

**LĪGUMS Nr. 05-03/302****par elektroniskās pieteikumu apstrādes sistēmas un ar to saistītās informācijas sistēmas infrastruktūras uzturēšanu, papildinājumu izstrādi un ieviešanu**

Rīgā

2014. gada 9. septembrī

**Valsts akciju sabiedrība „Tiesu namu aģentūra”**, reģistrācijas numurs 40003334410, juridiskā adrese Baldones iela 1B, Rīga, LV-1007, tās valdes locekles Santas Sausiņas personā, kura rīkojas saskaņā ar sabiedrības statūtiem, turpmāk tekstā – Pasūtītājs, no vienas puses, un

**SIA “KleinTech Services”**, reģistrācijas numurs 40103351879, juridiskā adrese Ausekļa iela 22-3, Rīga, LV-1010, tās valdes locekļa Kaspara Egliņa personā, kurš rīkojas saskaņā ar statūtiem, turpmāk tekstā – Izpildītājs, no otras puses,

Pasūtītājs un Izpildītājs kopā/atsevišķi turpmāk tekstā – Puses/Puse, pamatojoties uz iepirkuma „Elektroniskās pieteikumu apstrādes sistēmas un ar to saistīto informācijas sistēmu infrastruktūras uzturēšana, papildinājumu izstrāde un ieviešana”, identifikācijas Nr. TNA 2014/19, rezultātiem, noslēdz šādu līgumu, turpmāk tekstā – Līgums.

**1. Līguma priekšmets**

- 1.1. Ar šo Līgumu Pasūtītājs uzdod un Izpildītājs apņemas veikt elektroniskās pieteikumu apstrādes sistēmas un ar to saistītās informācijas sistēmas infrastruktūras uzturēšanu, papildinājumu izstrādi un ieviešanu, turpmāk tekstā – Pakalpojumi, atbilstoši Tehniskajai specifikācijai (Līguma 1. pielikums), Izpildītāja piedāvājumam (Līguma 2. pielikums), kā arī atbilstoši Latvijas Republikā spēkā esošo normatīvo aktu prasībām un Līguma noteikumiem.

**2. Līguma izpildes kārtība**

- 2.1. Izpildītājs nodrošina savlaicīgu un kvalitatīvu Pakalpojumu sniegšanu saskaņā ar Līgumā norādītajiem termiņiem līdz 2018. gada 8. septembrim.
- 2.2. Pakalpojumu sniegšanas vieta ir Rīga, Baldones iela 1B.
- 2.3. Izpildītājs Pakalpojumu sniegšanai apņemas nodrošināt profesionālo personālu, kas norādīts Izpildītāja piedāvājumā. Ja tādu iemeslu dēļ, kas atrodas ārpus attiecīgas Izpildītāja ietekmes (darbinieka slimība un tml. gadījumi), rodas nepieciešamība atsaukt vai aizstāt piedāvājumā norādīto personālu, Izpildītājs nekavējoties nodrošina citu personu ar pielīdzināmu vai augstāku kvalifikāciju.
- 2.4. Ja Pasūtītājs uzskata, ka Izpildītāja personāla darbība un pakalpojumu kvalitāte neatbilst Līguma nosacījumiem, Pasūtītājam ir tiesības, norādot iemeslus, jebkurā Līguma izpildes laikā iesniegt Izpildītājam rakstisku pieprasījumu konkrētās personas atsaukšanai vai aizstāšanai ar citu, kurai ir Pasūtītājam pieņemama kvalifikācija un pieredze (pielīdzināma vai augstāka), savukārt Izpildītājam ir pienākums pēc iespējas nekavējoties, bet ne vēlāk kā 3 (trīs) dienu laikā, šādu Pasūtītāja pieprasījumu izpildīt. Izpildītājam nav tiesību pieprasīt papildu izmaksu segšanu, kas saistīta ar Izpildītāja personāla pamatotu atsaukšanu vai aizstāšanu.
- 2.5. Izpildītājs līdz katra nākamā mēneša 10. datumam iesniedz Pasūtītājam parakstītu pieņemšanas – nodošanas aktu (divos eksemplāros) par iepriekšējā kalendārajā mēnesī sniegtajiem Pakalpojumiem.
- 2.6. Pasūtītājs pieņem Pakalpojumus, kas sniegti atbilstoši Līguma prasībām, parakstot pieņemšanas – nodošanas aktu ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā pēc tā saņemšanas. Ja Pasūtītājs uzskata, ka Pakalpojumi nav sniegti atbilstoši Līguma nosacījumiem, tas ne vēlāk kā šajā punktā norādītajā termiņā iesniedz Izpildītājam rakstisku pretenziju. Šādā gadījumā Puses vienojas par termiņiem un pasākumiem, kas veicami, lai novērstu norādītos trūkumus un neatbilstības Līguma prasībām.
- 2.7. Visus Līgumā paredzētos Pakalpojumu izpildes rezultātus, turpmāk tekstā – Nodevumi, Izpildītājs iesniedz Pasūtītājam iesniedz Pasūtītājam elektroniski DOCX formātā, nosūtot uz Pasūtītāja e-pasta adresi [tna@tna.lv](mailto:tna@tna.lv).

