

## Microsoft Premier Atbalsta Pakalpojumu Apraksts

(Aizpilda Microsoft Radniecīgais Uzņēmums)  
**Pakalpojumu Apraksta Numurs**

(Tikai Microsoft Iekšējai Lietošanai)  
MSL Numurs

SD U8712678 FY15

SD

Šis pakalpojumu apraksts (turpmāk tekstā “**Pakalpojumu Apraksts**”) ir sagatavots saskaņā ar *Microsoft Business and Services Agreement* līgumu (turpmāk tekstā “**Līgums**”), Nr.U8712678, kas stāties spēkā 2009.02.03, un kuru noslēguši zemāk parakstīties klients vai tā radniecīgais uzņēmums (turpmāk tekstā “**jūs**”, “**jūsu**” vai “**klients**”) un zemāk parakstīties Microsoft radniecīgais uzņēmums (turpmāk tekstā “**mēs**”, “**mūs**” vai “**mūsu**”). Līgumā atrunātie noteikumi ar šo atsauci tiek iekļauti šajā dokumentā. Jebkuriem terminiem, kas tiek izmantoti, bet nav definēti šajā dokumentā, ir tāda pati nozīme, kā Līgumā. Šis Pakalpojumu Apraksts sastāv no šīs titullapas un turpmāk tekstā izklāstītajiem Pakalpojumu Apraksta noteikumiem, kas ar šo tiek iekļauti šajā dokumentā.

<b>Klienta informācija rēķiniem</b>			
Klienta vārds/nosaukums		Kontaktpersonas vārds (Šī persona saņems šī pakalpojumu apraksta ietvaros izrakstītos rēķinus, ja vien jūsu pirkuma pieprasījumā nav norādīts savādāk.)	
Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs, VAS		[REDACTED]	
Klienta vai tā radniecīgā uzņēmuma nosaukums, kas parakstīja Līgumu, ja tas atšķiras no zemāk redzamā nosaukuma			
Iela		Kontaktpersonas e-pasta adrese	
Ērgļu iela 7			
Pilsēta	Rīga	Rajons	Telefons +371
Valsts	Latvija	Pasta indekss	Fakss
		LV-1012	
<b>Rēķini</b>			
Premier Atbalsts ( <i>Premier Support</i> ) ir priekšapmaksas pakalpojums, un visi maksājumi, kā arī piemērojamie nodokļi ir jāsamaksā šī Pakalpojumu Apraksta parakstīšanas brīdī. Pirms mēs uzsākam sniegt Pakalpojumus, jums ir jānosūta mums pirkuma pieprasījums, čeks vai kāda cita pieņemama maksāšanas veida apstiprinājums. Mēs jums izrakstīsim rēķinu par veiktajiem papildu Pakalpojumiem un radītajām izmaksām. Mūsu rēķini ir jāapmaksā 30 dienu laikā no to saņemšanas datuma, un tie tiks nosūtīti jūsu pārstāvim uz iepriekš tekstā norādīto adresi, ja vien pirkuma pieprasījumā nav norādīts citādi. Neskatoties uz iepriekš minēto, rēķins par vairāku gadu Pakalpojumu Aprakstu ietvaros sniegtajiem pakalpojumiem par pirmo gadu tiks jums izrakstīts vienlaicīgi ar šī Pakalpojumu Apraksta parakstīšanu, bet rēķini par atlikušajām maksājuma daļām tiks izrakstīti sekojošajās šī Pakalpojumu Apraksta Spēkā Stāšanās dienas ( <i>Commencement Date</i> ) gadadienās, kā norādīts Samaksas un Norādīto Kontaktpersonu Plānā(-os) ( <i>Fee and Named Contacts Schedule(s)</i> ). Mēs paturam tiesības koriģēt samaksas summu pirms jaunu Samaksas un Norādīto Kontaktpersonu Plāna(-u) parakstīšanas.			
<b>Termiņš</b>			
Šis Pakalpojumu Apraksts stājas spēkā 2015. gada 30. aprīlī un darbojas līdz 2016. gada 29. aprīlim (turpmāk tekstā „Beigu Termiņš”) vai kad mēs būsim beiguši sniegt savus Pakalpojumus, atkarībā no tā, kurš datums ir vēlāks.			

Parakstot šo dokumentu, puses atzīst un piekrīt tam, ka Līguma un Pakalpojumu Apraksta nosacījumi tām ir saistoši.

<i>Klients</i>	<i>Microsoft radniecīgais uzņēmums</i>
Klienta vārds/nosaukums <b>Latvijas Valsts Radio Un Televīzijas Centrs, VAS</b>	Nosaukums <b>SIA "Microsoft Latvia"</b>
[Redacted]	Paraksta atšifrējums [Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	
[Redacted]	
[Redacted]	
[Redacted]	
[Redacted]	
[Redacted]	
[Redacted]	
Līguma sagatavošanas datums un vieta Rīga, 2015. gada 17. aprīlis	Līguma sagatavošanas datums un vieta Rīga, 2015. gada 17. aprīlis

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

**1. PĀRSKATS.** Šajā Pakalpojumu Aprakstā ir izklāstīti dažādi pakalpojumu veidi, kurus jūs varat saņemt (turpmāk tekstā „Pakalpojumi”). Bez tam, šis Pakalpojumu Apraksts nosaka līgumslēdzējušu attiecīgos pienākumus, priekšnosacījumus un pieņēmumus, kas ir Pakalpojumu sniegšanas un samaksas pamatā, kā arī papildu noteikumus un nosacījumus. Pakalpojumi galvenokārt tiek vērsti uz sekojošām būtiskajām jomām:

**Atbalsta Konta Administrēšana (Support Account Management)** no piešķirtiem Microsoft resursiem (turpmāk tekstā „Pakalpojumu Resurss”) palīdz izveidot un uzturēt attiecības ar jūsu vadību un pakalpojumu sniedzējiem darbiniekiem, kā arī palīdz jums pielāgot ikvienu Premier Atbalsta sastāvdaļu jūsu komercdarbības prasībām.

