

## VISPĀRĪGĀ VIENOŠANĀS

par AS „Latvenergo” klientu zvanu un elektronisko datu apstrādes pakalpojuma veikšanu

Rīgā,

2018.gada 14.jūnijā

AS „Latvenergo”, (turpmāk tekstā – „PASŪTĪTĀJS”), tās \_\_\_\_\_ personās, kuri rīkojas saskaņā ar \_\_\_\_\_, un  
SIA „TRANSCOM WORLDWIDE LATVIA”, (turpmāk tekstā – „UZŅĒMĒJS”), tās \_\_\_\_\_ personā, kurš/-a rīkojas saskaņā ar \_\_\_\_\_, no otras puses, (turpmāk tekstā saukti kopā – „Līdzēji” vai katrs atsevišķi, attiecīgi, - „Līdzējs”), noslēdz šo vienošanos (turpmāk tekstā – „Vienošanās”) par sekojošo:

### 1. VIENOŠANĀS PRIEKŠMETS

UZŅĒMĒJS veiks PASŪTĪTĀJAM klientu zvanu apstrādes un elektroniskās datu apstrādes pakalpojumus (turpmāk tekstā – „Pakalpojums”), bet PASŪTĪTĀJS apmaksās atbilstoši šīs Vienošanās noteikumiem izpildīto Pakalpojumu. PASŪTĪTĀJS negarantē UZŅĒMĒJAM konkrētu Pakalpojuma apjomu, izņemot situācijas, par kurām Puses vienojas atsevišķi.

### 2. VIENOŠANĀS TERMIŅŠ

- 2.1. Vienošanās stājas spēkā tā abpusējas parakstīšanas dienā un ir spēkā līdz šajā Vienošanās noteikto saistību abpusējai izpildei.
- 2.2. UZŅĒMĒJS Vienošanās 1.punktā noteikto Pakalpojumu sniedz no 2018.gada 1.jūlija līdz 2020.gada 30.jūnijam, ieskaitot. UZŅĒMĒJS, pēc šajā punktā noteiktā Pakalpojuma sniegšanas termiņa beigām, nodrošina Vienošanās noteikto zvanu un datu apstrādes ierakstu glabāšanu atbilstoši Vienošanās noteiktajām prasībām.

### 3. PAKALPOJUMU CENAS

- 3.1 UZŅĒMĒJS veic Pakalpojumu izpildi, pamatojoties uz Vienošanās 3.2.punktā noteiktajām cenām, kuras ietver materiālu, izstrādājumu, iekārtu, darbu, transporta izmaksas, visus nodokļus un nodevas, kā arī citas izmaksas, kas attiecas uz Pakalpojuma sniegšanu.
- 3.2 PASŪTĪTĀJS par Pakalpojumu maksā UZŅĒMĒJAM:
  - 3.2.1. par vienu ienākošā zvana sarunas minūti normālā režīmā \_\_\_\_\_ EUR bez PVN;
  - 3.2.2. par vienu ienākošā zvana sarunas minūti krīzes situācijās darba dienās, \_\_\_\_\_ EUR bez PVN;
  - 3.2.3. par vienu ienākošā zvana sarunas minūti krīzes situācijās brīvdienās un svētku dienās, \_\_\_\_\_ EUR bez PVN;
  - 3.2.4. par vienu ienākošā zvana sarunas minūti pie garantēta pāradresēto zvanu apjoma, par ko savstarpēji vienojas pakalpojuma sniedzējs un ņēmējs vispārīgās vienošanās darbības laikā \_\_\_\_\_ EUR bez PVN;
  - 3.2.5. par vienu izejošā zvana un telemārketinga pakalpojuma sarunas minūti \_\_\_\_\_ EUR bez PVN;
  - 3.2.6. par elektronisko datu apstrādes minūti \_\_\_\_\_ EUR bez PVN.

Pakalpojuma apmaksā visiem zvaniem tiek aprēķināta iekļaujot cenā pēcapstrādes laiku.

### 4. MAKSĀJUMI

- 4.1. Par iepriekšējā kalendārajā mēnesī UZŅĒMĒJA sniegto Pakalpojumu UZŅĒMĒJS līdz nākamā mēneša 5. (piektajai) darba dienai elektroniski iesniedz (nosūta uz PASŪTĪTĀJA Vienošanās 14.1.punktā noteikto kontaktpersonu e-pasta adresēm)

PASŪTĪTĀJAM Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas aktu par iepriekšējā mēnesī sniegtajiem Pakalpojumiem. Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas akta forma tiek noteikta Pielikumā Nr. 1.

- 4.2. PASŪTĪTĀJS 3 (trīs) darba dienu laikā pēc Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas akta saņemšanas izvērtē, vai ir sniegts kvalitatīvs un Vienošanās noteikumiem atbilstošs Pakalpojums Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas aktā uzrādītajā apjomā un saskaņā ar Vienošanās 3.2.punktā noteikto Pakalpojuma cenu. Ja PASŪTĪTĀJS piekrīt Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas aktā uzrādītajām ziņām, tas šajā punktā noteiktajā termiņā aktu paraksta un nosūta UZŅĒMĒJAM uz Vienošanās 14.2.punktā norādītās UZŅĒMĒJA kontaktpersonas e-pasta adresi.
- 4.3. Gadījumā, ja PASŪTĪTĀJAM rodas pretenzijas par Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas aktā uzrādītiem Pakalpojumu izpildes apjomiem un/vai kvalitāti, PASŪTĪTĀJS iesniedz UZŅĒMĒJAM rakstisku pretenziju, norādot tajā Pakalpojuma trūkumus un to novēršanas termiņu, kas nav mazāks par 5 (piecām) darba dienām no pretenzijas saņemšanas dienas. PASŪTĪTĀJA pamatotu pretenziju gadījumā Līdzējiem ir pienākums parakstīt Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas aktu par to Pakalpojumu daļu, kas sniegta kvalitatīvi un atbilstoši Vienošanās noteikumiem, kas ir pamats norēķinu veikšanai.
- 4.4. Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas aktā konstatētos trūkumus novērš UZŅĒMĒJS uz sava rēķina, ievērojot PASŪTĪTĀJA norādīto trūkumu novēršanas termiņu, kas nav mazāks par 5 (piecām) darba dienām no pretenzijas saņemšanas dienas.
- 4.5. Atkārtota Pakalpojuma izpildes nodošana-pieņemšana tiek veikta Vienošanās noteiktajā kārtībā. Attiecīgajā mēnesī sniegtais Pakalpojums tiek uzskatīts par izpildītu un pieņemtu no PASŪTĪTĀJA puses, ja ir abpusēji parakstīts Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas akts.
- 4.6. No PASŪTĪTĀJA puses Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas aktus tiek pilnvarota parakstīt \_\_\_\_\_. No UZŅĒMĒJA puses Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas aktus tiek pilnvarots parakstīt \_\_\_\_\_.
- 4.7. Pamatojoties uz abpusēji parakstīto Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas aktu, UZŅĒMĒJS izraksta un iesniedz PASŪTĪTĀJAM rēķinu par sniegto Pakalpojumu.
- 4.8. Gadījumā, kad UZŅĒMĒJAM zvanu plūsma tiek nodota caur publisko balss sakaru tīklu un PASŪTĪTĀJA pusē rodas izmaksas izmantojot trešo pušu pakalpojumus (Vienošanās 5.23.punktā minētajā gadījumā), UZŅĒMĒJS sedz visas radušās balss sakaru izmaksas (nepieciešamās kapacitātes izveide un uzturēšana starpsavienojumā, izmaksas par zvaniem uz citu balss sakaru tīklu) atbilstoši PASŪTĪTĀJA izrakstītajam rēķinam.
- 4.9. Apmaksa par Pakalpojumu tiek veikta atbilstoši šīs Vienošanās 3.2. punktā noteiktajai Pakalpojuma cenai, pamatojoties uz Līdzēju abpusēji parakstīto Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas aktu un UZŅĒMĒJA iesniegto rēķinu. Apmaksa veicama ar pārskaitījumu uz rēķinā norādīto bankas kontu 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā pēc Līdzēju abpusējas Pakalpojumu nodošanas-pieņemšanas akta parakstīšanas un rēķina saņemšanas dienas no UZŅĒMĒJA.
- 4.10. Par samaksas brīdi uzskatāms PASŪTĪTĀJA maksājuma uzdevuma datums.