- 2.8. Izpildītājs Nodevumus iesniedz Pasūtītājam kopā ar attiecīgā Nodevuma parakstītu pieņemšanas - nodošanas aktu divos eksemplāros.
- 2.9. Katrs Nodevums, kuru Izpildītājs iesniedz Pasūtītājam, ir uzskatāms par pieņemtu tikai ar brīdi, kad Pasūtītājs Nodevumu pārbaudījis, pieņēmis un parakstījis attiecīgo pieņemšanas - nodošanas aktu.
- 2.10. Pēc katra Nodevuma saņemšanas Pasūtītājs to izvērtē 5 (piecu) darba dienu laikā no Nodevuma saņemšanas brīža. Šajā punktā norādītajā termiņā Pasūtītājs var izteikt pamatotus iebildumus par Nodevumiem, rakstveidā informējot Izpildītāju. Ja Pasūtītājs minētajā termiņā iebildumus nav izteicis, iesniegtie Nodevumi uzskatāmi par pieņemtiem bez iebildumiem.
- 2.11. Pēc Pasūtītāja pamatotu iebildumu saņemšanas par Nodevumiem Izpildītājs novērš Pasūtītāja norādītos trūkumus 3 (trīs) dienu laikā no iebildumu saņemšanas brīža un iesniedz Nodevumus kopā ar jaunu Nodevuma pieņemšanas – nodošanas, kurā norādīti novērstie trūkumi. Atkārtoti iesniegtos Nodevumus Pasūtītājs izvērtē tādā pašā kārtībā kā sākotnēji sagatavotos Nodevumus.

### **3. Līguma summa un norēķinu kārtība**

- 3.1. Līguma summa ir 997'860.00 EUR (deviņi simti deviņdesmit septiņi tūkstoši astoņi simti sešdesmit *euro* un 00 centi), pievienotā vērtības nodokļa 21 % summa ir 209'550.60 EUR (divi simti deviņi tūkstoši pieci simti piecdesmit *euro* un 60 centi). Līguma kopējā summa ar pievienotās vērtības nodokli ir 1'207'410.60 EUR (viens miljons divi simti septiņi tūkstoši četri simti desmit *euro* un 60 centi).
- 3.2. Līguma kopējā summā ietilpst visas ar Tehniskajās specifikācijās noteikto prasību izpildi saistītās izmaksas, tajā skaitā visas personāla izmaksas, nodokļi, kā arī visas ar Tehniskajās specifikācijās noteikto prasību izpildi netieši saistītās izmaksas (dokumentācijas drukāšanas, transporta pakalpojumi u.c.).
- 3.3. Ikmēneša maksa par Pakalpojumu izpildi tiek noteikta 8772.50 EUR (astoņi tūkstoši septiņi simti septiņdesmit divi *euro* un 50 centi), ietverot pievienotās vērtības nodokli 21% 1522.50 EUR (viens tūkstotis pieci simti divdesmit divi *euro* un 50 centi).
- 3.4. Pasūtītājs samaksu par ikmēneša Pakalpojumu izpildi pārskaita uz Izpildītāja norādīto bankas kontu 10 (desmit) darba dienu laikā pēc ikmēneša pieņemšanas – nodošanas akta parakstīšanas un rēķina saņemšanas.

