

Vienotās pašvaldību sistēmas uzturēšanas noteikumi

Termini

Izpildītājs	Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „ZZ Dats”, reģistrācijas numurs 40003278467.
Klients	Pašvaldība, pašvaldības iestāde.
Lietotājs	Klienta norādīta fiziska persona, kuru Klients pilnvaro lietot Sistēmu Klienta noteiktā apjomā.
Līdzēji	Klients un Izpildītājs.
Līgums	Līgums, ko Klients un Izpildītājs noslēguši par Vienotās pašvaldību sistēmas uzturēšanas pakalpojumu, un šie noteikumi.
Lietošanas noteikumi	Vienotās pašvaldību sistēmas lietošanas noteikumi.
Noteikumi	Šie noteikumi.
Pakalpojums	Vienotā pašvaldību sistēmas uzturēšanas pakalpojums.
Sistēma	Vienotā pašvaldību sistēma.

Vispārējie noteikumi

1. Noteikumi nosaka Sistēmas uzturēšanas pakalpojuma sniegšanas kārtību.
2. Noteikumi ir saistoši Klientam, ja tas noslēdzis ar Izpildītāju līgumu par Sistēmas uzturēšanas pakalpojumu vai Elektronisko iepirkumu sistēmā noslēdzis darījumu ar Izpildītāju par Sistēmas uzturēšanas pakalpojumu.
3. Klientam piešķirto Sistēmas lietošanas tiesību apjomu nosaka Izpildītāja izsniegtā licencē.

Pakalpojuma cena

4. Par Sistēmas uzturēšanas maksu (turpmāk – Pakalpojuma cena) vienam gadam Līdzēji vienojas, izmantojot Elektronisko iepirkumu sistēmu, vai vienojoties atsevišķi.
5. Klients maksā Izpildītājam Pakalpojuma cenu pa daļām reizi mēnesī 15 (piecpadsmit) dienu laikā no Izpildītāja rēķina saņemšanas dienas. Izpildītājs rēķinu sagatavo un iesniedz Klientam elektroniski.
6. Sistēmas papildinājumu Klienta vajadzībām izstrādi vai Sistēmā neparedzētu datu apstrādi Klients pasūta Izpildītājam, izmantojot Elektronisko iepirkumu sistēmu vai vienojoties ar Izpildītāju atsevišķi.
7. Sistēmas lietotāju apmācības maksa nav iekļauta Pakalpojuma cenā. Par Sistēmas lietotāju apmācību Līdzēji vienojas atsevišķi.

Klienta pienākumi

8. Klients nodrošina Lietotāju ar Sistēmas lietošanai nepieciešamo aparatūru, standartprogrammatūru un primāro tehnisko atbalstu.
9. Klients reģistrē Sistēmā Lietotāju un nosaka tam Sistēmas lietošanas tiesības.
10. Klients iepazīstina Lietotāju ar Lietošanas noteikumiem un Personas datu apstrādes noteikumiem.
11. Klients nodrošina kompetentu datorspeciālistu Sistēmas uzturēšanas pakalpojuma saņemšanai.
12. Klients norīko vienu vai vairākus Klienta atbildīgos pārstāvjus, kuri koordinē Izpildītāja atbalsta sniegšanu Lietotājiem Sistēmas lietošanā. Klienta atbildīgo pārstāvju sarakstu Klients iesniedz Izpildītājam piecu darba dienu laikā no Līguma spēkā stāšanās dienas. Atjauninātu Klienta atbildīgo pārstāvju sarakstu Klients iesniedz Izpildītājam piecu darba dienu laikā pēc izmaiņām sarakstā.
13. Klients neizpauž citām personām Sistēmas dokumentācijas saturu un informāciju par Sistēmas uzbūvi, izņemot gadījumu, kad Klientam ir normatīvos aktos uzlikts pienākums šādu informāciju izpaust.

