

LĪGUMS NR.2018-438

Par VMware mākoņdatošanas licenču piegādes un tehniskā atbalsta sniegšanas mākoņdatošanas videi pakalpojumu

Līguma sagatavošanas datums un vieta ir 2018.gada 27.novembris, Rīgā.

Līguma parakstīšanas datums ir pēdējā pievienotā droša elektroniskā paraksta laika zīmoga datums.

Līgums parakstīts 2018.gada 6.decembrī.

VAS „Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs”, vienotais reģistrācijas Nr.40003011203, turpmāk tekstā – **„Pasūtītājs”**, tās [redacted] personā, kurš rīkojas saskaņā ar statūtiem, no vienas puses, un

SIA „IPRO”, vienotais reģistrācijas Nr. 40003521916, turpmāk tekstā **„Izpildītājs”**, tās [redacted] personā, kurš rīkojas saskaņā ar statūtiem, no otras puses, kopā vai katrs atsevišķi saukti par **„Pusēm”**,

pamatojoties uz Pasūtītāja rīkotā iepirkuma **„VMware mākoņdatošanas licenču piegāde un tehniskā atbalsta sniegšana mākoņdatošanas videi”** ID Nr. LVRTC-2018/16 (turpmāk tekstā – **„Iepirkums”**) rezultātiem un Izpildītāja iesniegto piedāvājumu (turpmāk tekstā – **Piedāvājums**), noslēdz šo Līgumu, turpmāk tekstā – **„Līgums”**, par sekojošo:

1. Līguma priekšmets

- 1.1. Pasūtītājs pasūta, bet Izpildītājs apņemas nodrošināt Pasūtītājam VMware mākoņdatošanas licenču piegādi un tehniskā atbalsta sniegšanu mākoņdatošanas videi saskaņā ar Iepirkumā iesniegto piedāvājumu un Iepirkuma tehniskās specifikācijas nosacījumiem (turpmāk tekstā - **„Pakalpojums”**).
- 1.2. Līguma darbības laiks – 15 (piecpadsmit) mēneši no līguma noslēgšanas dienas vai līdz līguma summas sasniegšanai.
- 1.3. Līguma izpildes vieta – Zaķusalas krastmala 1, Rīga.
- 1.4. Līguma summa tiek noteikta līdz EUR 40 000 (četrdesmit tūkstoši euro) bez pievienotās vērtības nodokļa, kas Līguma darbības laikā nevar tikt pārsniegta un sastāv no ikmēneša abonēšanas maksas par Pakalpojumu, saskaņā ar Izpildītāja Finanšu piedāvājumā norādīto mēneša maksu 1 (vienam) punktam un punktu uzskaiti atbilstoši ražotāja VMware vCloud Air Network programmai un konkrētā mēneša apjomam.
- 1.5. Pakalpojuma maksā ietilpst visas izmaksas, kas saistītas ar Līguma izpildi un kvalitatīvu Pakalpojuma sniegšanu, darbaspēka izmaksas, valstī noteiktās nodevas un nodokļi (izņemot PVN) un pārējās izmaksas, kas saistītas ar līguma pilnīgu un kvalitatīvu izpildi.

2. Norēķinu kārtība

- 2.1. Maksa par Pakalpojumu tiek aprēķināta sākot ar dienu, kad tiek uzsākta Pakalpojuma sniegšana. Ja pirmais un/vai pēdējais ir nepilns mēnesis, maksa attiecīgajā mēnesī tiek aprēķināta proporcionāli patērētajam Pakalpojuma apjomam un Finanšu piedāvājumā noteiktajai cenai, pieņemot, ka mēnesī ir 30 (trīsdesmit) dienas.
- 2.2. Maksājumu kārtība – ikmēneša maksājums, pēcapmaksa 15 (piecpadsmit) kalendāro dienu laikā pēc Izpildītāja rēķina saņemšanas.
- 2.3. Izpildītājs līdz katra mēneša 15. (piecpadsmitajam) datumam nosūta Pasūtītājam rēķinu par

iepriekšējā mēnesī saņemto Pakalpojumu apmaksu.