### **4. Pušu saistības, tiesības un atbildība**

- 4.1. Izpildītājs uzņemas veikt Pakalpojumus saskaņā ar Līguma 1. pielikumā noteikto tehnisko specifikāciju.
- 4.2. Izpildītājs uzņemas ievērot darba drošības prasības Pakalpojuma sniegšanas laikā.
- 4.3. Izpildītājs uzņemas, pildot uzdevumus, ievērot izmantojamos standartus vai tiem pielīdzināmos dokumentus (Nodevumu sagataves, vadlīnijas, stratēģijas, procedūras, instrukcijas utml.).
- 4.4. Izpildītājs uzņemas neizpaust informāciju, nepaturēt un nenodot trešajām personām dokumentus vai to kopijas, kas ir pieejami saistībā ar Pakalpojuma izpildi.
- 4.5. Pasūtītājs uzņemas:
  - 4.5.1. veikt samaksu Līguma 3. sadaļā noteiktajā kārtībā;
  - 4.5.2. savlaicīgi veikt Izpildītāja izpildīto Pakalpojumu pieņemšanu un sniegt attiecīgus komentārus un papildinājumus vai pretenzijas Līgumā noteiktajā veidā un termiņos;
  - 4.5.3. savu iespēju robežās sniegt Izpildītājam visu Līguma izpildei tieši nepieciešamo. Izpildītāja pieprasīto informāciju, kā arī informāciju, kuru Pasūtītājs vai Izpildītājs uzskatīs par nepieciešamu nodot Līguma izpildes sekmēšanai;
  - 4.5.4. saskaņā ar Līgumā noteikto kārtību izskatīt Izpildītāja sagatavoto Nodevumu atbilstību Līgumā noteiktajām prasībām un sniegt attiecīgus komentārus un papildinājumus vai pretenzijas Līgumā noteiktajā veidā un termiņos;
  - 4.5.5. nodrošināt Izpildītājam Pakalpojumu veikšanai nepieciešamos tehniskos resursus Līgumā paredzēto Pakalpojumu veikšanai.

- 4.6. Pasūtītājam ir tiesības par saviem līdzekļiem veikt kontroli par Līguma izpildi, pieaicinot speciālistus un ekspertus.
- 4.7. Izpildītājs nozīmē par Līgumā noteikto saistību izpildi atbildīgo personu, turpmāk – Izpildītāja kontaktpersona, Juris Pūce, tālrunis: 67704670 e-pasts: [juris.puce@kleintech.net](mailto:juris.puce@kleintech.net).
- 4.8. Pasūtītājs nozīmē par Līgumā noteikto saistību izpildi atbildīgo personu, turpmāk - Pasūtītāja kontaktpersona, Sandis Vulis, tālrunis: 67804744, e-pasts: [sandis.vulis@tna.lv](mailto:sandis.vulis@tna.lv).
- 4.9. Parakstot Līgumu, Puses apņemas nekavējoties rakstiski informēt viena otru par jebkādam grūtībām Līguma izpildes procesā, kas varētu aizkavēt savlaicīgu Pakalpojumu sniegšanu un Līguma izpildi.
- 4.10. Ja vienas Puses saistību izpildes nokavējums (tikai tāds nokavējums, kas ietekmē otras Puses spējas izpildīt savas saistības) liedz otrai Pusei veikt savlaicīgu saistību izpildi, tā izpilde tiek pagarināta par pirmās Puses nokavēto laika posmu. Šādos gadījumos par to tiek informēta otra Puse. Pusei, kur prasa, lai minēto apstākļu dēļ tiktu pagarināts saistību izpildes termiņš, ir pienākums iesniegt pierādījumus, kuri apliecina otras Puses saistību izpildes nokavējuma faktu.
- 4.11. Parakstot Līgumu, Izpildītājs apliecina, ka ir iepazinies ar Tehnisko specifikāciju un citiem Līguma noteikumiem un atzinis tos par saistošiem un izpildāmiem. Izpildītājs apliecina, ka viņa rīcībā atrodas pietiekoši darbinieku un nepieciešamo materiālu resursi, kā arī citi līdzekļi, lai savlaicīgi un kvalitatīvi veiktu visus Līgumā noteiktos pienākumus.
- 4.12. Parakstot Līgumu, Izpildītājs apliecina, ka tā darbinieki vai citas personas, kas ir vai būs iesaistīti Līguma izpildē ir vai tiks iepazīstināti ar nosacījumiem par konfidencialitāti pirms darba uzsākšanas.
- 4.13. Katra Puse ir atbildīga par Līguma neizpildīšanu vai par to, ka Līgums nav izpildīts pienācīgi tās vainas dēļ.

## **5. Līgumsods**

- 5.1. Gadījumā, ja Izpildītājs neizpilda Līgumā noteiktās saistības un Pasūtītājs pieprasa no Izpildītāja maksāt līgumsodu, Izpildītājs maksā Pasūtītājam līgumsodu 0,5 % apmērā no Līguma kopējās summas par katru nokavēto dienu, ja minētais nokavējums radies Izpildītāja vai Izpildītāja Līguma izpildē iesaistītu trešo personu dēļ, bet ne vairāk kā 10 % no Līguma summas.
- 5.2. Gadījumā, ja Pasūtītājs nesamaksā Izpildītājam Līguma maksājumu paredzētajos termiņos un Izpildītājs pieprasa no Pasūtītāja maksāt Izpildītājam līgumsodu, Pasūtītājs maksā Izpildītājam līgumsodu 0,5 % apmērā no neapmaksātās summas par katru nokavēto dienu, bet ne vairāk kā 10 % no nokavētā maksājuma summas.
- 5.3. Līgumsoda samaksa neatbrīvo Puses no Līgumā noteikto saistību pilnīgas izpildes.