Lietotāju atbalsts

14. Izpildītājs darba laikā (darba dienās no plkst. 9:00 līdz plkst. 17:00) sniedz konsultācijas šādā kārtībā:
 - 14.1. Konsultācijas Lietotājam par Sistēmas lietošanu sniedz pa e-pastu, tālruni vai izmantojot Sistēmā paredzēto lietotāju atbalsta sistēmu <https://atbalsts.zzdats.lv>. Izpildītāja e-pasta adreses un vienotā konsultāciju tālruņa numurs Lietotāju konsultācijām norādīti Izpildītāja interneta vietnē zzdats.lv/kontakti.
 - 14.2. Izpildītāja reakcijas laiks konsultāciju sniegšanā nepārsniedz astoņas darba laika stundas. Izpildītājs sniedz konsultāciju Lietotājam piecu darba dienu laikā no konsultācijas pieteikuma saņemšanas.
 - 14.3. Izpildītājs nekonsultē Lietotāju normatīvo aktu piemērošanā.
 - 14.4. Izpildītājs Klienta uzdevumā novērš neatbilstības Sistēmas datos vienīgi gadījumos, ja neatbilstību cēlonis ir kļūda Sistēmas programmatūrā.
 - 14.5. Konsultācijās Izpildītājs neveic Lietotāju apmācību darbam ar Sistēmu. Informācija par Izpildītāja organizētām apmācībām norādīta Izpildītāja interneta vietnē zzdats.lv/macibas/.
 - 14.6. Pieļaujamais Izpildītāja reakcijas laika vai konsultācijas sniegšanas laika kavējums viena gada laikā nepārsniedz piecus procentus gadījumu.
 - 14.7. Ar lietotāju atbalsta sistēmā iesniegtu attiecīgu pieteikumu, e-pastu vai zvanu pa tālruni, ja Lietotājs sarunas pa tālruni laikā autentificēts ar Izpildītāja tehniskiem līdzekļiem (kodu), Klients uzdod Izpildītājam pieslēgties Sistēmai un atļauj Izpildītājam piekļūt Sistēmas datiem ar nolūku sniegt Lietotājam konsultāciju.
15. Izpildītājs pastāvīgi aktualizē Sistēmas dokumentāciju. Lietotājiem atbalsta dokumentācija vai lietotāju palīdzība (*Help*) pieejama Sistēmā.

Sistēmas uzturēšana

16. Izpildītājs pilda Sistēmas darbināšanu un lietošanu regulējošo likumu, Eiropas Savienības regulu un Ministru kabineta noteikumu prasības. Pašvaldības saistošo noteikumu izpilde Sistēmā Izpildītājam ir saistoša, vienīgi ja Līdzīgi par to vienojušies.
17. Izpildītājs nodrošina Sistēmas darbības nepārtrauktību, datubāzu integritāti un datubāzu versiju savietojamību. Izpildītājs nodrošina Sistēmas pieejamību Klientam ne mazāk kā 98% laika kalendārā gada laikā.
18. Izpildītājs nodrošina Izpildītāja izstrādāto Klienta elektronisko pakalpojumu darbību interneta vietnē epakalpojumi.lv.
19. Izpildītājs izmitina Sistēmu uz Izpildītāja aparatūras. Sistēmas datus uzglabā vienīgi Eiropas Savienības vai Eiropas Ekonomiskās zonas valstīs.
20. Klients izmanto Izpildītāja aparatūru, kurā izmitināta Sistēma, vienīgi Sistēmas lietošanai.
21. Izpildītājs nodrošina virtuālu privātu tīkla (VPN) tuneli (router-to-router) no Klienta datortīkla līdz Izpildītāja datu centram, ja Klienta interneta pieslēguma iekārtas šādu funkcionalitāti atbalsta, un Klients nodrošina savā infrastruktūrā esošā tuneļa galapunkta konfigurēšanu un uzturēšanu.
22. Izpildītājs nodrošina Sistēmas rezerves kopiju veidošanu, Sistēmas aizsardzību pret nesankcionētu datu apstrādi un aizsardzību pret mehānisku datu zudumu. Sistēmas rezerves datu kopijas uzglabā vienīgi Eiropas Savienības vai Eiropas Ekonomiskās zonas valstīs. Datu rezerves kopēšanu Izpildītājs veic atbilstoši informācijai Izpildītāja tīmekļa vietnē zzdats.lv/par-vienoto-pasvaldibu-sistemu-vps-un-visparigo-datu-aizsardzibas-regulu.
23. Izpildītājs ne vēlāk kā piecas darba dienas iepriekš brīdina Klienta atbildīgos pārstāvjus par Izpildītāja plānotām būtiskām izmaiņām Sistēmas funkcionalitātē, Sistēmas lietošanas kārtībā vai Sistēmas pieejamībā.
24. Apakšuzņēmēja iesaistīšanu Sistēmas uzturēšanā Izpildītājs saskaņo ar Klientu.
25. Izpildītājs nodrošina Lietotājam piekļuvi Sistēmai arī piecas darba dienas pēc Līguma termiņa, ja Klients un Izpildītājs nav noslēguši nekādu citu līgumu par Sistēmas uzturēšanu.

