

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

1. **Noteikumos lietotie termini.**
 - 1.1. **Noteikumi** – 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 kalendārais gads, kura sākuma datums norādīts Specifikācijā;
 - 1.10. **Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cena** – cena Atbalsta pakalpojumu abonēšanai par vienu kalendāro gadu 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), kas izmanto Programmas iespējas;
 - 1.15. **Specifikācija** – Līguma pielikums „Resursu vadības sistēmas „Horizon” pieteikumu apstrādes un atbalsta abonēšanas 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 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);
 - 3.2. pieteikumi par problēmām programmatūrā, kas apstādina, negatīvi ietekmē vai rada neērtības Programmas lietošanā (turpmāk – Kļūdu pieteikumi).
 - 3.3. Izmaiņu pieteikumu un Kļūdu pieteikumu apstrāde tiek veikta tikai attālināti.
4. **Konsultāciju pieteikumu veidi.**
 - 4.1. Konsultācijas atkarībā no to veida tiek sniegtas Atbalsta pakalpojumu abonēšanas ietvaros, par ko ir veikta samaksa Noteikumos noteiktajā kārtībā, vai kā atsevišķas Konsultācijas par Specifikācijā norādīto stundas likmi (turpmāk – Maksas konsultācijas).
 - 4.2. Atbalsta pakalpojumu abonēšanas ietvaros tiek sniegtas šāda veida Attālinātās konsultācijas:
 - 4.2.1. atbildes uz jautājumiem par Programmas iespējām un to lietošanu;
 - 4.2.2. ieteikumi par Programmas lietošanas labo praksi un metodēm;
 - 4.2.3. klienta prasību analīze un risinājumu ieteikumi saistībā ar Programmas lietošanu;
 - 4.2.4. situāciju diagnosticēšana un risinājumu ieteikumi saistībā ar Programmas lietošanu.
 - 4.3. Šāda veida Attālinātās un Klātienes konsultācijas netiek sniegtas Atbalsta pakalpojumu abonēšanas ietvaros, bet VISMA tās sniedz kā Maksas konsultācijas:
 - 4.3.1. datu kārtošana, koriģēšana, migrācija Programmā;
 - 4.3.2. izdrukas formu veidošana, labošana;
 - 4.3.3. lietošanas pamācību un instrukciju sagatavošana;
 - 4.3.4. Programmas lietotāju individuāla apmācība darbam ar Programmu;
 - 4.3.5. skaidrojumu sniegšana par papildu iespējām jaunākajās Programmas versijās, tajā skaitā arī par iespējām attiecībā uz izmaiņām atbilstoši Latvijas Republikas normatīvo aktu prasībām;
 - 4.3.6. programmatūras atjaunināšana;
 - 4.3.7. datu bāzes darbības atjaunošana (piemēram, ja ir bojāts disks, rodas elektrības pārrāvums, kas ietekmējis datu bāzes darbību, veikta nesekmīga programmatūras jaunināšana u.c.);
 - 4.3.8. jaunu instalāciju veikšana (programmatūras uzstādīšanu Klienta infrastruktūrā atbilstoši izstrādātāja rekomendācijām);
 - 4.3.9. Programmas konfigurācijas izmaiņu veikšana;
 - 4.3.10. serveru migrācijas nodrošināšana (datubāzes, integrācijas platformas vai web-servisu pārcelšana starp resursdatoriem);
 - 4.3.11. Programmas lietošanas sarežģītumu risināšana (piemēram, ja uz vienas vai vairākām darbstacijām rodas Programmas lietošanas sarežģītumi, bet uz citām darbstacijām sarežģītumi nav atkarājami);
 - 4.3.12. Programmas sistēmas administratora instruktāža (piemēram, par to, kā atjaunināt programmatūru, kā izveidot testa vidi, kā rīkoties, ja rodas visbiežāk sastopamie Programmas lietošanas sarežģītumi un kā no tiem izvairīties u.c.);
 - 4.3.13. serveru, uz kuriem izvietots programmnodrošinājums (datubāze, integrācijas platforma, web-servisi), veiktspējas novērtēšana;
 - 4.3.14. par serveru licencēšanu (piemēram, par nepieciešamajām Microsoft licencēm);
 - 4.3.15. 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. ja Klients pieprasa sniegt Attālināto konsultāciju, VISMA, izvērtējot Konsultācijas pieteikuma būtību, nosaka, vai Konsultācija var tikt sniegta Atbalsta pakalpojumu abonēšanas ietvaros vai kā Maksas konsultācija, par ko informē Klientu Klientu atbalsta sistēmā;
- 6.7.3. 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;
- 6.7.4. ja Konsultācija tiek sniegta kā 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 (vienu) stunda RTgas teritorijā un 3 (trīs) stundas ārpus RTgas 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.
- 6.7.5. Pēc Konsultācijas sniegšanas VISMA Klientu atbalsta sistēmā informē Klientu par Konsultācijas sniegšanas

