

Vienotās pašvaldību sistēmas uzturēšanas un izmitināšanas noteikumi

Termini

Izpildītājs	Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „ZZ Dats”, reģistrācijas numurs 40003278467.
Klients	pašvaldība, pašvaldības iestāde, pašvaldības dibināta kapitālsabiedrība, biedrība vai nodibinājums.
Klienta kontaktpersona	Līgumā noteikta Klienta kontaktpersona.
Lietotājs	Klienta norādīta fiziska persona, kuru Klients pilnvaro lietot Sistēmu Klienta noteiktā apjomā.
Līdzēji	Klients un Izpildītājs.
Līgums	līgums, kas noslēgts starp Klientu un Izpildītāju par Vienotās pašvaldību sistēmas lietošanu, un šie noteikumi.
Lietošanas noteikumi	Vienotās pašvaldību sistēmas lietošanas noteikumi.
Noteikumi	šie noteikumi.
Sistēma	Vienotā pašvaldību sistēma.

Vispārējie noteikumi

1. Šie noteikumi nosaka Sistēmas uzturēšanas un izmitināšanas pakalpojuma sniegšanas kārtību.
2. Noteikumi ir saistoši Klientam, ja tas noslēdzis ar Izpildītāju līgumu par Sistēmas uzturēšanas vai izmitināšanas pakalpojumu, vai Elektronisko iepirkumu sistēmā veicis pasūtījumu Izpildītājam par Sistēmas uzturēšanas vai izmitināšanas pakalpojumu.
3. Klientam piešķirto Sistēmas lietošanas tiesību apjomu nosaka Izpildītāja izsniegtā licencē.

Pakalpojuma cena

4. Par Sistēmas uzturēšanas vai izmitināšanas maksu (turpmāk – Pakalpojuma cena) vienam gadam Līdzēji vienojas, izmantojot Elektronisko iepirkumu sistēmu vai vienojoties atsevišķi.
5. Klients maksā Izpildītājam Pakalpojuma cenu pa daļām reizi mēnesī 15 (piecpadsmit) dienu laikā no Izpildītāja rēķina saņemšanas dienas. Izpildītājs rēķinu sagatavo un iesniedz Klientam elektroniski.
6. Sistēmas Papildinājumu izstrādi vai Sistēmā neparedzētu datu apstrādi Klients pasūta Izpildītājam, izmantojot Elektronisko iepirkumu sistēmu vai vienojoties ar Izpildītāju atsevišķi.

Klienta pienākumi

7. Klients nodrošina Lietotāju ar Sistēmas lietošanai nepieciešamo aparatūru, programmatūru un primāro tehnisko atbalstu.
8. Klients reģistrē Sistēmā Lietotāju un nosaka tam Sistēmas lietošanas tiesības. Gadījumā, ja atsevišķu lietošanas tiesību maiņu Sistēmā nav iespējams veikt, Klienta kontaktpersona iesniedz Izpildītājam iesniegumu par tiesību maiņu. Iesnieguma veidlapa pieejama Izpildītāja interneta vietnē zsdats.lv/risinajumi/pasvaldibam. Elektroniski parakstītu vai papīra formā parakstītu un ieskenētu iesniegumu nosūta Izpildītājam uz elektroniskā pasta adresi: serviss@zsdats.lv.
9. Klients iepazīstina Lietotāju ar Lietošanas noteikumiem un Personas datu apstrādes noteikumiem.
10. Klients nodrošina kompetentu datorspeciālistu Sistēmas uzturēšanas vai izmitināšanas pakalpojumu saņemšanai.
11. Ja Sistēmas izmitināšanu nodrošina Klients, tas:
 - 11.1. nodrošina aparatūru, programmatūru un datu pārraides kanālus, kādi nepieciešami Sistēmas pilnvērtīgai darbināšanai;
 - 11.2. informē Izpildītāju par Klienta informācijas sistēmu drošības iekšējiem normatīviem aktiem un izmaiņām tajos;
 - 11.3. nodrošina Izpildītājam piekļuvi Klienta tehniskiem resursiem Sistēmai uzturēšanas pakalpojumu sniegšanai;