Pieteikumu apstrāde

26. Izpildītājs darba laikā (darba dienās no plkst. 9:00 līdz plkst. 17:00) apstrādā Lietotāju pieteikumus par problēmām Sistēmas darbībā vai datu apstrādi Sistēmā. Pieteikumu, kas Izpildītājam pieteikts pēc norādītā darba laika, uzskata par iesniegtu Izpildītājam nākamajā darba dienā plkst. 9:00.
27. Pieteikumiem noteiktas šādas kategorijas:
 - 27.1. "Avārija". Problēma Sistēmā, kas apstādina Sistēmas vai tās kritiskas daļas darbību un kuras rezultātā Sistēmas lietošana nav iespējama līdz problēmas novēršanai. Reakcijas laiks: divas darba laika stundas. Pieteikšanas kanāls: zvans +371 25477477 un lietotāju atbalsta sistēma vai e-pasts.
 - 27.2. "Nopietna kļūda". Problēma Sistēmā, kas negatīvi ietekmē Sistēmas būtisku funkciju izpildi un nav zināms arī problēmas pagaidu risinājums, traucē izpildīt svarīgu funkciju un nav zināms cits izpildes veids. Reakcijas

laiks: divas darba laika stundas. Pieteikšanas kanāls: zvans +371 25477477 un lietotāju atbalsta sistēma vai e-pasts.

- 27.3. "Kļūda". Problēma negatīvi ietekmē Sistēmas funkciju izpildi, taču ir zināms problēmas pagaidu risinājums. Šīs kategorijas problēmai Izpildītājs norāda problēmas apiešanas veidu. Reakcijas laiks: astoņas darba laika stundas. Pieteikšanas kanāls: lietotāju atbalsta sistēma, e-pasts vai zvans.
- 27.4. "Neprecizitāte". Problēma Sistēmā, kas rada neērtības Sistēmas lietošanā, taču negatīvi neietekmē Sistēmas funkciju izpildi, piemēram, neprecīzi paziņojumi, pareizrakstības kļūdas. Reakcijas laiks: astoņas darba laika stundas. Pieteikšanas kanāls: lietotāju atbalsta sistēma, e-pasts vai zvans.
- 27.5. "Datu apstrāde". Datu apstrāde (datu labošana, dzēšana, imports, eksports, atskaites sagatavošana, datu kvalitātes pārbaude), kādu Lietotājam nav iespējams veikt ar Sistēmas līdzekļiem. Reakcijas laiks: astoņas darba laika stundas. Pieteikšanas kanāls: lietotāju atbalsta sistēma vai e-pasts.
28. Kategorijas "Avārija", "Nopietna kļūda" un "Kļūda" pieteikumus Izpildītājam piesaka jebkurš Lietotājs. Kategorijas "Neprecizitāte" un "Datu apstrāde" pieteikumus Izpildītājam piesaka Klienta atbildīgais pārstāvis.
29. Kategorijas "Avārija" vai "Nopietna kļūda" pieteikumus piesaka Izpildītājam arī pa tālruni, kas norādīts Noteikumu 27. punktā.
30. Izpildītāja e-pasta adreses un vienotā konsultāciju centra tālrunis Lietotāju pieteikumiem norādīti Izpildītāja interneta vietnē zdzats.lv/kontakti.
31. Izpildītāja reakcijas laiks uz Sistēmas darbībā atklātajām problēmām no pieteikuma saņemšanas brīža nepārsniedz 27. punktā norādīto reakcijas laiku.
32. Izpildītāja reakcijas laika skaitījums sākas brīdī, kad Izpildītājs saņēmis Lietotāja pieteikumu lietotāja atbalsta sistēmā, e-pastā vai saņēmis Lietotāja zvanu. Ja Līdzējiem rodas domstarpības, Klientam jāpierāda e-pasta nosūtīšanas vai zvana fakts un laiks.
33. Ja Izpildītājs, novērtējot saņemto pieteikumu, maina pieteikuma kategoriju, Izpildītājs paskaidro Lietotājam (Klientam) pieteikuma kategorijas maiņas iemeslu.
34. Reakcijas laikā Izpildītājs sniedz Lietotājam informāciju par iespējamo pieteikuma izpildes veidu (piemēram, nepieciešams veikt izmaiņas Sistēmas programmatūrā vai datubāzē, labojums iepļānots Sistēmas nākamajos laidienos) vai vienojas ar Lietotāju (Klientu) par Izpildītāja plānoto rīcību pieteikuma izpildē. Izpildītājs var arī sniegt Lietotājam ieteikumus, kā novērst iespējamu turpmāku Sistēmas vai datu bojājumu rašanos.
35. Izpildītājs izpilda pieteikumu šādā kārtībā un termiņā:
 - 35.1. Kategorijas "Avārija" problēmas novēršanai Izpildītājs ievieš Sistēmas labojumu vai Sistēmas jaunu versiju 16 (sešpadsmit) darba stundu laikā no pieteikuma saņemšanas.
 - 35.2. Kategorijas "Nopietna kļūda" problēmas novēršanai Izpildītājs ievieš Sistēmas labojumu vai Sistēmas jaunu versiju 40 (četrdesmit) darba stundu laikā no pieteikuma saņemšanas.
 - 35.3. Kategoriju "Kļūda" un "Neprecizitāte" problēmas novēršanai Izpildītājs piegādā Sistēmas jauninājumu versiju Izpildītāja paziņotā un ar Klientu saskaņotā termiņā, kas nepārsniedz sešus mēnešus no pieteikuma saņemšanas.
36. Problēmu uzskata par novērstu brīdī, kad Izpildītājs to novērsis Sistēmā.
37. Pielaujamais Izpildītāja reakcijas laika vai pieteikuma izpildes laika kavējums viena gada laikā:
 - 37.1. Kategorijas "Avārija" pieteikumiem: pieci procenti gadījumu;
 - 37.2. Kategorijas "Nopietna kļūda" pieteikumiem: septiņi procenti gadījumu;
 - 37.3. Kategorijas "Kļūda" pieteikumiem: desmit procenti gadījumu;
 - 37.4. Kategorijas "Neprecizitāte" pieteikumiem: pieci procenti gadījumu.