pabeigšanu un Maksas konsultācijām – arī par Konsultācijas sniegšanai patērēto laiku.

6.7.6. Ja Klientam nav iebildumu pret sniegto Konsultāciju un Maksas konsultācijai patērēto apmaksājamo laiku, Klients to akceptē Klientu atbalsta sistēmā un VISMA Konsultācijas pieteikumu slēdz.

6.7.7. Ja Klientam ir pretenzijas pret sniegto Konsultāciju, tad Klients tās izsaka 14 (četrpadsmit) dienu laikā no Noteikumu 6.7.5. 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.

6.8. 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 neērības darbā ar Programmu, taču negatīvi neietekmē Programmas sistēmas 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 Programmas 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 pieteikumu akceptē Klientu atbalsta sistēmā un VISMA 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. Atbalsta abonēšanas maksa un tās samaksas kārtība.**
- 7.1. Klients maksā par Atbalsta pakalpojumu abonēšanu Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksu, kas tiek noteikta, ņemot vērā Klienta kopējo Programmas lietotāju skaitu un piemērojot atbilstošu Specifikācijā norādīto vai šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā mainīto Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenu.
- 7.2. Pirmo rēķinu par Atbalsta pakalpojumu abonēšanu VISMA nosūta Klientam līdz pirmā Atbalsta pakalpojumu abonēšanas perioda sākumam. Katru nākamo rēķinu VISMA nosūta Klientam līdz kārtējā Atbalsta pakalpojuma abonēšanas perioda 3. (trešajai) darba dienai.
- 7.3. 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 un Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenu izmaiņas, ja tādas ir stājušās spēkā iepriekšējā Atbalsta pakalpojumu abonēšanas periodā.
- 7.4. Gadījumā, ja Klientam Atbalsta pakalpojumu abonēšanas perioda laikā palielinās Programmas lietotāju skaits, Klientam tiek pārrēķināta Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksa, sākot ar nākamo kalendāro mēnesi pēc Programmas lietotāju skaita palielināšanās, ņemot vērā Noteikumu 7.1. punktā noteikto Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksas aprēķināšanas principu. Jauno Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksu piemēro proporcionāli atlikušajam mēnešu skaitam līdz attiecīgā Atbalsta pakalpojumu abonēšanas perioda, kura laikā palielinājies Programmas lietotāju skaits, beigām. Starpību starp jauno Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksu un Atbalsta pakalpojumu abonēšanas perioda sākumā samaksāto naudas summu Klients samaksā saskaņā ar rēķinu.
- 7.5. Samazinoties Programmas lietotāju skaitam, Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksa tiek samazināta, sākot ar nākamo Atbalsta pakalpojumu abonēšanas periodu pēc Programmas lietotāju skaita samazināšanās.
- 7.6. Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksas samaksu Klients veic saskaņā ar rēķinu. VISMA pēc Klienta lūguma var atļaut veikt Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksas samaksu divos vai četros maksājumos.
- 8. Maksa par Konsultācijām un tās apmaksas kārtība.**
- 8.1. Klients maksā VISMA par Noteikumu 6.7.6. vai 6.7.7. punktos noteiktajā kārtībā slēgtajām Maksas 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 reinzinātas ar koeficientu 1,5 (viens, komats, pieci).
- 8.2. Samaksu par faktiski sniegtajām Konsultācijām Klients veic saskaņā ar rēķinu.
- 9. Rēķinu sagatavošanas, izsniegšanas un apmaksas kārtība.**
- 9.1. Puses vienojas, ka rēķini var tikt sagatavoti elektroniski un ir derīgi bez paraksta. Rēķins tiek nosūtīts uz Līguma Vispārējos noteikumus norādīto Klienta e-pasta adresi rēķinu saņemšanai.
