

AR PROGRAMMATŪRAS LIETOŠANU SAISTĪTO PAKALPOJUMU IZMANTOŠANA
Programmatūru "Books" un "Standard ERP" mitināšanas pakalpojuma īpašie nosacījumi
spēkā no 01.02.2020.

1. Mitināšanas pakalpojums ir maksas pakalpojums, ar kuru tiek definēta tehniskā vide (turpmāk saukta - "Vide"), kurā atrodas Klienta lietošanā esošā Programmatūra un tās datubāze un ar kuras starpniecību tiek nodrošināta iespēja piekļūt Programmatūrai. Mitināšanas pakalpojums nav saistīts ar Programmatūras un/vai tās funkciju izmantošanu, kā arī no Programmatūras izrietošu un ar datu apstrādi saistītu iespējamo problēmu risināšanu.
2. Ja vien "Excellent" un Klients nav vienojušies citādi, Programmatūras lietošanas priekšnosacījums ir Mitināšanas pakalpojuma izmantošana.
3. Maksa, kas Klientam jāmaksā par Mitināšanas pakalpojumu, ir atkarīga no Klienta datubāzes lieluma, personu skaita, kuras ir tiesīgas izmantot datubāzi, kā arī laika, kad Mitināšanas pakalpojums ir Klientam pieejams. Mitināšanas pakalpojuma cena nav atkarīga no tā, vai Klients Vidi un tajā esošo Programmatūru tiešām izmanto. Mitināšanas pakalpojuma cena ir norādīta Klientam iesniegtajā Piedāvājumā. Cenā nav iekļauts pievienotās vērtības nodoklis.
4. Pirms Mitināšanas pakalpojuma izmantošanas uzsākšanas Klientam ir tiesības saņemt papildu informāciju par pakalpojuma iespējām un nepieciešamību to izmantot.
5. Ja Puses nav vienojušās citādi, Mitināšanas pakalpojuma sniegšana tiek nodrošināta par 1 (viena) kalendārā mēneša periodiem.
6. Vide ir ar paroli aizsargāts virtuālais konts, kas ir paredzēts izmantošanai tikai "Excellent" Mitināšanas pakalpojuma administratoram. Klienta piekļuve Vidē esošajai Programmatūrai tiek nodrošināta ar šim nolūkam paredzētas lietotāja saskarnes vai tīmekļa pārlūka starpniecību. Klientam ir pienākums Programmatūru izmantot tikai personīgiem nolūkiem. Klients apzinās, ka piekļuve Programmatūrai ir tikai Klientam, un tāpēc tikai viņš pats ir atbildīgs par visām sekām, kas var iestāties, izpaužot piekļuves paroles vai citu līdzīgu informāciju trešajām personām. "Excellent" neuzrauga to, kā Klients izmanto Programmatūru.

7. "Excellent" saistībā ar Mitināšanas pakalpojuma sniegšanu:

- izveido Vidi ar Klientam piemērotu konfigurāciju, t.i., izveido Klientam virtuālo kontu, nodrošinot piekļuves tiesības Programmatūrai (neietver darbības, kas saistītas ar pieslēgšanās nodrošināšanu);
- uzinstalē Vidē jebkuru Pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo Programmatūru un citus risinājumus Programmatūras darbības nodrošināšanai;
- pēc vajadzības uztur un pārvalda Vidē esošo Programmatūru tās darbības nodrošināšanai (tai skaitā atjauno Programmatūru, izmantojot atbilstošu automatiskās instalācijas lietojumprogrammu, atjauno un uztur operētājsistēmu un citas Programmatūras darbībai nepieciešamās programmas, pārbauda Programmas darbību Vidē utt.). Ja tiek izmantoti HAL pielāgojumi, tad Programmatūras atjaunināšanai var rasties nepieciešamība pēc maksas pakalpojumiem, kurus piedāvā "Excellent" vai klienta apkalpojošais partneris;
- periodiski veic automatizētā veidā Vides un tajā esošās Programmatūras datu un datubāzes rezerves kopijas.

8. Vides izmantošanai klientam ir nepieciešams interneta savienojums (vēlamais minimālais ātrums 1MB/s). Programmatūra atrodas Vidē un Klients to var izmantot atbilstošu klienta programmu/lietojumprogrammu esamības gadījumā Klienta darbstacijās/ierīcēs, vai arī izmantojot tīmekļa pārlūku.

