**Pasūtītāja Izpildītāja**

līguma uzskaites Nr. 2140 līguma uzskaites Nr.2018-0320-01

**PAKALPOJUMU Līgums**

*Tīkla resursu (Cisco ASR) piekļuves infrastruktūras uzturēšana”*

Rīgā, 2018.gada 20.martā

**Zāļu valsts aģentūra**, reģistrācijas Nr.90001836181, juridiskā adrese Jersikas iela 15, Rīga, tās direktora vietā – direktora vietnieka Jāņa Zvejnieka personā, kurš rīkojas saskaņā ar Veselības ministrijas 2018.gada 5.marta rīkojumu Nr.13-05/65, turpmāk tekstā saukts **Pasūtītājs**, no vienas puses, un

**SIA** „**Santa Monica Networks**”, reģistrācijas Nr.40003629130, juridiskā adrese Kuršu iela 24, Rīga, tās valdes priekšsēdētāja Uģa Bērziņa personā, kurš rīkojas uz statūtu pamata, turpmāk tekstā saukts **Izpildītājs**, no otras puses,

kopā tekstā sauktas – **Puses**, katrs atsevišķi – **Puse**, izsakot savu brīvi radušos gribu, bez maldiem, spaidiem un viltus, saskaņā ar iepirkuma „Tīkla resursu (Cisco ASR) piekļuves infrastruktūras uzturēšana”, identifikācijas Nr.ZVA 2018/2, (turpmāk – **Iepirkums**) rezultātiem un Izpildītāja Iepirkumāiesniegto piedāvājumu(turpmāk – **Piedāvājums**), noslēdz šo līgumu (turpmāk tekstā saukts – **Līgums**) ar šādiem nosacījumiem:

1. **LĪGUMA PRIEKŠMETS**
	1. Pasūtītājs pasūta, un Izpildītājs saskaņā ar iesniegto Piedāvājumu, šī Līguma un tā pielikumu nosacījumiem un Pasūtītāja norādījumiem, sniedzPasūtītāja rīcībā esošā tīkla resursu (Cisco ASR) piekļuves infrastruktūras risinājuma (turpmāk – Risinājums) garantijas pagarināšanas, tehniskā atbalsta un uzturēšanaspakalpojumus, turpmāk – Pakalpojums.
	2. Pakalpojuma sniegšanas kārtība un Pakalpojuma apraksts ir noteikts Līguma pielikumā Nr.1 - Tehniskais piedāvājums, kas ir šī Līguma neatņemama sastāvdaļa.
	3. Izpildītājs apņemas sniegt Pakalpojumu atbilstoši Tehniskajam piedāvājumam, Finanšu piedāvājumam (Pielikums Nr.2) un šī Līguma nosacījumiem.
	4. Izpildītājs 10 (desmit) darba dienu laikā no Līguma abpusējas parakstīšanas dienas iesniedz Pasūtītājam Risinājuma iekārtu ražotāja apliecinājumu par garantijas pagarināšanu uz 36 mēnešiem saskaņā ar noteiktām prasībām.
	5. Pakalpojuma sniegšanas uzsākšana tiek fiksēta ar attiecīgu abpusēji parakstītu aktu.
	6. Pasūtītājs apņemas veikt samaksu par pienācīgi un kvalitatīvi sniegto Pakalpojumu saskaņā ar šī Līguma un tā pielikumu noteikumiem.
2. **LĪGUMA SUMMA UN SAMAKSAS KĀRTĪBA**
	1. Līguma **kopējā summa** par Pakalpojuma sniegšanu sastāda **EUR 33977,94 (trīsdesmit trīs tūkstoši deviņi simti septiņdesmit septiņi *euro,* 94 centi)**, neieskaitot pievienotās vērtības nodokli (turpmāk – PVN)
	2. Detalizēts Pakalpojuma sniegšanas izcenojumu atšifrējums ir norādītas Līguma pielikumā Nr.2 (Finanšu piedāvājums).
	3. Puses vienojas, ka Līguma pielikums Nr.2 (Finanšu piedāvājums) ietver visas izmaksas, kas saistītas ar Līguma izpildi, darbaspēka, transporta izmaksas, valstī noteiktās nodevas un nodokļi (izņemot PVN) un pārējās izmaksas (peļņu un ar riska faktoriem saistītās izmaksas), kas saistītas ar Līguma pilnīgu un kvalitatīvu izpildi. Nekāda veida papildus maksājumi no Pasūtītāja Izpildītājam netiek paredzēti.
	4. Pasūtītājs pieņem un atzīst par derīgiem bez paraksta un zīmoga Izpildītāja elektroniski sagatavotos rēķinus, ja tie tiek noformēti atbilstoši normatīvo aktu prasībām. Pretējā gadījumā Izpildītājam jāiesniedz Pasūtītājam rēķins rakstveidā.
	5. Pievienotās vērtības nodokļa vai citu nodokļu/nodevu izmaiņu gadījumā, Puses, bez papildus grozījumu veikšanas Līguma tekstā, veicamajiem maksājumiem piemēro spēkā esošo pievienotās vērtības nodokļa vai citu nodokļu/nodevu likmi.
	6. Par Risinājuma iekārtu ražotāja garantijas pagarināšanu uz 36 mēnešiem saskaņā ar noteiktām prasībām Pasūtītājs samaksā 10 (desmit) darba dienu laikā no Līguma 1.4. punktā minētās informācijas (apliecinājuma) un atbilstoša maksājuma pieprasījuma (rēķina) saņemšanas, kā arī attiecīgā nodošanas – pieņemšanas akta abpusējas parakstīšanas.
	7. Samaksu par Risinājuma uzturēšanas pakalpojumiem Pasūtītājs veic ikceturkšņa maksājumu veidā, ne vēlāk kā 10 (desmit) dienu laikā no brīža, kad ir abpusēji parakstīts attiecīgais nodošanas – pieņemšanas akts un Izpildītājs ir iesniedzis rēķinu uz e-pasta adresi: info@zva.gov.lv.
	8. Izpildītājs līdz konkrētā mēneša 10. datumam vai pirmajai darba dienai, kas seko 10. datumam, ja tas ir brīvdiena, iesniedz Pasūtītājam faktūrrēķinu kopā ar nodošanas – pieņemšanas aktu par iepriekšējo ceturksni.
	9. Pasūtītājs 10 (desmit) darba dienu laikā apstiprina Pakalpojumu nodošanas – pieņemšanas aktu vai iesniedz Izpildītājam motivētu pretenziju par sniegtā Pakalpojuma izpildes neatbilstību Līguma noteikumiem.
	10. Ja Pasūtītājs Līguma 2.9. punktā noteiktajā termiņā un kārtībā nav iesniedzis Izpildītājam motivēto pretenziju, tad uzskatāms, ka nodošanas – pieņemšanas akts ir parakstīts nākamajā darba dienā pēc Līguma 2.9. punktā norādītā termiņa izbeigšanās.
	11. Gadījumā, ja Pasūtītājs ir iesniedzis pretenziju par Pakalpojuma neatbilstību Līguma prasībām, Pasūtītājs ir tiesīgs neparakstīt Nodošanas – pieņemšanas aktu un neapmaksāt rēķinu līdz pretenzijas izskatīšanai.
	12. Pasūtītājam nav pienākums apmaksāt jebkādus Izpildītāja izdevumus un zaudējumus par tiem pakalpojumiem, kurus Izpildītājs nav veicis vai par kuriem Līgumā noteiktajā kārtībā ir konstatētas un nav novērstas nepilnības.
	13. Par apmaksas datumu tiek uzskatīta diena, kad naudas summa ir pārskaitīta no Pasūtītāja bankas konta uz Izpildītāja, šajā Līgumā norādīto norēķinu kontu, un kad Pasūtītājs spēj uzrādīt bankas apliecinātu maksājuma uzdevumu (pārvedumu).
	14. Pasūtītājs, veicot norēķinus ar Izpildītāju, ir tiesīgs jebkurā brīdī ieturēt viņam no Izpildītāja pienākošos maksājumus (zaudējumus, līgumsodus utt.).
3. **PUŠU SAISTĪBAS UN TIESĪBAS**
	1. Pasūtītājs:
		1. nodrošina Izpildītāju ar līgumsaistību izpildei nepieciešamo informāciju un organizatorisko palīdzību;