- 11.4. nodrošina Sistēmas rezerves kopiju veidošanu, Sistēmas aizsardzību pret nesankcionētu datu apstrādi un aizsardzību pret mehānisku datu zudumu;
- 11.5. nodrošina Sistēmas pieejamību ne mazāku kā 98% apmērā kalendārā gada laikā elektronisko pakalpojumu darbības nodrošināšanai interneta vietnē epakalpojumi.lv.
- 12. Klients neizpauž citām personām Sistēmas dokumentācijas saturu un informāciju par Sistēmas uzbūvi, izņemot gadījumu, kad Klientam ir normatīvos aktos uzlikts pienākums šādu informāciju izpaust.

Lietotāja atbalsts

- 13. Izpildītājs darba dienās no plkst. 9:00 līdz plkst. 17:00 sniedz konsultācijas Lietotājam par Sistēmas lietošanu vai uzstādīšanu pa elektronisko pastu vai pa tālruni. Elektroniskā pasta adreses un tālrunu numuri norādīti Izpildītāja interneta vietnē zdzats.lv/kontakti.
- 14. Izpildītājs pastāvīgi aktualizē Sistēmas dokumentāciju. Lietotājiem atbalsta dokumentācija vai lietotāju palīdzība (*Help*) ir pieejama Sistēmas moduļos un lietojumprogrammās.

Sistēmas uzturēšana

- 15. Izpildītājs pilda Sistēmas darbināšanu un lietošanu regulējošo likumu un Ministru kabineta noteikumu prasības. Pašvaldības saistošo noteikumu izpilde Sistēmas darbības nodrošināšanā Izpildītājam nav saistoša, ja Līdzēji nav vienojušies citādi.
- 16. Izpildītājs centralizēti uzstāda Sistēmas jaunu versiju, izmantojot interneta tīklu. Sistēmas lietojumprogrammu instalāciju pakotnes ir pieejamas Izpildītāja FTP vietnē ftp.zdzats.lv.
- 17. Izpildītājs nodrošina Klienta Sistēmas darbības nepārtrauktību, datu bāzu integritāti un datu bāzu versiju savietojamību.
- 18. Izpildītājs nodrošina Izpildītāja izstrādāto Klienta elektronisko pakalpojumu darbību interneta vietnē epakalpojumi.lv.
- 19. Izpildītājs savlaicīgi, bet ne vēlāk kā 5 (piecas) darba dienas iepriekš, brīdina Klienta kontaktpersonu par plānotām būtiskām izmaiņām Sistēmas funkcionalitātē, Sistēmas lietošanas kārtībā vai Sistēmas pieejamībā.

Sistēmas izmitināšana

- 20. Izpildītājs izmitina Sistēmu uz Izpildītāja aparatūras, ja Klients to pasūtījis Izpildītājam un Līdzēji par to ir vienojušies. Izmitināto datu uzglabāšanu veic tikai Eiropas Savienības vai Eiropas Ekonomiskās zonas valstīs.
- 21. Izpildītājs nodrošina izmitinātās Sistēmas pieejamību Klientam ne mazāk kā 98% laika kalendārā gada laikā.
- 22. Izpildītājs nodrošina virtuālu privātu tīkla (VPN) tuneli (router-to-router) no Klienta datortīkla līdz Izpildītāja datu centram, ja Klienta interneta pieslēguma iekārtas šo funkcionalitāti atbalsta, un Klienta IT daļa nodrošina savā infrastruktūrā esošā tuneļa galapunkta konfigurēšanu un uzturēšanu.
- 23. Izpildītājs nodrošina izmitinātās Sistēmas rezerves kopiju veidošanu, Sistēmas aizsardzību pret nesankcionētu datu apstrādi un aizsardzību pret mehānisku datu zudumu. Sistēmas rezerves datu kopiju uzglabāšana tiek veikta tikai Eiropas Savienības vai Eiropas Ekonomiskās zonas valstīs. Datu rezerves kopēšana tiek veikta atbilstoši Izpildītāja tīmekļa vietnē zdzats.lv/par-vienoto-pasvaldibu-sistemu-vps-un-visparigo-datu-aizsardzibas-regulu aprakstītajai informācijai.
- 24. Klients izmanto Izpildītāja aparatūru, kurā izmitināta Sistēma, vienīgi Sistēmas izmitināšanai un lietošanai.
- 25. Izpildītājs nodrošina Lietotājam piekļuvi Sistēmai arī 5 (piecas) dienas pēc Līguma termiņa, ja Klients un Izpildītājs nav noslēguši nekādu citu līgumu par Sistēmas izmitināšanu.