**Semināri (Workshops)** palīdz jums novērst problēmas, palielināt sistēmas pieejamību, kā arī palīdz izstrādāt produktus un risinājumus (*solutions*), pamatojoties uz Microsoft tehnoloģijām.

**Problēmu Risināšanas Atbalsts (Problem Resolution Support)** nodrošina palīdzību problēmu ar specifiskiem simptomiem, kas radušās, izmantojot Microsoft produktus, risināšanā, ja ir pamatotas aizdomas, ka problēma ir radusies Microsoft produktu dēļ.

**Atbalsta Palīdzība (Support Assistance)** nodrošina īstermiņa konsultācijas un palīdzību Problēmu Risināšanas Atbalstā neiekļauto problēmu risināšanai, kā arī sniedz konsultatīvu palīdzību dizaina, izstrādes un izvietojuma jautājumos.

**Informācijas Pakalpojumi (Information Services)** nodrošina jūsu darbiniekus ar jaunākajām zināšanām par Microsoft tehnoloģijām, lai uzlabotu jūsu iekšējās atbalsta iespējas.

**2. PIEEJAMIE PAKALPOJUMI (AVAILABLE SERVICES).** Jūs varat izmantot jebkuru no turpmāk minēto Pakalpojumu kombinācijām. Ja vien mēs neesam norādījuši savādāk, Pakalpojumi tiek apmaksāti pēc stundu likmes un tie tiks atskaitīti no kopējā stundu skaita, ko jūs esat iegādājušies atbilstoši pievienotā Samaksas un Norādīto Kontaktpersonu Plāna(-u) nosacījumiem.

**2.1 Atbalsta Konta Administrēšana (Support Account Management).** Atbalsta Konta Administrēšanas pakalpojumi ir izstrādāti, lai palīdzētu koordinēt atbalsta un pakalpojumu attiecības. Pakalpojumu Resurss (*Services Resource*) ir jūsu interešu pārstāvis Microsoft ietvaros, un tas sagatavo komandu, kas var novadīt Seminārus (*Workshops*), sniegt Problēmu Risināšanas Atbalstu (*Problem Resolution Support*) un Atbalsta Palīdzību (*Support Assistance*). Pakalpojumu Resurss ir arī informācijas nodošanas punkts, kas nodod jūsu atsauksmes par Pakalpojumiem citām Microsoft grupām. Pakalpojumu Resurss var sniegt arī šādus pakalpojumus, kas netiks atskaitīti no Samaksas un Norādīto Kontaktpersonu Plānā(-os) minēto priekšapmaksas stundu skaita:

- a. Plānošana un resursu koordinēšana (Planning and Resource Facilitation). Stājoties spēkā šim Pakalpojumu Aprakstam, ir iespējams novadīt orientēšanās un plānošanas nodarbību ar jūsu vadību un darbiniekiem, izmantojot telekonferenci vai pie klienta uz vietas, ja esat apmaksājuši ierašanos uz vietas. Šādas sanāksmes mērķis ir pārrunāt pieejamos Pakalpojumus, apkopot informāciju par jums nepieciešamo atbalstu un kopīgi saplānot kā jūsu izmantosiet pakalpojumus.
- b. Statusa tikšanās un ziņojumi (Status Meetings and Reporting). Standarta statusa atskaites, kas apkopotu informāciju par iepriekšējā atskaites periodā sniegtajiem Pakalpojumiem, var tikt sagatavotas regulāri. Statusa tikšanās tiks organizētas, lai pārrunātu Pakalpojumu darbību, iegūtu informāciju par jūsu apmierinātības līmeni, kā arī lai pārrunātu nepieciešamās darbības vai korekcijas.
- c. Eskalācijas administrēšana (Escalation Management). Lai veicinātu atbalsta jautājumu pēc iespējas ātrāku risināšanu, atbalsta jautājumus, kuru risināšanu nepieciešams nodot citiem Microsoft resursiem, var cieši uzraudzīt Pakalpojumu Resurss.