## **5. PAKALPOJUMA IZPILDES VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI**

- 5.1 UZŅĒMĒJS nodrošina veiktā Pakalpojuma labu kvalitāti saskaņā ar Pielikumā Nr. 4 noteiktajām Pakalpojuma kvalitātes prasībām un atbilstību šajā Vienošanās un tās pielikumos noteiktajiem nosacījumiem, tajā skaitā konfidencialitātes un fizisko personu datu apstrādes nosacījumiem.

- 5.2 UZŅĒMĒJS veic Pakalpojumu ar saviem materiāliem, izstrādājumiem, iekārtām un darba spēku.
- 5.3 UZŅĒMĒJS apkalpo PASŪTĪTĀJA pārdresētos zvanus pēc PASŪTĪTĀJA izstrādātajiem Zvanu apstrādes aprakstiem.
- 5.4 UZŅĒMĒJS apņemas sniegt Pakalpojumu 7 (septiņas) dienas nedēļā un 24 (divdesmit četras) stundas diennaktī.
- 5.5 UZŅĒMĒJS garantē, ka zvanu apkalpošana (atbildēšana, uzklausišana, precizēšana u.c.) tiks veikta latviešu, angļu un krievu valodās. PASŪTĪTĀJS nodrošina UZŅĒMĒJA darbiniekus ar specifisku, ar PASŪTĪTĀJA pakalpojumu sniegšanu saistītu terminu tulkojumiem krievu un angļu valodās.
- 5.6 UZŅĒMĒJS veic visu saņemto un apstrādāto zvanu uzskaiti.
- 5.7 UZŅĒMĒJS veic visu sarunu ierakstīšanu, to atbilstošu uzglabāšanu, arhivēšanu uz 6 (sešiem) mēnešiem un turpmāko iznīcināšanu. Norādītais ierakstu glabāšanas periods saistošs arī pēc Vienošanās noteiktā Pakalpojuma sniegšanas termiņa beigām.
- 5.8 UZŅĒMĒJS veic visu sarunu ierakstīšanu, apstrādi, uzglabāšanu un iznīcināšanu saskaņā ar fizisko personu datu aizsardzību regulējošiem normatīvajiem aktiem.
- 5.9 Saņemot rakstisku PASŪTĪTĀJA pieprasījumu, UZŅĒMĒJS nekavējoties, bet ne vēlāk kā 1 (vienas) darba dienas laikā no pieprasījuma saņemšanas dienas, nosūta PASŪTĪTĀJAM zvanu ierakstus zvana kvalitātes izvērtēšanai.
- 5.10 Uzņēmējs pēc Pasūtītāja pieprasījuma ne vēlāk kā 1 (vienas) darba dienas laikā no pieprasījuma saņemšanas nodrošina detalizētu atskaiti par balss pastu un izejošo zvanu apstrādes statistiku.
- 5.11 PASŪTĪTĀJS veic pirmreizēju UZŅĒMĒJA operatoru un grupu vadītāju apmācību Latvijas Republikas teritorijā un nodrošina UZŅĒMĒJU ar nepieciešamajiem informatīvajiem materiāliem. Pēc atsevišķas PASŪTĪTĀJA un UZŅĒMĒJA vienošanās PASŪTĪTĀJS var organizēt papildu apmācību.
- 5.12 PASŪTĪTĀJS veic UZŅĒMĒJA darbinieku apmācību un apgūto zināšanu pārbaudi pirms tie uzsāk sniegt jaunus, līdzšinējā sadarbībā ar PASŪTĪTĀJU nesniegtus Pakalpojumus, iepriekš vienojoties ar UZŅĒMĒJU par pārbaudes laiku, vietu un veidu. UZŅĒMĒJS apņemas savu iespēju robežās nodrošināt, ka nenotiks PASŪTĪTĀJA apmācīto UZŅĒMĒJA darbinieku rotācija.
- 5.13 UZŅĒMĒJS nodrošina, ka UZŅĒMĒJA darbinieki, kas sniegs PASŪTĪTĀJA klientiem Pakalpojumu, ir atbilstoši apmācīti un viņu rīcībā ir visa nepieciešamā informācija, lai šīs Vienošanās ietvaros varētu sekmīgi izpildīt savas saistības.
- 5.14 UZŅĒMĒJS nodrošina, ka UZŅĒMĒJA darbinieki, runājot ar PASŪTĪTĀJA klientiem, būs laipni un korekti, un savu iespēju robežās palīdzēs PASŪTĪTĀJA klientiem atrisināt iespējamās neskaidrības.
- 5.15 PASŪTĪTĀJS rakstveidā pa elektronisko pastu: \_\_\_\_\_ informē UZŅĒMĒJU par informācijas izmaiņām, informācijas apjomu un saturu, kura jāsniedz piezvanījušām personām. UZŅĒMĒJS tiek informēts ne vēlāk kā 1 (vienas) darba dienas laikā pirms šādas informācijas sniegšanas, izņemot masveida klientu zvanu un krīzes situācijas, kad par aktuālo, darbam izmantojamo informāciju, UZŅĒMĒJU informē 1 (vienas) stundas laikā. UZŅĒMĒJAM ir pienākums apstiprināt informācijas saņemšanu. Ja informācijas izmaiņas vai papildinājumi UZŅĒMĒJAM šajā punktā noteiktajā kārtībā netiek iesniegti, UZŅĒMĒJS vadās no tā rīcībā esošās informācijas.
- 5.16 Informācija tiek uzskatīta par saņemtu:
- 5.16.1 tās nosūtīšanas dienā, ja tā ir nosūtīta pa elektronisko pastu darba dienā abu Līdzēju darba laikā;