- Rēķins uzskatāms par saņemtu nākamajā darba dienā pēc tā nosūtīšanas.
- 9.2. Klients veic samaksu saskaņā ar izrakstīto rēķinu 15 (piecpadsmit) dienu laikā no rēķina nosūtīšanas dienas vai, ja rēķinā par Atbalsta pakalpojumu abonēšanu paredzēts veikt maksājumu vairākās daļās, rēķinā katras Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksas daļas samaksai norādītajā termiņā.
- 10. Atbalsta pakalpojumu sniegšanas uzsākšana, pārtraukšana, atjaunošana un izbeigšana.**
- 10.1. VISMA uzsāk Atbalsta pakalpojumu sniegšanu Specifikācijā norādītajā datumā.
- 10.2. Puses ir tiesīgas vienpusēji pārtraukt vai izbeigt Atbalsta pakalpojumu abonēšanu, par to rakstveidā paziņojot otrai 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.
- 10.3. Ja Atbalsta pakalpojumu abonēšana saskaņā ar Noteikumu 10.2. punktu tiek pārtraukta vai izbeigta pirms Atbalsta pakalpojumu abonēšanas perioda beigām un Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksas samaksa bija sadalīta divās vai četrās daļās, Klientam ir pienākums samaksāt Atbalsta pakalpojumu abonēšanas perioda Atbalsta pakalpojumu abonēšanas maksu pilnā apmērā ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) dienu laikā no Atbalsta pakalpojumu abonēšanas pārtraukšanas vai izbeigšanas, izņemot šādos gadījumos:
- 10.3.1. ja Klients vienpusēji atkāpjas no Atbalsta pakalpojumu abonēšanas šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā saistībā ar Noteikumu vai Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenas izmaiņām;
- 10.3.2. ja VISMA vienpusēji izbeidz Atbalsta pakalpojumu sniegšanu un šāda Atbalsta pakalpojumu sniegšanas izbeigšana nav saistīta ar Klienta darbībām.
- 10.4. Lai atjaunotu Atbalsta pakalpojumu abonēšanu, kas pārtraukta Noteikumu 10.2. punktā noteiktajā kārtībā, Klientam jāpieprasa jauns rēķins par Atbalsta pakalpojumu abonēšanu. Atbalsta pakalpojumu sniegšana tiek atsākta pēc rēķina apmaksas.
- 10.5. Izbeidzot Atbalsta pakalpojumu abonēšanu, tiek veikti atbilstoši Līguma grozījumi.
- 11. Noteikumu, Konsultāciju likmes un Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenu izmaiņas.**
- 11.1. VISMA ir tiesīga vienpusēji mainīt Noteikumus, Konsultāciju likmes un Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenas, par to paziņojot Klientam, vismaz 3 (trīs) mēnešus pirms izmainīto Noteikumu, Konsultāciju likmju vai Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenu spēkā stāšanās brīža nosūtot atbilstošu paziņojumu un/vai jaunās Konsultāciju likmes vai Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenas uz Specifikācijā norādītās Klienta kontaktpersonas e-pasta adresi.
- 11.2. Jaunie Noteikumi, 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.
- 11.3. Ja Klients nepiekrīt Noteikumu, Konsultāciju likmes un/vai Atbalsta pakalpojumu abonēšanas cenu izmaiņām, Klientam ir tiesības vienpusēji izbeigt Pieteikumu apstrādes un atbalsta pakalpojumu abonēšanas saņemšanu, par to rakstveidā paziņojot VISMA, vismaz 1 (vienu) mēnesi pirms Pieteikumu apstrādes un atbalsta pakalpojumu abonēšanas saņemšanas izbeigšanas brīža nosūtot atbilstošu paziņojumu uz Vispārējos noteikumus norādīto vai šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā paziņoto VISMA juridisko adresi vai e-pasta adresi.
- 12. Konsultāciju sniegšanas pārtraukšana, atjaunošana un izbeigšana.**
- 12.1. 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.
- 12.2. VISMA var vienpusēji pārtraukt Konsultāciju sniegšanu, par to rakstveidā paziņojot Klientam, vismaz 1 (vienu) mēnesi pirms Konsultāciju sniegšanas pārtraukšanas brīža nosūtot atbilstošu

