

Vienotās pašvaldību sistēmas uzturēšanas un izmitināšanas noteikumi

Termini

Izpildītājs	Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „ZZ Dats”, reģistrācijas numurs 40003278467.
Klients	Pašvaldība, pašvaldības iestāde.
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 uzturēšanas vai izmitināšanas pakalpojumu un šie noteikumi.
Lietošanas noteikumi	Vienotās pašvaldību sistēmas lietošanas noteikumi.
Noteikumi	Šie noteikumi.
Sistēma	Vienotā pašvaldību sistēma.

Vispārējie noteikumi

1. 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 Sistēmas programmatūrā neparedzētu datu apstrādi Klients pasūta Izpildītājam, izmantojot Elektronisko iepirkumu sistēmu vai vienojoties ar Izpildītāju atsevišķi. Sistēmas lietotāju apmācības maksa nav iekļauta Pakalpojuma cenā. Par Sistēmas lietotāju apmācību Līdzēji vienojas 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.
9. Klients iepazīstina Lietotāju ar Lietošanas noteikumiem un Personas datu apstrādes noteikumiem.
10. Klients nodrošina kompetentu datorspeciālistu Sistēmas uzturēšanas vai izmitināšanas pakalpojumu saņemšanai. Klients norīko par Sistēmas lietojumprogrammu lietošanu atbildīgos darbiniekus, kuri koordinē Sistēmas lietotāju un Izpildītāja sadarbību Lietotāja atbalsta sniegšanā.
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 laikā (darba dienās no plkst. 9:00 līdz plkst. 17:00) sniedz konsultācijas šādā kārtībā:
 - 13.1. Konsultācijas Lietotājam par Sistēmas lietošanu vai uzstādīšanu sniedz pa e-pastu, tālruni vai izmantojot lietotāju atbalsta sistēmu interneta vietnē visvaris.zzdats.lv/KlapsWeb/. E-pasta adreses un vienotā konsultāciju tālruņa numurs norādīti Izpildītāja interneta vietnē zzdats.lv/kontakti;
 - 13.2. Izpildītāja reakcijas laiks konsultāciju sniegšanā nepārsniedz astoņas darba laika stundas. Izpildītājs sniedz konsultāciju piecu darba dienu laikā no konsultācijas pieteikuma brīža;
 - 13.3. Izpildītājs nekonsultē Lietotāju normatīvo aktu piemērošanā;
 - 13.4. Izpildītājs Klienta uzdevumā novērš neatbilstības Sistēmas datos vienīgi gadījumos, ja neatbilstību cēlonis ir kļūda Sistēmas programmatūrā;
 - 13.5. Konsultācijās Izpildītājs neveic Lietotāju apmācību darbam ar Sistēmu. Informācija par Izpildītāja organizētām mācībām pieejama Izpildītāja interneta vietnē zzdats.lv/macibas/;
 - 13.6. Pieļaujama Izpildītāja reakcijas laika vai konsultācijas sniegšanas laika kavējums viena gada laikā nepārsniedz piecus procentus gadījumu.
14. Izpildītājs pastāvīgi aktualizē Sistēmas dokumentāciju. Lietotājiem atbalsta dokumentācija vai lietotāju palīdzība (*Help*) ir pieejama Sistēmas 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.zzdats.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 Klients 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 zzdats.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) darba dienas pēc Līguma termiņa, ja Klients un Izpildītājs nav noslēguši nekādu citu līgumu par Sistēmas izmitināšanu.