- 5.16.2 pēc trim darba dienām kopš nosūtīšanas dienas, ja tā ir nosūtīta pa pastu vai elektronisko pastu laikā, kad kaut vai vienam Līdzējam jau bija beidzies darba laiks vai ja Līdzējam tajā dienā nebija darba diena.
- 5.17 Saņemot informāciju no PASŪTĪTĀJA masveida klientu zvanu un krīzes situācijās, pēc iespējas operatīvi, bet ne ilgāk kā \_\_\_\_\_ laikā mobilizēt papildus resursus Pakalpojumu sniegšanai un 30 (trīsdesmit) minūšu laikā no informācijas saņemšanas brīža informēt PASŪTĪTĀJU par iespējamo papildus piesaistīto darbinieku skaitu. Ar masveida klientu zvanu gadījumu tiek saprastas situācijas, kad ienākošo zvanu plūsmas intensitāte ilgāk kā 2 (divas) stundas pārsniedz vidējo plūsmas intensitāti vairāk kā divas reizes. Ar krīzes situāciju tiek saprasta ārkārtas situācija ar būtisku zvanu plūsmas intensitātes palielināšanos, kuru izsludina PASŪTĪTĀJS.
- 5.18 Masveida klientu zvanu gadījumā UZŅĒMĒJS apņemas nodrošināt kompetentus un apmācītus darbiniekus, kuri apkalpo klientu zvanus saskaņā ar aktuālajiem darba aprakstiem.
- 5.19 Saņemot atbilstošu pieprasījumu no PASŪTĪTĀJA, krīzes situācijā UZŅĒMĒJS ir tiesīgs piesaistīt krīzes pakalpojuma resursu, kas var veikt ierobežotu servisa zvanu apkalpošanu atbilstoši PASŪTĪTĀJA programmās pieejamai informācijai.
- 5.20 UZŅĒMĒJA un PASŪTĪTĀJA rīcība krīzes situācijā tiek organizēta, atbilstoši shēmai Pielikumā Nr.3.
- 5.21 UZŅĒMĒJAM ir pienākums par saviem līdzekļiem veikt līniju un cita tehniskā aprīkojuma tehnisko apskati un profilaksi, kā arī nepieciešamības gadījumā operatīvi novērst UZŅĒMĒJA vainas dēļ radušos traucējumus. UZŅĒMĒJAM nekavējoties jāinformē PASŪTĪTĀJS par visiem bojājumiem un citām problēmām Pakalpojumu sniegšanā.
- 5.22 Ja datu plūsma ir traucēta vai ir radušies citi apstākļi, kad UZŅĒMĒJS nevar saņemt zvanus vai nosūtīt datus, UZŅĒMĒJS nekavējoties par to informē PASŪTĪTĀJU un šajā gadījumā Līdzēji vienojas par risinājumu datu nodošanai PASŪTĪTĀJAM.
- 5.23 UZŅĒMĒJS nodrošina un apmaksā Pakalpojuma vajadzībām izdalītu datu pārraides līnijas savienojumu ienākošo zvanu saņemšanai no PASŪTĪTĀJA uzņēmuma telefonijas platformas (atbilstoši shēmai Pielikumā Nr.5), kas atbilst UZŅĒMĒJAM nodoto ienākošo zvanu plūsmas kapacitātei vai UZŅĒMĒJS zvanu saņemšanai izmanto publisko balss sakaru tīklu un sedz visas PASŪTĪTĀJA izmaksas (nepieciešamās kapacitātes izveide un uzturēšana starpsavienojumā, izmaksas par zvaniem uz citu balss sakaru tīklu atbilstoši piestādītajam rēķinam), kas rodas nododot zvanu plūsmu caur publisko balss sakaru tīklu uz operatora zvanu apstrādes platformu.
- 5.24 UZŅĒMĒJS nodrošina PASŪTĪTĀJAM reālā laika statistikas datu saņemšanu tiešsaistes režīmā \_\_\_\_\_ minūšu intervālu: ienākošo zvanu skaits, pacelto zvanu skaits, servisa līmenis (SLA) % vai SLA laikā pacelto zvanu skaits, vidējais sarunas ilgums, pakalpojumam piesaistīto darbinieku skaits.
- 5.25 PASŪTĪTĀJAM ir tiesības pārbaudīt sniegto Pakalpojumu kvalitāti, izlases kārtībā noklausoties UZŅĒMĒJA ierakstītās telefonsarunas, veicot kontrolzvanus vai zināšanu pārbaudes testus UZŅĒMĒJA darbiniekiem. Sarunu kvalitātes pārbaude notiek ne retāk kā vienu reizi mēnesī UZŅĒMĒJA telpās Latvijas Republikas teritorijā vai attālināti, abām pusēm iepriekš vienojoties, izmantojot UZŅĒMĒJA nodrošinātu tiešsaistes vidi.
- 5.26 UZŅĒMĒJS piedāvā papildus pakalpojumu sniegšanu PASŪTĪTĀJAM saskaņā ar Pielikumu Nr.6.
- 5.27 UZŅĒMĒJS apņemas Vienošanās spēkā esamības laikā neslēgt darba līgumus vai citus civiltiesiska rakstura līgumus par noteikta darba veikšanu ar Latvenergo

koncerna darbinieku, t.sk. ar AS „Latvenergo” izšķirošā ietekmē esošās komercsabiedrības, kas atrodas ārvalstīs, darbinieku. Pretējā gadījumā UZŅĒMĒJS samaksā PASŪTĪTĀJAM līgumsodu 14 000 EUR (četrpadsmit tūkstoši *euro*) apmērā par katru pārkāpuma gadījumu. Slēgt darba līgumus vai citus civiltiesiska rakstura līgumus par noteikta darba veikšanu ar Latvenergo koncerna darbinieku, t.sk. ar AS „Latvenergo” izšķirošā ietekmē esošās komercsabiedrības, kas atrodas ārvalstīs, darbinieku, UZŅĒMĒJS drīkst tikai gadījumā, ja ir saņemta attiecīga darbinieka darba devēja rakstiska piekrišana. Informācija par Latvenergo koncernā ietilpstošām komercsabiedrībām ir norādīta mājas lapā: [www.latvenergo.lv](http://www.latvenergo.lv).