## **6. Konfidencialitāte**

- 6.1. Visa un jebkāda informācija, ko Pasūtītājs sniedz Izpildītājam Līguma izpildes laikā vai arī tā atklājas, pildot darba pienākumus, un Līguma izpildes rezultāti, kā arī jebkura šīs informācijas daļa, tai skaitā, bet ne tikai informācija par Pasūtītāja darbību, finanšu stāvokli, tehnoloģijām, tai skaitā rakstiska, mutiska, datu formā uzglabāta, audio – vizuāla un jebkurā citā veidā uzglabāta informācija, kā arī informācija par šā Līguma izpildi tiek atzīta un uzskatīta par konfidencialu.
- 6.2. Izpildītājam nav tiesību izpaust informāciju, kas šā darba izpildes laikā gūta no Pasūtītāja, trešajām personām bez Pasūtītāja rakstiskas piekrišanas saņemšanas. Izpildītājam ar vislielāko rūpību un uzmanību ir jārūpējas par informācijas drošību un aizsardzību.
- 6.3. Izpildītāja pienākums ir nodrošināt, ka tā amatpersonas, darbinieki, konsultanti un citas atbilstošas personas, kuras izmantos Pasūtītāja konfidencialo informāciju, saņems un izmantos to vienīgi Līguma izpildes nodrošināšanai un tikai nepieciešamajā apjomā, kā arī uzņemsies un ievēros vismaz tādas pašas konfidencialitātes saistības, kādas ir noteiktas Izpildītājam Līgumā.
- 6.4. Pasūtītāja informācijas izpaušana netiks uzskatīta par Līguma noteikumu pārkāpumu tikai un vienīgi šādos gadījumos:
  - 6.4.1. informācija tiek izpausta pēc tam, kad tā kļuvusi publiski zināma vai pieejama

neatkarīgi no Pusēm;

6.4.2. informācija tiek izpausta tiesību aktos noteiktajos gadījumos, apjomā un kārtībā.

6.5. Līguma 6. sadaļas noteikumi ir spēkā arī Līgumam zaudējot spēku, bez termiņa ierobežojumiem.

6.6. Līguma 6. sadaļas noteikumi nekādā gadījumā nav attiecināmi uz Pasūtītāja tiesībām brīvi rīkoties ar jebkuriem un jebkādas formas materiāliem un citiem darbu rezultātiem, kurus Līguma izpildes gaitā Izpildītājs ir sagatavojis un nodevis Pasūtītājam. Materiālu un citu darbu rezultātu izmantošanai pēc Pasūtītāja ieskatiem nav nepieciešama rakstiska Izpildītāja piekrišanas saņemšana. Šādi materiāli ir izmantojami tikai ar norādi, kas ir šā materiāla autors.

## **7. Autortiesības**

- 7.1. Pasūtītājam pieder visas autora mantiskās tiesības uz Nodevumiem, ko Izpildītājs nodevis, pildot Līgumu.
- 7.2. Visi Nodevumu darbības rezultātā iegūtie dati visos to formātos ir Pasūtītāja īpašums.
- 7.3. Autora mantiskās tiesības uz katru Līguma izpildes ietvaros izstrādāto un Pasūtītājam piegādāto Nodevumu pāriet Pasūtītājam ar brīdi, kad Nodevums ir pilnībā piegādāts Pasūtītājam un Pasūtītājs ir pilnībā norēķinājies ar Izpildītāju par šo Nodevumu saskaņā ar š pilnībā ā Līguma nosacījumiem.
- 7.4. Izpildītājs garantē, ka ar visiem darbiniekiem un konsultantiem ir noslēdzis līgumus, saskaņā ar kuriem autortiesības uz izstrādātajiem Nodevumiem (trešās personas programmatūras adaptācijas gadījumā – uz izstrādātajiem pielāgojumiem) pieder Izpildītājam un Izpildītājam nav zināma neviena trešā persona, kura varētu šīs Izpildītāja tiesības apstrīdēt, kā arī likt šķēršļus Nodevumu izmantošanai.
- 7.5. Izpildītājs garantē, ka sniegto Pakalpojumu un piegādāto Nodevumu izstrādē nav pieļauti nekādi autortiesību pārkāpumi.
- 7.6. Pusēm, tajā skaitā jebkurām trešajām personām, saglabājas autora mantiskās tiesības uz tiem dokumentiem, materiāliem, datiem vai programmatūru, kura ir tikusi izmantota Līguma izpildes ietvaros un uz kurām Pusēm vai trešajām personām ir bijušas autora mantiskās tiesības jau pirms Līguma spēkā stāšanās brīža.