Problēmu pieteikumu apstrāde

- 26. Izpildītājs darba dienās no plkst. 9:00 līdz plkst. 17:00 pieņem Lietotāja problēmu pieteikumus par Sistēmas darbību vai datu apstrādi Sistēmā. Pieteikumu, kas Izpildītājam pieteikts pēc minētā darba laika, uzskata par iesniegtu Izpildītājam nākamajā darba dienā plkst. 9:00.
- 27. Sistēmā noteiktas šādas problēmu kategorijas:

Kategorija	Problēmas raksturojums	Reakcijas laiks	Pieteikšanas kanāli
Avārija	Problēma Sistēmā, kas apstādina Sistēmas vai tās kritiskas daļas darbību un kuras seku rezultātā Sistēmas lietošana nav iespējama līdz problēmas cēloņu novēršanai.	Divas stundas	Zvans +371 29168480

Kategorija	Problēmas raksturojums	Reakcijas laiks	Pieteikšanas kanāli
Nopietna kļūda	Problēma Sistēmā, kas negatīvi ietekmē Sistēmas būtisku funkciju izpildi un nav zināms arī problēmas pagaidu risinājums, traucē izpildīt svarīgu funkciju un nav zināms cits izpildes variants.	Divas stundas	Zvans +371 29168480
Kļūda	Problēma negatīvi ietekmē Sistēmas funkciju izpildi, taču ir zināms problēmas pagaidu risinājums. Šīs kategorijas problēmai Izpildītājs norāda problēmas apiešanas veidu.	Astoņas stundas	Sistēma, zvans vai e-pasts.
Neprecizitāte	Problēma Sistēmā, kas rada neērtības darbā ar Sistēmu, taču negatīvi neietekmē Sistēmas funkciju izpildi (piemēram, neprecīzi paziņojumi, pareizrakstības kļūdas).	Astoņas stundas	Sistēma, zvans vai e-pasts

