

VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"

APSTIPRINĀTS
Valsts akciju sabiedrības
"Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"
2012.gada 16.jūlijā valdes sēdē,
protokols. Nr.20

Elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas noteikumi

1. Mērķis un auditorija

Noteikumu mērķis ir noteikt Valsts akciju sabiedrības "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" (LVRTC) sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu pieteikšanas, sniegšanas un lietošanas vispārējo kārtību. Noteikumi ir saistoši LVRTC un LVRTC elektronisko sakaru pakalpojumu lietotājiem un regulē to savstarpējās attiecības.

2. Termini un saīsinājumi

Saīsinājums, termins	Skaidrojums
Iekārtas	Pieslēguma punktā uzstādāmās Pakalpojuma sniedzēja elektronisko sakaru iekārtas, kas paredzētas Pieslēguma nodrošināšanai.
Līgums	Rakstiska vienošanās, kas noslēgta starp Pakalpojumu sniedzēju un Pasūtītāju.
Noteikumi	Valsts akciju sabiedrības "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas noteikumi.
Pakalpojumi	Līgumā un tā pielikumos minētie un Pakalpojumu sniedzēja nodrošinātie elektronisko sakaru pakalpojumi.
Pakalpojumu sniedzējs	Elektronisko sakaru komersants Valsts akciju sabiedrība "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"
Pasūtītājs	Elektronisko sakaru komersants, kas ir iesniedzis pieprasījumu vai noslēdzis Līgumu par Pakalpojumu sniedzēja piedāvāto elektronisko sakaru pakalpojumu izmantošanu.
Piederības robeža	Pakalpojumu sniegšanas/saņemšanas atbildības dalījuma vieta starp Pakalpojumu sniedzēju un Pasūtītāju. Pakalpojumu sniedzēja piederības robeža ir Pasūtītāja Pieslēguma punktā no Pakalpojumu sniedzēja elektronisko sakaru tīkla puses pirmā uzstādīta iekārtas rozete.
Pieslēguma punkts	Vieta, kur Pasūtītājam tiek nodrošināta piekļuve Pakalpojumu sniedzēja elektronisko sakaru tīklam.
Pieslēgums	Savienojums ar Pakalpojumu sniedzēja elektronisko sakaru tīklu Pasūtītāja norādītajā adresē (telpā, ēkā vai citā objektā), kurā Pasūtītājs, atbilstoši noslēgtajam Līgumam, saņem Pakalpojumus.

3. Vispārīgie noteikumi

- 3.1. Šie Noteikumi ir starp Pakalpojumu sniedzēju un Pasūtītāju noslēgtā Līguma par elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu neatņemama sastāvdaļa. Noteikumi ir saistoši abām Pusēm.
- 3.2. Līguma noslēgšana par Pakalpojumu sniegšanu nozīmē, ka Pasūtītājs ir iepazinies ar šiem Noteikumiem, pilnībā tiem piekrīt un apņemas pildīt Noteikumos minētās prasības visā Līguma darbības laikā.
- 3.3. Šie Noteikumi ir publicēti internetā publiski pieejamā Pakalpojumu sniedzēja mājaslapā <http://www.lvrtc.lv/>.
- 3.4. Pakalpojumu sniedzējam ir tiesības vienpusēji grozīt un/vai papildināt šos Noteikumus, par ko Pasūtītājs tiek informēts (pa pastu un/vai e-pastu un/vai faksu) 30 (trīsdesmit) kalendāras dienas pirms grozījumu spēkā stāšanās dienas.