## **8. Nepārvarama vara**

- 8.1. Līguma izpratnē nepārvarama vara nozīmē notikumu, kas ir ārpus Puses pamatotas kontroles (tādi kā dabas katastrofas, avārijas, sabiedriskie nemieri, ārkārtas stāvoklis un citi) un kas padara Pusei savu no Līguma izrietošo saistību izpildi par neiespējamu.
- 8.2. Puses nespēja pildīt kādu no savām saistībām saskaņā ar Līgumu netiks uzskatīta par atkāpšanos no Līguma vai saistību nepildīšanu, ja Puses nespēja izriet no nepārvaramas varas notikuma, ja Puse, kuru ietekmējis šāds notikums ir veikusi visus pamatotos piesardzības pasākumus, veltījusi nepieciešamo uzmanību un spērusi pamatotos alternatīvos soļus, lai izpildītu Līguma noteikumus, un ir informējusi otru Pusi pēc iespējas ātrāk par šāda notikuma iestāšanos, ziņojumam pievienojot kompetentas iestādes izsniegtu izziņu, kura satur minēto apstākļu apstiprinājumu un raksturojumu.
- 8.3. Jebkurš periods, kurā Pusei saskaņā ar Līgumu ir jāveic kāda darbība vai uzdevums, ir pagarināms par periodu, kas pielīdzināms laikam, kurā Puse nespēja veikt šādu darbību nepārvaramas varas ietekmē.
- 8.4. Ja nepārvaramas varas apstākļi turpinās ilgāk par 2 (diviem) mēnešiem, Pusēm jāvienojas par saistību izpildes atlikšanu, izbeigšanu vai turpināšanas procedūru.

## **9. Līguma darbības termiņš**

- 9.1. Līgums stājas spēkā pēc tā abpusējas parakstīšanas, un darbojas līdz Līgumā noteikto saistību pilnīgai izpildei.

## **10. Līguma grozīšana un pārtraukšana**

- 10.1. Līgumu var grozīt, papildināt vai mainīt Līguma nosacījumus atbilstoši Latvijas Republikā spēkā esošajos normatīvajos aktos noteiktajām normām, lai tā izpilde būtu Pusēm

izdevīga, noformējot rakstisku Pušu vienošanos, kas ar tās abpusēju parakstīšanu kļūst par Līguma neatņemamu sastāvdaļu. Līguma noteikumu izmaiņas vai grozījumi maina vai kā citādi groza Līguma saturu tikai un vienīgi tiktāl, cik par to tieši abas Puses vienojušās, izdarot attiecīgos grozījumus.

- 10.2. Pasūtītājam ir tiesības vienpusēji atkāpties no Līguma, ja viņš konstatē, ka Izpildītājs veic Pakalpojumus neatbilstoši Līguma nosacījumiem. Pasūtītājs neatlīdzina izpildītājam tādējādi radušos zaudējumus.

### 11. Strīdu izskatīšanas kārtība

- 11.1. Visus strīdus, kas izriet vai rodas saistībā ar Līgumu vai tā interpretāciju, Puses apņemas risināt pārrunu ceļā.
- 11.2. Jebkura strīda risināšanai Pušu starpā par jautājumiem, kas izriet no Līguma un ko neizdodas atrisināt pārrunu ceļā 30 (trīsdesmit) dienu laikā pēc tam, kad viena no Pusēm saņēmusi otras Puses rakstisku pieprasījumu šādam risinājumam, jebkura no Pusēm ir tiesīga vērsties tiesā. Strīda risināšana notiks saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.

### 12. Citi noteikumi

- 12.1. Pusēm ir jāinformē vienai otra 3 (trīs) dienu laikā par savu rekvizītu (nosaukuma, adreses, norēķinu rekvizītu un tml.) un Pušu kontaktpersonu maiņu rakstiski, apstiprinot ar parakstu. Šādā gadījumā atsevišķi Līguma grozījumi netiek gatavoti.
- 12.2. Līgums sastādīts uz 10 (desmit) lapām 2 (divos) eksemplāros. Viens no Līguma eksemplāriem atrodas pie Pasūtītāja, bet otrs – pie Izpildītāja.