9. Lai izmantotu Programmatūru un piekļūtu Videi, Klienta darbstacijās/ierīcēs ir jāuzinstalē un jākonfigurē atbilstošas klienta programmas/lietojumprogrammas. Minētās darbības nav iekļautas Mitināšanas pakalpojumā, un tās tiek uzskatītas par maksas papildpakalpojumiem. Par maksas papildpakalpojumiem cita starpā uzskata arī:

- Pēc Klienta vēlēšanās Vidē esošās datubāzes/datu rezerves kopiju veikšanu papildus rezerves kopijām, kuras ir paredzētas šajos īpašajos nosacījumos;
- Vidē esošās Programmatūras datubāzes/datu kopijas nosūtīšanu Klientam (izņemot datubāzes teksta kopijas automatisko nosūtīšanu Klientam ik pēc saprātīgi noteikta laika intervāla);
- papildu drošības kanālu izveidošanu piekļūšanai Videi.

10. Klients apliecina, ka apzinās to, ka, ņemot vērā tehnoloģiju, datu apstrādes sistēmu uzbūves un datoraparātūras specifiku, nav iespējams nodrošināt nepārtrauktu un netraucētu Vides darbību. Vides darbībā var ieviesties kļūmes, kā dēļ pakalpojuma sniedzējs negarantē Vides nepārtrauktu darbību. Lai nodrošinātu Vides darbību, "Excellent" veic Vides analīzi un, ja nepieciešams, atjauno Programmatūru un cenšas pēc iespējas samazināt no programmas kļūmēm izrietošo ietekmi.
11. Mitināšanas pakalpojuma neplānoto pārtraukumu ilgums kalendārajā mēnesī nepārsniedz 8 (astoņas) stundas.
12. Vides uzturēšanas un datu dublēšanas dēļ, kas parasti tiek veikta naktī no pulksten 21.00 līdz 08.00, Pakalpojuma saņemšanā var rasties ierobežojumi un īslaicīgi pārtraukumi.
13. Nepieciešamības gadījumā bez iepriekšēja brīdinājuma Vidē var tikt veikti īslaicīgi pārtraukumi, kas nepārsniedz 5 minūtes.
14. Bez "Excellent" piekrišanas Klients nedrīkst modificēt Vidē esošo Programmatūru un tās operētājsistēmu, kā arī nedrīkst pēc saviem ieskatiem Vidē instalēt citas Programmatūras vai to daļas.
15. Klients izmanto Vidi Programmatūras un ar to saistīto Pakalpojumu izmantošanai, tostarp attiecīgo ievadīto datu un rezultātu saglabāšanai, vienlaikus izvairoties no citām darbībām, kas nepamatoti palielina datu apjomu (piem., no videoklipu saglabāšanas, izmantojot dokumentu pārvaldības funkciju u.tml.). Ja Klients izmanto Vides resursus nelietderīgi, tad "Excellent" ir tiesīgs noteikt Vides apjoma ierobežojumus, par to informējot Klientu.
16. Ir aizliegtas jebkādas ar Vides izmantošanu saistītas Klienta darbības, kuras nav skaidri atļautas šajos īpašajos nosacījumos vai Pušu starpā noslēgtajos papildu līgumos.
17. Klientam, kurš izmanto Mitināšanas pakalpojumu, "Excellent" sniedz atbalstu ar Vidi (izņemot ar Programmatūru un/vai citiem pakalpojumiem) saistītu problēmu atrisināšanā (turpmāk tekstā - "Mitināšanas atbalsts"). Šāda Mitināšanas atbalsta mērķis ir identificēt un atrisināt Vides tehniskās problēmas/bojājumus (turpmāk tekstā - "Incidentus"), kā arī sniegt atbilstošus norādījumus.
18. Par Incidentu netiek uzskatītas tādas problēmas/bojājumi, kas radušies ar Vidi nesaistītu faktoru dēļ (tai skaitā datu sakaru kanāla traucējumi, Klienta darbstacijas bojājumi utt.), vai arī no Klienta izrietošu apstākļu dēļ (piem., Programmatūrā veiktu izvēļu dēļ). Šādu problēmu/bojājumu, kas netiek uzskatīti par Incidentu, novēršana un ar tiem saistītu norādījumu sniegšana tiek uzskatīta par maksas Papildpakalpojumu.

