

## AR PROGRAMMATŪRAS LIETOŠANU SAISTĪTO PAKALPOJUMU IZMANTOŠANA

### Programmatūra “Books” un “Standard ERP”

#### Papildpakalpojumu īpašie nosacījumi

spēkā no 01.04.2016.

1. Papildpakalpojumi ir ar Programmatūras vai jebkuru citu Pakalpojumu izmantošanu saistīti pakalpojumi, kurus sniedz “Excellent” un kas nav daļa no kāda cita Pakalpojuma, vai kas ir minēti kā papildpakalpojumi dažādu Pakalpojumu vispārīgajos vai īpašajos nosacījumos, cenrāžos vai starp Klientu un “Excellent” noslēgtajās vienošanās. Par Papildpakalpojumu tiek, piemēram, uzskatīta Programmatūras funkcionalitātes pielāgošana, Programmatūras un tās atjauninājumu instalēšana, ar Programmatūru saistītas konsultācijas, datoraprīkojuma un citu programmatūru izraisītu problēmu risināšana, iespējas gadījumā zaudētu datu atjaunošana, programmēšana, projektu vadība, testēšana, apmācība, semināri utt.
2. Vēršoties pie “Excellent” ar jautājumiem vai problēmām, kas skar Programmatūru vai citu Pakalpojumu izmantošanu, Klients rēķinās ar to, ka to atrisināšana parasti tiek uzskatīta par maksas Papildpakalpojumu.
3. Papildpakalpojumu sniegšana ir uzskatāma par “Excellent” kompetences, iespēju un resursu izmantošanu Klienta labā. Samaksa par šādiem Papildpakalpojumiem tiek rēķināta pēc laika, kas bijis nepieciešams to sniegšanai, nevis konkrētiem rezultātiem. Ņemot vērā Programmatūras un/vai citu Pakalpojumu un to izmantošanas raksturu, ar tiem saistīto Papildpakalpojumu sniegšanas rezultāti nav saistīti ar Programmatūras un/vai citu Pakalpojumu izmantošanas rezultātiem. Šī iemesla dēļ katrs Papildpakalpojums tiek uzskatīts par pienācīgi izpildītu, ja tas ir veikts tehniski pareizi neatkarīgi no tā, vai tas ir panācis vēlamās izmaiņas Programmatūras un/vai citu Pakalpojumu funkcionēšanā.
4. Parasti Papildpakalpojuma pasūtīšanai Klients iesniedz konkrētā Papildpakalpojuma saņemšanai pieprasījumu, uz kura pamata “Excellent” sagatavo piedāvājumu. Attiecīgais piedāvājums ietver ar Papildpakalpojumu saistīto darbu saturu un apjomu. Ņemot vērā Papildpakalpojuma raksturu (piemēram, programmatūras funkcionalitātes pielāgošanas gadījumā), “Excellent” papildus sastāda arī ar Papildpakalpojumu saistīto darbu specifikāciju. Pasūtījums tiek uzskatīts par iesniegtu, ja Klients ir akceptējis “Excellent” piedāvājumu. Lai saņemtu Papildpakalpojumu, Klients var arī izteikt konkrētu lūgumu/pasūtījumu, sazinoties ar uzņēmumu “Excellent” pa tālruni vai

e-pastu. Šādā gadījumā uzņēmumam "Excellent" atsevišķs piedāvājums nav jā sastāda. Vienošanās par šādā veidā pasūtīta Papildpakalpojuma sniegšanu tiek uzskatīta par Pušu starpā noslēgtu no brīža, kad "Excellent" uzsāk Klienta izteiktā lūguma/pasūtījuma izpildi.

