai rekvizītos, informācija tiks uzskatīta par nodotu otrai Pusei, ja Puse to nosūtīs uz Specifikācijā vai Līguma Vispārējos noteikumos norādīto kontaktinformāciju vai rekvizītiem.
- 15.4. VISMA ir tiesības vākt un analizēt informāciju par Klienta Programmas izmantošanas paradumiem Pieteikumu apstrādes pakalpojuma sniegšanas ietvaros pakalpojumu

sniegšanas uzlabošanas un attīstības nolūkā, kā arī VISMA ir tiesības Līguma darbības laikā un pēc Līguma izbeigšanās izmantot šādu informāciju, lai uzlabotu pakalpojumus vai izstrādātu citus VISMA piedāvātus pakalpojumus.

III sadaļa

1. Noteikumos lietotie termini.

- 1.1. **Noteikumi** – šie SIA „Visma Enterprise” Noteikumi par resursu vadības sistēmas „Horizon” pieteikumu apstrādi un atbalsta pakalpojumu abonēšanu;
- 1.2. **Līgums** – starp Klientu un VISMA noslēgts Līgums par pakalpojumu sniegšanu vai tā grozījumi, kuros iekļauta Pieteikumu apstrāde un Atbalsta pakalpojumu abonēšana un kuriem saistoši šie Noteikumi;
- 1.3. **VISMA** – SIA „Visma Enterprise”;
- 1.4. **Klients** – fiziska vai juridiska persona, kas noslēgusi Līgumu ar VISMA;
- 1.5. **Programma** – resursu vadības sistēmas „Horizon” un ar to saistītā darbinieku pašapkalpošanās sistēma „Visma HoP”;
- 1.6. **Pieteikums** – šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā VISMA adresēts Klienta pieprasījums sniegt palīdzību saistībā ar Programmas izmantošanu, Programmas funkcionalitātes izmaiņām vai problēmām Programmas darbībā;
- 1.7. **Pieteikumu apstrāde** – VISMA speciālistu palīdzība saistībā ar Pieteikumu, kas tiek sniegta šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā;
- 1.8. **Atbalsta pakalpojumu abonēšana** – iespēja Klientam saņemt Noteikumos norādīto palīdzību saistībā ar Programmas izmantošanu noteiktā laika periodā, par kuru ir veikta samaksa Noteikumos noteiktajā kārtībā;
- 1.9. **Atbalsta pakalpojumu abonēšanas periods** – viens ceturksnis, kas sākas 1. janvārī, 1. aprīlī, 1. jūlijā vai 1. oktobrī;
- 1.10. **Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cena** – cena Atbalsta pakalpojumu abonēšanai par ceturksni atkarībā no Programmas lietotāju skaita;
- 1.11. **Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksa** – Noteikumos noteiktajā kārtībā aprēķinātā maksa par Atbalsta pakalpojumu abonēšanu vienam Atbalsta pakalpojumu abonēšanas periodam;
- 1.12. **Klientu atbalsta sistēma** – Klientam pieejama platforma komunikācijas nodrošināšanai starp Klientu un VISMA šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā;
- 1.13. **VISMA darba laiks** – darba dienas no plkst. 9.00 līdz plkst. 18.00;
- 1.14. **Programmas lietotājs** – persona (virtuāla vai fiziska), kam saskaņā ar Programmas licenci ir tiesības izmantot Programmas iespējas;
- 1.15. **E-vidē** - elektroniskā vidē, kas pieejama vietnē visma.lv/horizon/atbalsta-limeni, un ar kuru tiek nodrošināta Atbalsta pakalpojumu abonēšanas iegāde.

2. Atbalsta pakalpojumi un to veidi.

- 2.1. VISMA apņemas nodrošināt Atbalsta pakalpojumu sniegšanu, un Klients apņemas veikt saskaņā ar šiem Noteikumiem noteikto samaksu par Atbalsta pakalpojumu abonēšanu, kuras ietvaros Klientam ir tiesības saņemt pakalpojumus, kas ietilpst atbilstošā Atbalsta pakalpojumu veidā.
- 2.2. VISMA nodrošina un Klients E - vidē izvēlas vienu no sekojošiem atbalsta pakalpojumu veidiem:
 - 2.2.1. “Pamata”;
 - 2.2.2. “Neatkarība”;
 - 2.2.3. “Attīstība”;
 - 2.2.4. “Efektivitāte”.

- 2.3. Atbalsta pakalpojumu veidu apraksts, tajos ietverto pakalpojumu apraksts un izmantošanas nosacījumi ir noteikti Atbalsta pakalpojumu aprakstā, kas pieejams E-vidē.
- 2.4. Papildus Atbalsta pakalpojumu aprakstā norādītajiem pakalpojumiem, VISMA visu Atbalsta pakalpojumu veidu ietvaros nodrošina Pieteikumu apstrādi.