19. Ar "Excellent" saskaņota Klienta kontaktpersona apņemas Incidenta gadījumā sniegt ar to saistītas ziņas, rakstot uz e-pasta adresi makonis@excellent.lv, ievērojot šādu formu:
- Klienta un kontaktpersonas vārds un tālruna numurs;
 - Detalizēts Incidenta apraksts.
20. Mitināšanas atbalsts tiek sniegts katru dienu no plkst. 8.00 līdz 21.00. Uz prasībām atbilstošu paziņojumu par Incidentu "Excellent" reaģē divu (2) stundu laikā, izņemot laikā, kas ir ārpus darba laika (no 21.00 līdz 08.00), kad atbilstošais reakcijas laiks nav spēkā. Reaģējot uz paziņojumu, "Excellent" sniegs Klientam informāciju par noskaidrotajiem apstākļiem un noteiks paredzamo Incidenta novēršanas laiku. Parasti "Excellent" novērš Incidentu, vēlākais, vienas (1) dienas laikā.
21. Ar Mitināšanas pakalpojumu saistīto problēmu risināšanai Klients apņemas būt sasniedzams un atbildēt uz "Excellent" uzdotajiem jautājumiem. Klients apņemas bez kavēšanās un bez maksas sniegt "Excellent" korektu nepieciešamo informāciju pietiekamā apmērā.
22. "Excellent" darbinieki, kuri nodarbojas ar Programmatūras uzturēšanu un pārvaldīšanu Vidē un/vai ar Mitināšanas atbalsta sniegšanu, ir noslēguši ar "Excellent" konfidencialitātes līgumu.
23. Vidē esošā Programmatūras datubāze un automātiski veiktās rezerves kopijas ir šifrētas. Datu šifrēšanas dēļ "Excellent" darbiniekiem nav iespējas patstāvīgi iepazīties ar datiem, ja šādu iespēju vai piekļuvi Klients nav tiem nodrošinājis.
24. Dažu tehnisko bojājumu un problēmu novēršanai ir nepieciešams, lai Klients nodrošinātu piekļuvi atbilstošajam "Excellent" darbiniekam, kurš veic Vides pārvaldību/uzturēšanu un/vai sniedz Mitināšanas atbalstu (turpmāk tekstā - Mitināšanas pakalpojuma administrators). Tā rezultātā "Excellent" darbiniekam var tapt zināma daļa nešifrēto datubāzes datu. Šāda piekļuve nešifrētajiem datiem ir nejauša un daļēja. Pēc problēmas novēršanas Klientam ir pienākums bloķēt piešķirtās piekļuves tiesības.
25. Klientam ir tiesības pieprasīt piekļuvi Programmatūras pieslēgšanās žurnālam, lai redzētu, kādas darbības datubāzē ir veikušas dažādas personas (tai skaitā "Excellent" darbinieki).
26. "Excellent" neatbild par trūkumiem vai kļūdām, kas radušās datu sakaru savienojuma dēļ, tai skaitā par datu iznīcināšanu, grozīšanu vai izpaušanu trešajām personām, kas notikusi datu pārsūtīšanas gaitā, par Vides darbības traucējumiem u.tml., kā arī par to sekām, tai skaitā zaudējumiem.

excellent

27. "Excellent" neatbild par datu iznīcināšanu, grozīšanu vai izpaušanu trešajām personām u.tml., ja to cēlonis ir Vidē esošās Klienta Programmatūras izmantošana vai Klienta lietošanā esošās Programmatūras kļūdas.
28. Ja vien nav norunāts citādi, "Excellent" vienu (1) reizi diennaktī automātiski dublē Vidē esošo datubāzi/datus serverī, kas atrodas citā vietā. Rezerves kopijas tiek saglabātas vienu (1) kalendāro mēnesi. Ja nepieciešams, rezerves kopijas tiek izmantotas datubāzes datu atjaunošanai bojājumu/problēmu gadījumā. Ja Klients ir izteicis atbilstošu vēlēšanos un ir iesniedzis nepieciešamo tehnisko informāciju, tad Klientam ir tiesības ne biežāk kā ik pēc trīs (3) mēnešiem saņemt Vidē esošās Programmatūras datubāzes/datu automātisko teksta kopiju.
29. Izmantojot Mitināšanas pakalpojumu, netiek veikta atsevišķa šī pakalpojuma nodošana/pieņemšana. Pakalpojums tiek uzskatīts par nodotu Klientam, piešķirot piekļuves tiesības Videi.
30. Klientam sniegtais Mitināšanas pakalpojums un tā rezultāti ir saistīti ar Programmatūras izmantošanu. Nevar izslēgt tehniskas kļūdas un traucējumus Programmatūras (tai skaitā tās funkciju pielāgojumu) un/vai Mitināšanas pakalpojuma 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 Mitināšanas pakalpojuma darbība un/vai tā izmantošanas mērķu sasniegšana lielā mērā ir atkarīga no paša Klienta darbības un piesardzības (tai skaitā no lietošanā esošā datora, prasmēm un kompetences, dublēšanas, paziņošanas par problēmām, iekšējās darba organizācijas utt.), kā arī no trešo personu (piem., sakaru pakalpojumu) darbības un citām datorā esošajām programmatūrām.
31. "Excellent" ir tiesības Mitināšanas pakalpojuma sniegšanā izmantot apakšuzņēmējus. Sniedzot Mitināšanas pakalpojumu, "Excellent" Vides mitināšanai izmanto pakalpojumu sniedzējus, kuri Mitināšanas pakalpojuma sniegšanas laikā var mainīties (t.i., Vide neatrodas fiziskā veidā "Excellent" datoraparātūrā, tiek izmantoti mākoņpakalpojumu sniedzēji, piem., "Amazon" u.c.). "Excellent" izvēlas Vides mitināšanas (mākoņpakalpojuma) sniedzējus ļoti rūpīgi, lai nodrošinātu saprātīgu risinājumu (cita starpā pakalpojuma sniedzēja risinājumam ir jānodrošina serveru dublēšana, ir jābūt lietošanā esošo serveru fiziskai drošības kontrolei un aizsardzībai, ir jābūt vismaz 10Mbit/s datu sakaru savienojumam, kā arī serveru nepārtrauktas barošanas risinājumam (UPS)).