		2. iepriekš saskaņotajā laikā nodrošina Izpildītāja darbinieku iekļūšanu Pasūtītāja telpās Pasūtītāja atbildīgā pārstāvja klātbūtnē Pakalpojuma sniegšanai;
		3. samaksā Izpildītājam par kvalitatīvi un Līguma noteikumiem atbilstoši sniegto Pakalpojumu saskaņā ar Līguma nosacījumiem;
		4. ir tiesīgs no Izpildītāja saņemt informāciju par Pakalpojuma izpildes gaitu un Pasūtītāja interesējošiem jautājumiem saistībā ar to;
		5. ir tiesīgs no Izpildītāja saņemto informāciju (izņemot komercnoslēpumu un konfidenciālu informāciju) izpaust trešajām pusēm un izmantot to pēc saviem ieskatiem;
		6. ir tiesīgs jebkurā brīdī ieturēt viņam no Izpildītāja pienākošos maksājumus (zaudējumus, līgumsodus utt.), veicot norēķinus ar Izpildītāju;
		7. ir tiesīgs pieprasīt Pakalpojuma izpildē iesaistīto speciālistu maiņu, savu prasību atbilstoši motivējot. Šajā gadījumā Izpildītājs apņemas 10 (desmit) darba dienu laikā nodrošināt speciālista nomaiņu ar citu, Iepirkuma dokumentos iekļautajām kvalifikācijas prasībām atbilstošo speciālistu. Šo cita darbinieka iesaistīšanu Pakalpojumu sniegšanā akceptē vai noraida Pasūtītāja pilnvarotais pārstāvis.
	2. Izpildītājs:
		1. apliecina, ka ir iepazinies ar Līguma noteikumiem un atzinis tos par saistošiem un izpildāmiem, veicot savus pienākumus saistībā ar šī Līguma noteikumiem, kā arī apliecina, ka Izpildītāja rīcībā atrodas pietiekoši darbinieku, nepieciešamo materiālo un citu līdzekļu, lai kvalitatīvi un savlaicīgi veiktu visus Līgumā noteiktos pienākumus;
		2. apņemas ar savu darbību nodrošināt Pakalpojuma izpildi saskaņā ar savu piedāvājumu, šo Līgumu un tajā minētā kvalitātē un noteiktā termiņā, un Pasūtītāja norādījumiem;
		3. sagatavo un iesniedz atskaites, pieņemšanas-nodošanas aktus, piesūta rēķinus Pasūtītājam par sniegto Pakalpojumu saskaņā ar Līguma noteikumiem;
		4. apņemas nekavējoties rakstiski informēt Pasūtītāju par jebkādām grūtībām Līguma izpildes procesā, kas varētu aizkavēt savlaicīgu Līguma izpildi;
		5. nodrošina, ka Pakalpojumu sniedz Izpildītāja piedāvājumā norādītie speciālisti. Citu speciālistu iesaistīšanai Pakalpojumu sniegšanā nepieciešams rakstisks saskaņojums ar Pasūtītāja pilnvaroto pārstāvi;
		6. Izpildītājam ir pienākums nepieļaut jebkādu darbību, kas varētu novest pie konfidenciālas informācijas, komercnoslēpumu, dienesta un/vai darījumu noslēpumu apdraudēšanas vai aizskaršanas. Izpildītāja darbinieki, kuri pārkāpuši iepriekš minētos nosacījumus, nav tiesīgi turpināt darbus, līdz ar to Izpildītājam ir pienākums aizstāt minētos darbiniekus ar citiem.
		7. nodrošina, ka visi Izpildītāja darbinieki, kuri iesaistīti Pakalpojumā, pirms pielaides pie Pakalpojuma paraksta un Pasūtītāja pilnvarotajam pārstāvim iesniedz Saistību rakstu, saskaņā ar Līguma Pielikumā Nr.3 esošo paraugu, un Interešu konflikta deklarāciju, saskaņā ar Līguma Pielikumā Nr.4 esošo paraugu;
		8. apliecina, ka ir informēts par Pasūtītāja ieviesto Informācijas drošības pārvaldības sistēmu atbilstoši ISO/IEC 27001:2013 standartam, un apņemas ievērot Pakalpojuma izpildes gaitas atbilstību ISO/IEC 27001:2013 standarta prasībām.
4. **PUŠU ATBILDĪBA UN LĪGUMSODS**
	1. Ja Izpildītājs nenodrošina iesniegtajā Piedāvājumā norādīto speciālistu vai līdzvērtīgas kvalifikācijas speciālistu, kuru nomaiņa ir saskaņota ar Pasūtītāju, piedalīšanos pakalpojumu sniegšanā, Pasūtītājam ir tiesības aprēķināt Izpildītājam līgumsodu EUR 500.00 (piecsimt *euro*) par katru gadījumu, kad konstatēta neatbilstoša speciālista nodarbināšana.
	2. Par Pakalpojuma vai tā daļas izpildes un/vai nodošanas termiņa (-u) kavējumu, Pasūtītājs ir tiesīgs aprēķināt Izpildītājam līgumsodu 0,5% (nulle komats pieci procenti) apmērā no neizpildītā Pakalpojuma vai tā daļas summas par katru kavēto saistību izpildes dienu.
	3. Par apmaksas kavējumu, izņemot gadījumus, kad tāds kavējums radies Izpildītāja darbības un/vai bezdarbības rezultātā, Izpildītājs ir tiesīgs aprēķināt Pasūtītājam līgumsodu par katru kavēto maksājuma dienu 0,5 % apmērā no nokavētā maksājuma summas.
	4. Līguma darbības laikā Pusēm aprēķināmo un ieturamo līgumsodu kopējā summa nevar būt lielākā par 10% (desmit procenti) no Līguma kopējās summas bez PVN.
	5. Līgumsoda samaksa neatbrīvo Puses no Līguma saistību izpildes un Puses var prasīt kā līgumsoda, tā arī Līguma noteikumu izpildīšanu.
	6. Papildus līgumsodam Pusēm ir pienākums atlīdzināt otras Puses tiešos un netiešos zaudējumus, kuri radušies līgumsaistību neizpildes rezultātā. Netiešo zaudējumu atlīdzināšanas pienākums iestājas, ja zaudējumi izriet no vainīgās Puses ļaunprātīgas rīcības vai rupjas nolaidības.