3. Pieteikumu veidi un to apstrāde.

- 3.1. VISMA pēc Klienta pieprasījuma veic šādu tipu Pieteikumu apstrādi:
 - 3.1.1. VISMA speciālistu veiktie darbi, ko speciālists veic Klienta uzdevumā, un konsultācijas saistībā ar Programmas izmantošanu, kas tiek sniegtas, izbraucot pie Klienta (turpmāk – Klātienes konsultācijas), vai tiek sniegtas telefoniski, Klientu atbalsts sistēmā vai attālināti pieslēdzoties Klienta lietotajai Programmai (turpmāk – Attālinātās konsultācijas), Klātienes konsultācijas un Attālinātās konsultācija kopā turpmāk sauktas – Konsultācijas;
 - 3.1.2. pieteikumi, kas maina vai paplašina esošās sistēmas funkcionalitāti (turpmāk – Izmaiņu pieteikumi);
 - 3.1.3. pieteikumi par problēmām programmatūrā, kas apstādina, negatīvi ietekmē vai rada neērtības Programmas lietošanā (turpmāk – Kļūdu pieteikumi).
- 3.2. Izmaiņu pieteikumu un Kļūdu pieteikumu apstrāde tiek veikta tikai attālināti.

4. Attālinātā pieslēguma nodrošināšana.

- 4.1. Lai veiktu Pieteikumu apstrādi, VISMA nodrošina attālināto pieslēgumu, ko veic šādā kārtībā:
 - 4.1.1. pēc Līguma vai Līguma grozījumu, kuros ietverta Pieteikumu apstrāde, noslēgšanas VISMA sazinās ar Līguma Vispārējos noteikumos norādīto Klienta kontaktpersonu un vienojas par piemērotāko risinājumu, kā Klients nodrošina VISMA attālinātu pieeju Klienta infrastruktūrai;
 - 4.1.2. ja Klients attālinātā pieslēguma izveidei vēlas izmantot programmatūru, kurai nepieciešama papildu programmatūra un/vai licences attālinātā pieslēguma izveide, to nodrošina Klients;
 - 4.1.3. par izmaiņām attālinātā pieslēguma pieejas uzstādījumos Klients informē VISMA, nosūtot atbilstošu paziņojumu uz VISMA e-pasta adresi: atbalsts@visma.lv. VISMA 5 (piecu) darba dienu laikā no iepriekš minētā paziņojuma saņemšanas veic izmaiņas attālinātā pieslēguma pieejas uzstādījumos, lai VISMA speciālistiem būtu nodrošināta attālinātā piekļuve. Ja Klients nav laicīgi paziņojis VISMA par izmaiņām attālinātā pieslēguma pieejas uzstādījumos, kas liedz VISMA attālinātu piekļuvi darbu veikšanai, VISMA nenodrošina Klientam Attālināto konsultāciju izpildi, kā arī Izmaiņu pieteikumu un/vai Kļūdu pieteikumu apstrādi.

5. Pieteikumu apstrādes kārtība.

- 5.1. Klients Pieteikumu var pieteikt vienā no turpmāk norādītajiem veidiem:
 - 5.1.1. piesakot Klientu atbalsta sistēmā saskaņā ar Klienta atbalsta sistēmas instrukciju, kas pieejama vietnē ej.uz/visma-atbalsts;
 - 5.1.2. zvanot uz VISMA zvanu centru pa tālr. +371 67116299 VISMA darba laikā;
 - 5.1.3. rakstot uz e-pasta adresi: support.horizon@visma.com;
 - 5.1.4. zvanot vai rakstot e-pastu VISMA konsultantam, ja tāds saskaņā ar Klienta izvēlēto Atbalsta pakalpojumu veidu Klientam ir nozīmēts, VISMA darba laikā.
- 5.2. Pieteikumu apstrāde tiek veikta VISMA darba laikā, izņemot Konsultāciju sniegšanu, kas par Noteikumos noteikto papildu samaksu var tikt veikta arī ārpus darba laika.
- 5.3. Neatkarīgi no Pieteikumu pieteikšanas veida visi Pieteikumi tiek reģistrēti Klientu atbalsta sistēmā saskaņā ar Klienta atbalsta sistēmas instrukciju.