excellent

Pēc Klienta vēlēšanās "Excellent" informē Klientu par pakalpojumu sniedzēju, kura risinājums tiek izmantots Vides mitināšanai.

32. Ja Puses nav vienojušās citādi, "Excellent" izsniedz Klientam rēķinu par Mitināšanas pakalpojumu iepriekšējā mēneša sākumā, kas ir pirms atbilstošā pakalpojuma sniegšanas perioda. Rēķina apmaksas termiņš ir desmit (10) dienas.
33. "Excellent" izsniedz Klientam rēķinus e-rēķinu vai PDF formātā. Maksājums tiek uzskatīts par izpildītu datumā, kad tas saņemts "Excellent" bankas kontā.
34. "Excellent" ir tiesīgs pārtraukt Mitināšanas pakalpojuma sniegšanu, ja Klients kavējas ar maksājumu veikšanu. "Excellent" nav atbildīgs par šādas pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanas sekām.
35. "Excellent" ir tiesīgs pārtraukt vienošanos par Mitināšanas pakalpojuma sniegšanu, ja Klients ir kavējis maksājumu vairāk nekā trīsdesmit (30) kalendārās dienas.
36. Klientam ir tiesības uzteikt konkrēto vienošanos par Mitināšanas pakalpojuma sniegšanu, ja "Excellent" nepilda savas uzņemtās saistības trīsdesmit (30) dienu laikā pēc Klienta rakstiska pieprasījuma saņemšanas.
37. Mitināšanas pakalpojuma izbeigšana neatbrīvo Klientu no tādu saistību izpildes, kas saglabājas arī pēc pakalpojuma sniegšanas izbeigšanas. Mitināšanas pakalpojuma izbeigšana neatbrīvo Klientu no samaksas veikšanas pienākuma, kas radies saistībā ar līguma izpildi. Klientam nav arī tiesību prasīt par Mitināšanas pakalpojumu veikto samaksu daļēju vai pilnīgu atmaksu.
38. Izbeidzot Mitināšanas pakalpojuma sniegšanu, "Excellent" pārtrauc Klienta piekļuves tiesības Programmatūrai.
39. Ja kāds no Vispārīgo un/vai Īpašo nosacījumu punkta noteikumiem ir pretrunā likumam vai kādam citam tiesību aktam, 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 nepadara vienošanos attiecībā uz punkta aizstāšanu, tad tiek pieņemts, ka "Excellent" nav noslēdzis Mitināšanas pakalpojuma līgumu uz šādiem nosacījumiem, ja vien "Excellent" neapstiprina pretējo.
40. Šie īpašie nosacījumi precizē vispārīgajos nosacījumos (t.i., Programmatūras licences līgumā "HansaWorld" programmatūrai un "HansaWorld" pakalpojumu abonēšanas līgumā, kas pieejami vietnē www.excellent.lv/lietosanas-noteikumi) atrunātos



excellent

nosacījumus. Ja pastāv pretrunas starp vispārīgajiem un īpašajiem nosacījumiem, tad ir jāvadās pēc vispārīgajiem nosacījumiem.

41. Ja pastāv pretrunas starp šo īpašo nosacījumu versijām dažādās valodās, tad ir jāvadās pēc īpašo nosacījumu versijas latviešu valodā.