## **6. LĪDZĒJU ATBILDĪBA**

- 6.1 Ja UZŅĒMĒJA sniegtais Pakalpojums neatbilst Vienošanās noteiktajām kvalitātes prasībām, kas definētas Pielikumā Nr.3, UZŅĒMĒJS maksā PASŪTĪTĀJAM līgumsodu saskaņā ar Vienošanās Pielikumā Nr.3 noteikto līgumsoda aprēķināšanas metodi, bet ne vairāk kā 10% (desmit procenti) no attiecīgajā mēnesī sniegtā Pakalpojuma kopējās summas, kas tiek noteikta abpusēji parakstītajā Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas aktā.
- 6.2 Ja PASŪTĪTĀJS Vienošanās noteiktajā termiņā neveic Pakalpojuma apmaksu, tad viņš maksā UZŅĒMĒJAM līgumsodu 0,5% (nulle komats pieci procenti) apmērā no nokavētā maksājuma summas par katru maksājuma kavējuma dienu, bet ne vairāk kā 10% (desmit procenti) no nokavētā maksājuma summas.
- 6.3 Vienošanās 6.1. un 6.2. punktos noteiktā līgumsoda samaksa neatbrīvo Līdzējus no saistību izpildes un zaudējumu atlīdzināšanas.
- 6.4 Izpildot Pakalpojumu, UZŅĒMĒJS ir atbildīgs par darba drošības, ugunsdrošības, apkārtējās vides aizsardzības, kā arī citu tiesību normatīvo aktu ievērošanu, kas regulē šāda Pakalpojuma veikšanu.
- 6.5 Līdzēji ir atbildīgi par to darbības/bezdarbības rezultātā otram Līdzējam nodarītajiem zaudējumiem. Ja UZŅĒMĒJA darbinieku rīcības rezultātā PASŪTĪTĀJAM rodas materiāli zaudējumi, UZŅĒMĒJA pienākums ir kompensēt tos.
- 6.6 Ja UZŅĒMĒJS nepilda Vienošanās noteikumus, tad PASŪTĪTĀJAM ir tiesības UZŅĒMĒJAM aprēķinātu līgumsodu un/vai radušos zaudējumus bezstrīdus kārtībā ieturēt no Vienošanās izpildes nodrošinājuma. Gadījumā, ja līgumsoda un/vai zaudējumu apmērs pārsniedz Vienošanās izpildes nodrošinājuma summu, PASŪTĪTĀJAM atlikušo līgumsoda un/vai zaudējumu summu ir tiesības ieturēt ieskaista kārtībā, par atlikušā līgumsoda un/vai zaudējumu summu samazinot kārtējo UZŅĒMĒJAM veicamo maksājumu.
- 6.7 PASŪTĪTĀJA apstiprinātajās politikās ir noteikts, ka PASŪTĪTĀJA darbiniekiem un sadarbības partneriem, ieskaitot UZŅĒMĒJU un tā apakšuzņēmējus, savā darbībā jāievēro augstus ētikas standartus. Atbilstoši politikām, gadījumā, ja PASŪTĪTĀJAM rodas būtiskas aizdomas par koruptīvām vai krāpnieciskām darbībām saistībā ar Vienošanās izpildi, PASŪTĪTĀJAM ir tiesības Pakalpojumu veikšanas laikā un 365 dienu laikā pēc Vienošanās izbeigšanas pieprasīt informāciju un/vai veikt auditu/pārbaudi saistībā ar Vienošanās izpildi. Audita/pārbaudes veicēju izvēlas un darbus apmaksā PASŪTĪTĀJS. Audita/pārbaudes rezultātā iegūtā informācija ir konfidenciāla un nav izpaužama trešajām personām. PASŪTĪTĀJS nodrošina, ka audita/pārbaudes veicējs ievēro Vienošanās noteikumus par konfidencialitāti. UZŅĒMĒJAM ir pienākums šajā punktā noteiktās prasības iekļaut arī līgumos, ko tas slēdz ar apakšuzņēmējiem šīs Vienošanās izpildes nodrošināšanai. Ja PASŪTĪTĀJS konstatē, ka UZŅĒMĒJS vai tā apakšuzņēmēji nesadarbojas ar PASŪTĪTĀJU šī punkta izpildē, tad PASŪTĪTĀJAM ir tiesības vienpusēji ar rakstisku paziņojumu mēnesi iepriekš izbeigt Vienošanās.

## **7. VIENOŠANĀS IZPILDES DROŠĪBAS NOTEIKUMI**

- 7.1 PASŪTĪTĀJS nodrošina UZŅĒMĒJAM drošu un šifrētu datu pārraidi pie PASŪTĪTĀJA tīkla, Līdzējiem vienojoties par tehnoloģisko risinājumu.
- 7.2 Līdzēji vienojas, ka informācijas apmaiņa par Pakalpojumu drošību tiks nodrošināta tikai ar šajā Vienošanās 7.12. punktā noteikto kontaktpersonu starpniecību, ievērojot informācijas apmaiņas veidu, kas nodrošina tās konfidencialitāti, integritāti un pieejamību.
- 7.3 UZŅĒMĒJS ir atbildīgs par darbībām, kas vērstas uz PASŪTĪTĀJA IT sistēmu drošības apiešanu vai bojāšanu, kā arī par lietotāju identifikatoru un paroli slepenības nodrošināšanu Pakalpojuma sniegšanas ietvaros.
- 7.4 PASŪTĪTĀJS Vienošanās darbības laikā nodrošina UZŅĒMĒJA piekļuvi PASŪTĪTĀJA informācijas sistēmām (turpmāk tekstā – „IS”), kas nepieciešamas Pakalpojuma sniegšanai un nodrošina uzturēšanas tehnisko atbalstu.
- 7.5 PASŪTĪTĀJS Vienošanās darbības laikā savstarpēji saskaņotiem UZŅĒMĒJA darbiniekiem PASŪTĪTĀJA IS izveido kontus uz noteiktu laika periodu, bet ne ilgāku par šīs Vienošanās Pakalpojuma sniegšanas termiņu, nodrošinot UZŅĒMĒJAM pieeju PASŪTĪTĀJA IS produkcijas un testa videi.
- 7.6 Kontu veidošana, uzturēšana un slēgšana tiek veikta saskaņā ar Pielikumā Nr. 4 noteikto kārtību.
- 7.7 Katram UZŅĒMĒJA darbiniekam izveidotais konts ir unikāls un UZŅĒMĒJAM ir pienākums nodrošināt uzraudzību par konta un paroles lietošanu, glabāšanu un neizpaušanu.
- 7.8 Ja UZŅĒMĒJA darbinieks, kuram ir izveidots konts, pārtrauc darba attiecības ar UZŅĒMĒJU, UZŅĒMĒJS nekavējoties par to paziņo PASŪTĪTĀJAM, saskaņā ar šīs Vienošanās Pielikumā Nr.5 noteikto kārtību.
- 7.9 Pielietojot UZŅĒMĒJA valdījumā esošus tehniskos vai programmatūras līdzekļus, UZŅĒMĒJS uzņemas atbildību par šo līdzekļu sastāvā ietilpstošo operētājsistēmu drošības atbilstību un pielietoto pretvīrusu aizsardzības līdzekļu aktualizāciju pirms Pakalpojumu sniegšanas uzsākšanas.
- 7.10 UZŅĒMĒJS apņemas pielietot PASŪTĪTĀJA norādītu papildus drošības aizsardzības programmatūru un tās uzturēšanu šīs Vienošanās darbības laikā, ja tādu pieprasa uzstādīt PASŪTĪTĀJS.
- 7.11 UZŅĒMĒJS apņemas nodrošināt PASŪTĪTĀJAM iespēju pastāvīgi uzraudzīt UZŅĒMĒJAM nodotās informācijas drošības pasākumu ievērošanu. Šai sakarā UZŅĒMĒJS apņemas nodrošināt PASŪTĪTĀJAM iespēju jebkurā laikā, ja tas rakstveidā saskaņots ar UZŅĒMĒJU vismaz 2 (divas) darba dienas iepriekš, UZŅĒMĒJA pārstāvja klātbūtnē pārbaudīt UZŅĒMĒJA darbību tā atrašanās vai Pakalpojumu sniegšanas vietā saistībā ar Pakalpojumu sniegšanu, tai skaitā iepazīties ar dokumentiem, pielietotiem tehniskās un programmatūras līdzekļiem, kā arī pieprasīt no UZŅĒMĒJA informāciju, kas saistīta ar Pakalpojumu sniegšanu.
- 7.12 PASŪTĪTĀJS un UZŅĒMĒJS norāda kontaktpersonas, kuras atbild par Pakalpojuma drošību:
  - 7.12.1. no PASŪTĪTĀJA puses: \_\_\_\_\_;
  - 7.12.2. no UZŅĒMĒJA puses: \_\_\_\_\_.
- 7.13 PASŪTĪTĀJS un UZŅĒMĒJS vienojas par virtuālā privātā tīkla tuneļa (VPN tunnel) izveidi, pielietojot ne mazāku kā AES 256 bitu datu šifrēšanas algoritmu.
- 7.14 PASŪTĪTĀJS izveidojot UZŅĒMĒJAM Lietotāju kontu paroles, tās nodod UZŅĒMĒJA norādītajai atbildīgajai personai, atsevišķi vienojoties par nodošanas veidu.