- 5.4. Iesniedzot Pieteikumu Klientu atbalsta sistēmā, Klients norāda Pieteikuma tipu – Konsultācija, Izmaiņu pieprasījums vai Kļūda, kā arī citu Klienta atbalsta sistēmā pieprasīto informāciju Pieteikuma reģistrēšanai.
- 5.5. Pēc Pieteikuma reģistrēšanas Klientu atbalsta sistēmā VISMA izvērtē Pieteikuma būtību un nepieciešamības gadījumā Klientu atbalsta sistēmas instrukcijā noteiktajā kārtībā pieprasa Klientam papildu informāciju Pieteikuma izvērtēšanai.
- 5.6. Pēc Pieteikuma izvērtēšanas VISMA ir tiesīga mainīt Pieteikuma tipu.
- 5.7. Konsultācijas pieteikuma gadījumā:
 - 5.7.1. Klients, reģistrējot Konsultācijas pieteikumu Klientu atbalsta sistēmā, norāda vajadzīgo Konsultācijas veidu (Attālināta konsultācija vai Klātienes konsultācija) vai Konsultācijas sniegšanas laikā Puses saskaņo Klientam lietderīgāko Konsultācijas sniegšanas veidu;
 - 5.7.2. ja Klients pieprasa sniegt Attālināto konsultāciju, VISMA, izņemot Atbalsta pakalpojumu “Pamata” gadījumā, izvērtējot Konsultācijas pieteikuma būtību, nosaka, vai Konsultācija var tikt sniegta Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksas ietvaros, vai tā uzskatāma kā Konsultācija, kas sniedzama par Atbalsta pakalpojumu aprakstā norādīto stundas likmi. Par izvērtējuma rezultātu Klientu informē Klientu atbalsta sistēmā;
 - 5.7.3. ja VISMA trūkst informācijas par Konsultācijas pieteikuma būtību, kā rezultātā nav iespējams novērtēt Konsultācijas veidu, plānoto darbu apjomu un laiku Konsultācijas sniegšanai, VISMA uzdod papildu jautājumus Klientu atbalsta sistēmā vai sazinās ar Klientu telefoniski;
 - 5.7.4. ja Konsultācija tiek sniegta par Atbalsta pakalpojumu aprakstā norādīto stundas likmi (turpmāk - Maksas konsultācijas), aprēķinot Konsultācijas sniegšanai patērēto laiku, tiek ievēroti šādi noteikumi:
 - Konsultācijas laikā tiek ieskaitīts laiks, ko VISMA iegulda komunikācijā ar Klientu par pieteikto jautājumu, Konsultācijas satura izpētē, risinājumu meklēšanā un pārbaudē, risinājumu ieviešanā;
 - ja plānotais darba apjoms Konsultācijas sniegšanai ir mazāks par 1 (vienu) stundu, tad Konsultācija tiek sniegta bez papildu apjoma saskaņošanas ar Klientu;
 - ja plānotais darbu apjoms Konsultācijas sniegšanai ir lielāks par 1 (vienu) stundu, tad VISMA Klientu atbalsta sistēmā vai telefoniski vienojas par Konsultācijas apjomu;
 - pieprasot Klātienes konsultāciju, minimālais Konsultācijas sniegšanas laiks ir 1 (viena) stunda Rīgas teritorijā un 3 (trīs) stundas ārpus Rīgas teritorijas vienā Klātienes konsultācijas sniegšanas reizē. Ja faktiskais Klātienes konsultācijas laiks ir mazāks par minimālo laiku, samaksa par šo Klātienes konsultāciju tiek veikta minimālā laika apmērā.
 - Atbalsta pakalpojumu “Pamata” gadījumā pieprasot Attālināto konsultāciju, minimālais Konsultācijas sniegšanas laiks ir 15 minūtes. Ja faktiskais Attālinātās konsultācijas laiks ir mazāks par minimālo laiku, samaksa par šo Attālināto konsultāciju tiek veikta minimālā laika apmērā.
 - 5.7.5. Pēc Konsultācijas sniegšanas VISMA Klientu atbalsta sistēmā informē Klientu par Konsultācijas sniegšanas pabeigšanu un Maksas konsultācijām – arī par Konsultācijas sniegšanai patērēto laiku.
 - 5.7.6. Ja Klientam nav iebildumu pret sniegto Konsultāciju un Maksas konsultācijai patērēto apmaksājamo laiku, Klients to akceptē Klientu atbalsta sistēmā un VISMA Konsultācijas pieteikumu slēdz.
 - 5.7.7. Ja Klientam ir pretenzijas pret sniegto Konsultāciju, tad Klients tās izsaka 14 (četrpadsmit) dienu laikā no Noteikumu 5.7.5. punktā norādītās informācijas ievietošanas Klientu atbalsta sistēmā, norādot savus iebildumus pie attiecīgā Konsultācijas pieteikuma. Ja iepriekš minētajā termiņā pretenzijas no Klienta

nav saņemtas, Konsultācija tiek uzskatīta par akceptētu un VISMA Konsultācijas pieteikumu slēdz.