- 2.4. Izpildītājs rēķinus sagatavo elektroniskā veidā. Izpildītājs sagatavoto rēķinu nosūta elektroniskā veidā no Izpildītāja e-pasta adreses: [redacted] uz Pasūtītāja e-pasta adresi: [redacted].
- 2.5. Izpildītājam rēķinā obligāti jānorāda Līguma numurs, saskaņā ar kuru Pakalpojums tiek sniegts un rēķins ir izrakstīts.
- 2.6. Par apmaksas datumu tiek uzskatīta diena, kad naudas summa ir pārskaitīta no Pasūtītāja bankas konta uz Izpildītāja norādīto norēķinu kontu.
- 2.7. Pasūtītājs maksā pievienotās vērtības nodokli normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un apmērā.

3. Pušu saistības

3.1. Izpildītājs:

3.1.1. nodrošina Līguma un Nolikuma noteikumiem atbilstoša Pakalpojuma ierīkošanu un sniegšanu, saskaņā ar Līgumu un iesniegto piedāvājumu.

3.2. Pasūtītājs:

3.2.1. nodrošina Izpildītāju ar līgumsaistību izpildei nepieciešamo informāciju un organizatorisko palīdzību;

3.2.2. apņemas veikt maksājumus Līgumā noteiktajos termiņos, kārtībā un apjomā.

4. Pušu atbildība

- 4.1. Par katru Līguma 2.2. punktā noteiktā maksājuma kavējuma dienu Izpildītājs ir tiesīgs aprēķināt Pasūtītājam līgumsodu 0,3% (trīs desmitās daļas procenta) apmērā no kavētās maksājuma summas, bet kopējais līgumsoda apmērs nevar pārsniegt 10% (desmit procenti) no neapmaksātās summas.
- 4.2. Ja Izpildītājs pēc Līguma noslēgšanas vienpusēji atkāpjas no Līguma, tas maksā Pasūtītājam līgumsodu 10% (desmit procenti) apmērā no Līguma kopējās summas.
- 4.3. Ja Izpildītājs nepilda Tehniskajā specifikācijā 1. un 2. punktā aprakstītās saistības, par katru kavējuma dienu Pasūtītājs ir tiesīgs aprēķināt Izpildītājam līgumsodu 3% (trīs procenti) apmērā no attiecīgā mēneša abonēšanas maksas, bet kopējais līgumsoda apmērs nevar pārsniegt 10% (desmit procenti) no kopējās Līguma summas.
- 4.4. Ja Izpildītājs nepilda Tehniskajā specifikācijā 3. un 4. punktā aprakstītās atbalsta saistības, par katru kavējuma dienu Pasūtītājs ir tiesīgs aprēķināt Izpildītājam līgumsodu 3% (trīs procenti) apmērā no tekošā mēneša abonēšanas maksas, bet kopējais līgumsoda apmērs nevar pārsniegt 10% (desmit procenti) no kopējās Līguma summas.
- 4.5. Līgumsoda un zaudējumu atlīdzības samaksa neatbrīvo vainīgo Pusi no pienākuma izpildīt Līgumā noteiktās saistības, ja šajā Līgumā nav noteikts citādi.
- 4.6. Pasūtītājs, veicot norēķinus ar Izpildītāju, ir tiesīgs jebkurā brīdī ieturēt viņam no Izpildītāja pienākošos maksājumus (zaudējumus, līgumsodus, utt.).
- 4.7. Pasūtītājam ir tiesības vienpusēji pārtraukt Līgumu, rakstiski brīdinot Izpildītāju 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš, Pusēm veicot savstarpējus norēķinus par faktiski izpildīto Pakalpojumu apjomu, atbilstoši Līguma noteikumiem.
- 4.8. Puses ir tiesīgas savstarpēji vienojoties Līgumu izbeigt pirms termiņa, par ko Puses veic savstarpēju norēķinu.

5. Strīdu izskatīšanas kārtība

- 5.1. Visus strīdus un domstarpības, kas radušies Pusēm šī Līguma izpildes gaitā, Puses risinās pārrunu ceļā. Ja Puses neparāc vienošanos pārrunu ceļā, strīdi tiks izskatīti Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā Latvijas Republikas vispārējās jurisdikcijas tiesā.

- 5.2. Šis Līgums sastādīta saskaņā ar normatīvajiem aktiem. Puses piekrīt pakļauties Latvijas normatīvajiem aktiem, ja rastos jebkura veida strīds tiešā vai netiešā sakarā ar šo Līgumu.