	7. Katras Puses atbildība šī Līguma ietvaros aprobežojas ar Līguma 2.1.punktā norādīto Līguma summu, izņemot gadījumus, kad vainīgā Puse rīkojusies ļaunprātīgi vai ar rupju nolaidību.
	8. Par zaudējumiem, ko nodarījušas trešās personas, Puses atbild tikai tad, ja tā pati, pretēji Līgumam, pieļāvusi iespēju šo zaudējumu nodarīt, vai kad tā varējusi zaudējumus novērst.
5. **NEPĀRVARAMA VARA**
	1. Puses tiek atbrīvotas no atbildības par šī Līguma pilnīgu vai daļēju neizpildi, ja tā radusies ārkārtēja, nepārvarama rakstura apstākļu dēļ. Pie šādiem apstākļiem pieder avārijas (ugunsnelaime, plūdi Pasūtītāja vai Izpildītāja objektos utt.), kas ir saistīti ar šī Līguma izpildes nodrošināšanu.
	2. Puse, kura atsaucas uz Līguma 5.1. punktā minētajiem apstākļiem, par to iestāšanos otrai Pusei rakstiski paziņo ne vēlāk kā 10 (desmit) darba dienu laikā, pievienojot kompetentas valsts institūcijas izziņu, kas apstiprina šo faktu.
	3. Ja nepārvaramas varas apstākļi turpinās ilgāk par 2 (diviem) mēnešiem, Pusēm jāvienojas par saistību izpildes atlikšanu, izbeigšanu vai turpināšanas procedūru.
6. **LĪGUMA DARBĪBAS TERMIŅŠ**
	1. Līgums stājas spēkā ar tā abpusējas parakstīšanas brīdi.
	2. Līguma darbības termiņš ir 36 (trīsdesmit seši) mēneši no Pakalpojuma sniegšanas uzsākšanas. Līgums ir spēkā līdz Pušu saistību pilnīgai izpildei.
	3. Puses var izbeigt Līguma darbību pirms termiņa, noslēdzot attiecīgo rakstveida vienošanos.
	4. Pasūtītājam ir tiesības jebkurā laikā bez iemeslu paskaidrošanas vienpusēji atkāpties no Līguma, 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš rakstiski par to informējot Izpildītāju un samaksājot Izpildītājam par Līguma noteikumiem atbilstoši veikto un pieņemto Pakalpojuma apjomu.
	5. Izpildītājam ir tiesības vienpusēji izbeigt šo Līgumu gadījumā, ja Pasūtītājs pārkāpj šī Līguma noteikumus un 30 (trīsdesmit) dienu laikā no rakstiska paziņojuma saņemšanas dienas nav novērsis Izpildītāja norādīto Līguma pārkāpumu (veicis samaksu). Šajā gadījumā Pasūtītāja pienākums ir samaksāt Izpildītājam par faktiski sniegto Pakalpojumu un citus Līgumā paredzētos maksājumus.
7. **KONFIDENCIALITĀTE**
	1. Konfidenciāla ir visa un jebkāda Līguma darbības laikā iegūtā informācija par otru Pusi, kuru šī otrā Puse ir norādījusi kā Konfidenciālu.
	2. Katrai no Pusēm ar vislielāko rūpību un uzmanību jārūpējas par informācijas drošību un aizsardzību.
	3. Pušu pienākums ir nodrošināt, ka tās amatpersonas, darbinieki, konsultanti un citas personas, kuras izmantos Pušu informāciju, saņems un izmantos to vienīgi Līguma izpildes nodrošināšanai un tikai nepieciešamajā apjomā, kā arī uzņemsies un ievēros vismaz tādas pašas konfidencialitātes saistības, kādas ir noteiktas Pusēm šajā Līgumā.
	4. Puses apņemas sniegt informāciju saviem darbiniekiem un/vai pārstāvjiem tikai nepieciešamības gadījumā un tādā apjomā, kas nepieciešams tikai Līguma izpildei.
	5. Izpildītājs apņemas nekavējoties informēt Pasūtītāju par jebkuras trešās puses mēģinājumiem iegūt no Izpildītāja (tā darbiniekiem, apakšuzņēmējiem) informāciju, ko tas ieguvis no Pasūtītāja un/vai, kura tam uzticētā Līguma izpildes laikā.
	6. Par konfidenciālu netiek uzskatīts Līguma esamības fakts un tā priekšmets.
	7. Par konfidenciālu netiek uzskatīta sekojoša informācija:
		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;
		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.
	8. Pušu informācijas izpaušana netiks uzskatīta par Līguma noteikumu pārkāpumu vienīgi šādos gadījumos:
		1. informācija tiek izpausta pēc tam, kad tā kļuvusi publiski zināma vai pieejama neatkarīgi no Pusēm;
		2. informācija tiek izpausta normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos, apjomā un kārtībā.
8. **PĀRĒJIE NOSACĪJUMI**
	1. Līgumā vai tā pielikumos ietvertie nosacījumi var tikt grozīti vai papildināti tajā gadījumā, ja Puses vai to pilnvarotie pārstāvji paraksta papildus vienošanās protokolu. Jebkuras Līguma izmaiņas vai papildinājumi tiek noformēti rakstveidā, izņemot 8.6. punktā minēto gadījumu, un kļūst par šī Līguma neatņemamu sastāvdaļu.
	2. Par jautājumiem, kuri nav atrunāti šajā Līgumā, Puses vadās saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.
	3. Pušu domstarpības, kas saistītas ar Līguma izpildi, tiek risinātas vienošanās ceļā. Gadījumā, ja Puses nevienojas, tad strīdu nodod izskatīšanai tiesā Latvijas Republikas normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā.
	4. Līgums ir saistošs Pušu tiesību un saistību pārņēmējiem.
	5. Pušu pilnvarotie pārstāvji šī Līguma saistību izpildē, kuri tai skaitā ir pilnvaroti savstarpēji saskaņot un parakstīt speciālistu sarakstu, to nomaiņas gadījumā, saskaņot un pasūtīt veicamos darbus, parakstīt pieņemšanas – nodošanas aktus:

|  |  |
| --- | --- |
| No Pasūtītāja puses:Vārds, uzvārds: **Andrejs Jefanovs**Tālrunis: 67078488E-pasts: Andrejs.Jefanovs@zva.gov.lv  | No Izpildītāja puses:Vārds, uzvārds: Tālrunis: E-pasts:  |

* 1. Pušu 8.5.punktā minētie pilnvarotie pārstāvji ir atbildīgi par Līgumā noteikto saistību izpildes uzraudzīšanu, Pakalpojuma sniegšanas gaitā pieņemšanas – nodošanas aktu parakstīšanu atbilstoši šī Līguma prasībām. Pilnvaroto pārstāvju nomaiņas gadījumā, Puse 3 (trīs) dienu laikā paziņo par to otrai Pusei, nosūtot attiecīgo informāciju uz 9.sadaļā minēto faksu/e-pasta adresi.
	2. Juridiskās puses vai bankas rekvizītu maiņas gadījumā Pušu pienākums ir 10 (desmit) darba dienu laikā rakstiski paziņot par to otrai Pusei.
	3. Līgums sastādīts 2 (divos) vienādos eksemplāros latviešu valodā, katrs uz 12 (divpadsmit) lapām, ieskaitot Līguma pielikumus Nr.1-Nr.4, no kuriem viens atrodas pie Pasūtītāja un viens pie Izpildītāja. Abiem Līguma eksemplāriem ir vienāds juridiskais spēks.
1. **PUŠU REKVIZĪTI**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pasūtītājs:****Zāļu valsts aģentūra**Juridiskā adrese: Rīga, Jersikas iela 15, LV-1003Reģistrācijas numurs: 90001836181Telefons: 67078440; fakss: 67078428e-pasts: info@zva.gov.lv Valsts kases Rīgas norēķinu centrsLV24TREL9290579005000BIC: TRELLV22Direktora vietnieks\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Jānis Zvejnieksz.v. | **Izpildītājs:****SIA “Santa Monica Networks”**Reģ. Nr.Telefons:, fakss: e-pasts: Valdes priekšsēdētājs\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_z.v. |