### 13. Pušu rekvizīti un paraksti

#### Izpildītājs:

SIA "KleinTech Services"  
Reģ. Nr. 40103351879  
Juridiskā adrese Ausekļa iela 22-3  
Rīga, LV-1010  
Banka: AS "Nordea Bank Latvijas filiāle"  
Kods NDEALV2X  
Konta Nr. LV34NDEA0000082979560

#### Pasūtītājs:

VAS „Tiesu namu aģentūra”  
Reģ.Nr.LV40003334410  
Juridiskā adrese Baldones iela 1B,  
Rīga, LV-1007  
Banka: AS „SEB banka”  
Kods UNLALV2X  
Konta Nr.LV64UNLA0002021469371

  
/K.Egliņš/

  
/S. Sausiņa/

## Tehniskā specifikācija

### Pretendentam jāveic šādi darba uzdevumi

1. zināšanu pārvaldības procesa izstrāde un ieviešana Pasūtītāja CA ServiceDesk programmatūrā;
2. CA ServiceDesk programmatūras ražotāja atbalsts un problēmu novēršana uzturēšanas periodā četru gadu laikā;
3. dažādu uzlabojumu izstrāde CA ServiceDesk konfigurācijā un procesos uzturēšanas perioda laikā pēc Pasūtītāja pieprasījuma;
4. Pasūtītāja darbinieku apmācības realizētajos uzlabojumos un vispārējā CA ServiceDesk funkcionalitātē uzturēšanas perioda laikā;
5. ar CA ServiceDesk integrētas monitoringa sistēmas plānošana, ieviešana un iedarbināšana;
6. saistīto tehnisko sistēmu uzturēšanas pakalpojumi četru gadu periodam.

### 1.1 Detalizēts darbu apraksts

- 1) **Zināšanu pārvaldības procesa izstrāde un ieviešana Pasūtītāja CA ServiceDesk programmatūrā**
  - a) Pretendents nodrošina zināšanu pārvaldības procesa izstrādi CA ServiceDesk programmatūrā
  - b) Pretendents nodrošina atbilstošas KDB (*Knowledge Database*) konfigurācijas izveidi CA ServiceDesk programmatūrā
- 2) **CA ServiceDesk programmatūras ražotāja atbalsts un problēmu novēršana uzturēšanas periodā četru gadu laikā ietver:**
  - a) Ražotāja (CA) nodrošinātu atbalstu sākot no aktuālā uzturēšanas perioda beigām (01.01.2015), ietverot CA ServiceDesk jauno versiju pieejamību un iespēju pieteikt ražotājam problēmziņojumus
  - b) Kā nodevumu pretendents iesniedz CA apliecinājuma vēstuli vai citus pierādījumus (piekļuves kodu atbalstam vai savādākus pierādījumus), kas apliecina atbalsta pakalpojuma iegādi
- 3) **Dažādu uzlabojumu izstrāde CA ServiceDesk konfigurācijā un procesos uzturēšanas perioda laikā pēc Pasūtītāja pieprasījuma ietver:**
  - a) pretendenta sniegto cilvēkdienas izcenojumu par kopējo darbu apjomu līdz 300 cilvēkdienām (Pasūtītājam ir tiesības neiztērēt visu paredzēto cilvēkdienu apjomu)
- 4) **Pasūtītāja darbinieku apmācības realizētajos uzlabojumos un vispārējā CA ServiceDesk funkcionalitātē uzturēšanas perioda laikā ietver:**
  - a) Līdz 4 reizēm Pasūtītāja darbinieku (līdz 20 cilvēku) apmācību par ieviestajiem uzlabojumiem (atbilstoši darba uzdevuma 1., 3. un 5. punktam)
  - b) Pasūtītājs organizē darbinieku apmācību vai nu pēc jaunas funkcionalitātes ieviešanas (darba uzdevuma atbilstošie punkti) vai arī būtiski mainoties Pasūtītāja darbinieku sastāvam
- 5) **ar CA ServiceDesk integrētas monitoringa sistēmas plānošana, ieviešana un iedarbināšana un saistītie pakalpojumi ietver:**
  - a) Automatizētas tehnisko resursu atklāšanas un identifikācijas sistēmas un saistīto procesu ieviešanu Pasūtītāja CA ServiceDesk sistēmā (CA Support Automation ieviešana)
  - b) Pasūtītāja CA ServiceDesk tehniskās infrastruktūras modernizāciju, ietverot:
    - i) jaunas aparatūras nodrošināšanu CA ServiceDesk darbināšanai (serveris vismaz 2xE5 2GHZ CPU, 32GB RAM, Dual PSU, 2 GBIT Ethernet adapter, Storage sistēmu 24x600GB RAW space, CIFS/NFS license, ISCSI interfeiss, bloku līmeņa replikācija)
    - ii) aparatūras datu migrācijas un platformas atjaunināšanas pakalpojumus (VMWare aktuālās versijas vSphere Essentials, vSphere Essentials, vCenter Server Agent un MS SQL Server atbalstu 4 gadu periodam)
  - c) CA ServiceDesk un MS SQL Server upgrade uz jaunāko versiju