4. Pakalpojumu pieteikšana

- 4.1. Pasūtītājs, izņemot šo Noteikumu 4.4.punktā minētos pakalpojumus, izvēlas sev piemērotāko Pakalpojuma pieteikšanas veidu:
 - 4.1.1. elektroniski, nosūtot pieteikumu uz e-pastu pakalpojumi@lvrtc.lv;
 - 4.1.2. rakstveidā, nosūtot pieteikumu uz Pakalpojumu sniedzēja juridisko adresi Ērgļu iela 7, Rīga, LV-1012;
 - 4.1.3. telefoniski, sazinoties ar Pakalpojumu sniedzēja klientu apkalpošanas speciālistu pa tālruni +371 67029555;
- 4.2. Pieteikumā norādāma informācija par Pasūtītāju (nosaukums, rekvizīti, kontakttālrunis, e-pasts), vēlamajiem Pakalpojuma tehniskajiem parametriem un Pakalpojuma saņemšanas adrese.
- 4.3. Pakalpojumu sniedzējs pēc Pasūtītāja pieteikuma saņemšanas veic Pakalpojuma ierīkošanas iespēju izvērtēšanu un pēc iespējas īsākā laikā, bet ne ilgāk kā 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā sniedz atbildi Pasūtītājam.
- 4.4. Pieslēguma pārjaunošana uz citu juridisko personu, Pieslēguma punkta pārvietošana, Pieslēguma veida maiņa, kā arī citas izmaiņas saistībā ar Pakalpojumu, tiek veiktas pēc Pasūtītāja rakstveida pieprasījuma.

5. Līguma noslēgšana

- 5.1. Ja pastāv tehniskas iespējas Pakalpojumu ierīkot, ieskaitot visas nepieciešamās saskaņošanas, atļaujas (tai skaitā radiofrekvenču spektra lietošanas atļaujas) lekārtu uzstādīšanai un/vai kabeļu vilkšanai Pasūtītāja norādītajā vietā, Pakalpojumu sniedzējs un Pasūtītājs noslēdz Līgumu.
- 5.2. Pasūtītājs apņemas sniegt Pakalpojumu sniedzējam visu Līguma noslēgšanai un Pakalpojuma ierīkošanai nepieciešamo informāciju. Pasūtītājs ir atbildīgs par Pakalpojumu sniedzējam sniegtās informācijas patiesumu.
- 5.3. Lai nodrošinātu operatīvu saziņu, Pakalpojuma ierīkošanu un turpmāku Pakalpojuma sniegšanu, Pakalpojumu sniedzējs un Pasūtītājs Līguma saistību izpildes nodrošināšanai nozīmē atbildīgās kontaktpersonas. Nepieciešamā informācija par kontaktpersonām tiek norādīta Līgumā.
- 5.4. Pakalpojumu sniedzējs un Pasūtītājs, noslēdzot Līgumu, vienojas par Pakalpojuma ierīkošanas un sniegšanas termiņiem, tehniskiem parametriem un citiem ar Pakalpojuma sniegšanu saistītiem būtiskiem jautājumiem.
- 5.5. Pakalpojumu sniedzējam ir tiesības neslēgt Līgumu un, Līguma noslēgšanas gadījumā, neuzsākt Pakalpojuma sniegšanu vai, ja Pakalpojuma sniegšana uzsākta, to pārtraukt, ja:

- 5.5.1. Pasūtītājs nav izpildījis Līgumā noteiktās saistības Pakalpojuma ierīkošanai/sniegšanai vai nav iesniedzis Pakalpojumu sniedzējam pieprasīto informāciju un/vai dokumentus;
- 5.5.2. Pasūtītājs ir sniedzis nepatiesu informāciju, t.sk. ir norādījis nepareizus datus vai nav norādījis vispār;
- 5.5.3. Pasūtītājam ir nenokārtotas saistības pret Pakalpojumu sniedzēju;
- 5.5.4. ir publicēta oficiāla informācija par Pasūtītāja maksātnespējas procesa, bankrota procedūras, reorganizācijas vai likvidācijas procesa uzsākšanu.
- 5.5.5. citos gadījumos, kas var negatīvi ietekmēt Pakalpojumu sniedzēja un Pasūtītāja turpmāko sadarbību un spēju izpildīt Līgumā noteiktās saistības.
- 5.6. Par visām izmaiņām, kas ir saistītas ar Pasūtītāja rekvizītiem, kontaktinformāciju un citu informāciju, kas var būtiski ietekmēt Līguma izpildi Pasūtītājs rakstveidā informē Pakalpojumu sniedzēju vismaz 10 (desmit) darbdienu iepriekš.
- 5.7. Nosacījumi, kas ir minēti Līgumā, bet nav atrunāti šajos Noteikumos, ir spēkā attiecīgā Līguma darbības laikā.
- 5.8. Gadījumā, ja šie Noteikumi ir pretrunā Līguma noteikumiem, tad spēkā ir Līgumā atrunātais.