28. Pasūtītājs piesaka Izpildītājam kategorijas "Avārija" vai "Nopietna kļūda" problēmu pa tālruni, kas norādīts 27. punkta tabulas ailē "Pieteikšanas kanāli".
29. Pasūtītājs piesaka Izpildītājam kategorijas "Kļūda" vai "Neprecizitāte" problēmu Izpildītāja interneta vietnē Visvaris.lv, pa elektronisko pastu vai pa tālruni. Elektroniskā pasta adreses un tālruni norādītas Izpildītāja interneta vietnē zdzats.lv/kontakti.
30. Izpildītāja reakcijas laiks uz Sistēmā atklātajām problēmām no problēmas pieteikuma saņemšanas brīža nepārsniedz 27. punkta tabulas ailē "Reakcijas laiks" norādīto laiku.
31. Izpildītāja reakcijas laika skaitījums sākas brīdī, kad Izpildītājs saņēmis Lietotāja problēmas pieteikumu elektroniskā pastā vai pieņēmis Lietotāja zvanu. Ja Līdzējiem rodas domstarpības, Klientam jāpierāda elektroniskā pasta nosūtīšanas vai zvana izdarīšanas laiks.
32. Izpildītājs reakcijas laikā sniedz Lietotājam informāciju par problēmas iespējamo apstrādes veidu vai vienojas ar Lietotāju (Klientu) par Izpildītāja plānoto rīcību problēmas novēršanā.
33. Ja Izpildītājs, novērtējot problēmas pieteikumu, groza problēmas kategoriju uz zemāku, Izpildītājs paskaidro Lietotājam (Klientam), kādēļ problēmas kategorijas grozīta.
34. Reakcijas laikā Izpildītājs sniedz Lietotājam informāciju par iespējamo problēmas apstrādes veidu (piemēram, nepieciešams veikt izmaiņas programmatūrā vai datu bāzē, labojums iepļānots Sistēmas nākamajos laidienos). Izpildītājs var arī sniegt Lietotājam ieteikumus, kā novērst iespējamu tālāku Sistēmas vai datu bojājumu rašanos.
35. Izpildītājs novērš problēmu Sistēmā šādā kārtībā un termiņā:
 - 35.1. Kategorijas "Avārija" problēmas risināšanai Izpildītājs piegādā Sistēmas labojumu vai Sistēmas jaunu versiju 14 (četrpadsmit) darba stundu laikā pēc reakcijas laika beigām.
 - 35.2. Kategorijas "Nopietna kļūda" problēmas risināšanai Izpildītājs piegādā Sistēmas jauninājumu versiju piecu darba dienu laikā pēc reakcijas laika beigām.
 - 35.3. Kategoriju "Kļūda" un "Neprecizitāte" problēmas risināšanai Izpildītājs piegādā Sistēmas jauninājumu versiju Izpildītāja paziņotā un ar Klientu saskaņotā termiņā, kas nepārsniedz sešus mēnešus pēc reakcijas laika beigām.
36. Problēmu uzskata par novērstu brīdī, kad Izpildītājs to novērsis Sistēmā.
37. Pieļaujamais Izpildītāja reakcijas laika vai problēmas novēršanas laika kavējums viena gada laikā:
 - 37.1. Kategorijas "Avārija" problēmām – pieci procenti gadījumu;
 - 37.2. Kategorijas "Nopietna kļūda" problēmām – septiņi procenti gadījumu;
 - 37.3. Kategorijas "Kļūda" problēmām – desmit procenti gadījumu;
 - 37.4. Kategorijas "Neprecizitāte" problēmām – pieci procenti gadījumu.

Datu apstrāde

38. Klients ir Sistēmā apstrādāto datu īpašnieks.
39. Par Lietotāja apstrādāto datu pareizību, pilnību un atjaunināšanu Sistēmā atbild Klients.
40. Izpildītājs nodrošina Klienta datu apmaiņu ar citu informācijas sistēmu, ja Sistēmā šāda datu apmaiņa ir paredzēta un Klients ir noslēdzis līgumu ar attiecīgās informācijas sistēmas turētāju par datu apmaiņu. Sistēmā paredzēto norādītas Izpildītāja interneta vietnē zdzats.lv/datu-apmaina.
41. Ja Klients un Valsts zemes dienests noslēdzis sadarbības līgumu par datu apmaiņu, Izpildītājs nodrošina šī līguma noteikumu, kas attiecas uz tehnisko resursu uzturētāju, izpildi.