6. Nepārvarama vara (Force Majeure)

- 6.1. Puses tiek atbrīvotas no atbildības par daļēju vai pilnīgu saistību neizpildi, ja tā radusies nepārvaramas varas vai ārkārtēju apstākļu dēļ, kurus Puses nevarēja paredzēt, ietekmēt un novērst (dabas stihija, ugunsgrēks, plūdi u.c. no Pušu gribas neatkarīgi apstākļi). Pusēm desmit kalendāra dienu laikā no nepārvaramas varas apstākļu rašanās brīža vai kad tas ir iespējams, jābrīdina vienai otru par to iestāšanos, ja tā rezultātā nav iespējams izpildīt saistības.
- 6.2. Ja nepārvaramas varas apstākļi turpinās ilgāk nekā vienu mēnesi, jebkura no Pusēm ir tiesīga vienpusēji atkāpties no Līguma un neviena no Pusēm nav tiesīga prasīt zaudējumu atlīdzināšanu.

7. Konfidencialitāte

- 7.1. Konfidenciala ir visa un jebkāda informācija, ko kāda no Pusēm sniedz viena otrai Līguma izpildes laikā vai arī tā atklājas, pildot darba pienākumus, kā arī jebkura šīs informācijas daļa, tai skaitā, bet ne tikai, informācija par personas datiem, personas sensitīviem datiem, par otras Puses darbību, finanšu stāvokli, tehnoloģijām, tai skaitā rakstiska, mutiska, datu formā uzglabāta, audio – vizuāla un jebkurā citā veidā uzglabāta informācija.
- 7.2. Pusēm nav tiesību izpaust informāciju trešajām personām bez otras Puses rakstiskas piekrišanas saņemšanas. Katrai no Pusēm ar vislielāko rūpību un uzmanību jā rūpējas par informācijas drošību un aizsardzību.
- 7.3. Pušu pienākums ir nodrošināt, ka tās darbinieki, konsultanti un citas personas, kuras izmantos Pušu informāciju, saņems un izmantos to vienīgi Līguma izpildes nodrošināšanai un tikai nepieciešamajā apmērā, kā arī uzņemsies un ievēros vismaz tādas pašas konfidencialitātes saistības, kādas ir noteiktas Pusēm šajā Līgumā.
- 7.4. Puses apņemas sniegt informāciju saviem darbiniekiem un/vai pārstāvjiem tikai nepieciešamības gadījumā un tādā apmērā, kas nepieciešams Līguma izpildei.
- 7.5. Izpildītājs apņemas nekavējoties informēt Pasūtītājs par jebkuras trešās puses mēģinājumiem iegūt no Izpildītāja (tā darbiniekiem, apakšuzņēmējiem) informāciju, ko tas ieguvīs no Pasūtītāja un/vai kura tam uzticētā Līguma izpildes laikā vai tā ietvaros.
- 7.6. Par konfidencialu šī Līguma izpratnē netiek uzskatīta šāda informācija:
- 7.6.1. ja pirms informācijas saņemšanas no otras Puses, tā atradās Puses rīcībā vai tai bija zināma, un ja uz šo informāciju tās saņemšanas laikā nebija attiecināts konfidencialitātes nosacījums;
- 7.6.2. kas ir likumiskā veidā saņemta vai kļuvusi pieejama Pusei no avota, kas nav otra Puse, un kas pirms šīs informācijas saņemšanas nav bijusi Puses rīcībā.
- 7.7. Pušu informācijas izpaušana netiks uzskatīta par Līguma noteikumu pārkāpumu vienīgi šādos gadījumos:
- 7.7.1. informācija tiek izpausta pēc tam, kad tā kļuvusi publiski zināma vai pieejama neatkarīgi no Pusēm;
- 7.7.2. informācija tiek izpausta normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos, apmērā un kārtībā.
- 7.8. Konfidencialitātes noteikumi Pusēm ir saistoši arī 5 (piecus) gadus pēc Līguma termiņa

beigām, arī pēc pirmstermiņa līgumattiecību izbeigšanas.