- d) CA ServiceDesk migrācijas pakalpojumu uz jaunu tehnisko infrastruktūru, integrējot esošos serverus kā testa vidi

**6) Informācijas sistēmas un serveru uzturēšana ietver:**

- a) Serveru aparatūras uzturēšana (kopējais serveru skaits 48):
- i) Izpildītājs nodrošina Pasūtītāja rīcībā esošu serveru (t.sk. IS platformas) gala iekārtu uzturēšanu;
  - ii) Izpildītājs nodrošina Pasūtītāja rīcībā esošu serveru uzstādīšanu, konfigurāciju un sagatavošanu darbam, vai šo darbu koordināciju un kontroli, ja serveru uzstādīšanu, konfigurāciju un sagatavošanu darbam veic iekārtu piegādātājs vai Pasūtītājs;
  - iii) Izpildītājs nodrošina serveru tehnikas pilnveides un attīstības plānošanu un nepieciešamo uzlabojumu priekšlikumu iesniegšanu Pasūtītājam ne vēlāk, kā sešus mēnešus pirms tehnikas nomaiņas nepieciešamības uz Pasūtītāja e-pasta adresi vai pēc atsevišķa pieprasījuma;
  - iv) Izpildītājs nodrošina serveru ātrdarbības (diska, centrālā procesora, operatīvās atmiņas) monitoringu, izmantojot Pasūtītāja monitoringa sistēmu;
  - v) Izpildītājs nodrošina serveru aparatūras mēneša pieejamību 99% laika, ja nepieejamību nav izraisījusi Pasūtītāja serveru aparatūras bojājums vai citi trešās puses ietekmējoši faktori.
- b) Serveru operētājsistēmas un citas nepieciešamās programmatūras uzturēšana
- i) Izpildītājs nodrošina serveru operētājsistēmas un informācijas sistēmas darbībai nepieciešamās programmatūras uzturēšanu;
  - ii) Izpildītājs nodrošina serveru programmatūras operētājsistēmas instalēšanu, konfigurāciju un sagatavošanu darbam saskaņā ar informācijas sistēmas izstrādātāja vai Pasūtītāja instrukcijām;
  - iii) Iepriekš saskaņojot ar informācijas sistēmas izstrādātāju vai Pasūtītāju, Izpildītājs nodrošina serveru operētājsistēmas programmatūras atjaunināšanu;
  - iv) Izpildītājs nodrošina serveru operētājsistēmas regulāru pretvīrusu pārbaudi un aizsardzību ar Pasūtītāja nodrošinātu programmatūru;
  - v) Izpildītājs nodrošina nepārtrauktu (24/7) operētājsistēmas pieejamības uzraudzību, izmantojot Pasūtītāja monitoringa sistēmu;
  - vi) Izpildītājs nodrošina serveru operētājsistēmas un citas nepieciešamās programmatūras mēneša pieejamību 99% laika mēnesī, ja nepieejamību nav izraisījusi informācijas sistēmas platformas arhitektūras un programmatūras nepilnības vai kļūdas.
- c) Informācijas sistēmas serveru datubāzes vadības sistēmas uzturēšana
- i) Izpildītājs nodrošina informācijas sistēmas datubāzes vadības sistēmas uzturēšanu;
  - ii) Izpildītājs nodrošina informācijas sistēmas datubāzes vadības sistēmas instalēšanu, konfigurāciju un sagatavošanu darbam saskaņā ar Sistēmas izstrādātāja instrukcijām;
  - iii) Iepriekš saskaņojot ar informācijas sistēmas izstrādātāju, Izpildītājs saskaņā ar informācijas sistēmas izstrādātāja instrukcijām nodrošina programmatūras regulāru atjaunināšanu;
  - iv) Izpildītājs nodrošina nepārtrauktu (24/7) serveru datubāzes vadības sistēmas pieejamības un ātrdarbības uzraudzību, izmantojot Pasūtītāja monitoringa sistēmu.
  - v) Izpildītājs nodrošina serveru datubāzes vadības sistēmas mēneša pieejamību 99% laika.
  - vi) Izpildītājs nodrošina vienas informācijas sistēmas (OS- Unix, Linux, DBVS – Oracle datu bāzes vadības sistēma, aplikāciju serveri – Weblogic, IIS) jauninājumu likšanu 2 dienu laikā no pieteikuma saņemšanas brīža