- 7.15 UZŅĒMĒJA Lietotāju kontu paroles regulāri tiek nomainītas PASŪTĪTĀJA pusē.
- 7.16. UZŅĒMĒJS nodrošina auditācijas pierakstu veikšanu par UZŅĒMĒJA Lietotāju pieslēgšanos PASŪTĪTĀJA informācijas sistēmām.

## **8. FIZISKO PERSONU DATU AIZSARDZĪBA**

- 8.1. Līdzējiem ir tiesības apstrādāt no otra Līdzēja iegūtos fizisko personas datus tikai ar mērķi nodrošināt Vienošanās noteikto saistību izpildi, ievērojot normatīvajos aktos noteiktās prasības šādu datu apstrādei un aizsardzībai.
- 8.2. Līdzējs, kurš nodod otram Līdzējam fizisko personu datus apstrādei, atbild par attiecīgo datu subjektu personas datu apstrādes tiesiskā pamata nodrošināšanu.
- 8.3. Līdzēji apņemas bez iepriekšējās saskaņošanas nenodot tālāk trešajām personām no otra Līdzēja iegūtos fizisko personas datus, izņemot gadījumus, ka Vienošanās ir noteikts citādāk vai normatīvie akti paredz šādu datu nodošanu.
- 8.4. Ja saskaņā ar normatīvajiem aktiem Līdzējam var rasties pienākums nodot tālāk trešajām personām no otra Līdzēja iegūtos fizisko personu datus, tas pirms šādu datu nodošanas informē par to otru Līdzēju, ja vien normatīvie akti to neaizliedz.
- 8.5. Līdzēji vienojas, ka PASŪTĪTĀJS tā darbības un šīs Vienošanās izpildes nodrošināšanai var nodot no UZŅĒMĒJA saņemtos fizisko personu datus trešajām personām (apstrādātājiem), kas sniedz PASŪTĪTĀJAM pakalpojumus un ar kurām PASŪTĪTĀJS sadarbojas tā darbības un šī Vienošanās izpildes nodrošināšanai.
- 8.6. Līdzēji apņemas pēc otrā Līdzēja pieprasījuma un/vai līgumattiecību izbeigšanas iznīcināt no otra Līdzēja iegūtos fizisko personas datus, ja izbeidzas nepieciešamība tos apstrādāt šīs Vienošanās izpildes nodrošināšanai.
- 8.7. UZŅĒMĒJS nodrošina katra sistēmas lietotāja rakstisku apņemšanos neizpaust no PASŪTĪTĀJA IS iegūtos fizisko personu datus, nodrošinot, ka tiek parakstīts apliecinājums (Pielikums Nr. 2). Apliecinājumus uzglabā UZŅĒMĒJS. Pēc PASŪTĪTĀJA pieprasījuma UZŅĒMĒJS apņemas uzrādīt PASŪTĪTĀJAM attiecīgo apliecinājumu.
- 8.8. Līdzēji apņemas veikt fizisko personu datu apstrādi saskaņā ar Vienošanās Pielikumā Nr.8. noteiktajiem Fizisko personu datu aizsardzības noteikumiem. UZŅĒMĒJS nodrošina un atbild par fizisko personu datu aizsardzības noteikumu ievērošanu no savu darbinieku un apakšuzņēmēju puses.

## **9. KONFIDENCIALITĀTES NOTEIKUMI**

- 9.1. Katrs Līdzējs apņemas bez otra Līdzēja iepriekšējas rakstiskas piekrišanas neizpaust trešajām personām jebkuru no otra Līdzēja saņemtu informāciju, kas iegūta šīs Vienošanās darbības laikā un ko var pamatoti uzskatīt par konfidenciālu informāciju. Katrs Līdzējs apņemas izmantot šādu informāciju tikai šīs Vienošanās ietvaros paredzēto Pakalpojumu sniegšanai/saņemšanai un veikt drošības pasākumus tās aizsardzības nodrošināšanai.
- 9.2. Par konfidenciālu informāciju tiek uzskatīta ne tikai informācija par PASŪTĪTĀJA un/vai UZŅĒMĒJA informācijas sistēmām, kas tiek sniegta šīs Vienošanās ietvaros, bet arī šīs Vienošanās saturs, citu ar šīs Vienošanās saistītu dokumentu saturs, informācija, kas iegūta šīs Vienošanās izpildīšanas procesā, kā arī jebkura tehniskā, komerciālā un cita informācija par otru Līdzēju un tā darbību (turpmāk tekstā – „Konfidenciāla informācija”).
- 9.3. Par konfidenciālu informāciju šīs Vienošanās izpratnē netiek uzskatīta informācija:
- 9.3.1. kas vienam Līdzējam bijusi likumīgi zināma pirms otrs Līdzējs to iesniedzis;
- 9.3.2. kuru Līdzējs pats ir izstrādājis, nebalstoties uz otra Līdzēja iesniegto informāciju;

- 9.3.3. kura nokļuvusi publiskajā telpā, nepārkāpjot šajā Vienošanās noteiktos konfidencialitātes nosacījumus.
- 9.4. Šīs Vienošanās noteikumi neaizliedz Līdzējiem bez otra Līdzēja iepriekšējas rakstiskas piekrišanas sniegt Konfidencialu informāciju trešajām personām, ja to paredz spēkā esošie Latvijas Republikas normatīvie akti.
- 9.5. Abi Līdzēji apņemas nodrošināt šajā Vienošanās noteikto konfidencialitātes noteikumu ievērošanu no savu darbinieku un apakšuzņēmēju puses. UZŅĒMĒJS nodrošina šīs Vienošanās 7.pielikumā noteikto Speciālo konfidencialitātes nosacījumu ievērošanu.
- 9.6. Ja šīs Vienošanās darbības laikā kādam no Līdzējiem kļūst zināms neatļauts Konfidencialās informācijas izpaušanas gadījums, tas nekavējoties rakstiski informē par to otru Līdzēju.
- 9.7. Katrs Līdzējs ir atbildīgs par šajā Vienošanās un tās pielikumos paredzēto konfidencialitātes noteikumu pārkāpšanas rezultātā radīto zaudējumu atlīdzināšanu.
- 9.8. Konfidencialitātes noteikumiem nav laika ierobežojuma un uz tiem neattiecas šīs Vienošanās darbības termiņš.