**2.2 Semināri un Pasākumi (Workshops and Events).** Semināri ir nepieciešami, lai samazinātu jūsu piedzīvoto, ar Microsoft produktiem saistīto, problēmu skaitu, un mazinātu šādu problēmu ietekmi. Semināri un Pasākumi var ietvert:

- a. Semināri. Mēs varam jūsu vai Microsoft telpās noorganizēt instruktoru vadītus apmācību seminārus, kuru laikā tiks akcentētas Microsoft tehnoloģijas. Ja jūs izvēlaties Semināru savās telpās, pirms attiecīgā semināra novadīšanas, mēs nodrošināsim jūs ar nepieciešamo informāciju jūsu vides konfigurācijai. Semināri ir individuāli pielāgoti, un to cena ir atkarīga no to ilguma, piegādes vietas un izklāstītā materiāla apjoma. Jūsu Pakalpojumu Resurss var jums sniegt pašlaik pieejamo Semināru sarakstu.
- b. Pasākumi. Mēs varam sniegt plašas un tehniskā ziņā padziļinātas, uz tehnisko izstrādi fokusētas prezentācijas, kas tiek kombinētas ar praktiskām nodarbībām, kuras sniedz jums treniņa iespējas un veicina jūsu izvēlēto Microsoft tehnoloģiju ieviešanu. Šādi Pasākumi dod iespēju sadarboties ar Microsoft produktu grupām, Premier Atbalsta (*Premier Support*) izstrādes resursiem, kā arī mārketinga kontaktus. Jūsu Pakalpojumu Resurss var jums paziņot par plānotajiem Pasākumiem.

**2.3 Problēmu Risināšanas Atbalsts (Problem Resolution Support).** Problēmu Risināšanas Atbalsts nodrošina palīdzību problēmu ar specifiskiem simptomiem, kas radušās, izmantojot Microsoft produktu, risināšanā, ja ir pamatotas aizdomas, ka problēma radusies Microsoft produktu dēļ. Problēmu Risināšanas Atbalsts ir pieejams 24. stundas diennaktī, 7. dienas nedēļā. Atbalsta pieprasījumus jūsu norādītā kontaktpersona var pieteikt pa telefonu vai elektroniski, izmantojot Premier tiešsaistes web-lapu (*Premier online website*), izņemot 1. un A. Kritiskuma pakāpes problēmas, par kurām ir jāziņo pa telefonu 2.3(a) sadaļā minētajā kārtībā.

- a. Problēmas pieteikums (Break - Fix). "Break-Fix" atbalsta pieprasījums, saukts arī par "gadījumu", tiek definēts kā vienreizējs atbalsta pasākums un pamatotas darbības, kuras nepieciešamas problēmas atrisināšanai. Vienreizējs atbalsta pasākums (*single support issue*) ir problēma, kuru nevar sadalīt pakārtotās problēmās. Ja problēma sastāv no vairākām pakārtotām problēmām, katra no tām tiks uzskatīta par atsevišķu gadījumu. Gadījumi, kuru risināšanai ir nepieciešams ierasties pie klienta uz vietas, tiks apmaksāti pēc stundu likmes, kā arī tiks pieskaitītas pamatotas ceļojumu un uzturēšanās izmaksas. Atsaucoties uz "Break-Fix" atbalsta pieprasījumu, atsevišķos gadījumos mēs varam jums nodrošināt pārdošanā esoša Microsoft produkta programmatūras koda (*software code*) modifikāciju ("Hotfix"), lai risinātu specifiskas kritiskas problēmas. "Hotfix" ir paredzēti, lai novērstu jūsu specifiskās problēmas, bet to regresija nav pārbaudīta. Ja vien šeit vai Pielikumā nav norādīts savādāk, bez mūsu tiešas rakstiskas piekrišanas "Hotfix" nedrīkst tikt izplatīti nesaistītām trešajām personām, kas nav radniecīgie uzņēmumi.

Klients ir iegādājies sekojošu Problēmu Risināšanas Atbalsta veidu:

- **Stundu Darba Gadījumi (Hours-based Incidents)** tiek apmaksāti, pamatojoties uz stundu likmi un ietver komerciāli pamatotu Pakalpojumu sniegšanas stundu skaitu, kas nepieciešams, lai diagnosticētu un palīdzētu atrisināt atbalsta jautājumā ietvertu problēmu. Stundu darba gadījumi tiek atskaitīti no iepriekš apmaksāto stundu skaita, kas atspoguļots pievienotajā Samaksas un Norādīto Kontaktpersonu Plānā(-os), vai arī tie tiek jums ieskaitīti kā parāds, ja visas iepriekš apmaksātās stundas jau ir izmantotas.

Rēķini par Problēmu Risināšanas Atbalstu tiek sagatavoti, pamatojoties uz stundu likmi, un ietver komerciāli pamatotu Pakalpojumu sniegšanas stundu skaitu, kas nepieciešams, lai diagnosticētu (*troubleshoot*) un palīdzētu atrisināt atbalsta jautājumu. Stundu darba gadījumi tiek atskaitīti no iepriekš apmaksāto stundu skaita, kas atspoguļots pievienotajā Samaksas un Norādīto Kontaktpersonu Grafikā(-os), vai arī tie tiek jums ieskaitīti kā parāds, ja visas iepriekš apmaksātās stundas jau ir izmantotas

Konsultējoties ar mums, Jūs esat atbildīgi par sākotnējās kritiskuma pakāpes noteikšanu, un jūs jebkurā brīdī varat pieprasīt kritiskuma pakāpes maiņu. Gadījuma kritiskums noteiks Microsoft reaģēšanas pakāpi. Plānotais atbildes laiks un jūsu pienākumi ir izklāstīti nākamajā tabulā:

Kritiskums	Klienta situācija	Paredzamā Microsoft darbība	Paredzamā klienta darbība
1 Iesniegšana tikai pa telefonu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Katastrofāla ietekme uz komercdarbību:</li> <li>• Klients ir pilnībā zaudējis galveno (tā darbībai kritisku) komercdarbības procesu, un darbs nevar tikt normāli turpināts</li> <li>• Nepieciešama nekavējoša uzmanība</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atbilde uz 1. zvanu 1. stundas laikā vai ātrāk</li> <li>• Microsoft Resursi pie klienta uz vietas cik ātri vien iespējams.</li> <li>• Nepārtraukts darbs 24x7 režīmā</li> <li>• Ātra eskalācija Microsoft Produktu komandām</li> <li>• Augstākā līmeņa Microsoft vadības informēšana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augstākā līmeņa vadības informēšana pie klienta uz vietas</li> <li>• Atbilstošu resursu piesaistīšana, lai nodrošinātu nepārtrauktu darbu 24x7<sup>2</sup> režīmā</li> <li>• Ātra pieeja un atbildes reakcija no izmaiņu kontroles amatpersonas</li> </ul>
A Iesniegšana tikai pa telefonu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritiska ietekme uz komercdarbību:</li> <li>• Klienta komercdarbībai ir radīti nopietni zaudējumi vai notiek pakalpojumu sniegšanas degradācija.</li> <li>• Nepieciešama uzmanība 1. stundas laikā</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atbilde uz 1. zvanu 1. stundas laikā vai ātrāk.</li> <li>• Nepieciešamības gadījumā MS resursi pie klienta uz vietas.</li> <li>• Nepārtraukts darbs 24x7 režīmā.</li> <li>• Augstākā līmeņa Microsoft vadības informēšana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atbilstošu resursu piesaistīšana, lai nodrošinātu nepārtrauktu darbu 24x7<sup>2</sup> režīmā.</li> <li>• Ātra pieeja un atbildes reakcija no izmaiņu kontroles amatpersonas.</li> <li>• Vadības informēšana</li> </ul>
B Iesniegšana pa telefonu vai tīmekli (Web)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vidēja ietekme uz komercdarbību:</li> <li>• Klienta komercdarbībai ir radīti vidēji zaudējumi vai notiek pakalpojumu sniegšanas degradācija, bet darbs var turpināties pasliktinātā režīmā.</li> <li>• Nepieciešama uzmanība 2. darba stundu laikā<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atbilde uz 1. zvanu 2. stundu laikā vai ātrāk</li> <li>• Darbs veicams tikai darba laikā<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atbilstošu resursu piesaistīšana, lai nodrošinātu nepārtrauktu darbu darba laikā<sup>1</sup></li> <li>• Pieeja un atbildes reakcija no izmaiņu kontroles amatpersonas 4. darba stundu laikā<sup>1</sup></li> </ul>
C Iesniegšana pa telefonu vai tīmekli (Web)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimāla ietekme uz komercdarbību:</li> <li>• Klienta komercdarbība būtībā funkcionē ar minimāliem pakalpojumu sniegšanas traucējumiem vai bez tiem.</li> <li>• Nepieciešama uzmanība 4 darba stundu laikā<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atbilde uz 1. zvanu 4. stundu laikā vai ātrāk</li> <li>• Darbs veicams tikai darba laikā<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precīza informācija par gadījuma vaininieku.</li> <li>• Atbilde 24. stundu laikā.</li> </ul>

<sup>1</sup> Darba laiks (stundas) ir no 8:00 līdz 18:00, no pirmdienas līdz piektdienai, izņemot svinamās dienas.

<sup>2</sup> Mēs varam pazemināt kritiskuma pakāpi, ja jūs nevarat piedāvāt atbilstošus resursus vai reaģēt tā, lai mēs varētu turpināt problēmas risināšanas darbu.

Jūs var lūgt veikt mūsu pieprasītos problēmas noteikšanas un risināšanas pasākumus. Problēmas noteikšanas un risināšanas pasākumos var ietilpt tīkla trasēšana (*network traces*), kļūdu paziņojumu tveršana (*capturing error*)

messages), konfigurācijas informācijas apkopošana, produktu konfigurācijas izmaiņas, jaunu programmatūras versiju vai jaunu komponentu instalēšana, vai procesu modificēšana.

Jūs esat atbildīgi par procedūru, kas nepieciešamas, lai nodrošinātu jūsu programmatūras un datu integritāti un drošību pret neatļautu piekļušanu, un lai atjaunotu katastrofālu bojājumu rezultātā zaudētus vai izmainītus failu, ieviešanu.

- c. Steidzami atbalsta pakalpojumi uz vietas (Rapid Onsite Support Services). Jūs varat pieprasīt atbalsta pakalpojumus uz vietas, kas ir papildus apmaksājams pakalpojums. Mūsu spēja sniegt atbalsta pakalpojumus uz vietas ir atkarīga no mūsu resursu pieejamības, un veicamie darbi būs atkarīgi no situācijas, vides un attiecīgās problēmas ietekmes uz komercdarbību.
- d. Programmatūras nodrošināšanas ieguvumi (Software assurance benefits) Jūs varat izvēlēties pārvērst savus problēmu risināšanas atbalsta programmatūras nodrošināšanas 24x7 incidentus (SA PRS incidentus) par Premier problēmu risināšanas atbalsta (PPRS) stundām vai incidentiem, lai izmantotu saskaņā ar savu Premier servisa plānu pārveidošanas brīdī. Pārveidošana ir balstīta uz vietējās cenas aprēķiniem, ko veiks jūsu servisa sniedzējs. Jums var prasīt iegādāties papildu atbalsta konta pārvaldības stundas, pirms SA PRS incidenti vai stundas tiek pārvērsti. Šis servisa apraksts attiecas uz visiem SA PRS incidentiem, ko jūs pārvēršat.