2018.gada \_\_\_\_.martā 2018.gada \_\_\_\_.martā

**Pielikums Nr.1**

pie 2018.gada \_\_\_\_.marta

Pasūtītāja Līguma uzskaites Nr.\_\_\_\_\_\_\_

Izpildītāja Līguma uzskaites Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**TEHNISKAIS PIEDĀVĀJUMS**

|  |
| --- |
| **Izpildītāja piedāvājums** |
| 1. **RISINĀJUMA IEKĀRTU RAŽOTĀJA GARANTIJA**
2. Iekārtu ražotāja garantijas pagarināšana uz 36 mēnešiem, ar ražotāja tehnisko atbalstu 8x5xNBD (Next Business Day), ar apliecinājumu:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N.p.k.** | **Iekārta** | **Seriālais numurs:** | **Iekārtu ražotāja garantijas pagarinājuma termiņš** |
| 1. | Cisco ASR1002X-20GVPNK9 | FOX1832G1L7 | 36 mēneši |
| 2. | Cisco ASR1002X-20GVPNK9 | FOX1832G1HP | 36 mēneši |
| 3. | Cisco ISR4451-X-SEC/K9 | FGL185010SP | 1. mēneši
 |

1. 10 (desmit) darba dienu laikā no Līguma abpusējas parakstīšanas dienas Pasūtītājam tiek iesniegts Risinājuma iekārtu ražotāja apliecinājums par garantijas pagarināšanu uz 36 mēnešiem (sākot ar 2018. gada 10.martu), ar iespēju saņemt ražotāja tehnisko atbalstu 8x5xNBD (Next Business Day).
2. **RISINĀJUMA UZTURĒŠANA**
3. Pēc Pasūtītāja pārstāvju pieprasījuma, tiek veiktas šādas darbības (Uzturēšanas pakalpojums):
	1. Tiek nodrošināts Pasūtītāja pārstāvju atbalsts Risinājuma problēmu vai darbības traucējumu novēršanā, ekspluatācijā, konfigurācijas uzlabošanā, drošībā, pamatojoties uz ražotāja labās prakses piemēriem;
	2. Risinājuma funkcionalitātes pārbaude, diagnostika, problēmu un darbības traucējumu novēršana;
	3. Gadījumos, kad Pasūtītāja Risinājuma darbības traucējumus vai problēmas izraisa kļūdas Risinājuma komponentēs, darbojamies kā starpnieks starp Ražotāja uzturēšanas dienestu, Pasūtītāju u.c. problēmas novēršanā iesaistītajām pusēm.
4. Nodrošinām Risinājuma nepārtrauktu uzraudzīšanu, kā arī sniedzam Pasūtītāja pārstāvjiem piekļuvi pie Risinājuma uzraudzīšanas platformas.
5. Uzturēšanas pakalpojums, saskaņojot ar Pasūtītāju, vadoties no nepieciešamības un steidzamības, tiek nodrošināts sekojošos veidos:
	1. *OnSite* - tehniskajam speciālistam ierodoties klātienē pie Pasūtītāja;
	2. attālināti – izmantojot ar Pasūtītāju iepriekš saskaņotu un noregulētu drošu attālinātās piekļuves (piem., *VPN*) risinājumu;
	3. telefoniski un e-pastā - sniedzot konsultācijas Pasūtītāja pārstāvim.
6. Risinājuma Uzturēšanas pakalpojums, t.sk. konsultācijas un atbalsta sniegšana, izņemot Risinājuma ražotāja piegādes un ražotāja uzturēšanas serviss, tiek nodrošināts ar ražotāja sertificētu tehnisko speciālistu.
7. **Pieteikumu (problēmu, konsultāciju un izmaiņu pieprasījumu) pieteikšana:**
	1. Pieteikumu pieteikšanai un pieteikumu risināšanas koordinēšanai tiek nodrošināta tehniskā atbalsta dienesta pieejamība 24 stundas dienā, 7 dienas nedēļā;
	2. Tiek nodrošināts un uzturēts elektronisko pieteikumu reģistrs, Pasūtītāja pārstāvju piekļuve tam, un iespēja Pasūtītāja pārstāvjiem sekot pieteikumu izpildes gaitai.
	3. Tiek nodrošināta iespēja Pasūtītājam pieteikt pieteikumus, izmantojot šādus saziņas līdzekļus – elektronisko pieteikumu reģistru, e-pastu, tālruni. Pieteikumus, kas pieteikti, izmantojot e-pastu vai tālruni, tiek reģistrēti Izpildītāja elektronisko pieteikumu reģistrā, kas kalpo par atskaites punktu reakcijas laika un atrisināšanas laika novērtēšanai.
	4. Pasūtītāja pārstāvis tehniskā atbalsta dienestam piesaka pieteikumu, sniedzot tā aprakstu un norādot tā risināšanas prioritāti, zvanot pa tālruni vai nosūtot e-pastu, vai piesaka to Pasūtītāja elektronisko pieteikumu reģistrā.
	5. Pēc pieteikuma reģistrēšanas elektronisko pieteikumu reģistrā un/vai mainoties pieteikuma risināšanas statusam, vai pēc Pasūtītāja pieprasījuma, līdz pat brīdim, kad Pasūtītājs ir apstiprinājis, ka pieteikums ir atrisināts, tiek nodrošina Pasūtītājam vismaz sekojoša informācija par pieteikumu:
		1. pieteikuma reģistrācijas numurs;
		2. pieteikuma reģistrācijas laiks;
		3. prioritātes līmenis;
		4. izpildes statuss vai tā izmaiņas, t.sk. reakcijas laika atbildes;
		5. kontaktpersona, kas nodrošinās pieteikuma risināšanu;
		6. informāciju par iespējamu pieteikuma risināšanas laiku un plānu.
	6. Ja nav atbilstoša elektronisko pieteikumu reģistra, lai izpildītu 7.5. punkta prasības, pēc pieteikuma reģistrēšanas un/vai mainoties pieteikuma risināšanas statusam, vai pēc Pasūtītāja pieprasījuma, līdz pat brīdim, kad Pasūtītājs ir apstiprinājis, ka pieteikums ir atrisināts, visa minētā informācija Pasūtītājam tiek nosūtīta uz e-pastu.
	7. 1. prioritātes pieteikumu pieteikšanu Pasūtītāja pārstāvis vienmēr veic, zvanot uz Izpildītāja tehniskā atbalsta dienesta tālruni, lai nodrošinātu nekavējošu pieteikuma risināšanas uzsākšanu.
	8. Par 1 .prioritātes pieteikumu risināšanas gaitu Puses sazinās telefoniski, informāciju un atbildes reakcijas laikā informācija Pasūtītājam tiek sniegta telefoniski.
8. **Pieteikumu iedalījums un apraksts:**
	1. **1. prioritāte (kritiska)** - Risinājums vai tā komponente nepilda savas funkcijas pilnībā vai daļēji, un bojājuma vai darbības traucējuma rezultātā Pasūtītāja darbiniekiem nav iespējams pieslēgties, lietot Pasūtītāja informācijas sistēmas, vai problēma ir saistīta ar drošības ievainojamību vai būtiskiem veiktspējas traucējumiem, un nav zināms apejas risinājums;
	2. **2. prioritāte (normāla)** – Risinājuma bojājums vai darbības traucējums ietekmē tā darbību, bet Pasūtītāja darbiniekiem ir iespējams autorizēties un lietot informācijas sistēmas, tiek novērota Risinājuma nekorekta darbība, kā rezultātā ir traucēta Risinājuma lietošana ierobežotam personu lokam un ir pieejams apejas risinājums;
	3. **3. prioritāte (zema)** – Risinājuma problēma vai darbības traucējumi neizraisa, vai izraisa minimālus iespēju zudumus, sagādā zināmas neērtības, kuru ietekmi uz darba turpināšanu var neņemt vērā, vai Pasūtītāja pārstāvim ir nepieciešamas konsultācijas vai atbalsts par Risinājuma funkcionalitāti, izmantošanu, versiju vai jauninājumu, labojumu ieviešanu, tehnisko apkalpošanu vai konfigurācijas izmaiņas.
9. Pieteikuma prioritāti nosaka Pasūtītājs, un tā tiek norādīta pieteikumā atkarībā no kļūdas vai bojājuma mēroga un ietekmes.
10. Tiek nodrošināti šādi reakcijas laiki un pieteikuma atrisināšanas laiki no pieteikuma pieteikšanas brīža:
	1. **1. prioritātes** pieteikumiem:
* reakcijas laiks, ja pieteikums pieteikts darba dienās Pasūtītāja darba laikā no plkst. 8:30 līdz 16:30, – 30 (trīsdesmit) minūšu laikā;
* reakcijas laiks, ja pieteikums pieteikts ārpus iepriekš minētā laikā, svētkos vai brīvdienās – 2 (divu) stundu laikā, bet ne ilgāk kā 30 minūšu laikā, sākoties darba stundām;
* pieteikuma atrisināšanas laiks – 4 (četras) stundas, ja pieteikums pieteikts darba dienā Pasūtītāja darba laikā no plkst.8:30 līdz plkst.16:00;
* pieteikuma atrisināšanas laiks – 6 (sešas) stundas, ja pieteikums pieteikts darba dienā ārpus Pasūtītāja darba laikā no plkst.8:30 līdz plkst.16:00, vai svētkos, vai brīvdienās, bet ne ilgāk kā 4 (četru) stundu laikā, sākoties darba stundām;
* Pēc iespējas ātrāk tiek uzsākta pieteikuma risināšana un tā tiek veikta 24x7 (24 stundas diennaktī un 7 dienas nedēļā) režīmā, līdz pieteikums ir atrisināts, vai tā ietekme ir samazināta vismaz līdz 2.prioritātei;
* pieteikuma risināšanas ietvaros tiek nodrošināta atbilstoši kvalificēta tehniskā inženiera pieslēgšanās attālināti vai ierašanās pie Pasūtītāja, vai citā veidā atkarībā no tā, kā konkrētajā gadījumā pēc iespējas ātrāk ir iespējams atrisināt pieteikumu.
	1. **2.prioritātes** pieteikumiem:
* reakcijas laiks – 4 (četras) darba stundas;
* pieteikuma atrisināšanas laiks – 2 (divas) darba dienas;
* ja pietiekuma pilnīgai atrisināšanai ir nepieciešama Risinājuma ražotāja palīdzība, labojuma izveide, par to, kā arī par plānoto pieteikuma atrisināšanas laiku, Pasūtītājs tiek informēts un ar to tiek saskaņota rīcība. Šādā gadījumā uz attiecīgo pieteikumu neattiecas iepriekš minētais pieteikuma atrisināšanas laiks.
	1. **3. prioritātes** pieteikumiem:
* reakcijas laiks – 8 (astoņas) darba stundas;
* reakcijas laikā tehniskās palīdzības pārstāvis sazinās ar Pasūtītāju, nepieciešamības gadījumā precizē aktuālo jautājumu un vienojas ar Pasūtītāju par pieteikuma risināšanas laiku, vietu un veidu.
	1. Reakcijas laiks – laiks kopš pieteikuma pieteikšanas, kurā tiek pieņemts lēmums par pieteikuma risināšanas pasākumiem un informēts Pasūtītājs par pieteikuma risināšanas gaitu un orientējošiem izpildes termiņiem, un tiek uzsākta pieteikuma risināšana;