## TEHNISKAIS PIEDĀVĀJUMS

SIA "KleinTech Services" piedāvā īstenot VAS "Tiesu namu aģentūra" Elektroniskās pieteikumu apstrādes sistēmas un ar to saistīto informācijas sistēmu infrastruktūras uzturēšanu, papildinājumu izstrādi un ieviešanu saskaņā ar Tehniskajā specifikācijā noteikto:

### **Pretendents apņemas veikt šādus darba uzdevumus**

7. zināšanu pārvaldības procesa izstrāde un ieviešana Pasūtītāja CA ServiceDesk programmatūrā;
8. CA ServiceDesk programmatūras ražotāja atbalsts un problēmu novēršana uzturēšanas periodā četrus gadus laikā;
9. dažādu uzlabojumu izstrāde CA ServiceDesk konfigurācijā un procesos uzturēšanas perioda laikā pēc Pasūtītāja pieprasījuma;
10. Pasūtītāja darbinieku apmācības realizētajos uzlabojumos un vispārējā CA ServiceDesk funkcionalitāte uzturēšanas perioda laikā;
11. ar CA ServiceDesk integrētas monitoringa sistēmas plānošana, ieviešana un iedarbināšana;
12. saistīto tehnisko sistēmu uzturēšanas pakalpojumi četrus gadus periodam.

### 1.1. Detalizēts darbu apraksts

#### **6) Zināšanu pārvaldības procesa izstrāde un ieviešana Pasūtītāja CA ServiceDesk programmatūrā**

- a) Pretendents nodrošina zināšanu pārvaldības procesa izstrādi CA ServiceDesk programmatūrā
  - i) Darbu izpildes ietvaros tiek veikta atbilstošā procesa izstrāde un ieviešana CA ServiceDesk sistēmā!
- b) Pretendents nodrošina atbilstošas KDB (*Knowledge Database*) konfigurācijas izveidi CA ServiceDesk programmatūrā
  - i) Tiks nodrošināta atbilstošās konfigurācijas izveide CA ServiceDesk programmatūrā

#### **7) CA ServiceDesk programmatūras ražotāja atbalsts un problēmu novēršana uzturēšanas periodā četrus gadus laikā ietver:**

- a) Ražotāja (CA) nodrošinātu atbalstu sākot no aktuālā uzturēšanas perioda beigām (01.01.2015), ietverot CA ServiceDesk jauno versiju pieejamību un iespēju pieteikt ražotājam problēmziņojumus
  - i) Tiks nodrošināta atbilstošās uzturēšanas licences piegāde.
- b) Kā nodevumu pretendents iesniedz CA apliecinājuma vēstuli vai citus pierādījumus (piekļuves kodu atbalstam vai savādākus pierādījumus), kas apliecina atbalsta pakalpojuma iegādi
  - i) Tiks iesniegts atbilstošais apliecinājums.

#### **8) Dažādu uzlabojumu izstrāde CA ServiceDesk konfigurācijā un procesos uzturēšanas perioda laikā pēc Pasūtītāja pieprasījuma ietver:**

- a) pretendenta sniegto cilvēkdienas izcenojumu par kopējo darbu apjomu līdz 300 cilvēkdienām (Pasūtītājam ir tiesības neiztērēt visu paredzēto cilvēkdienas apjomu)
  - i) Realizācija tiks veikta atbilstoši Pasūtītāja pieprasījumiem

#### **9) Pasūtītāja darbinieku apmācības realizētajos uzlabojumos un vispārējā CA ServiceDesk funkcionalitātē uzturēšanas perioda laikā ietver:**

- a) Līdz 4 reizēm Pasūtītāja darbinieku (līdz 20 cilvēku) apmācību par ieviestajiem uzlabojumiem (atbilstoši darba uzdevuma 1., 3. un 5. punktam)
  - i) Atbilstoši realizētajai funkcionalitātei, tiks veikta darbinieku apmācība
- b) Pasūtītājs organizē darbinieku apmācību vai nu pēc jaunas funkcionalitātes ieviešanas (darba uzdevuma atbilstošie punkti) vai arī būtiski mainoties Pasūtītāja darbinieku sastāvam
  - i) Apmācības tiks veiktas pēc Pasūtītāja pieprasījumiem, iestājoties prasībās minētajiem apstākļiem