**2.4 Atbalsta Palīdzība (Support Assistance).** Atbalsta palīdzība nodrošina īstermiņa konsultācijas un palīdzību Problēmu Risināšanas Atbalstā neiekļauto problēmu risināšanā, kā arī sniedz konsultatīvu palīdzību dizaina, izstrādes un izvietojuma jautājumos. Jūsu Pakalpojumu Resurss sadarbosies ar jums, lai noteiktu jūsu specifiskās Atbalsta Palīdzības vajadzības.

Šī Pakalpojumu Apraksta ietvaros var tikt izmantoti šādi Atbalsta Palīdzības veidi:

- a. Infrastruktūras Atbalsta Palīdzība (Infrastructure Support Assistance). Infrastruktūras Atbalsta Palīdzība ietver neformālu padomu sniegšanu, vadības un zināšanu nodošana, lai palīdzētu jums ieviest Microsoft tehnoloģijas tādā veidā, kas ļautu izvairīties no biežāk sastopamajām atbalsta problēmām un samazinātu sistēmas dīkstāves iespējamību.

Šie pakalpojumi jums palīdz arī risināt problēmas, kas nav saistītas ar Microsoft Produktiem, tajā skaitā:

- Jūsu tīkla infrastruktūras (*network infrastructure*), datortehnikas, ne-Microsoft programmatūras, darbību procedūru (*operational procedures*), arhitektūras (*architecture*), IT pakalpojumu administrēšanas procesa, sistēmas konfigurācijas vai darbinieku izraisītas kļūdas.
  - Vairāku piegādātāju koordinācijas sadarbības (*interoperability*) problēmas. Pēc jūsu pieprasījuma mēs sadarbosimies ar trešajām personām - programmatūras piegādātājiem, lai palīdzētu atrisināt sarežģītus vairāku piegādātāju produktu sadarbības jautājumus.
- b. Pārbaudes (Reviews). Pārbaude ir specifiskas sistēmas, programmas vai arhitektūras novērtējums, lai varētu pievērsties dizaina, izstrādes, izvietojuma un atbalsta iespējamības jautājumiem saistībā ar esošo vai plānoto Microsoft tehnoloģiju ieviešanu. Ikvienu pārbaudi ir individuāli veidota un sastādīta pirms resursu plānošanas, un rakstisks ziņojums tiek sagatavots, lai dokumentētu atklājumus un ieteikumus. Visi pārbaudžu pieprasījumi un atbilstošie dati ir iesniedzami mums ne vēlāk kā 60 dienas pirms attiecīgā Samaksas un Norādīto Kontaktpersonu Plāna(-u) Termina beigām.
  - c. Izstrādes Atbalsta Palīdzība (Development Support Assistance). Izstrādes Atbalsta Palīdzība palīdz jums uz Microsoft platformas izveidot un attīstīt jūsu iekšējās programmas, kuras integrē Microsoft tehnoloģijas. Izstrādes Atbalsta Palīdzība specializējas Microsoft izstrādes rīkos un tehnoloģijās.
  - d. Pieeja Laboratorijai (Lab Access). Microsoft var nodrošināt pieeju laboratorijai, lai palīdzētu produktu izstrādē, salīdzināšanā (*benchmarking*) un testēšanā, prototipu izveidošanā un migrācijā (*migration*). Šie pasākumi būtu iepriekš jāieplāno, un tie ir atkarīgi no pieejamības.

**2.5 Informācijas Pakalpojumi (Information Services).** Informācijas Pakalpojumi nodrošina jūs ar tehnisku informāciju par Microsoft produktiem un atbalsta rīkiem, kas palīdz jums prasmīgāk un efektīvāk ieviest un darboties ar Microsoft produktiem. Informācijas Pakalpojumus var ietilpt jebkura no zemāk minēto pakalpojumu kombinācijām:

Iekļautie Informācijas Pakalpojumi:

- a. Premier tiešsaistes web-lapa (Premier online website). Premier tiešsaistes web-lapa nodrošina bezmaksas pieeju šādiem informācijas resursiem:
  - Regulāri atjaunotas ziņas par produktiem, kurās atspoguļota galvenā informācija par Microsoft produktu atbalstu un darbību.
  - Kritisku problēmu paziņojumi, kas informē jūs par problēmām ar iespējami būtisku ietekmi.

- Web reaģēšanas rīks (*Web response tool*), kas nepieciešams, lai ziņotu par atbalsta gadījumiem un pārbaudītu gadījumu statusu.
  - Microsoft tehniska rakstura rakstu un diagnostikas rīku (*troubleshooting tools*) un rokasgrāmatu zināšanu "KnowledgeBase".
- b. Atbalsta tīmekļa apraide (*Support Webcasts*). Atbalsta tīmekļa apraide ir regulāri plānotas tīmekļa apraides (*Webcasts*) diskusijas par galvenajām Microsoft tehnoloģiju jomām, kuras vada mūsu programmu vadītāji, izstrādātāji un profesionāļi. Tās tiek piedāvātas bez papildu maksas.