6. Pakalpojuma ierīkošana un sniegšana

- 6.1. Pasūtītājs nepieciešamības gadījumā nodrošina Pakalpojumu sniedzēju ar informāciju un dokumentiem par Pakalpojuma sniegšanas vietu (objektu, telpu plāni, koplietošanas komunikācijas shēmas un tml.). Pasūtītājs ir atbildīgs par Pakalpojumu sniedzējam sniegtās informācijas patiesumu.
- 6.2. Pasūtītājs nodrošina Pakalpojumu sniedzēja darbinieku piekļuvi Pakalpojuma ierīkošanai un sniegšanai nepieciešamajās telpās, objektos.
- 6.3. Pakalpojumu sniedzējs Līgumā noteiktajā termiņā un pēc 5.1.punkta nosacījumu izpildes veic Pakalpojuma ierīkošanu un uzsāk Pakalpojuma sniegšanu.

6.4. Iekārtas:

- 6.4.1. Lai nodrošinātu Pakalpojuma sniegšanu Pakalpojumu sniedzējs savā Piederības robežā uzstāda nepieciešamās iekārtas, tai skaitā ierīko nepieciešamās sakaru līnijas, ja vien Puses nav vienojušās citādi.
- 6.4.2. Pakalpojumu sniedzējs pats nosaka uzstādāmo iekārtu sastāvu Pakalpojuma sniegšanai, ja vien Puses nav vienojušās citādi.
- 6.4.3. Pakalpojuma sniegšanas laikā Pakalpojumu sniedzējam bez iepriekšējās saskaņošanas ar Pasūtītāju ir tiesības mainīt iekārtu sastāvu, pie nosacījuma, ka šādas izmaiņas nepasliktinās Pasūtītājam sniegtā Pakalpojuma tehniskos parametrus.
- 6.4.4. Tīkla rekvizītus (IP adreses un tml.) piešķir Pakalpojumu sniedzējs. Vajadzības gadījumā Pakalpojumu sniedzējam ir tiesības mainīt tīkla rekvizītus, par to iepriekš informējot Pasūtītāju.
- 6.4.5. Pasūtītājs ir atbildīgs par savu iekārtu korektu funkcionēšanu.
- 6.4.6. Gadījumā, ja Līgumā nav noteikts citādi, visas Pasūtītāja telpās, objektos Pakalpojuma sniegšanai uzstādītās iekārtas ir Pakalpojumu sniedzēja īpašums. Pasūtītājs ar iekārtu izvietojuma brīdi uzņemas materiālu atbildību par iekārtu saglabāšanu.
- 6.4.7. Pasūtītājam bez iepriekšēja saskaņojuma ar Pakalpojumu sniedzēju ir aizliegts veikt jebkādas tehniskas darbības ar uzstādītām iekārtām, kā arī aizliegts bez iepriekšēja saskaņojuma ar Pakalpojumu sniedzēju atslēgt iekārtas no elektrobarošanas.
- 6.4.8. Pasūtītājs nodrošina iekārtu atbilstoši darbībai nepieciešamo telpas mikroklimatu, kā arī nodrošina iekārtu elektrobarošanu un fizisko drošību. Pasūtītāja pienākums ir ierobežot nepiederošu personu piekļuvi

Pakalpojuma sniegšanas telpās, objektos izvietotajām Pakalpojumu sniedzēja iekārtām.

