

VISPĀRĪGĀ VIENOŠANĀS Nr. 300000/24-256
(par AS "Sadales tīkls" klientu zvanu apstrādes pakalpojuma veikšanu)

Rīgā,

*Vienošanās datumu skatīt elektronisko
parakstu zonā (22.05.2024.)*

AS "Sadales tīkls", (turpmāk tekstā – "PASŪTĪTĀJS"), tās [...] personās, kuri rīkojas saskaņā ar AS "Sadales tīkls" [...] pilnvarojumu", no vienas puses, un
SIA "Corporate Services", (turpmāk tekstā – "UZŅĒMĒJS"), tās [...] personā, kas 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

- 1.1. UZŅĒMĒJS sniegs PASŪTĪTĀJAM klientu bojājumu pieteikšanas un informatīvo zvanu apstrādes pakalpojumus (turpmāk tekstā – "Pakalpojumi"), bet PASŪTĪTĀJS apmaksās atbilstoši šīs Vienošanās noteikumiem veiktos Pakalpojumus.
- 1.2. Pakalpojumi atbilstoši Tehniskajā specifikācijā noteiktajam ietver (t.sk., bet ne tikai):
 - 1.2.1. bojājumu un informatīvo zvanu apkalpošana;
 - 1.2.2. izejošo zvanu veikšana un īsziņu izsūtīšana pēc Pasūtītāja pieprasījuma, atsevišķi vienojoties par termiņu, kādā tie nodrošināmi katrā konkrētā gadījumā;
 - 1.2.3. elektronisko sūtījumu apstrāde pēc Pasūtītāja pieprasījuma;
 - 1.2.4. saņemto zvanu reģistrācija, ierakstīšana, uzglabāšana, arhivēšana un iznīcināšana;
 - 1.2.5. atskaitīšanās par veikto darbu izpildi;
 - 1.2.6. klientu apkalpošanas kvalitātes vērtējumu nodrošināšana.

2. PAKALPOJUMU CENAS

- 2.1. UZŅĒMĒJS sniedz Pakalpojumu, pamatojoties uz Vienošanās cenām, kas noteiktas Vienošanās Pielikumā Nr.1, un tajās ir ietvertas visas izmaksas, visi nodokļi (izņemot PVN) un nodevas, kā arī citas izmaksas, kas attiecas uz Pakalpojuma kvalitatīvu un PASŪTĪTĀJA prasībām atbilstošu nodrošināšanu.
- 2.2. Kopējo Vienošanās līgumcenu (turpmāk – Līgumcena) veido kopējā samaksa par visā Vienošanās laikā sniegtajiem Pakalpojumiem, kas tiek noteikta līdz 1 197 900.00 EUR (*viens miljons viens simts deviņdesmit septiņi tūkstoši deviņi simti euro, 00 centi*), ko veido līgumcena **990 000.00 EUR** (*deviņi simti deviņdesmit tūkstoši euro, 00 centi*) bez PVN un PVN 21%, kas ir 207 900.00 EUR (*divi simti septiņi tūkstoši deviņi simti euro, 00 centi*).
- 2.3. Vienošanās Pielikumā Nr.1 noteiktās Pakalpojuma cenas ir fiksētas un nemainīgas pirmos 12 (divpadsmit) mēnešus. Sākot ar 13. (trīspadsmito) mēnesi Līdzējiem ir tiesības pieprasīt otram Līdzējam Pakalpojuma cenu pārskatīšanu atbilstoši Vienošanās Pielikumā Nr.11 noteiktajai kārtībai.
- 2.4. Samaksa par Pakalpojumu visā Vienošanās darbības laikā tiek veikta, ņemot vērā sarunas vidējo garumu, t.i., netiek veikta samaksa vairāk par 8404 līniju- kopā ar pēcapstrādi ir 3 minūtes un 8403 līniju- kopā ar zvana pēcapstrādi- 6 minūtes.

3. MAKSĀJUMI

- 3.1. Par iepriekšējā kalendārajā mēnesī UZŅĒMĒJA sniegto Pakalpojumu UZŅĒMĒJS līdz nākamā mēneša 5. (piektajai) darba dienai elektroniski iesniedz (nosūta uz PASŪTĪTĀJA Vienošanās 14.1.punktā noteiktās kontaktpersonas e-pasta adresi) PASŪTĪTĀJAM Pakalpojuma pieņemšanas-nodošanas aktu par iepriekšējā mēnesī sniegtajiem Pakalpojumiem. Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas akta forma tiek noteikta Pielikumā Nr.2.
- 3.2.PASŪTĪTĀJS 3 (trīs) darba dienu laikā pēc Pakalpojuma pieņemšanas-nodošanas aktu saņemšanas izvērtē, vai ir sniegts kvalitatīvs un Vienošanās noteikumiem atbilstošs