Problēmu pieteikumu apstrāde

26. Izpildītājs darba laikā (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:
- 27.1. Avārija. Problēma Sistēmā, kas apstādina Sistēmas vai tās kritiskas daļas darbību un kuras seku rezultātā Sistēmas lietošana nav iespējama līdz problēmas cēloņu novēršanai. Reakcijas laiks – divas darba laika stundas. Pieteikšanas kanāls – zvans +371 29168480 un lietotāju atbalsta sistēma vai e-pasts.
 - 27.2. 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. Reakcijas laiks – divas darba laika stundas. Pieteikšanas kanāls – zvans +371 29168480 un lietotāju atbalsta sistēma vai e-pasts.
 - 27.3. Kļūda. Problēma negatīvi ietekmē Sistēmas funkciju izpildi, taču ir zināms problēmas pagaidu risinājums. Šīs kategorijas problēmai Izpildītājs norāda problēmas apiešanas veidu. Reakcijas laiks – astoņas darba laika stundas. Pieteikšanas kanāls – lietotāju atbalsta sistēma, e-pasts vai zvans.
 - 27.4. Neprecizitāte. Problēma Sistēmā, kas rada neērtības darbā ar Sistēmu, taču negatīvi neietekmē Sistēmas funkciju izpildi (piemēram, neprecīzi paziņojumi, pareizrakstības kļūdas). Reakcijas laiks – astoņas darba laika stundas. Pieteikšanas kanāls – lietotāju atbalsta sistēma, e-pasts vai zvans.
28. Pasūtītājs kategorijas “Avārija” vai “Nopietna kļūda” problēmu piesaka Izpildītājam arī pa tālruni, kas norādīts 27. punktā.
29. Pasūtītājs piesaka Izpildītājam kategorijas “Kļūda” vai “Neprecizitāte” problēmu lietotāju atbalsta sistēmā interneta vietnē visvaris.zzdats.lv/KlapsWeb/, pa e-pastu vai pa tālruni. E-pasta adreses un vienotā konsultāciju centra tālrunis norādīts Izpildītāja interneta vietnē zzdats.lv/kontakti.
30. Izpildītāja reakcijas laiks uz Sistēmā atklātajām problēmām no problēmas pieteikuma saņemšanas brīža nepārsniedz 27. punktā norādīto reakcijas laiku.
31. Izpildītāja reakcijas laika skaitījums sākas brīdī, kad Izpildītājs saņēmis Lietotāja problēmas pieteikumu lietotāja atbalsta interneta vietnē, e-pastā vai pieņēmis Lietotāja zvanu. Ja Līdzējiem rodas domstarpības, Klientam jāpierāda e-pasta nosūtīšanas vai zvana veikšanas laiks.
32. Izpildītājs reakcijas laikā sniedz Lietotājam informāciju par problēmas iespējamo apstrādes veidu vai vienojas ar Lietotāju (Klientu) par Izpildītāja turpmāko rīcību problēmas novēršanā.
33. Ja Izpildītājs, novērtējot problēmas pieteikumu, maina problēmas kategoriju uz zemāku, Izpildītājs paskaidro Lietotājam (Klientam), kādēļ problēmas kategorijas mainīta.
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) vai vienojas ar Lietotāju (Klientu) par Izpildītāja plānoto rīcību problēmas novēršanā. 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 zzdats.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 normatīvajiem aktiem;
 - 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 radiniekiem, bāriņtiesas lietas un audžuģimeņu datus.
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 norādītā serverī, ja Klients to pieprasījis Izpildītājam. Līdzējiem savstarpēji vienojoties par izmitinātās datu bāzes pārvietošanas darbiem Klienta nodrošinātā serverī, Izpildītājs tiesīgs prasīt Klientam papildu maksu.
49. Noteikumi stājas spēkā ar 2023. gada 1. janvāri. Izpildītājs ir tiesīgs vienpusēji grozīt Noteikumus. Par grozītiem noteikumiem Izpildītājs informē Klientu rakstveidā.
50. Klients ir tiesīgs pārtraukt Līgumu pēc savas iniciatīvas, par to 10 (desmit) darba dienas iepriekš rakstveidā brīdinot Izpildītāju, ja Izpildītājs pienācīgi nenodrošina šajos noteikumos aprakstītos Sistēmas uzturēšanas un Sistēmas izmitināšanas pakalpojumus.
51. Klientam ir tiesības vienpusēji atkāpties no Līguma, ja Izpildītājam, tā valdes loceklim, padomes loceklim, patiesā labuma guvējam, vai prokūristam 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 Sistēmas uzturēšanas un izmitināšanas pakalpojumu, ievēro Izpildītāja tīmekļa vietnē zdzats.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 šādus dokumentus, pēc kuriem vadās, sniedzot Sistēmas uzturēšanas vai izmitināšanas pakalpojumu:
 - 53.1. Sistēmas drošības politika;
 - 53.2. Sistēmas drošības iekšējos noteikumi;
 - 53.3. Sistēmas lietošanas noteikumi;
 - 53.4. Sistēmas drošības riska pārvaldības plāns;
 - 53.5. Sistēmas darbības atjaunošanas plāns.