- 6.4.9. Pakalpojumu sniedzējam ir tiesības sniegt Pakalpojumu, izmantojot trešo personu iekārtas, sakaru līnijas, citus resursus un pakalpojumus.
 - 6.4.10. Pakalpojumi tiek nodrošināti caur Pakalpojumu sniedzēja vai Pasūtītāja iekārtas rozeti Līgumā norādītajā Pakalpojuma pieslēguma punktā.
- 6.5. Pakalpojuma sniegšana tiek uzsākta ar Pasūtītāja un Pakalpojumu sniedzēja parakstītā pieņemšanas – nodošanas aktā norādīto Pakalpojuma ierīkošanas datumu, ja vien Puses nav vienojušās citādi.

6.6. Pakalpojumu kvalitātes garantijas:

- 6.6.1. Pakalpojumu sniedzēja sniegtie Pakalpojumi atbilst Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajām prasībām attiecībā uz katra Pakalpojuma veidu.
 - 6.6.2. Pakalpojumu sniedzējs līdz savai Piederības robežai garantē Pakalpojuma darbību atbilstoši Līgumā noteiktajai kvalitātei.
 - 6.6.3. Pakalpojumu sniedzējs nodrošina Pakalpojumu sniegšanu 24 (divdesmit četras) stundas diennaktī 7 (septiņas) dienas nedēļā līdz savai Piederības robežai, izņemot šajos Noteikumos un Līgumā atrunātos Pakalpojumu sniedzēja tīkla darbības pārtraukumu periodos (tīkla bojājumi, profilaktiskie darbi, remontdarbi un nepārvaramas varas apstākļu gadījumos).
 - 6.6.4. Pakalpojumu sniedzējs nodrošina sniegto Pakalpojumu bojājumu novēršanas laiku atbilstoši noteiktajam Pakalpojuma bojājumu pieteikšanas un novēršanas līmenim (SLA).
 - 6.6.5. Par plānotiem profilaktiskiem un remontdarbiem, kā arī to prognozējamajiem beigu termiņiem Pakalpojumu sniedzējs savlaicīgi, bet ne vēlāk kā 3 (trīs) darbdienu iepriekš, informē Pasūtītāju.
 - 6.6.6. Pakalpojumu sniedzējam ir tiesības mainīt Pakalpojuma tehnisko risinājumu, pie nosacījuma, ka šādas izmaiņas nepasliktinās Pakalpojuma kvalitāti.
- 6.7. Pasūtītājam ir pienākums informēt Pakalpojumu sniedzēja Operatīvās vadības daļu par bojājumiem, Pakalpojumu darbības traucējumiem vai neatbilstošu kvalitāti, izmantojot Līgumā norādītos saziņas līdzekļus.
- 6.8. Saskaņā ar starptautisko praksi (CERT® Advisory CA-2003-20) Pakalpojumu sniedzējam ir tiesības bez iepriekšējas brīdināšanas ieviest jebkura veida datu filtrāciju un adrešu zonas bloķēšanu, proti bloķēt Pasūtītāja pieeju dažādiem Internet tīkla segmentiem, objektiem, informācijas resursiem un pakalpojumiem (adresēm, tīkliem, serveriem, telekonferencēm, vēstuļu kopām un tml.). Pieejas ierobežojumi tiek ieviesti gadījumā, ja attiecīgo resursu ekspluatācijas rezultātā tiek pārkāptas vispārpieņemtās Interneta tīkla un datu pārraides tīkla lietošanas normas un noteikumi. Pieejas ierobežojumi attiecas tikai uz adresāciju (pieejamību) un nenozīmē Pasūtītāja informācijas konfidencialitātes pārkāpšanu.