5. Papildpakalpojuma sniegšana ietver arī tādus pakalpojumus, kas Klienta pasūtījumā vai sākotnēji paustajā pieteikumā un/vai "Excellent" piedāvājumā, darba grafikā vai specifikācijā nav atspoguļoti, bet kuru saņemšanai Klients pauž vēlēšanos, vai arī kuru nodrošināšanai rodas acīmredzama nepieciešamība cita Pakalpojuma vai Papildpakalpojuma sniegšanas gaitā. Šādu papildu Papildpakalpojumu sniegšanai nav nepieciešams atsevišķs apstiprinājums no Klienta puses, taču "Excellent" informē Klientu par šādu papildu Papildpakalpojumu sniegšanu, kuru nodrošināšanas nepieciešamība ir radusies cita Pakalpojuma vai Papildpakalpojuma sniegšanas gaitā. Šādos gadījumos vienošanās par attiecīgo pakalpojumu sniegšanu tiek uzskatīta par Pušu starpā noslēgtu no brīža, kad "Excellent" uzsāk atbilstošā Papildpakalpojuma sniegšanu. Sniedzot papildu Papildpakalpojumus, uzņēmumam "Excellent" ir tiesības nepieciešamības gadījumā pagarināt darbu grafikā (ja tāds ir) sākotnēji norādīto citu Pakalpojumu vai Papildpakalpojumu sniegšanas termiņu, par to informējot Klientu. Ja tas nav pretrunā ar papildu Papildpakalpojumu saturu vai šiem ģpašajiem nosacījumiem, tad attiecībā uz papildu Papildpakalpojumiem tiek piemēroti Papildpakalpojumu nosacījumi (tai skaitā Papildpakalpojumu cenrādis).
6. Papildpakalpojumu sniegšanai uzņēmumam "Excellent" ir jāpiesaista attiecīgs(-ie) speciālists(-i). Papildpakalpojumi ir maksas pakalpojumi, kas lielā mērā ir saistīti ar laiku (piesaistīto speciālistu patērētā laika summu), kas bijis nepieciešams to sniegšanai. "Excellent" ir tiesības saņemt samaksu par Papildpakalpojumu (tai skaitā papildu Papildpakalpojumu) sniegšanu atbilstoši tam patērētajam laikam neatkarīgi no panāktā gala iznākuma. Spēkā esošais Papildpakalpojumu cenrādis ir pieejams vietnē: [excellent.lv/cenas](http://excellent.lv/cenas) Cenrādī norādītajās cenās nav iekļauts pievienotās vērtības nodoklis.
7. Ņemot vērā Papildpakalpojumu būtību un raksturu, Papildpakalpojuma sniegšanai nepieciešamais laiks, kuru "Excellent" ir norādījis pirms Papildpakalpojuma sniegšanas, ir orientējošs (t.i., tas nav saistošs attiecībā uz izmaksām). Piedāvājumā (ja tāds tiek sastādīts) "Excellent" norāda Papildpakalpojuma sniegšanas sākotnējās izmaksas, kas balstās uz konkrētā Papildpakalpojuma sniegšanai orientējoši nepieciešamo laiku. Ja Papildpakalpojuma sniegšanas laikā kļūst acīmredzams, ka tā sniegšana, salīdzinot ar sākotnējo vērtējumu, prasīs vairāk laika, tad Papildpakalpojuma galīgās izmaksas tiek aprēķinātas, pareizinoš pakalpojuma

sniegšanai patērēto stundu skaitu ar atbilstošo stundas maksu. Pēc Klienta vēlēšanās "Excellent" izsniedz Klientam sniegto Papildpakalpojumu atlikumu.

8. Ja Papildpakalpojumu cenrādī nav ar pietiekamu precizitāti iekļauti visi Papildpakalpojuma kopsummas noteikšanai nepieciešami samaksas komponenti (piemēram, maksa par kādu Papildpakalpojuma sniegšanai izmantoto resursu), tad, nosakot trūkstošā komponenta cenu, tiek ņemta vērā tā parastā cena, kas tiek noteikta, pamatojoties uz patiesajiem "Excellent" izdevumiem.
9. Ar Papildpakalpojumiem saistīto problēmu atrisināšanai Klients apņemas būt sasniedzams un atbildēt uz "Excellent" uzdotajiem jautājumiem. Klients apņemas bez kavēšanās un bez maksas sniegt "Excellent" korektu nepieciešamo informāciju pietiekamā apmērā.
10. Sniedzot Papildpakalpojumus, netiek veikta Papildpakalpojumu vai to rezultātu nodošana-pieņemšana, izņemot gadījumā, ja tas tiešā veidā izriet no Papildpakalpojumu satura un rakstura.
11. Klients nekavējoties pārskata Papildpakalpojumu un tā rezultātus vai arī vajadzības gadījumā lūdz tos pārskatīt kompetentam speciālistam.
12. Par saprātīgu laiku, kurā Klientam ir jāpaziņo uzņēmumam "Excellent" par Papildpakalpojumu sniegšanas laikā atklātajiem trūkumiem, tiek uzskatītas trīs (3) darba dienas. Katrs trūkums ir jāapraksta sīki un precīzi.
13. Klientam sniegtie Papildpakalpojumi un to rezultāti ir saistīti ar Programmatūras izmantošanu. Nevar izslēgt tehniskas kļūdas un traucējumus Programmatūras (tai skaitā tās funkciju pielāgojumu) un/vai Papildpakalpojumu darbībā un/vai rezultātos saistībā ar pašu Programmatūru, kā arī tās izmantošanā iesaistītajiem tehniskajiem rīkiem un sistēmām, kā arī pašu lietotāju darbībām. Klients piekrīt, ka Programmatūras un/vai Papildpakalpojumu darbība un/vai to izmantošanas mērķu sasniegšana lielā mērā ir atkarīga no paša Klienta darbības un piesardzības (tai skaitā no lietošanā esošā datoraprīkojuma, prasmēm un kompetences, dublēšanas, paziņošanas par problēmām, iekšējās darba organizācijas utt.), kā arī no trešo personu (piem., sakaru uzņēmējumam) darbības un citām datorā esošajām programmatūrām.
14. Ja Puses nav vienojušās citādi, uzņēmumam "Excellent" ir tiesības par Papildpakalpojumu sniegšanu izsniegt Klientam rēķinus sekojošā veidā:
  - liela mēroga un/vai ilgtermiņa Papildpakalpojumu (ieskaitot papildu Papildpakalpojumu) gadījumā katra mēneša pēdējā darba dienā par darbiem/pakalpojumiem, kas veikti uz rēķina izsniegšanas brīdi;