Datu apstrāde

38. Klients ir Sistēmā apstrādāto datu īpašnieks.
39. Par Lietotāja apstrādāto datu pareizību, pilnību un atjaunināšanu Sistēmā atbild Klients.
40. Klients pilnvaro Izpildītāju Klienta uzdevumā nodrošināt Sistēmā paredzētu pastāvīgu datu apmaiņu ar citu informācijas sistēmu ar nosacījumu, ka Klients noslēdzis līgumu ar attiecīgās informācijas sistēmas turētāju par pastāvīgu datu apmaiņu vai šādas pastāvīgas datu apmaiņas pienākums Klientam noteikts normatīvā aktā.
41. Izpildītājam nav tiesību apstrādāt Klienta datus Sistēmā savās vai citu personu interesēs bez Klienta attiecīga pilnvarojuma. Klients pilnvaro Izpildītāju noteiktā apjomā un noteiktā veidā apstrādāt Klienta datus Sistēmā šādos gadījumos:
 - 41.1. Datu apstrādes pienākums vai datu apstrādes tiesības noteiktas Izpildītāja un Klienta noslēgtā līgumā;

- 41.2. Datu apstrāde tiek veikta pēc Klienta pieprasījuma;
- 41.3. Datu apstrādes pienākums noteikts normatīvā aktā;
- 41.4. Klienta dati ir publiski pieejami.
- 42. Klients pilnvaro Izpildītāju sniegt citai iestādei tai normatīvā aktā noteiktu funkciju izpildei nepieciešamos Klienta datus no Sistēmas, ja Klientam normatīvā aktā noteikts pienākums šādus datus iestādei sniegt.
- 43. Klients var pieprasīt Izpildītājam ziņas par Klienta datu sniegšanu no Sistēmas, norādot datu sniegšanas laika posmu. Izpildītājs sniedz Klientam ziņas par sniegtajiem Klienta datiem, norādot datu subjektu, datu pieprasītāju, saņemto datu veidu un sniegšanas laiku.
- 44. Izpildītājs nodrošina personu datu apstrādi atbilstoši normatīvajiem aktiem, tai skaitā, Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 27. aprīļa regulai (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi (turpmāk – Regula).
- 45. Izpildītājs, tiklīdz tam kļuvis zināms personas datu aizsardzības pārkāpums, nekavējoties ziņo Klientam, ievērojot, ka Klientam atbilstoši Regulai no incidenta konstatēšanas brīža ir jāziņo 72 stundu laikā.
- 46. Izpildītājs, sniedzot Sistēmas uzturēšanas pakalpojumu, ievēro Izpildītāja tīmekļa vietnē zzdats.lv/par-vienoto-pasvaldibu-sistemu-vps-un-visparigo-datu-aizsardzibas-regulu aprakstītos principus.

Citi noteikumi

- 47. Noteikumi stājas spēkā 2024. gada 1. janvārī. Izpildītājs ir tiesīgs vienpusēji grozīt Noteikumus, par Noteikumu grozījumiem rakstveidā paziņojot Klientam vienu mēnesi iepriekš.
- 48. Klients ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no Līguma, par to 10 (desmit) darba dienas iepriekš rakstveidā brīdinot Izpildītāju, ja Izpildītājs pienācīgi nenodrošina šajos Noteikumos noteikto Sistēmas uzturēšanas pakalpojumu.
- 49. Klients ir tiesīgs vienpusēji atkāpties no Līguma, ja Izpildītājam, tā valdes loceklim, padomes loceklim, patiesā labuma guvējam vai prokūristam ir noteiktas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts sankcijas, kuras ietekmē Līguma izpildi.

Noteikumi 2024. gada 2. oktobra redakcijā.