5.8. Izmaiņu pieteikuma gadījumā:

5.8.1. VISMA izvērtē Izmaiņu pieteikuma būtību un pieņem lēmumu:

- piedāvāt Klientam realizēt Izmaiņu pieteikumu, veicot programmatūras izstrādes darbus saskaņā ar SIA „Visma Enterprise” noteikumiem par resursu vadības sistēmas „Horizon” ieviešanas un izstrādes darbiem;
- iekļaut Izmaiņu pieteikumā minētās Programmas funkcionalitātes izmaiņu vai paplašināšanas iespējas Programmas nākotnes attīstībā;
- neveikt Izmaiņu pieteikuma realizāciju.

5.8.2. Pēc lēmuma pieņemšanas VISMA Klientu atbalsta sistēmā informē Klientu par pieņemto lēmumu.

5.8.3. Ja Klientam nav iebildumu pret pieņemto lēmumu, Klients to akceptē Klientu atbalsta sistēmā un VISMA Izmaiņu pieteikumu slēdz.

5.8.4. Ja Klientam ir pretenzijas pret pieņemto lēmumu, tad Klients tās izsaka 14 (četrpadsmit) dienu laikā no Noteikumu 5.8.2. punktā norādītās informācijas ievietošanas Klientu atbalsta sistēmā, norādot savus iebildumus pie attiecīgā Izmaiņu pieteikuma. Ja iepriekš minētajā termiņā pretenzijas no Klienta nav saņemtas, Izmaiņu pieteikuma apstrāde tiek uzskatīta par akceptētu un VISMA Izmaiņu pieteikumu slēdz.

5.9. Kļūdas pieteikuma gadījumā:

5.9.1. Klients, reģistrējot Kļūdas pieteikumu Klientu atbalsta sistēmā, norāda prioritāti atbilstoši zemāk esošajam aprakstam:

- A – kritiska;
- B – augsta;
- C – vidēja;
- D – zema.

5.9.2. Pēc Kļūdas pieteikuma izvērtēšanas VISMA ir tiesīga mainīt pieteikto Kļūdas prioritāti.

5.9.3. Ja VISMA trūkst informācijas par Kļūdas pieteikuma būtību, kā rezultātā nav iespējams novērtēt Kļūdas prioritāti, VISMA uzdod papildu jautājumus Klientu atbalsta sistēmā vai sazinās ar Klientu telefoniski.

5.9.4. Kļūdas pieteikuma apstrādes rezultātā VISMA kļūdas labojumu atkarībā no Kļūdas prioritātes iekļauj:

- A, B – kritiskas un augstas prioritātes kļūdas labojumu – jaunā laidienā pēdējo 2 (divu) publicēto Programmas versiju ietvaros;
- C, D – vidējas un zemas prioritātes kļūdas labojumu – jaunā Programmas versijā.

5.9.5. Pēc kļūdas labojuma iekļaušanas Programmas versijā VISMA Klientu atbalsta sistēmā informē Klientu par laidieni un versijas numuru, kurā kļūdas labojums iekļauts, kad tas ir publicēts Programmas versiju klientu zonā.

5.9.6. Ja Klients piekrīt Kļūdas pieteikuma apstrādes rezultātam, Klients pieteikumu akceptē Klientu atbalsta sistēmā un VISMA Kļūdas pieteikumu slēdz.

5.9.7. Ja Klientam ir pretenzijas pret Kļūdas pieteikuma apstrādes rezultātu, tad Klients tās izsaka 6 (sešu) mēnešu laikā no Noteikumu 5.9.5. punktā norādītās informācijas ievietošanas Klientu atbalsta sistēmā, norādot savus iebildumus pie attiecīgā Kļūdas pieteikuma. Ja iepriekš minētajā termiņā pretenzijas no Klienta nav saņemtas, Kļūdas pieteikuma apstrāde tiek uzskatīta par akceptētu un VISMA Kļūdas pieteikumu slēdz.

6. Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksa un tās samaksas kārtība.

6.1. Klients maksā par Atbalsta pakalpojumu abonēšanu Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksu, kas tiek noteikta, ņemot vērā Klienta kopējo Programmas lietotāju skaitu un

piemērojot atbilstošu Atbalsta pakalpojumu aprakstā norādīto vai šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā mainīto Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenu.