- par citiem Papildpakalpojumiem (ieskaitot papildu Papildpakalpojumiem) tūlīt pēc to sniegšanas, bet ne retāk kā reizi (1) mēnesī par darbiem/pakalpojumiem, kas veikti uz rēķina izsniegšanas brīdi.
15. "Excellent" izsniedz Klientam rēķinus e-rēķinu vai PDF formātā. Klients apņemas samaksāt izsniegtos rēķinus ne vēlāk kā septiņu (7) dienu laikā no rēķina saņemšanas. Maksājums tiek uzskatīts par izpildītu datumā, kad tas saņemts "Excellent" kontā.
  16. Saistībā ar Papildpakalpojuma rezultātu izmantošanu Klientam var rasties nepieciešamība izmantot arī citus maksas Pakalpojumus (piemēram, papildu Moduļus). Šādā gadījumā "Excellent" sniedz Klientam šādus pakalpojumus saskaņā ar spēkā esošiem cenrāžiem. Ja Puses nav vienojušās citādi, Klientam nav tiesību izmantot attiecīgā Papildpakalpojuma rezultātus, nenoslēdzot līgumu par šādu papildu maksas Pakalpojumu sniegšanu.
  17. "Excellent" ir tiesīgs pārtraukt Papildpakalpojumu sniegšanu, ja Klients ir kavējies ar maksājumu veikšanu. "Excellent" nav atbildīgs par šādas Papildpakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas sekām.
  18. "Excellent" ir tiesīgs uzteikt Papildpakalpojumu sniegšanas vienošanos, ja Klients ir kavējies ar maksājumu veikšanu vairāk nekā trīsdesmit (30) kalendārās dienas.
  19. Klientam ir tiesības uzteikt konkrēto Papildpakalpojumu sniegšanas vienošanos, ja "Excellent" nepilda savas uzņemtās saistības trīsdesmit (30) dienu laikā pēc Klienta rakstiska pieprasījuma saņemšanas izbeigt šādu pārkāpumu.
  20. Papildpakalpojumu izbeigšana neatbrīvo Klientu no tādu saistību izpildes, kuras saglabājas arī pēc Papildpakalpojumu sniegšanas izbeigšanas. Papildpakalpojumu izbeigšana neatbrīvo Klientu no samaksas veikšanas pienākuma, kas radies saistībā ar līguma izpildi. Klientam nav arī tiesību prasīt veikto samaksu daļēju vai pilnīgu atmaksu.
  21. "Excellent" nenes Programmatūras ražotāja atbildību.
  22. Ja Puses nav vienojušās citādi, uzņēmumam "Excellent" ir tiesības Papildpakalpojumu sniegšanā izmantot apakšuzņēmējus.
  23. Papildpakalpojumu rezultātu nejaušas iznīcināšanas un sabojāšanas risks pāriet Klientam no attiecīgā Papildpakalpojuma sniegšanas brīža.
  24. Ja kāds no Vispārīgo un/vai Īpašo nosacījumu punkta noteikumiem ir pretrunā likumam vai kādam citam tiesību aktam, tad tas neietekmē pārējos punktus. Ja tiek atklāts, ka kāds no punktiem ir pretrunā likumam vai kādam citam tiesību aktam, tad Puses pie pirmās iespējas to aizstāj ar pēc iespējas līdzīgu likumdošanai atbilstošu punktu. Ja Puses neparānā vienošanos attiecībā uz punkta aizstāšanu, tad tiek pieņemts, ka

# excellent

“Excellent” nebūtu noslēdzis Papildpakalpojumu līgumu uz šādiem nosacījumiem, ja vien “Excellent” neapstiprina pretējo.

25. Šie īpašie nosacījumi precizē vispārīgajos nosacījumos (Programmatūras licences līgumā “HansaWorld” programmatūrai un “HansaWorld” pakalpojumu abonēšanas līgumā, kas pieejami vietnē [excellent.lv/lietosanas-noteikumi](http://excellent.lv/lietosanas-noteikumi)) atrunātos nosacījumus. Ja pastāv pretrunas starp vispārīgajiem un īpašajiem nosacījumiem, tad ir jāvadās pēc vispārīgajiem nosacījumiem.
26. Ja pastāv pretrunas starp šo īpašo nosacījumu versijām dažādās valodās, tad ir jāvadās pēc īpašo nosacījumu versijas latviešu valodā.