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

paziņojumu uz Klienta Specifikācijā norādītās kontaktpersonas e-pasta adresi.

- 12.3. Konsultāciju sniegšanas pārtraukšanas gadījumā Klients norēķinās ar VISMA par faktiski saņemtajām Konsultācijām, kuras ir akceptētas atbilstoši šiem Noteikumiem.

13. Konfidencialitāte un autortiesības.

- 13.1. 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).
- 13.2. 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 izplatītajos paredzētajos mārketinga un reklāmas materiālos.
- 13.3. Pusei ir tiesības izpaust Konfidenciālu informāciju šādos gadījumos:
- 13.3.1. ja Konfidenciālu informāciju pieprasa normatīvos aktos pilnvarotas valsts iestādes un informācija tiek izpausta normatīvos aktos noteiktos gadījumos, apjomā un kārtībā;
- 13.3.2. 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.
- 13.4. VISMA pilnā mērā saglabā savas autortiesības uz šo Noteikumu rezultātā VISMA radītajiem autortiesību objektiem un izmantotajiem darba paņēmieniem.
- 13.5. 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.
- 13.6. VISMA nekādā veidā nepretendē uz šo Noteikumu ietvaros ieviestās Programmas darbināšanas rezultātā radīto elektronisko datu bāzu īpašumtiesībām.

14. Fizisko personu datu apstrāde.

- 14.1. 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.
- 14.2. 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.

15. Pušu atbildība un tās ierobežojumi.

- 15.1. 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 nejausiem vai netiešiem zaudējumiem, kas var rasties otrai Pusei vai trešajām personām, tai skaitā, bet ne tikai negūto peļņu.
- 15.2. VISMA neuzņemas atbildību par jebkādiem nejausiem 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.

16. Force majeure (nepārvarama vara).

- 16.1. 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).
- 16.2. Pusei pēc iespējas ātrāk jābrīdina otra Puse par šādu apstākļu sākšanos (iestāšanos) un jāvienojas par saistību izpildes atlikšanas vai izbeigšanas procedūram.
- 16.3. 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.

17. Piemērojamie tiesību akti un strīdu izšķiršana.

- 17.1. No Līguma un šiem Noteikumiem izrietošo attiecību regulēšanai tiek piemēroti Latvijas Republikā spēkā esošie normatīvie tiesību akti.
- 17.2. 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.

18. Paziņojumu un informācijas nosūtīšanas kārtība un datu apkopošana.

- 18.1. Puses jebkādu 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 citādi. Puses atzīst sev par saistošu elektronisko saraksti.
- 18.2. 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.
- 18.3. 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.
- 18.4. VISMA ir tiesības vākt un analizēt informāciju par Klienta Programmas izmantošanas paradumiem Pieteikumu apstrādes un atbalsta abonēšanas 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.