8. Līguma darbības termiņš

- 8.1. Līgums stājas spēkā ar tā abpusējas parakstīšanas dienu.
- 8.2. Puses ir tiesīgas izbeigt Līgumu, savstarpēji rakstiski vienojoties un nokārtojot abpusējos maksājumus un piegādes saistības vai vienpusēji šajā Līgumā noteiktajos gadījumos.
- 8.3. Izpildītājs Pakalpojumu izveido un uzsāk, ievērojot pakalpojuma uzsākšanas sniegšanas termiņu. Pakalpojuma izveidošanu un uzsākšanu apliecina Pušu abpusēji parakstīts akts par Pakalpojuma izveidi.
- 8.4. Izpildītāja Finanšu piedāvājums ietver visas izmaksas, kas saistītas ar Līguma izpildi un kvalitatīvu Pakalpojuma sniegšanu, darbaspēka izmaksas, valstī noteiktās nodevas un nodokļi (izņemot PVN) un pārējās izmaksas, kas saistītas ar līguma pilnīgu un kvalitatīvu izpildi.
- 8.5. Pasūtītājam ir tiesības vienpusēji atkāpties no Līguma (samaksājot Izpildītājam par Līguma noteikumiem atbilstoši veikto un pieņemto Pakalpojuma apjomu):
 - 8.5.1. Izpildītājs nav novērsis defektus, trūkumus Līgumā noteiktajā kārtībā un termiņā;
 - 8.5.2. Ir uzsākta Izpildītāja likvidācija vai Izpildītājs ir atzīts par maksātnespējīgu, tas ir bankrotējis vai tam apturēta saimnieciskā darbība vai zaudējis juridisko rīcībspēju.
 - 8.5.3. Izpildītājs nepilda citas no Līguma izrietošas saistības;
 - 8.5.4. Izpildītājs pēc defektu akta sastādīšanas atkārtoti sniedz Līgumam neatbilstošu Pakalpojumu.
 - 8.5.5. Izpildītājs vai jebkurš no Izpildītāja personāla, pārstāvjiem vai apakšuzņēmējiem likumā noteiktajā kārtībā ir atzīts par vainīgo prettiesiskā rīcībā saistībā ar Līguma izpildi.
- 8.6. Izpildītājs, 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš nosūtot Pasūtītājam rakstisku paziņojumu, ir tiesīgs vienpusēji izbeigt Līgumu, ja Pasūtītājs Līgumā noteiktajā termiņā nav veicis apmaksu par kvalitatīvi sniegtu Pakalpojumu un šāds Pasūtītāja nokavējums ir sasniedzis vismaz 30 (trīsdesmit) dienas.
- 8.7. Līguma 7., 8. un 11. nodaļa paliek spēkā arī pēc Līguma izbeigšanas vai spēka zaudēšanas jebkādu iemeslu dēļ.
- 8.8. Pasūtītājs, ievērojot Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likuma 11.¹pantā noteikto, izbeidz Līgumu ar Izpildītāju, ja Līguma izpildes laikā attiecībā uz Izpildītāju tiek noteiktas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts noteiktās sankcijas, kuras kavē Līguma izpildi. Pasūtītājs šādā gadījumā Līgumu var izbeigt vienpusēji nekavējoties un bez jebkāda veida sankcijām un finansiālu atbildību.

9. Intelektuālā īpašuma nodrošināšana

- 9.1. Izpildītājs šajā Līgumā apliecina, ka patenti un citas rūpnieciskās īpašuma tiesības uz sniegto Pakalpojumu ir nodrošinātas tādā apjomā, kā to paredzējis Pakalpojuma sniedzējs.
- 9.2. Izpildītājs uz sava rēķina aizstāvēs Pasūtītāju pret jebkādām pret Pasūtītāju vai ar to saistīto personu celtām prasībām, kurās apgalvots, ka Pakalpojums, kas sniegts saskaņā ar šo Līgumu, pārkāpj kādu patentu vai autortiesības. Izpildītājs sedz visas izmaksas un maksā zaudējumu atlīdzību, kas piespriesta trešajām personām – prasītājām, ar nosacījumu, ka Izpildītājs sniedz Pasūtītājam pietiekamu palīdzību un atļauj tam pēc saviem ieskatiem aizstāvēties pret šo prasību vai nokārtot to.

9.3. Izpildītājs, pēc saviem ieskatiem un uz sava rēķina, var nodrošināt Pasūtītājam tiesības turpināt lietot Pakalpojumu, aizstāt to vai mainīt to tādā veidā, lai tas neradītu pārkāpumus.