- 6.2. Samaksa par Atbalsta pakalpojumu tiek veikta vienu reizi Abonēšanas periodā par esošo Abonēšanas periodu.
- 6.3. Par Atbalsta pakalpojuma sniegšanu laika periodā no Atbalsta pakalpojuma uzsākšanas līdz nākamā Abonēšanas perioda sākumam, VISMA izraksta Klientam rēķinu par pilniem mēnešiem, kas ietilpst šajā periodā, sākot no nākamā mēneša pēc Abonēšanas pakalpojuma uzsākšanas.
- 6.4. Pirms rēķina izrakstīšanas par katru nākamo Atbalsta pakalpojumu abonēšanas periodu VISMA veic Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksas pārrēķinu, ņemot vērā iepriekšējā Atbalsta pakalpojumu abonēšanas periodā notikušās Programmas lietotāju skaita izmaiņas, Atbalsta pakalpojuma veida izmaiņas un Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenu izmaiņas, ja tādas ir stājušās spēkā iepriekšējā Atbalsta pakalpojumu abonēšanas periodā.
- 6.5. Gadījumā, ja Klientam Atbalsta pakalpojumu abonēšanas perioda laikā palielinās vai samazinās Programmas lietotāju skaits, vai izmainās Atbalsta pakalpojuma veids, Klientam tiek pārrēķināta Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksa, sākot ar nākamo Atbalsta pakalpojumu abonēšanas periodu.
- 6.6. Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksas samaksu Klients veic saskaņā ar rēķinu.

7. Maksa par Konsultācijām un tās apmaksas kārtība.

- 7.1. Klients maksā VISMA par Noteikumu 5.7.6. vai 5.7.7. punktos noteiktajā kārtībā slēgtajām Maksas konsultācijām maksu, kas tiek noteikta, ņemot vērā Konsultācijām patērēto laiku un piemērojot Atbalsta pakalpojumu aprakstā norādītās likmes.
- 7.2. Konsultācijām, kas tiek sniegtas ārpus VISMA darba laika, likmes tiek reizinātas ar koeficientu 1,5 (viens, komats, pieci).
- 7.3. Samaksu par faktiski sniegtajām Konsultācijām Klients veic saskaņā ar rēķinu.

8. Rēķinu sagatavošanas, izsniegšanas un apmaksas kārtība.

- 8.1. Puses vienojas, ka rēķini var tikt sagatavoti elektroniski un ir derīgi bez paraksta. Rēķins tiek nosūtīts uz Līguma Vispārējos noteikumos norādīto Klienta e-pasta adresi rēķinu saņemšanai. Rēķins uzskatāms par saņemtu nākamajā darba dienā pēc tā nosūtīšanas.
- 8.2. Klients veic samaksu saskaņā ar izrakstīto rēķinu 15 (piecpadsmit) dienu laikā no rēķina nosūtīšanas dienas.

9. Atbalsta pakalpojumu sniegšanas uzsākšana, izmaiņas, pārtraukšana, atjaunošana un izbeigšana.

- 9.1. Lai uzsāktu Atbalsta pakalpojumu abonēšanu, Līguma Vispārējos noteikumos norādītā Klienta kontaktpersona Klienta vārdā E-vidē veic pasūtījumu, kura ietvaros izvēlas Klientam piemērotu Atbalsta pakalpojumu abonēšanas veidu un aizpilda pieprasīto informāciju.
- 9.2. Pēc Noteikumu 9.1. punktā minētā pasūtījuma saņemšanas, VISMA nosūta Līguma Vispārējos noteikumos norādītai Klienta kontaktpersonai e-pastu par saņemto pasūtījumu Atbalsta pakalpojumu abonēšanai un saiti uz pasūtījuma akceptēšanas formu.
- 9.3. Klients atzīst, ka pasūtījuma akcepts Klienta vārdā, kas ir veikts, izmantojot Līguma Vispārējos noteikumos minētās Klienta kontaktpersonas e-pasta adresi, ir saistošs Klientam.
- 9.4. VISMA 5 (piecu) darba dienu laikā pēc E-vidē veiktā Atbalsta pakalpojumu abonēšanas pasūtījuma akceptēšanas paziņo Klientam par Atbalsta pakalpojumu sniegšanas uzsākšanas.