- Pakalpojums Pakalpojuma pieņemšanas-nodošanas aktu uzrādītajā apjomā un saskaņā ar Vienošanās Pielikuma Nr.1 noteikto Pakalpojuma cenu. Ja PASŪTĪTĀJS piekrīt Pakalpojuma pieņemšanas-nodošanas aktā uzrādītajām ziņām, tas šajā punktā noteiktajā termiņā aktu paraksta un nosūta UZŅĒMĒJAM uz Vienošanās 14.2.punktā norādītās UZŅĒMĒJA kontaktpersonas e-pasta adresi.
- 3.3. Gadījumā, ja PASŪTĪTĀJAM rodas pretenzijas par Pakalpojuma pieņemšanas-nodošanas aktā uzrādītiem Pakalpojumu izpildes apjomiem un/vai kvalitāti, PASŪTĪTĀJS iesniedz UZŅĒMĒJAM rakstisku pretenziju, norādot tajā 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 pieņemšanas-nodošanas aktu par to Pakalpojumu daļu, kas sniegta kvalitatīvi un atbilstoši Vienošanās noteikumiem, kas ir pamats norēķinu veikšanai.
 - 3.4. Pakalpojuma pieņemšanas-nodošanas aktā konstatētos trūkumus novērs UZŅĒMĒJS uz sava rēķina, ievērojot PASŪTĪTĀJA norādīto trūkumu novēršanas termiņu, kas nav mazāks par 5 (piecām) darba dienām no pretenzijas saņemšanas dienas.
 - 3.5. Atkārtota Pakalpojuma izpildes pieņemšana-nodošana tiek veikta Vienošanās noteiktajā kārtībā. Attiecīgajā mēnesī sniegtais Pakalpojums tiek uzskatīts par izpildītu un pieņemtu no PASŪTĪTĀJA puses, ja ir abpusēji parakstīti Pakalpojuma nodošanas-pieņemšanas akts.
 - 3.6. No PASŪTĪTĀJA puses Pakalpojuma pieņemšanas-nodošanas aktu saskaņot, veikt grozījumus, parakstīt tiek pilnvarots AS "Sadales tīkls" [...]. No UZŅĒMĒJA puses Pakalpojuma pieņemšanas-nodošanas aktu saskaņot, veikt grozījumus, parakstīt tiek pilnvarots [...].
 - 3.7. Pamatojoties uz abpusēji parakstītajiem Pakalpojuma pieņemšanas-nodošanas aktu, UZŅĒMĒJS izraksta un iesniedz PASŪTĪTĀJAM rēķinu par sniegto Pakalpojumu.
 - 3.8. PASŪTĪTĀJS veic maksājumus par sniegto Pakalpojumu atbilstoši Vienošanās pielikumā Nr.1 noteiktajām cenām 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā pēc Pakalpojuma pieņemšanas-nodošanas akta parakstīšanas un atbilstoša rēķina saņemšana no UZŅĒMĒJA ar pārskaitījumu uz UZŅĒMĒJA rēķinā norādīto kredītiestādes kontu, ar nosacījumu, ka Pakalpojumu izpilde ir bijusi atbilstoši Vienošanās Pielikuma Nr.3 noteiktajām Pakalpojumu kvalitātes prasībām.
 - 3.9. Gadījumā, ja UZŅĒMĒJA sniegtais Pakalpojums netiek izpildīts atbilstoši Vienošanās noteiktajām Pakalpojumu kvalitātes prasībām, kas definētas Vienošanās Pielikumā Nr. 3, PASŪTĪTĀJS aprēķina līgumsodu saskaņā ar Vienošanās Pielikumu Nr.3.
 - 3.10. Rēķinam jābūt noformētam atbilstoši Latvijas Republikas normatīvo aktu prasībām.
 - 3.11. Par samaksas brīdi uzskatāms PASŪTĪTĀJA maksājuma uzdevuma datums.
 - 3.12. Līdzēji vienojas, ka izrakstītajā rēķinā, kas sagatavots elektroniski, personas, kas izraksta rēķinu, rakstiskais paraksts tiek aizstāts ar tā elektronisko apliecinājumu (autorizāciju). Elektroniski sagatavotie rēķini tiek nosūtīti uz šādu e-pasta adresi: [...].
 - 3.13. Rēķinam jābūt sagatavotam elektroniskā datu uzskaites sistēmā, kuru UZŅĒMĒJS izmanto savas grāmatvedības kārtošā un tā saturs nevar būt (tik) pakļauts izmaiņām. Elektroniskais saņemtais (izrakstītais) rēķins satur pilnu informāciju atbilstoši Grāmatvedības likuma un Pievienotās vērtības nodokļa likuma prasībām. Rēķins, kas saņemts ieskenētā veidā vai pa faksu, netiks uzskatīts par pamatu maksājumu veikšanai.
 - 3.14. UZŅĒMĒJS nodrošina savu atbilstību kredītiestāžu un maksājumu iestāžu prasībām Vienošanās paredzēto norēķinu veikšanai ar Pasūtītāju (Pasūtītāja kredītiestāde ir norādīta Vienošanās rekvizītu daļā).