Darba stundas – stundas darba dienās Pasūtītāja darba laikā no plkst.8:30 līdz plkst.17:00, viena darba diena sastāv no astoņām darba stundām. |

**Pielikums Nr.2**

pie 2018.gada \_\_\_\_.marta

Pasūtītāja Līguma uzskaites Nr.\_\_\_\_\_\_\_

Izpildītāja Līguma uzskaites Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**FINANŠU PIEDĀVĀJUMS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.p.k.** | **Izmaksu pozīcija** |  |  |  |  |
| **Vienība** | **Vienību skaits** | **Cena par vienu vienību EUR bez PVN** | **Cena kopā par visām vienībām EUR bez PVN** |
| **1.**  | **RISINĀJUMA IEKĀRTU RAŽOTĀJA GARANTIJA** **(tehniskās specifikācijas I. sadaļa):**  |
|  | Iekārtas Cisco ASR1002X-20GVPNK9, S/N FOX1832G1L7, garantijas pagarināšana uz 36 mēnešiem | Kompl. | 1 |  |  |
|  | Iekārtas Cisco ASR1002X-20GVPNK9, S/N FOX1832G1HP, garantijas pagarināšana uz 36 mēnešiem | Kompl. | 1 |  |  |
|  | Iekārtas Cisco ISR4451-X-SEC/K9, S/N FGL185010SP, garantijas pagarināšana uz 36 mēnešiem | Kompl. | 1 |  |  |
| **2.**  | **RISINĀJUMA UZTURĒŠANA****(tehniskās specifikācijas II. sadaļa)** | Mēnesis | 36 |  |  |
| **3.** | **Citas izmaksas (*norādīt kādas*)** | - | - | - | - |
| **KOPĀ (EUR bez PVN)** | **33 977,94** |
| PVN likme 21 % | 7 135,37 |
| **KOPĀ (EUR ar PVN)** | 41 113,31 |