- 9.5. Jebkuras izmaiņas Atbalsta pakalpojumu veidā Klients piesaka E - vidē. Izmaiņas pieprasījumu var iesniegt no e-pasta adreses, kas norādīta Līguma Vispārējos noteikumos kā Klienta kontaktpersonas e-pasta adrese. Klients atzīst, ka izmaiņas Atbalsta pakalpojumu veidā, kas veiktas, izmantojot šajā punktā minētā Klienta pārstāvja e-pasta adresi, ir saistošas Klientam.
 - 9.6. Klientam ir tiesības jebkurā laikā mainīt Atbalsta pakalpojumu veidu uz tādu, kurā ietverti vairāk pakalpojumi. VISMA 5 (piecu) darba dienu laikā pēc izmaiņu pieteikšanas paziņo Klientam par šādu izmaiņu spēkā stāšanos un attiecīgajā Atbalsta pakalpojumu veidā ietverto pakalpojumu izmantošanas uzsākšanu.
 - 9.7. Pēc 12 mēnešiem, skaitot no aktuālā Atbalsta pakalpojuma veida pirmā Abonēšanas perioda sākuma, Klientam ir tiesības jebkurā laikā mainīt Atbalsta pakalpojumu veidu uz tādu, kurā ietverti mazāk pakalpojumi. Ja šādas izmaiņas E - vidē ir pieteiktas 15 (piecpadsmit) dienas pirms aktuālā Atbalsta pakalpojuma abonēšanas perioda beigām, izmaiņas stājas spēkā sākot ar nākamo Atbalsta pakalpojuma abonēšanas perioda sākumu pēc izmaiņu pieteikšanas.
 - 9.8. Ja Klients nav veicis samaksu par Atbalsta pakalpojumu abonēšanu rēķinā norādītajā apmērā un termiņā, VISMA ir tiesīga nekavējoties pārtraukt pakalpojumu sniegšanu, kas ietilpst Atbalsta pakalpojumu abonēšanā, līdz šī rēķina pilnīgai apmaksai. Šajā punktā noteiktā pakalpojumu sniegšanas pārtraukšana neatceļ Klienta saistības attiecībā uz samaksas veikšanu par Atbalsta pakalpojumu abonēšanu.
 - 9.9. Ja Klients neveic samaksu par Konsultācijām ilgāk nekā 1 (vienu) mēnesi no rēķinā norādītā termiņa, VISMA ir tiesības pārtraukt Maksas konsultāciju sniegšanu līdz pilnas samaksas saņemšanai.
 - 9.10. VISMA ir tiesīga vienpusēji nekavējoties pārtraukt vai izbeigt Atbalsta pakalpojuma abonēšanu, ja Klients ir pārkāpis Līgumu, Noteikumus vai to pielikumus.
 - 9.11. Puses ir tiesīgas vienpusēji pārtraukt vai izbeigt Atbalsta pakalpojumu abonēšanu, par to rakstveidā paziņojot otram Pusei vismaz 1 (vienu) mēnesi pirms Atbalsta pakalpojumu abonēšanas izbeigšanas nosūtot atbilstoši Dokumentu juridiskā spēka likumam noformētu paziņojumu uz otras Puses Līgumā norādīto e-pasta adresi vai juridisko adresi.
 - 9.12. Noteikumu 9.11.punktā noteiktās tiesības Klients var piemērot, ja ir pagājuši 12 mēneši, skaitot no aktuālā Atbalsta pakalpojuma veida pirmā Abonēšanas perioda sākuma, izņemot gadījumā, ja Klients ir mainījis Atbalsta pakalpojumu veidu uz tādu, kurā ietverti mazāk pakalpojumi, vai izņemot gadījumā, ja Klients vienpusēji atkāpjas no Atbalsta pakalpojumu abonēšanas šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā saistībā ar Noteikumu vai Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenas izmaiņām.
 - 9.13. Lai atjaunotu Atbalsta pakalpojumu abonēšanu, kas pārtraukta Noteikumu 9.11. punktā noteiktajā kārtībā, Klientam jāpieprasa jauns rēķins par Atbalsta pakalpojumu abonēšanu. Atbalsta pakalpojumu sniegšana tiek atsākta pēc rēķina apmaksas.
 - 9.14. Izbeidzot Atbalsta pakalpojumu abonēšanu, tiek veikti atbilstoši Līguma grozījumi.
- 10. Noteikumu, Atbalsta pakalpojumu apraksta, Konsultāciju likmes un Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenu izmaiņas.**
- 10.1. VISMA ir tiesīga vienpusēji mainīt Noteikumus, Atbalsta pakalpojumu aprakstu, Konsultāciju likmes un Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenas, par to paziņojot Klientam, vismaz 3 (trīs) mēnešus pirms izmainīto Noteikumu, Atbalsta pakalpojumu apraksta, Konsultāciju likmju vai Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenu spēkā stāšanās brīža nosūtot atbilstošu paziņojumu un/vai jaunās Konsultāciju likmes vai Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenas uz Līguma Vispārējos noteikumos norādītās Klienta kontaktpersonas e-pasta adresi.
 - 10.2. Jaunie Noteikumi, Atbalsta pakalpojumu apraksts, Konsultāciju likmes un/vai jaunās Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenas tiek piemērotas, sākot ar nākamo kalendāro mēnesi, kas iestājas pēc 3 (trīs) mēnešu paziņojuma perioda notecēšanas.