Izvēles Informācijas Pakalpojumi, par kuriem tiek piemērota papildu samaksa:

- Pēc izvēles Microsoft TechNet Plus CD vai DVD. Viena servera TechNet Plus licence nodrošina informācijas resursu, kurā ietilpst tehniskā dokumentācija, resursu rīku kopa (*resource kit*), visjaunākās pakalpojumu pakotnes (*service packs*), atjaunoti draiveri (*drivers*) un ielāpi (*patches*).
- Pēc izvēles Microsoft Developer Network (MSDN) CD vai DVD. Universāls Izdevums, MSDN viena lietotāja licence nodrošina pieeju plašiem programmēšanas informācijas, izstrādes rīku kopuma (*developments toolkits*) un parauga kodu (*sample code*) bibliotēkas krājumiem.
- Pēc izvēles Microsoft Press grāmatu paketes. Microsoft Press grāmatu paketes ietver informatīvu materiālu par tādiem galvenajiem jautājumiem, kas saistīti ar Microsoft tehnoloģiju plānošanu, izvietošanu un administrēšanu. Pakešu nosaukumi ir norādīti mūsu Premier tiešsaistes web-lapā (*Premier online webpage*) un pieejami pēc pieprasījuma.

**2.6 Papildu pakalpojumi (*Additional Services*)**. Jūs varat jebkurā laikā pieprasīt šī Pakalpojumu Apraksta izmaiņas vai papildinājumus. Papildu Pakalpojumi, kurus ir iespējams iegādāties, kā arī šādu Pakalpojumu specifiskie noteikumi un nosacījumi var būt atrunāti šajā Pakalpojumu Aprakstā, tam pievienotā Pielikumā un/vai Samaksas un Norādīto Kontaktpersonu Plānā(-os). Samaksa par Papildu Pakalpojumiem tiks aprēķināta, pamatojoties uz cenām, kas ir spēkā Pakalpojumu sniegšanas brīdī vai šī Pakalpojumu Apraksta Pielikuma un/vai Samaksas un Norādīto Kontaktpersonu Plāna(-u) parakstīšanas brīdī. Pirms mēs uzsākam sniegt Pakalpojumus, jums ir jānosūta mums pirkuma pieprasījums, čeks vai kāda cita pieņemama maksāšanas veida apstiprinājums.

**3. PRIEKŠNOSACĪJUMI UN PIENĒMUMI (*PREREQUISITES AND ASSUMPTIONS*)**. Mūsu šajā Pakalpojumu Aprakstā atrunāto Pakalpojumu sniegšanas pamatā ir šādi priekšnosacījumi un pieņēmumi

- Visi Pakalpojumi tiek piedāvāti attālināti (*remotely*) jūsu dislokācijas vietā Latvijas Republikā, ja vien šī Pakalpojumu Apraksta Pielikumā nav noteikts savādāk. Abpusējas vienošanās par apmeklējumiem pie klienta uz vietas, par kuriem nav saņemta priekšapmaksā, gadījumā jums tiks nosūtīts rēķins par pamatotiem ceļojumu un uzturēšanās izdevumiem.
- Visi Pakalpojumi tiek sniegti angļu valodā, ja vien mēs neesam savādāk ar jums vienojušies rakstiski vai šī Pakalpojumu Apraksta Pielikumā.
- Mēs piedāvājam atbalstu visām pārdošanā pieejamajām un vispārēji pieejamajām Microsoft produktu Latviskajām versijām, ja vien šī Pakalpojumu Apraksta Pielikumā nav norādīts savādāk vai arī īpaši norādīts Premier tiešsaistes web-lapā (*Premier online website*). Par atbalstu tiem Microsoft produktiem, kas ir Paplašinātā Atbalsta Fāzē (*Extended Support Phase*), kā norādīts Premier tiešsaistes web-lapā, rēķins tiks izrakstīts tikai pamatojoties uz stundu likmi. Ar drošības jautājumiem nesaistīts "Hotifix" atbalsts nav pieejams Microsoft produktiem, kas atrodas Paplašinātā Atbalsta Fāzē, ja vien jūs neesat iegādājušies šādu atbalsta pakalpojumu, un tas ir atspoguļots šī Pakalpojumu Apraksta Pielikumā.
- Ja vien pievienotajā Pielikumā nav norādīts savādāk, atbalsts netiek sniegts pirmsizlaides (*pre-release*) produktiem.
- Visi Pakalpojumi, ieskaitot ikvienu papildu Pakalpojumu, kas iegādāti Samaksas un Norādīto Kontaktpersonu Plāna(-u) darbības laikā, tiek zaudēti, ja tie nav izmantoti atbilstošā Samaksas un Norādīto Kontaktpersonu Grafika(-u) darbības laikā.
- Atbalsta Palīdzība ir atkarīga no resursu pieejamības.
- Lai analizētu problēmas, mēs varam piekļūt jūsu sistēmai, izmantojot attālināto iezvanpieeju (*remote dial-in*), ja jūs to pieprasāt. Mūsu darbinieki piekļūs tikai tām sistēmām, piekļuvi kurām jūs būsiat atļāvuši. Mēs varam jums nodrošināt programmatūru, kas palīdzēs jums diagnosticēt problēmu un/vai to atrisināt. Šāda programmatūra ir mūsu īpašums, un tā ir pēc pieprasījuma mums jāatgriež. Lai varētu izmantot attālināto iezvanpieeju, jums ir jānodrošina mums atbilstoša piekļuve un nepieciešamās iekārtas.
- Lai varētu izmantot uz Interneta balstītus pakalpojumus, jums ir jābūt pieejai Internetam.