42. Izpildītājam nav tiesību apstrādāt Klienta datus Sistēmā savās vai citu personu interesēs. Izpildītājam ir tiesības noteiktā apjomā un noteiktā veidā apstrādāt Klienta datus Sistēmā šādos gadījumos:
 - 42.1. Datu apstrādes pienākums vai datu apstrādes tiesības izriet no Izpildītāja un Klienta noslēgta līguma;
 - 42.2. Datu apstrāde tiek veikta pēc klienta pieprasījuma;
 - 42.3. Datu apstrādes pienākums izriet no likuma;
 - 42.4. Klienta dati ir publiski pieejami.
43. Klients piešķir Izpildītājam tiesības sniegt citām valsts un pašvaldību iestādēm to funkciju izpildei nepieciešamos Klienta datus no Sistēmas, tai skaitā personu dzīvesvietas datus, dzimtsarakstu datus, sociālās palīdzības datus par pabalstiem, pakalpojumiem, apsekošanām, konsultācijām, līdzdarbības pienākumiem, izziņām, iesniegumiem un sociālo statusu, datus sociālās palīdzības iztikas līdzekļu deklarācijas pārbaudei par personas īpašumiem, ienākumiem, uzturlīgumiem un radniekiem.
44. Izpildītājs nodrošina Lietotājam Sistēmā piekļuvi citas pašvaldības datiem Noteikumu 43. punktā noteiktā apjomā, ja cita pašvaldība ir piešķīrusi Izpildītājam Noteikumu 43. punktā noteiktās tiesības.
45. Klients var pieprasīt Izpildītājam ziņas par 43. punktā minēto Klienta datu sniegšanu, norādot datu sniegšanas laika posmu. Izpildītājs sniedz Klientam ziņas par sniegtajiem Klienta datiem, norādot datu subjektu, datu pieprasītāju, saņemto datu veidu un sniegšanas laiku.
46. Izpildītājs nodrošina personu datu apstrādi atbilstoši spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem (tai skaitā, Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 27. aprīļa regulai (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi (turpmāk – Regula).
47. Izpildītājs, tiklīdz tam kļuvis zināms personas datu aizsardzības pārkāpums, nekavējoties ziņo Klientam, ievērojot, ka Klientam atbilstoši Regulai no incidenta konstatēšanas brīža ir jāziņo 72 stundu laikā.

Citi noteikumi

48. Izpildītājs apņemas nodrošināt izmitināto datu pārvietošanu Klienta nodrošinātā serverī, ja ir saņemts atbilstošs Klienta pieprasījums. Pusēm savstarpēji vienojoties par izmitinātās datu bāzes pārvietošanas darbiem Klienta nodrošinātā serverī var tikt pieprasīta papildus samaksa.
49. Izpildītājs var jebkurā laikā vienpusēji grozīt Noteikumus. Šie Noteikumi stājas spēkā ar 2022.gada 1.janvāri.
50. Klients ir tiesīgs pārtraukt Līgumu pēc savas iniciatīvas, par to 10 (desmit) darba dienas iepriekš brīdinot Izpildītāju, ja Izpildītājs pienācīgi nenodrošina šajos noteikumos aprakstītos Sistēmas uzturēšanas un Sistēmas izmitināšanas pakalpojumus.
51. Klientam ir tiesības vienpusēji atkāpties no līguma izpildes, ja Izpildītājam vai tā valdes vai padomes loceklim, patieso labuma guvējam, pārstāvēttiesīgajai personai vai prokūristam, vai personai, kura ir pilnvarota pārstāvēt Izpildītāju darbībā, kas saistītas ar filiāli, vai personālsabiedrības biedram, tā valdes vai padomes loceklim, patiesā labuma guvējam, pārstāvēttiesīgajai personai vai prokūristam, ja Izpildītājs ir personālsabiedrība, ir noteiktas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts sankcijas, kuras ietekmē Līguma izpildi.
52. Izpildītājs sniedzot Vienotās pašvaldību sistēmas uzturēšanas un datu izmitināšanas pakalpojumu ievēro Izpildītāja tīmekļa vietnē zzdats.lv/par-vienoto-pasvaldibu-sistemu-vps-un-visparigo-datu-aizsardzibas-regulu aprakstītos principus.
53. Ievērojot Ministru kabineta noteikumu Nr. 442 "Kārtība, kādā tiek nodrošināta informācijas un komunikācijas tehnoloģiju sistēmu atbilstība minimālajām drošības prasībām" prasības, Izpildītājs ir izstrādājis sekojošus dokumentus, kā arī nodrošina tajos noteikto prasību izpildes uzraudzību un kontroli:
 - 53.1. Sistēmas drošības politiku;
 - 53.2. Sistēmas drošības iekšējos noteikumus;
 - 53.3. Sistēmas lietošanas noteikumus;
 - 53.4. Sistēmas drošības riska pārvaldības plānu;
 - 53.5. Sistēmas darbības atjaunošanas plānu.