- 10.3. Ja Klients nepiekrīt Noteikumu, Atbalsta pakalpojumu apraksta, Konsultāciju likmes un/vai Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenu izmaiņām, Klientam ir tiesības vienpusēji izbeigt Atbalsta pakalpojumu abonēšanas saņemšanu, par to rakstveidā paziņojot VISMA, vismaz 1 (vienu) mēnesi pirms Atbalsta pakalpojumu abonēšanas saņemšanas izbeigšanas brīža nosūtot atbilstošu paziņojumu uz Vispārējos noteikumos norādīto vai šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā paziņoto VISMA juridisko adresi vai e-pasta adresi.

11. Konfidencialitāte un autortiesības.

- 11.1. Puses apņemas visā savas sadarbības laikā, kā arī neierobežotu laiku pēc sadarbības izbeigšanas neizpaust vai citādi nepadarīt pieejamu trešajām personām informāciju, kuru Puses viena otrai nodevusi saistībā ar savstarpējo sadarbību Līguma un šo Noteikumu izpildes ietvaros (turpmāk – Konfidenciāla informācija).
- 11.2. Iepriekš minētā informācija netiek uzskatīta par konfidenciālu, ja tā ir tiesiskā kārtā kļuvusi publiski pieejama, iekļauta Pušu administrācijas un grāmatvedības sagatavotos publiska rakstura pārskatos un atskaitēs, kā arī sagatavotajos un izplatīšanai paredzētajos mārketinga un reklāmas materiālos.
- 11.3. Pusei ir tiesības izpaust Konfidenciālu informāciju šādos gadījumos:
- 11.3.1. ja Konfidenciālu informāciju pieprasa normatīvos aktos pilnvarotas valsts iestādes un informācija tiek izpausta normatīvos aktos noteiktos gadījumos, apjomā un kārtībā;
- 11.3.2. VISMA, tās daļas vai visas VISMA uzņēmumu grupas reorganizācijas, pārdošanas vai pirkšanas gadījumā, kad Konfidenciālā informācija var tikt izpausta citiem VISMA uzņēmumu grupas uzņēmumiem kā daļa no reorganizācijas ietvaros nododamās informācijas vai tā tiek atklāta faktiskajiem vai potenciālajiem pircējiem. Visos šajos gadījumos VISMA nodrošina to, ka informācijas saņēmēja puse ievēro pienākumus, kas šeit noteikti, un uzņemsies zaudējumu atlīdzības pienākumu par jebkādu informācijas izpaušanu vai izmantošanu pretēji šeit noteiktajam.
- 11.4. VISMA pilnā mērā saglabā savas autortiesības uz šo Noteikumu rezultātā VISMA radītajiem autortiesību objektiem un izmantotajiem darba paņēmieniem.
- 11.5. Klients apņemas šo Noteikumu ietvaros saņemtos darbus, kas ir autortiesību objekti, un darba paņēmienus izmantot tikai savām vajadzībām un nepieļaut to, ka tie kļūst pieejami trešajām personām bez saskaņošanas ar VISMA.
- 11.6. VISMA nekādā veidā nepretendē uz šo Noteikumu ietvaros ieviestās Programmas darbināšanas rezultātā radīto elektronisko datu bāzu īpašumtiesībām.

12. Fizisko personu datu apstrāde.

- 12.1. Ja VISMA šajos Noteikumos noteikto pienākumu izpildei tiek nodoti Klienta rīcībā esošie fizisko personu dati vai tiek piešķirta piekļuve šiem datiem, vai arī VISMA tiek uzdots šādus datus aplūkot, vākt, strukturēt, pārveidot, pielāgot, glabāt vai veikt jebkuras citas darbības ar fizisko personu datiem, Klients darbojas kā fizisko personu datu pārzinis, bet VISMA – kā apstrādātājs. Jebkurā gadījumā fizisko personu datu apstrādes nolūku un līdzekļus nosaka Klients kā personas datu apstrādes pārzinis un dod konkrētus uzdevumus VISMA darbībām ar šiem datiem.
- 12.2. Gadījumā, ja darbu izpildes gaitā ir nepieciešams veikt nodevuma testēšanu, Klienta pienākums ir nodrošināt testēšanas vajadzībām datus, kas nesatur personas datus. VISMA, saņemot datus testēšanai, jebkurā gadījumā ir pamats uzskatīt, ka Klienta nodrošinātie dati nesatur informāciju par identificējamām fiziskām personām.