## **10. NEPĀRVARAMAS VARAS APSTĀKĻI**

- 10.1. Līdzēji tiek atbrīvoti no atbildības par daļēju vai pilnīgu šajā Vienošanās paredzēto saistību neizpildi, ja saistību neizpilde radusies nepārvaramu, ārkārtēja rakstura apstākļu rezultātā, kuru darbība sākusies pēc Vienošanās parakstīšanas un kurus Līdzēji nevarēja iepriekš paredzēt un novērst.
- 10.2. Pie šādiem apstākļiem pieskaitāma ugunsnelaime, kara darbība, epidēmija, dabas stihija, kā arī citi apstākļi, kas neiekļaujas Līdzēju iespējamās kontroles un ietekmes robežās.
- 10.3. Par nepārvaramas varas apstākļi nevar tikt atzīts apakšuzņēmēju, piegādātāju un citu iesaistīto personu saistību neizpilde, vai nesavlaicīga izpilde.
- 10.4. Tam Līdzējam, kas atsaucas uz nepārvaramu, ārkārtēja rakstura apstākļu darbību, 3 (trīs) kalendāro dienu laikā par tiem jāpaziņo otram Līdzējam, norādot iespējamo saistību izpildes termiņu.
- 10.5. Ja nepārvaramu, ārkārtēja rakstura apstākļu dēļ Vienošanās izpilde aizkavējas vairāk kā par 30 (trīsdesmit) kalendārajām dienām, katram no Līdzējiem ir tiesības vienpusēji izbeigt Vienošanos. Ja Vienošanās šādā kārtā tiek izbeigta, nevienam no Līdzējiem nav tiesību pieprasīt no otra Līdzēja zaudējumu atlīdzību.

## **11. VIENOŠANĀS IZBEIGŠANA**

- 11.1. Vienošanās var tikt izbeigta, Līdzējiem savstarpēji rakstiski vienojoties, vai arī šajā Vienošanās noteiktajā kārtībā.
- 11.2. PASŪTĪTĀJS, nosūtot UZŅĒMĒJAM rakstisku paziņojumu, ir tiesīgs vienpusēji izbeigt Vienošanos vai tās daļu, ja iestājies vismaz viens no sekojošiem gadījumiem:
- 11.2.1. UZŅĒMĒJS Vienošanās noteiktā termiņā neiesniedz Vienošanās izpildes nodrošinājumu, vai arī ja iesniegtais Vienošanās izpildes nodrošinājums ir zaudējis spēku;
- 11.2.2. UZŅĒMĒJS nepilda Vienošanās noteiktās saistības vai pienākumus, un ja UZŅĒMĒJS šādu neizpildi nav novērsis 20 (divdesmit) kalendāro dienu laikā pēc attiecīga rakstiska PASŪTĪTĀJA paziņojuma saņemšanas;
- 11.2.3. UZŅĒMĒJS nepilda Vienošanās 5.1.punktā (Pielikumā Nr. 4) noteiktās kvalitātes prasības vairāk kā 30 (trīsdesmit) kalendārās dienas pēc kārtas;
- 11.2.4. UZŅĒMĒJS vai persona, kura ir UZŅĒMĒJA valdes vai padomes loceklis, pārstāvētiesīgā persona vai prokūrists, vai persona, kura ir pilnvarota pārstāvēt UZŅĒMĒJU darbībās, kas saistītas ar filiāli, ar tādu prokurora priekšrakstu par sodu



vai tiesas spriedumu, kas stājies spēkā un kļuvis neapstrīdams un nepārsūdzams, ir atzīta par vainīgu vai tai ir piemērots piespiedu ietekmēšanas līdzeklis par jebkuru no šādiem noziedzīgiem nodarījumiem:

11.2.4.1. noziedzīgas organizācijas izveidošana, vadīšana, iesaistīšanās tajā vai tās sastāvā ietilpstošā organizētā grupā vai citā noziedzīgā formējumā vai piedalīšanās šādas organizācijas izdarītajos noziedzīgajos nodarījumos,

11.2.4.2. kukuļņemšana, kukuļdošana, kukuļa piesavināšanās, starpniecība kukuļošanā, neatļauta piedalīšanās mantiskos darījumos, neatļauta labumu pieņemšana, komerciāla uzpirkšana, labuma prettiesiska pieprasīšana, pieņemšana vai došana, tirgošanās ar ietekmi;

11.2.4.3. krāpšana, piesavināšanās vai noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizēšana,

11.2.4.4. terorisms, terorisma finansēšana, aicinājums uz terorismu, terorisma draudi vai personas vervēšana un apmācīšana terora aktu veikšanai,

11.2.4.5. cilvēku tirdzniecība,

11.2.4.6. izvairīšanās no nodokļu un tiem pielīdzināto maksājumu nomaksas;

11.2.5. UZŅĒMĒJS ar tādu kompetentas institūcijas lēmumu vai tiesas spriedumu, kas stājies spēkā un kļuvis neapstrīdams un nepārsūdzams, ir atzīts par vainīgu konkurences tiesību pārkāpumā, kas izpaužas kā horizontālā karteļa vienošanās, izņemot gadījumu, kad attiecīgā institūcija, konstatējot konkurences tiesību pārkāpumu, par sadarbību iecietības programmas ietvaros UZŅĒMĒJU ir atbrīvojuši no naudas soda vai samazinājuši naudas sodu;

11.2.6. Ja ir pasludināts UZŅĒMĒJA maksātnespējas process, apturēta UZŅĒMĒJA saimnieciskā darbība, vai UZŅĒMĒJS tiek likvidēts;;

11.2.7. Tiek konstatēts, ka UZŅĒMĒJS, piedaloties iepirkuma procedūrā, ir sniedzis nepatiesu informāciju tā kvalifikācijas novērtēšanai;

11.2.8. UZŅĒMĒJS vai jebkurš no UZŅĒMĒJA personāla, pārstāvjiem vai apakšuzņēmējiem jebkurai personai ir devis vai piedāvājis (tieši vai netieši) jebkāda veida kukuli, dāvanu, pateicības naudu, komisijas naudu vai citu vērtīgu lietu kā pamudinājumu vai atlīdzību par jebkādas darbības veikšanu vai neveikšanu, vai par labvēlības vai nelabvēlības izrādīšanu vai neizrādīšanu jebkādai personai saistībā ar Vienošanās;

11.2.9. UZŅĒMĒJS vai jebkurš no UZŅĒMĒJA personāla, pārstāvjiem vai apakšuzņēmējiem likumā noteiktajā kārtībā ir atzīts par vainīgo prettiesiskā rīcībā saistībā ar Vienošanās izpildi;

11.2.10. Tiek konstatēts, ka UZŅĒMĒJS vai jebkurš no UZŅĒMĒJA personāla, pārstāvjiem vai apakšuzņēmējiem ir iesaistīts darījumu attiecībās, kas rada interešu konflikta situāciju attiecībā uz Vienošanās izpildi.

11.2.11. UZŅĒMĒJS ar kompetentās institūcijas lēmumu, prokurora priekšrakstu par sodu vai tiesas spriedumu, kas stājies spēkā un kļuvis neapstrīdams un nepārsūdzams, ir atzīts par vainīgu pārkāpumā, kas izpaužas kā:

11.2.11.1. vienas vai vairāku personu nodarbināšana, ja tām nav nepieciešamās darba atļaujas vai tās nav tiesīgas uzturēties Eiropas Savienības dalībvalstī,

11.2.11.2. personas nodarbināšana bez rakstveidā noslēgta darba līguma, normatīvajos aktos noteiktajā termiņā neiesniedzot par šo personu informatīvo deklarāciju par darbiniekiem, kas iesniedzama par personām, kuras uzsāk darbu.

11.3. PASŪTĪTĀJS it tiesīgs nekavējoties vienpusēji izbeigt Vienošanos, ja UZŅĒMĒJS ir pieļāvis Vienošanās noteikto konfidencialitātes un/vai fizisko personu datu aizsardzības noteikumu pārkāpumu.