- i. Papildu priekšnosacījumi un pieņēmumi var tikt izklāstīti atbilstošajos Pielikumos.
- j. Iegādājoties problēmu risināšanas atbalstu, tiks prasīts arī atbilstošs atbalsta konta pārvaldes stundu daudzums, lai atvieglotu jūsu problēmu risināšanas atbalsta nodrošināšanu. Ja jūs nopērkat papildu problēmu risināšanas atbalstu, atbalsta palīdzību vai arī pārvēršat programmatūras nodrošināšanas stundas par problēmu risināšanas atbalsta stundām vai incidentiem, jums var prasīt iegādāties papildu atbalsta konta pārvaldes stundas.

**4. JŪSU PIENĀKUMI (RESPONSIBILITIES).** Šajā sadaļā ir izklāstīti jūsu pienākumi saistībā ar šo Pakalpojumu Aprakstu. Mūsu izpildījums tiek nodrošināts pie nosacījuma, ka jūs, papildus 2.3. sadaļā un jebkurā atbilstošajā Pielikumā minētajiem pienākumiem, izpildāt zemāk izklāstītos pienākumus. Ja jūs nevarat izpildīt šos pienākumus, var tikt kavēta Pakalpojumu sniegšana.

- a. Jūs varat norādīt kontaktpersonas (*named contacts*), kā tas norādīts pievienotajā Samaksas un Norādīto Kontaktpersonu Plānā(-os), viena no kurām būs Klientu Atbalsta Menedžeris (*Client Support Manager ("CSM")*) ar atbalstu saistītām darbībām. CSM ir atbildīgs par jūsu komandas vadīšanu, un vadīs visas jūsu atbalsta aktivitātes un iekšējos procesus, kas nepieciešami, lai mums iesniegtu atbalsta pieprasījumus. Katrai kontaktpersonai tiks izsniegts atsevišķs konta numurs, lai tā varētu piekļūt Premier tiešsaistes web-lapai (*Premier online website*), iesniegt atbalsta pieprasījumu un piekļūt jūsu Pakalpojumu Resursam. Papildus norādītajām kontaktpersonām, jūs varat arī norādīt divu veidu grupu kontaktpersonas balstoties uz šādiem principiem:
  - Viena veida kontaktpersonas saņems kopēju konta identifikāciju, kas nodrošina pieeju Premier tiešsaistes web-lapai informācijas ieguvei un nodrošina iespēju iesniegt atbalsta pieprasījumus, izmantojot Premier tiešsaistes web-lapu vai telefonu.
  - Viena veida kontaktpersonas saņems kopēju konta identifikāciju, kas nodrošina pieeju Premier tiešsaistes web-lapai tikai informācijas ieguvei.
- b. Jūs piekrītat sadarboties ar mums, lai plānotu Pakalpojumu izmantošanu, pamatojoties uz jūsu iegādāto pakalpojumu līmeni.
- c. Jūs piekrītat nodrošināt iekšēju eskalācijas procesu, lai veicinātu atbilstošu saziņu starp jūsu vadību un mums.
- d. Jūs piekrītat atbildēt uz klientu apmierinātības aptaujām, kuras mēs jums laiku pa laikam varam nosūtīt attiecībā uz saviem Pakalpojumiem.
- e. Jūs piekrītat nodrošināt mūsu Pakalpojumu Resursus, kuriem ir jābūt pie klienta uz vietas, ar atbilstošu vietu birojā, telefonu, ātrgaitas interneta pieslēgumu, pieeju jūsu iekšējām sistēmām un diagnostikas rīkiem.
- f. Jūs esat atbildīgi par visiem savu darbinieku vai apakšuzņēmēju ceļojumiem un izdevumiem.

**5. PAPILDU NOTEIKUMI UN NOSACĪJUMI (ADDITIONAL TERMS AND CONDITIONS).** Izņemot kā savādāk norādīts šī Pakalpojumu Apraksta Pielikumā (vai Pielikuma pielikumā), šī sadaļa regulē ikviena mašīnkoda (computer code) vai citu materiālu, kas var tikt sniegti šī Pakalpojumu Apraksta ietvaros, īpašumtiesības un lietošanas tiesības.