13. Pušu atbildība un tās ierobežojumi.

- 13.1. Šajos Noteikumos noteikto saistību neizpildes vai nepienācīgas izpildes gadījumā vainīgā Puse atlīdzina otrai Pusei radītos tiešos zaudējumus. Zaudējumu atlīdzības limits ir noteikts Līguma Vispārējos noteikumos. Puses neatbild par nejaušiem vai netiešiem zaudējumiem, kas var rasties otrai Pusei vai trešajām personām, tai skaitā, bet ne tikai negūto peļņu. Zaudējumu atlīdzības ierobežojumi netiek attiecināti uz gadījumiem, kad zaudējumi radušies otras Puses ļauna nolūka vai rupjas neuzmanības rezultātā.
- 13.2. VISMA neuzņemas atbildību par jebkādiem nejaušiem un netiešiem zaudējumiem (tai skaitā, bet ne tikai peļņas zaudējumiem, darījumu pārtraukumiem, informācijas zaudējumiem, finansiāliem zaudējumiem), kas radušies Klientam saistībā ar Programmas izmantošanu vai izmantošanas neiespējamību.

14. Force majeure (nepārvarama vara).

- 14.1. Neviena no Pusēm nav atbildīga par jebkādu Līguma un šo Noteikumu saistību neizpildīšanu, ko izraisījuši šādi apstākļi: dabas katastrofas (ugunsgrēks, plūdi, zemestrīces), sociālie konflikti (streiki, boikoti, kari, nemieri).
- 14.2. Pusei pēc iespējas ātrāk jābrīdina otra Puse par šādu apstākļu sākšanos (iestāšanos) un jāvienojas par saistību izpildes atlikšanas vai izbeigšanas procedūrām.
- 14.3. Ja nepārvaramas varas apstākļi turpinās ilgāk nekā 30 (trīsdesmit) kalendārās dienas, jebkurai no Pusēm ir tiesības vienpusēji izbeigt Pieteikumu apstrādes un atbalsta pakalpojumu abonēšanas pakalpojumu, nosūtot par to otrai Pusei rakstisku paziņojumu.

15. Piemērojamie tiesību akti un strīdu izšķiršana.

- 15.1. No Līguma un šiem Noteikumiem izrietošo attiecību regulēšanai tiek piemēroti Latvijas Republikā spēkā esošie normatīvie tiesību akti.
- 15.2. Puses apņemas darīt visu iespējamo, lai strīdus, kas varētu rasties saistībā ar Līgumu un/vai šiem Noteikumiem, izšķirtu savstarpēju sarunu un vienošanās ceļā. Ja Puses nenonāk pie abpusēji pieņemamas vienošanās, tad strīds tiek izskatīts tiesā Latvijas Republikā spēkā esošajos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

16. Paziņojumu un informācijas nosūtīšanas kārtība un datu apkopošana.

- 16.1. Puses jebkādus paziņojumus vai korespondenci, kas saistīta ar šo Noteikumu izpildi, nosūta otrai Pusei uz Līguma Vispārējos noteikumos norādīto otras Puses juridisko adresi vai e-pasta adresi, ja vien šajos Noteikumos nav noteikts citādāk. Puses atzīst sev par saistošu elektronisko saraksti.
- 16.2. Paziņojums, kas nosūtīts uz Puses Līguma Vispārējos noteikumos norādīto juridisko adresi, uzskatāms par saņemtu 5. (piektajā) darba dienā pēc tā nodošanas pasta iestādē. Paziņojums, kas nosūtīts uz Puses e-pasta adresi, uzskatāms par saņemtu nākamajā darba dienā pēc tā nosūtīšanas.
- 16.3. Pušu pienākums ir nekavējoties, bet ne vēlāk kā 1 (vienas) darba dienas laikā rakstiski paziņot otrai Pusei par Puses kontaktpersonas nomaiņu vai izmaiņām Puses kontaktinformācijā un ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā – par izmaiņām Puses rekvizītos. Ja Puses nav ievērojušas šajā punktā minēto paziņošanas nosacījumu, kā rezultātā otra Puse Noteikumos vai Līgumā noteiktos paziņojumus ir nosūtījusi neatbilstošai kontaktpersonai vai uz neatbilstošiem rekvizītiem, Puse ir atbildīga par zaudējumiem, kas otrai Pusei radušies sakarā ar informācijas nonākšanu trešās personas rīcībā. Jebkurā gadījumā līdz paziņojuma saņemšanai par kontaktpersonas nomaiņu, izmaiņām kontaktinformācijā vai rekvizītos, informācija tiks uzskatīta par nodotu otrai Pusei, ja Puse to nosūtīs uz Līguma Vispārējos noteikumos norādīto kontaktinformāciju vai rekvizītiem.

- 16.4. VISMA ir tiesības vākt un analizēt informāciju par Klienta Programmas izmantošanas paradumiem Atbalsta pakalpojumu sniegšanas ietvaros pakalpojumu sniegšanas uzlabošanas un attīstības nolūkā, kā arī VISMA ir tiesības Līguma darbības laikā un pēc Līguma izbeigšanās izmantot šādu informāciju, lai uzlabotu pakalpojumus vai izstrādātu citus VISMA piedāvātus pakalpojumus.