- 11.4. UZŅĒMĒJS, nosūtot PASŪTĪTĀJAM rakstisku paziņojumu, ir tiesīgs vienpusēji izbeigt Vienošanās, ja PASŪTĪTĀJS Vienošanās noteiktajā termiņā nav veicis apmaksu par izpildītajiem un Vienošanās noteiktajā kārtībā pieņemtajiem Pakalpojumiem un PASŪTĪTĀJA nokavējums ir sasniedzis vismaz 60 (sešdesmit) kalendārās dienas.
- 11.5. Gadījumā, ja Vienošanās tiek izbeigta 11.2.-11.4.punktos noteiktajos gadījumos, UZŅĒMĒJS Vienošanās 11.2., 11.3.punktā noteiktajos gadījumos, bet PASŪTĪTĀJS Vienošanās 11.4.punktā noteiktajā gadījumā maksā otram Līdzējam līgumsodu par saistību neizpildi 10% (desmit procenti) apmērā no kopējās iepriekšējo mēnešu laikā sniegto Pakalpojumu summas (attiecīgajā mēnesī sniegtā Pakalpojuma kopējā summa tiek noteikta abpusēji parakstītajā Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas aktā).
- 11.6. Izbeidzot Vienošanās 11.1.-11.4.punktos noteiktajos gadījumos, Līdzēji sastāda un abpusēji paraksta atsevišķu aktu par faktiski izpildīto Pakalpojuma apjomu un to vērtību. Sastādot aktu, Līdzēji ņem vērā Pakalpojumu kvalitāti. PASŪTĪTĀJS samaksā UZŅĒMĒJAM par saskaņā ar Vienošanās noteikumiem izpildīto Pakalpojumu atbilstoši sastādītajam aktam un atbilstoši Vienošanās 3.2.punktā noteiktajām Pakalpojuma cenām saskaņā ar Vienošanās 4.punktā noteikto maksājumu kārtību. Izdarot samaksu, PASŪTĪTĀJS ir tiesīgs ieturēt aprēķināto līgumsodu un/vai zaudējumu atlīdzību.

## **12. VIENOŠANĀS IZPILDES NODROŠINĀJUMS**

- 12.1 10 (desmit) kalendāro dienu laikā pēc Vienošanās parakstīšanas, UZŅĒMĒJAM ir jāiesniedz PASŪTĪTĀJAM Vienošanās izpildes nodrošinājums 5 000.00 EUR (pieci tūkstoši *euro* un 00 centi) apmērā, kuram jābūt spēkā visā Vienošanās darbības laikā un 30 (trīsdesmit) kalendārās dienas pēc Vienošanās termiņa notecēšanas. Ja Vienošanās izpildes nodrošinājumam ir beidzies termiņš un UZŅĒMĒJS nav iesniedzis pierādījumu termiņa pagarinājumam, PASŪTĪTĀJAM ir tiesības Vienošanās izpildes nodrošinājumu ieturēt no Vienošanās noteiktiem maksājumiem.
- 12.2 Vienošanās izpildes nodrošinājumu PASŪTĪTĀJS ir tiesīgs izmantot, lai kompensētu UZŅĒMĒJA saistību neizpildes rezultātā PASŪTĪTĀJAM nodarītos zaudējumus vai lai ieturētu līgumsodu, kas aprēķināts saskaņā ar šo Vienošanos.
- 12.3 Vienošanās izpildes nodrošinājums ir PASŪTĪTĀJAM pieņemama bankas garantija, apdrošināšanas polise, kas paredz nodrošinājuma izsniedzēja pienākumu beznosacījuma kārtībā un pēc PASŪTĪTĀJA pirmā pieprasījuma samaksāt PASŪTĪTĀJAM tā pieprasītās summas nodrošinājuma apmērā. Vienošanās izpildes nodrošinājuma saturam jābūt saskaņotam ar PASŪTĪTĀJU. Vienošanās izpildes nodrošinājums var būt arī naudas summas iemaksa PASŪTĪTĀJA bankas kontā Vienošanās 12.1. punktā norādītajā nodrošinājuma apmērā.
- 12.4 Vienošanās izpildes nodrošinājumu PASŪTĪTĀJS dzēš un atgriež UZŅĒMĒJAM ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā pēc tam, kad notecējis Vienošanās termiņš ar nosacījumu, ka UZŅĒMĒJS izpildījis visas tā saistības, kas izriet no Vienošanās. Ja Vienošanās izpildes nodrošinājums ir bijis apdrošināšanas polises veidā, tad šo nodrošinājumu (polisi) nosūta UZŅĒMĒJAM tikai tad, ja UZŅĒMĒJS to ir pieprasījis.
- 12.5 Ja Vienošanās izpildes nodrošinājums ir bijis kā naudas summas iemaksa PASŪTĪTĀJA bankas kontā, tad PASŪTĪTĀJS to pilnā apmērā vai nodrošinājuma neieturēto daļu pārskaita uz Vienošanās norādīto UZŅĒMĒJA bankas kontu 10 (desmit) dienu laikā pēc visu Vienošanās Pakalpojumu izpildes un pieņemšanas no PASŪTĪTĀJA puses.

### **13. APAKŠUZŅĒMĒJI**

- 13.1. UZŅĒMĒJS nav tiesīgs bez saskaņošanas ar PASŪTĪTĀJU iesaistīt apakšuzņēmējus Vienošanās izpildē.
- 13.2. Rakstveida iesniegumam par apakšuzņēmēja piesaisti, vai apakšuzņēmējiem uzticēto Pakalpojumu (darbu) sarakstu grozījumiem jāpievieno vienošanās protokols ar apakšuzņēmēju, kā arī apakšuzņēmēja kvalifikācijas dokumenti tādā apmērā, kā tas tika prasīts iepirkuma procedūras dokumentos.
- 13.3. PASŪTĪTĀJS nepiekrīt apakšuzņēmēja nomainībai vai piesaistei, ja pastāv kāds no šādiem nosacījumiem:
  - 13.3.1. piedāvātais apakšuzņēmējs neatbilst iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajām apakšuzņēmējiem izvirzītajām prasībām;
  - 13.3.2. tiek nomainīts apakšuzņēmējs, uz kura iespējām UZŅĒMĒJS balstījies, lai apliecinātu savas kvalifikācijas atbilstību iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajām prasībām, un piedāvātajam apakšuzņēmējam nav vismaz tāda pati kvalifikācija, uz kādu UZŅĒMĒJS atsaucies, apliecinot savu atbilstību iepirkuma procedūrā noteiktajām prasībām, vai tas atbilst iepirkuma procedūras dokumentos minētajiem pretendentu izslēgšanas nosacījumiem;
  - 13.3.3. apakšuzņēmēja maiņas rezultātā tiktu veikti tādi grozījumi Piedāvājumā, kas, ja sākotnēji būtu tajā iekļauti, ietekmētu piedāvājuma izvēli atbilstoši iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajiem piedāvājuma izvērtēšanas kritērijiem.
- 13.4. PASŪTĪTĀJS piekrīt piesaistītā apakšuzņēmēja nomainībai, ja uz jauno apakšuzņēmēju nav attiecināmi Vienošanās 13.3.punktā minētie nosacījumi, šādos gadījumos:
  - 13.4.1. piesaistītais apakšuzņēmējs ir rakstveidā paziņojis par atteikšanos piedalīties Vienošanās izpildē;
  - 13.4.2. piesaistītais apakšuzņēmējs atbilst iepirkuma dokumentos minētajiem pretendentu izslēgšanas nosacījumiem.
- 13.5. PASŪTĪTĀJS pieņem lēmumu atļaut vai atteikt apakšuzņēmēju nomainību vai jaunu apakšuzņēmēju iesaistīšanu Vienošanās izpildē iespējami īsā laikā, bet ne vēlāk kā 5 (piecu) darbdienu laikā pēc tam, kad ir saņemis visu informāciju un dokumentus, kas nepieciešami apakšuzņēmēja izvērtēšanai saskaņā ar Vienošanās 10.punktu. Izmāņas apakšuzņēmēju sarakstā saskaņo \_\_\_\_\_.
- 13.6. UZŅĒMĒJA noslēgto apakšlīgumu noteikumi nedrīkst būt pretrunā ar Vienošanās noteikumiem.
- 13.7. UZŅĒMĒJS uzņemas pilnu atbildību par apakšuzņēmēju veikto darbu, par izpildes termiņu ievērošanu darbiem, kurus veic apakšuzņēmēji, un nodarītajiem zaudējumiem, kā arī veic to darbu apmaksu.
- 13.8. Pasūtītājs neatbild par UZŅĒMĒJA saistībām, kuras tas uzņēmis attiecībā pret apakšuzņēmējiem un trešajām personām, lai nodrošinātu Vienošanās izpildi vai sakarā ar Vienošanās.
- 13.9. Apakšuzņēmēju sarakstā jānorāda arī apakšuzņēmēju apakšuzņēmējus un uz tiem attiecas Vienošanās 13.punktā minētie nosacījumi un noteikumi.