7. Samaksa un norēķinu kārtība

- 7.1. Pakalpojumu sniedzējs nosaka Pakalpojumu cenas, ierīkošanas maksu un apmaksas kārtību.
- 7.2. Norēķinu pamats ir Pušu noslēgtais Līgums, savukārt maksājumus Pasūtītājs veic pamatojoties uz Pakalpojumu sniedzēja izsūtītiem rēķiniem.
- 7.3. Pakalpojumu sniedzējs sagatavo rēķinus elektroniskā veidā un paraksta ar drošu elektronisko parakstu, kas satur laika zīmogu. Ja Pasūtītājs vēlas saņemt rēķinu papīra formātā pa pastu, tad Pakalpojumu sniedzējam ir tiesības aprēķināt Pasūtītājam papildus maksu par rēķina nosūtīšanu.
- 7.4. Pakalpojumu sniedzējs 7.3.punktā minēto rēķinu nosūta no Pakalpojumu

sniedzēja e-pasta adreses rekini@lvrtc.lv līdz katra tekošā mēneša 15. (piecpadsmītajam) datumam uz Pasūtītāja Līgumā norādīto e-pasta adresi, ja vien Puses nav vienojušās citādi.

- 7.5. Rēķins tiek uzskatīts par saņemtu no Pasūtītāja puses divu darbdienu laikā pēc tā izsūtīšanas.
- 7.6. Ja Pasūtītājs 7.4.punktā norādītajā termiņā nav saņēmis rēķinu, tam nekavējoties jāinformē Pakalpojumu sniedzējs. Ja Pakalpojumu sniedzējs ir izsūtījis rēķinu pēc 7.4.punktā norādītā termiņa, tad rēķina apmaksas termiņš tiek attiecīgi pagarināts atbilstoši rēķina nosūtīšanas nokavēto dienu skaitam.
- 7.7. Pasūtītājs Pakalpojumu sniedzēja saņemto rēķinu apmaksā 15 (piecpadsmīt) kalendāro dienu laikā no tā izsūtīšanas dienas, ja Līgumā nav noteikts cits termiņš, pārskaitot rēķinā minēto summu uz Pakalpojumu sniedzēja rēķinā norādīto bankas kontu. Izdevumus, kas saistīti ar bankas pārskaitījumu apmaksu sedz tā Puse, kura veic maksājumu par labu otrai Pusei.
- 7.8. Par samaksas veikšanas dienu uzskatāms datums, kad Pasūtītāja rēķinā norādītā naudas summa tiek ieskaitīta Pakalpojumu sniedzēja bankas kontā.
- 7.9. Pakalpojumu sniegšanas periods ir viens kalendārais mēnesis. Par nepilnu kalendāro mēnesi abonēšanas maksa tiek aprēķināta proporcionāli Pakalpojumu sniegšanas laikam attiecīgajā mēnesī ar precizitāti līdz vienai dienai.
- 7.10. Par katru 7.7.punktā noteiktā maksājuma kavējuma dienu Pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs aprēķināt Pasūtītājam līgumsodu. Pasūtītājam ir pienākums Pakalpojumu sniedzēja izsūtīto līgumsoda rēķinu apmaksāt.
- 7.11. Pasūtītājam ir tiesības iesniegt Pakalpojumu sniedzējam pretenziju par rēķina pamatotību šo Noteikumu 8.punktā paredzētajā kārtībā. Ja Pakalpojumu sniedzējs šādu pretenziju nav saņēmis, tad tiek uzskatīts, ka rēķins no Pasūtītāja puses ir pieņemts.