- a. **Iepriekš veiktais darbs (Pre-existing Work).** Visas tiesības uz ikvienu mašīnkodu vai materiāliem, kurus esam izstrādājuši vai kādā citā veidā ieguvuši mēs vai mūsu radniecīgie uzņēmumi, vai jūs vai jūsu radniecīgie uzņēmumi, neatkarīgi no šī Pakalpojumu Apraksta (turpmāk tekstā „Iepriekš Veiktais Darbs”), paliks par tikai un vienīgi tās Puses, kura nodrošinājusi Iepriekš Veikto Darbu, īpašumu. Šajā Pakalpojumu Aprakstā iekļauto Pakalpojumu sniegšanas laikā ikviena no līgumslēdzējpusēm nodrošina otram līgumslēdzējpusēi (un nepieciešamības gadījumā arī mūsu apakšuzņēmējiem) pagaidu, ne-ekskluzīvu licenci, kas ļauj otrai līgumslēdzējpusēi izmantot, pavairot un izmainīt jebkuru no tās piedāvātajiem Iepriekš Veiktajiem Darbiem, tikai šādu Pakalpojumu sniegšanai. Mēs piešķiram jums ne-ekskluzīvu, pastāvīgu, pilnībā apmaksātu licenci uz Iepriekš Veiktajiem Darbiem tādā formā, kādā tie jums ir piegādāti, un kas ļaus jums izmantot, pavairot un izmainīt (ja tas ir iespējams) mūsu Iepriekš Veiktos Dabrus savām iekšējām komercdarbības vajadzībām - bez pienākuma atskaitīties vai maksāt autoratlīdzību. Jūsu licences uz mūsu Iepriekš Veiktajiem Darbiem ir atkarīgas no tā, kā jūs pildīsiet Līguma un šī Pakalpojumu Apraksta nosacījumus. Pastāvīgā licence attiecas tikai uz tiem mūsu Iepriekš Veiktajiem Darbiem, kas ir jums atstāti pēc tam, kad esam beiguši sniegt savus Pakalpojumus.
- b. **Materiāli (Materials).** Visas tiesības uz visiem mūsu izstrādātiem materiāliem (izņemot programmatūras kodu), kas ir jums izsniegti saistībā ar Pakalpojumiem (turpmāk tekstā „Materiāli”), ir mūsu īpašums, izņemot tiktāl, cik šie Materiāli ir jūsu Iepriekš Veiktais Darbs. Pēc visu maksājumu veikšanas mēs piešķiram jums ne-ekskluzīvu,

pastāvīgu, pilnībā apmaksātu licenci, kas ļaus jums izmantot, pavairot un izmainīt Materiālus tikai un vienīgi savām iekšējām komercdarbības vajadzībām, bez pienākuma atskaidrēt vai maksāt autoratlīdzību. Jūs varat šeit iegūtās tiesības licencēt tālāk saviem radniecīgajiem uzņēmumiem. Visas tiesības, kas nav tieši piešķirtas, tiek paturētas.

- c. **Parauga Kods (*Sample Code*)**. Mēs piešķiram jums ne-ekskluzīvas, pastāvīgas tiesības bez autoratlīdzības izmantot un mainīt jebkādu mūsu piešķirtu ilustratīvu programmatūras kodu (turpmāk tekstā „Parauga Kods”), kā arī pavairot un izplatīt Parauga Koda objekta koda (*Object Code*) formu, pieņemot, ka jūs piekrītat: (i) neizmantot mūsu vārdu, logo vai preču zīmes sava programmatūras produkta, kurā ir iekļauts Parauga Kods, mārketingam; (ii) izvietot atbilstošu autortiesību atsauci uz sava programmatūras produkta, kurā ir iekļauts Parauga Kods; un (iii) kompensēt, pasargāt un aizsargāt mūs un mūsu piegādātājus no un pret jebkādam prasībām un tiesas prāvām, ieskaitot advokātu izmaksas, kas varētu rasties Parauga Koda izmantošanas vai izplatīšanas rezultātā.
- d. **Atvērtā koda licences ierobežojumi (*Open Source License Restrictions*)**. Tā kā atsevišķos trešo personu licenču noteikumos ir prasīts, lai mašīnkods parasti tiktu (i) izpausts trešajām personām pirmkoda veidā; (ii) licencēts trešajām personām atsavinājumu veikšanai; vai (iii) izsniegts trešajām personām bez maksas (turpmāk tekstā kopā „licences izņēmuma noteikumi”), licences tiesībās, ko katra līgumslēdzējūpuse ir piešķirusi jebkuram mašīnkodam (vai ikvienam ar to saistītam intelektuālajam īpašumam), neietilpst neviena licence, tiesības vai pilnvaras iekļaut, pārveidot, kombinēt un/vai izplatīt šo datoru kodu kopā ar kādu citu datoru kodu tādā veidā, ka tas varētu pakļaut otru mašīnkodu licences izņēmuma noteikumiem.

Bez tam katra Līgumslēdzējūpuse garantē, ka tā nesniegs otrai Līgumslēdzējūpusei datoru kodu, uz kuru attiecas licences izņēmuma noteikumi.

**Tiesību aizsardzība (*Reservation of Rights*)**. Visas tiesības, kas nav tieši piešķirtas šī 5. Paragrāfa ietvaros, tiek paturētas.

**6. Pielikumi (*Attachments*)**: Līdz ar Pakalpojumu Apraksta parakstīšanu tiek pievienots(-i) šāds(-i) Plāns(-i) un Pielikumi:

Microsoft Premier Atbalsta Pakalpojumu Apraksta Grafiks: Samaksas Un Norādīto Kontaktpersonu Plāns  
(*Microsoft Premier Support Services Description Schedule: Fee and Named Contacts Schedule*)