### **14. CITI NOTEIKUMI**

- 14.1. Līdzēji garantē, ka tiem ir attiecīgās pilnvaras, lai slēgtu šo Vienošanos un uzņemtos tajā noteiktās tiesības un pienākumus, kā arī iespējas veikt Vienošanās noteikto pienākumu izpildi.
- 14.2. Jebkuras Vienošanās izmaiņas vai papildinājumi jānoformē rakstiski un jāparaksta abiem Līdzējiem. Šādas izmaiņas un papildinājumi ar to parakstīšanas brīdi kļūst par šīs Vienošanās neatņemamu sastāvdaļu.

- 14.3. Jautājumi, kas nav atrunāti šajā Vienošanās, tiek risināti saskaņā ar spēkā esošajiem Latvijas Republikas tiesību normatīvajiem aktiem.
- 14.4. Vienošanās izpildes laikā radušos strīdus Līdzēji risina vienojoties vai, ja vienošanās nav iespējama, strīdu izskata tiesā Latvijas Republikas tiesību normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.
- 14.5. Visas Līdzēju sarunas, vienošanās, sarakste un citas darbības, kas veiktas pirms šīs Vienošanās noslēgšanas, zaudē juridisko spēku pēc šīs Vienošanās parakstīšanas. Šis nosacījums neattiecas uz iepirkuma procedūras „Klientu zvanu un elektronisko datu apstrādes pakalpojumu iegāde”, ID. Nr. IPR-53033, nolikumu un UZŅĒMĒJA (Prezententa) iesniegto piedāvājumu.
- 14.6. PASŪTĪTĀJAM ir tiesības ārkārtas situācijās ierasties pie UZŅĒMĒJA un pārbaudīt Pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas darbību, brīdinot par to UZŅĒMĒJU rakstveidā vismaz 2 (divas) darba dienas iepriekš.
- 14.7. Kādam no šīs Vienošanās noteikumiem zaudējot spēku tiesību normatīvo aktu izmaiņu gadījumā, Vienošanās nezaudē spēku tā pārējos punktos un šādā gadījumā Līdzējiem ir pienākums piemērot Vienošanas atbilstoši spēkā esošo tiesību normatīvo aktu prasībām.
- 14.8. Ja kādam no Līdzējiem tiek mainīts juridiskais statuss, atrašanās vieta vai citi rekvizīti, tad tas nekavējoties paziņo par to otram Līdzējam.
- 14.9. Šī Vienošanās nekādā veidā nedod UZŅĒMĒJAM tiesības uzņemties jebkādas saistības PASŪTĪTĀJA vārdā un/vai interesēs, vai PASŪTĪTĀJA vārdā veikt jebkādas papildus darbības, kas rada PASŪTĪTĀJAM papildus tiesības vai pienākumus, ko neparedz šī Vienošanās.
- 14.10. Vienošanās parakstīta divos eksemplāros, katra uz 13 (trīspadsmit) lapām, pa vienam eksemplāram katram Līdzējam. Vienošanās ir 9 (deviņi) pielikumi uz 23 (divdesmit trīs) lapām.

## **15. KONTAKTPERSONAS**

- 15.1. Kontaktpersonas saistībā ar Vienošanās izpildi no PASŪTĪTĀJA puses ir \_\_\_\_\_;
- 15.2. Kontaktpersonas saistībā ar Vienošanās izpildi no UZŅĒMĒJA puses ir \_\_\_\_\_.

## **16. VIENOŠANĀS PIELIKUMI**

- 16.1. Pielikums Nr. 1 - Pakalpojuma pieņemšanas-nodošanas akts (forma);
- 16.2. Pielikums Nr. 2 - Fizisko personu datu aizsardzības nodrošināšanas apliecinājums;
- 16.3. Pielikums Nr. 3 - Pakalpojuma kvalitātes prasības;
- 16.4. Pielikums Nr. 4 - Lietotāju kontu un sistēmu darbības pārtraukumu pārvaldība;
- 16.5. Pielikums Nr. 5 – Tiešo datu pārraides savienojuma shēma;
- 16.6. Pielikums Nr. 6 – Papildus pakalpojumi;
- 16.7. Pielikums Nr. 7 – Speciālie konfidencialitātes noteikumi;
- 16.8. Pielikums Nr. 8 – Fizisko personu datu aizsardzības noteikumi;
- 16.9. Pielikums Nr. 9 – IT drošības noteikumi.

## **17. LĪDZĒJU REKVIZĪTI UN PARAKSTI**

### **PASŪTĪTĀJS:**

**AS „Latvenergo”**

Vienotais reģ. Nr. 40003032949

PVN maks.reģ. Nr. LV 40003032949

Juridiskā adrese: Pulkveža Brieža ielā 12,  
Rīga, LV-1230

### **UZŅĒMĒJS:**

**SIA “TRANSCOM WORLDWIDE  
LATVIA”**

Vienotais reģ. Nr. 40003573369

PVN maks.reģ. Nr. LV 40003573369

Juridiskā adrese: Vienības gatve 109,  
Rīga, LV-1058

Banka: AS „SEB banka”

SWIFT: UNLALV2X

Konta Nr. LV24 UNLA 0001 0002 2120 8

Banka: Danske Bank A/S, Denmark, Sweden

Branch

SWIFT: DABASESX

Konta Nr. SE94 1200 0000 0124 1014 2672

*Informācija par līguma parakstītājiem un kontaktpersonām netiek publicēta saskaņā ar fizisko personu datu aizsardzības normatīvo aktu prasībām.*