8. Pretenziju iesniegšanas un strīdu izskatīšanas kārtība

- 8.1. Pasūtītājam ir tiesības iesniegt Pakalpojumu sniedzējam pretenzijas, kas saistītas ar sniegtajiem Pakalpojumiem.
- 8.2. Pasūtītājam ir tiesības iesniegt pretenziju ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā no konkrētā pārkāpuma/saistību neizpildes fakta iestāšanās dienas.
- 8.3. Pakalpojumu neatbilstošās kvalitātes, darbības pārtraukumu vai bojājumu gadījumos pretenzija tiek pieņemta, ja Pasūtītājs iepriekš ir veicis šo Noteikumu 6.7.punktā minēto Pakalpojumu sniedzēja informēšanu.
- 8.4. Pasūtītājs pretenziju noformē elektroniskā veidā vai papīra formātā, norādot savus rekvizītus, noslēgtā Līguma numuru/datumu un pilnībā izklāstot pretenzijas būtību.
- 8.5. Pasūtītājs elektroniskā veidā sagatavotu un ar elektronisko parakstu parakstītu pretenziju nosūta uz e-pasta adresi lvrtc@lvrtc.lv, papīra formātā noformēto pretenziju nosūta ierakstītā vēstulē pa pastu uz šo Noteikumu 4.1.2.punktā Pakalpojumu sniedzēja minēto juridisko adresi vai nogādā Pakalpojumu sniedzējam personīgi pret parakstu. Pakalpojumu sniedzējs neuzņemas atbildību par pasta sūtījumu nesaņemšanas risku.
- 8.6. Pakalpojumu sniedzējs veic pretenzijas izvērtēšanu un nodrošina atbildes sniegšanu Pasūtītājam 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā no pretenzijas saņemšanas dienas.
- 8.7. Strīdus un domstarpības Puses risina savstarpējo sarunu ceļā, bet, ja tas nav iespējams, strīds Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā tiek izskatīts tiesā.

9. Pakalpojumu sniegšanas pārtraukšana. Līguma grozīšana un izbeigšana

- 9.1. Katra Puse ir tiesīga vienpusēji atteikties no Pakalpojuma vai izbeigt Līgumu šajos

Noteikumos un Līgumā noteiktajā kārtībā, par to rakstiski brīdinot otru Pusi 30 (trīsdesmit) kalendārās dienas iepriekš un savstarpēji norēķinoties, ja Līgumā nav noteikts citādi.

- 9.2. Ja Pasūtītājs savlaicīgi nav norēķinājies par saņemtajiem Pakalpojumiem un/vai Pakalpojuma ierīkošanas darbiem saskaņā ar šo Noteikumu 7.7.punktu, Pakalpojumu sniedzējam ir tiesības pārtraukt Pakalpojumu sniegšanu.
- 9.3. Ja Pakalpojuma sniegšana pārtraukta Pasūtītāja parāda dēļ, Pakalpojumu sniedzējs atjauno Pakalpojumu sniegšanu pēc apliecinājuma saņemšanas par visu noteikto maksājumu t.sk. līgumsoda veikšanu. Ja minētie maksājumi 7.7.punktā noteiktajā termiņā nav veikti, Pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs lauzt Līgumu.
- 9.4. Par 9.3.punktā minētajiem Pakalpojuma atjaunošanas darbiem Pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs aprēķināt Pasūtītājam papildus maksu.
- 9.5. Pakalpojumu sniedzējam ir tiesības vienpusēji izbeigt Līgumu, brīdinot par to Pasūtītāju, ja tas nevar turpināt sniegt Pakalpojumus saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvo aktu prasībām.
- 9.6. Izbeidzot Līgumu, kā arī pārtraucot Pakalpojuma sniegšanu atsevišķos Pieslēguma punktos, Pieslēgums tiek atslēgts un lekārtas demontētas.
- 9.7. Izbeidzot Līgumu vai pārtraucot Pakalpojuma sniegšanu Pasūtītāja vainas dēļ vai pēc tā iniciatīvas, Pakalpojumu sniedzējam ir tiesības aprēķināt Pasūtītājam maksu par Pieslēguma atslēgšanu un/vai lekārtu demontāžu.
- 9.8. Par Pieslēguma punkta demontāžu tiek sastādīts demontāžas akts, ja vien Puses nevienojas par citu kārtību.
- 9.9. Pasūtītājam ir tiesības izbeigt Līgumu 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā, ja Pakalpojumu sniedzējs Līguma darbības laikā ir veicis Pakalpojumu cenu izmaiņas, kas Pasūtītājam ir nelabvēlīgas. Šāda kārtība neattiecas uz gadījumiem, kas saistīti ar grozījumiem Latvijas Republikas normatīvajos aktos (izmaiņas valsts noteiktos nodokļos, oficiālās valūtas maiņa un tml.) un šādos gadījumos Pakalpojumu sniedzējam ir tiesības mainīt cenas bez iepriekšējas Pasūtītāja informēšanas.