10. Citi noteikumi

- 10.1. Puses garantē, ka tām ir attiecīgas pilnvaras, lai slēgtu šo Līgumu un uzņemtos tajā noteiktās saistības un pienākumus.
- 10.2. Ja normatīvo tiesību aktu izmaiņu gadījumā kāds no šī Līguma punktiem zaudē spēku, Līgums paliek spēkā tās pārējos punktos, un šādā gadījumā Pusēm ir pienākums piemērot spēkā esošo normatīvo aktu prasības.
- 10.3. Par jautājumiem, kuri nav atrunāti šajā Līgumā, Puses rīkojas saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.
- 10.4. Ja kādai no Pusēm tiek mainīts juridiskais statuss, atrašanās vieta, banku rekvizīti, vadītāji, tad tā nekavējoties rakstiski paziņo par to otrai Pusei, pretējā gadījumā vainīgai Pusei ir jāatlīdzina tādējādi nodarītie zaudējumi.
- 10.5. Pušu reorganizācija vai to vadītāju maiņa nevar būt par pamatu Līguma vienpusējai izbeigšanai. Gadījumā, ja kāda no Pusēm tiek reorganizēta vai likvidēta, Līgums paliek spēkā un tās noteikumi ir saistoši līgumslēdzējas Puses tiesību pārņēmējam. Saistības izriet no Līguma, un strīda gadījumā risināmas saskaņā ar šo Līgumu un normatīviem aktiem.
- 10.6. Līgums ir saistošs Pušu tiesību un saistību pārņēmējiem.
- 10.7. Puses nav tiesīgas pilnīgi vai daļēji nodot šajā Līgumā noteiktās tiesības, pienākumus un saistības trešajām personām bez otras Puses rakstiskas piekrišanas.
- 10.8. Jebkuri Līguma grozījumi vai papildinājumi tiek noformēti rakstiski un apstiprināti ar abu Pušu pilnvaroto personu parakstiem.
- 10.9. Visi šī Līguma pielikumi, kā arī visas šī Līguma ietvaros rakstiski noformētās un abu Pušu parakstītās izmaiņas un papildinājumi ir neatņemamas šī Līguma sastāvdaļas.
- 10.10. Jebkādi Pušu sniegtie paziņojumi un informācija sastādāma rakstiski un nosūtāma ar ierakstītu vēstuli vai pret saņemšanas apstiprinājumu uz Līgumā norādītajām Pušu adresēm, vai elektroniski, parakstītu ar drošu elektronisko parakstu un apstiprinātu ar laikazīmogu.
- 10.11. Pušu pilnvarotie pārstāvji šī Līguma saistību izpildē, kuri, tai skaitā, ir pilnvaroti savstarpēji saskaņot veicamos darbus un speciālistu sarakstu, parakstīt pieņemšanas – nodošanas aktus:
- 10.11.1. No Pasūtītāja puses:**
- Vārds, uzvārds: [REDACTED]
- Tālrunis: [REDACTED]
- E-pasts: [REDACTED]
- 10.11.2. No Izpildītāja puses:**
- Vārds, uzvārds: [REDACTED]
- Tālrunis: [REDACTED]
- E-pasts: [REDACTED]
- 10.12. Pušu 10.11. punktā minētie pilnvarotie pārstāvji ir atbildīgi par Līgumā noteikto saistību izpildes uzraudzīšanu, Pakalpojuma sniegšanas gaitā nodošanas - pieņemšanas aktu parakstīšanu atbilstoši šī Līguma prasībām. Pilnvaroto pārstāvju nomaiņas gadījumā, attiecīgā Puse 3 (trīs) dienu laikā paziņo par to otrai Pusei, nosūtot attiecīgo informāciju uz e-pasta adresi.

10.13. Līgums un tā pielikumi sastādīti latviešu valodā un parakstīti elektroniski ar drošu elektronisko

parakstu, kas satur laika zīmogu. Līguma un tās pielikumu abpusējas parakstīšanas datums ir pēdējā parakstītāja pievienotā paraksta laika zīmoga datums un laiks.