**Pielikums Nr.3**

pie 2018.gada \_\_\_\_.marta

Pasūtītāja Līguma uzskaites Nr.\_\_\_\_\_\_\_

Izpildītāja Līguma uzskaites Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

SAISTĪBU RAKSTS

(aizpilda Zāļu valsts aģentūras ārpakalpojumu sniedzēju darbinieki)

Es, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Dzimšanas dati \_\_ . \_\_ . \_\_\_\_\_\_

(vārds, uzvārds) (dd.mm.gggg)

Deklarētā dzīvesvieta \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(adrese)

Faktiskā dzīvesvieta \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(adrese)

pildot\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(amata nosaukums)

pienākumus, apņemos:

1. Neizpaust, neuzticēt un neatklāt trešajai pusei dokumentus vai informāciju, kas man tiks uzticēta vai kļūs zināma, pildot darba pienākumus;
2. dokumentus vai informāciju, kas man tiks uzticēti vai kļūs zināmi, pildot darba pienākumus, izmantot tikai savā darbā saistībā ar Zāļu valsts aģentūras darba uzdevumu izpildi;
3. dokumentus, kas vairs nav nepieciešami darba pienākumu pildīšanai, nepaturēt sev un nodot Zāļu valsts aģentūrai.

Šis saistību raksts neattiecas uz dokumentiem vai informāciju, par kuriem es varu pierādīt, ka tie nonākuši manā rīcībā pirms šī saistību raksta parakstīšanas.

Rīgā,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Datums Paraksts

**Pielikums Nr.4**

pie 2018.gada \_\_.marta

Pasūtītāja Līguma uzskaites Nr.\_\_\_\_\_\_\_

Izpildītāja Līguma uzskaites Nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Interešu konflikta deklarācija

(aizpilda Zāļu valsts aģentūras ārpakalpojumu sniedzēju darbinieki)

Es, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Dzimšanas dati \_\_ . \_\_ . \_\_\_\_\_\_

(vārds, uzvārds) (dd.mm.gggg)

Deklarētā dzīvesvieta \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(adrese)

Faktiskā dzīvesvieta \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

apliecinu, ka manas vienīgās tiešās vai netiešās saistības ar farmācijas industriju ir zemāk norādītās:

*(Lūdzu, ievelciet krustiņus atbilstošajos lodziņos un norādiet uzņēmuma un produkta nosaukumu saistību esamības gadījumā)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Man ir finansiāla ieinteresētība *(pieder akcijas vai daļas)* farmaceitiskas darbības uzņēmumā un/vai man ir saimnieciskas darbības līguma attiecības ar farmaceitiskas darbības uzņēmumu. | NĒ□ | JĀ□ | Uzņēmuma un / vai produkta nosaukums |
| Esmu bijis darbinieks, konsultants, atbildīgais pētnieks, vadības komitejas loceklis, padomes loceklis vai citā veidā esmu bijis nodarbināts, vai man ir bijušas cita veida līguma attiecības *(vajadzīgo pasvītrot)* farmaceitiskās darbības uzņēmumā saistībā ar konkrētu produktu: | NĒ | JĀ | Uzņēmuma un / vai produkta nosaukums |
| * Šobrīd vai pagājušajā gadā
 | □ | □ |  |
| * Pirms 1 līdz 3 gadiem
 | □ | □ |  |
| * Pirms 3 līdz 5 gadiem
 | □ | □ |  |
| Esmu bijis pētnieks (ne atbildīgais) produkta izstrādē: | NĒ | JĀ | Uzņēmuma, produkta nosaukums |
| * Šobrīd vai pagājušajā gadā
 | □ | □ |  |
| * Pirms 1 līdz 3 gadiem
 | □ | □ |  |
| Esmu produkta patenta īpašnieks | □ | □ |  |
| Uzņēmums, kurā es strādāju, saņem dotācijas vai cita veida finansējumu no farmaceitiskās darbības uzņēmuma | □ | □ |  |
| Man ir radinieks *(tēvs, māte, vecāmāte, vecaistēvs, bērns, mazbērns, adoptētais, adoptētājs, brālis, māsa, pusmāsa, pusbrālis, laulātais)* un/vai kopīgā mājsaimniecībā dzīvo persona, kas ir darbinieks vai citādi saistīts ar farmaceitiskās darbības uzņēmumu | NĒ□ | JĀ□ | Uzņēmuma nosaukums |

Ar šo apstiprinu, ka bez iepriekš minētajām man NAV nekādu citu saistību vai faktu, kas būtu paziņojami Zāļu valsts aģentūrai. Gadījumā, ja man radīsies jaunas papildu saistības, es par to informēšu Zāļu valsts aģentūru.

Rīgā, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_