11. Fizisko personu datu aizsardzība

- 11.1. Pusēm ir tiesības apstrādāt no otras Puses iegūtos fizisko personu datus, ka arī Līguma izpildes laikā iegūtos fizisko personu datus, tikai ar mērķi nodrošināt Līgumā noteikto saistību izpildi, ievērojot tiesību normatīvajos aktos noteiktās prasības šādu datu apstrādei un aizsardzībai, tajā skaitā ievērojot Eiropas Parlamenta un Padomes 2016.gada 27.aprīļa Regulas (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) prasības.
- 11.2. Puse, kura nodod otram Līdzējam fizisko personu datus apstrādei, atbild par piekrišanu iegūšanu no attiecīgajiem datu subjektiem.
- 11.3. Puses apņemas nenodot tālāk trešajām personām no otras Puses iegūtos fizisko personu datus, izņemot gadījumus, kad Līgumā ir noteikts citādāk vai tiesību normatīvie akti paredz šādu datu nodošanu.
- 11.4. Ja saskaņā ar tiesību normatīvajiem aktiem Pusēm var rasties pienākums nodot tālāk trešajām personām no otras Puses iegūtos fizisko personu datus, tas pirms šādu datu nodošanas informē par to otru Pusi, ja vien tiesību normatīvie akti to neaizliedz.
- 11.5. Puses apņemas pēc otras Puses pieprasījuma iznīcināt no otras Puses iegūtos fizisko personu datus, ja izbeidzas nepieciešamība tos apstrādāt šī Līguma izpildes nodrošināšanai.

12. Līguma pielikumi

- 1.pielikums – Izpildītāja tehniskais piedāvājums uz 2 (divām) lpp. ;
- 2.pielikums - Izpildītāja finanšu piedāvājums uz 1 (vienas) lpp.

13. Pušu rekvizīti un paraksti

Pasūtītājs:

Valsts akciju sabiedrība "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"
Reģ. Nr. 40003011203
Ērgļu iela 14, Rīga, LV-1012

[Redacted signature area]

Izpildītājs:

SIA "IPRO"
Reģ. Nr. 40003521916
Gunāra Astras iela 8b, Rīga, LV-1082

[Redacted signature area]

Līgums sagatavots un parakstīts elektroniski ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu. Līguma spēkā stāšanās datums ir pēdējā pievienotā elektroniskā paraksta un tā laika zīmoga datums.

TEHNISKAIS PIEDĀVĀJUMS

Pretendents SIA "IPRO" apņemas piegādāt pakalpojumu saskaņā ar tehniskās specifikācijas nosacījumiem:

Nr. p.k	Pakalpojuma apraksts (nolikuma prasība)	Piedāvājuma atbilstība (Atbilst/neatbilst)
1.	Ražotāja VMware licenču noma un visu licenču atjaunošanu līguma darbības laikā	Atbilst
2.	Piegādātājs piegādā vismaz šādu VMware funkcionalitāti Pasūtītāja lietošanai: <ol style="list-style-type: none"> 1. VMware vCenter Chargeback Manager; 2. VMware vCenter Orchestrator Plug-In; 3. VMware vCenter Server Standard; 4. VMware vCloud Connector Advanced; 5. VMware vCloud Director; 6. VMware vCloud Networking and Security; 7. VMware vCloud Usage Meter; 8. VMware vSphere Enterprise Plus. 	Atbilst
3.	Atbalsta saistības – darba dienās darba laikā (atbilstoši 8x5xNBD) nodrošināt speciālistu, kas: <ul style="list-style-type: none"> pēc pieprasījuma konsultēs par tehnoloģijām un principiem, kas tiek izmantoti VMware funkciju nodrošināšanai; risinās bojājumus un atteices, kas radušies VMware programmatūras kļūmju rezultātā. 	Atbilst
4.	Pretendenta piedāvājumā jāiekļauj piedāvātā atbalsta noteikumu apraksts. Aprakstam jāsaturs bojājumu pieteikšanas kārtība un Pretendenta reakcijas laiks, ievērojot, ka pretendenta reakcijas laiks nedrīkst būt lielāks par 4 (četrām) stundām (8x5xNBD servisa līmeņa ietvaros) pēc Pasūtītāja pieteikuma uz Pretendenta norādīto e-pasta adresi.	Atbilst

PIEDĀVĀTĀ ATBALSTA NOTEIKUMU APRAKSTS

Bojājumu pieteikšanas kārtība:

- telefoniski, zvanot pa tālruni [redacted]
- pa e-pastu, pieteikumu sūtot uz e-pasta adresi support@ipro.lv
- SIA IPRO servisa portālā <http://support.ipro.lv>

Pieteikumā ietverama informācija:

- konkrētās problēmas apraksts;
- problēmas prioritāte:
 1. **prioritāte** – sistēmas funkcionalitāte ir traucēta (vai pastāv augsta traucējuma iespējamība);
vai
 2. **prioritāte** – sistēmas funkcionalitāte nav traucēta (nepieciešama informācija par pakalpojuma funkcionālajām iespējām un lietošanu, rekomendācijas, diagnostika, nepieciešams veikt izmaiņas piegādāto preču iestatījumos vai veikt jaunināšanu).

Klients var sekot līdzi Pieteikuma apstrādes gaitai servisa portālā <http://support.ipro.lv>

Pieteikumu apstrādes kārtība:

- Inženieris fiksē pieteikuma laiku un sazinās ar pieteicēju divu stundu laikā;
- Inženieris nodrošina visu darbu dokumentēšanu profesionālā servisa ietvaros;
- Inženieris profesionālā servisa ietvaros, divas reizes gadā, novērtē apkalpojamās tehnikas darbības kvalitāti un sniedz rekomendācijas traucējumu risku mazināšanai un veikspējas uzlabošanai.

Problēmas ar 1. prioritāti:

Reaģēšanas laiks

- Inženiera ierašanās **četrus stundu** laikā no profesionālā servisa pieteikuma saņemšanas brīža,
- laika posmā no **09:00 līdz 18:00** / Pr., O., T., C., Pk. / **izņemot** svētku dienas.

Pakalpojuma saturs

- speciālista ierašanās,
- problēmas identifikācija,
- traucējuma novēršanas uzsākšana,
- traucējuma iespējamības mazināšanas uzsākšana.

Piedāvājums ietver **neierobežotu daudzumu** inženiera darba stundas pasūtītāja telpās 1. prioritātes problēmu risināšanai.

Problēmas ar 2. prioritāti:

Reaģēšanas laiks

- telefona un e-pasta konsultācijas, laika posmā no **09:00 līdz 17:30** / Pr., O., T., C., Pk. / **izņemot** svētku dienas.
- Inženiera ierašanās **trīs dienu** laikā pēc profesionālā servisa pieteikuma saņemšanas brīža (pēc vienošanās, ierašanās laiks var būt jebkurš nepieciešamais (24 x 7)).

Pakalpojuma saturs

Piedāvājums ietver apmaksātas **divas** inženiera darba stundas, katru mēnesi, pasūtītāja telpās 2. prioritātes problēmu risināšanai.

- Inženieris informē par iznākušajiem preču jauninājumiem.

FINANŠU PIEDĀVĀJUMS

Pretendents SIA "IPRO" saskaņā ar tehnisko specifikāciju piedāvā veikt VMware programmnodrošinājuma licenču piegādi un tehniskā atbalsta sniegšanu mākoņdatošanas videi par šādu cenu:

Nosaukums	Cena, EUR bez PVN**
VMware licences mēneša maksa 1 (vienam) punktam (tai skaitā tehniskais atbalsts)*	0,59

*punktu uzskaitē atbilstoši ražotāja VMware vCloud Air Network programmai un konkrētā mēneša apjomam.

** Cenā ietilpst visas izmaksas, kas saistītas ar Līguma izpildi un kvalitatīvu Pakalpojuma sniegšanu, darbaspēka, izmaksas, valstī noteiktās nodevas un nodokļi (izņemot PVN) un pārējās izmaksas, kas saistītas ar līguma pilnīgu un kvalitatīvu izpildi.

Maksa par Pakalpojumu tiek aprēķināta sākot ar dienu, kad tiek uzsākta Pakalpojuma sniegšana. Ja pirmais un/vai pēdējais ir nepilns mēnesis, maksa attiecīgajā mēnesī tiek aprēķināta proporcionāli patērētajam Pakalpojuma apjomam un Finanšu piedāvājumā noteiktajai cenai, pieņemot, ka mēnesī ir 30 (trīsdesmit) dienas.