4. PAKALPOJUMA IZPILDES VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

- 4.1. UZŅĒMĒJS nodrošina veiktā Pakalpojuma (t.sk. izmantoto materiālu, izstrādājumu, iekārtu) labu kvalitāti, atbilstību Latvijas Republikas tiesību normatīvajiem aktiem, attiecīgiem spēkā esošiem standartiem un saskaņā ar Pielikumā Nr.3 noteiktajām

- Pakalpojuma kvalitātes prasībām, tajā skaitā konfidencialitātes un fizisko personu datu apstrādes nosacījumiem.
- 4.2. UZŅĒMĒJS veic Pakalpojumu ar saviem materiāliem, izstrādājumiem, iekārtām, darba spēku.
 - 4.3. UZŅĒMĒJS apkalpo PASŪTĪTĀJA zvanus pēc PASŪTĪTĀJA informatīvajiem materiāliem un izstrādātajiem zvanu apstrādes aprakstiem.
 - 4.4. UZŅĒMĒJS apņemas sniegt Pakalpojumu šādā laika grafikā:
 - 4.4.1. [...];
 - 4.4.2. [...].
 - 4.5. UZŅĒMĒJS garantē, ka zvanu apkalpošana tiks veikta latviešu, angļu un krievu valodās.
 - 4.6. UZŅĒMĒJS veic visu saņemto un apstrādāto zvanu uzskaiti.
 - 4.7. UZŅĒMĒJS veic visu sarunu ierakstīšanu, to atbilstošu uzglabāšanu, arhivēšanu [...]. Norādītais ierakstu glabāšanas periods saistošs arī pēc Vienošanās noteiktā Pakalpojuma sniegšanas termiņa beigām.
 - 4.8. UZŅĒMĒJS veic visu sarunu ierakstīšanu, apstrādi, uzglabāšanu un iznīcināšanu saskaņā PASŪTĪTĀJA norādēm.
 - 4.9. UZŅĒMĒJS nodrošina veikto Pakalpojumu tādā veidā, lai tā personāls būtu atbilstoši apmācīts. PASŪTĪTĀJS nodrošina, lai UZŅĒMĒJA rīcībā ir visa nepieciešamā informācija un apmācību materiāli, lai UZŅĒMĒJS varētu sekmīgi pildīt savas saistības.
 - 4.10. Pirms Pakalpojuma uzsākšanas PASŪTĪTĀJS nodrošina pirmreizēju UZŅĒMĒJA personāla apmācību, kas netiek apmaksāta no PASŪTĪTĀJA puses, kā arī sniedz tiem zvanu apkalpošanai nepieciešamos informatīvos materiālus. Pēc pirmreizējām personāla apmācībām, kā arī katrā gadījumā, kad Pakalpojuma sniegšanas laikā zvanu apstrādei pievienojas jauns darbinieks, PASŪTĪTĀJS novērtē viņa zināšanas, veicot kvalifikācijas testu un vismaz 5 sarunu kvalitātes novērtējumu (skat. Pielikumu Nr.3). PASŪTĪTĀJAM ir tiesības noraidīt darbinieku no zvanu apstrādes, ja sarunu kvalitātes novērtējums ir zem 90% un tests nav nokārtots labā vai teicamā līmenī. PASŪTĪTĀJS, saskaņojot ar UZŅĒMĒJU var organizēt apmācības UZŅĒMĒJA darbiniekiem, kā arī UZŅĒMĒJS var iniciēt organizēt apmācības ar PASŪTĪTĀJS iesaisti, šajos gadījumos UZŅĒMĒJS izmaksas sedz pats.
 - 4.11. Ja informācijas sniegšanas kvalitāte ir zemāka par 90% vismaz 3 (trīs) mēnešus kalendārā gada ietvaros, tad PASŪTĪTĀJS organizē mācības darbiniekiem, un UZŅĒMĒJS nepiemēro maksu par papildu mācībām.
 - 4.12. PASŪTĪTĀJS rakstveidā uz Vienošanās 14.2.punktā norādīto UZŅĒMĒJA kontaktpersonas e-pasta adresi informē UZŅĒMĒJU par visām Pakalpojuma izmaiņām un nodrošina informatīvo un apmācību materiālu labošanu atbilstoši veiktajām izmaiņām. Par izmaiņām UZŅĒMĒJS tiek informēts ne vēlāk kā [...] laikā pirms Pakalpojuma izmaiņām, izņemot masveida klientu zvanu situācijas, kad par aktuālo, darbam izmantojamo informāciju UZŅĒMĒJU informē [...] 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.
 - 4.13. PASŪTĪTĀJĀM ir tiesības noraidīt UZŅĒMĒJA darbinieku no zvanu apstrādes, ja tiek saņemta pamatota publiskā pretenzija par neatbilstošu klientu apkalpošanas kvalitāti, kas rada kaitējumu PASŪTĪTĀJA reputācijai vai, ja darbiniekam viena kalendāra mēneša ietvaros tiek reģistrētas vismaz [...] kļūdas.
 - 4.14. UZŅĒMĒJS nodrošina, ka tā personāls ir informēts par visām Pakalpojuma izmaiņām, ir atbilstoši apmācīts un viņa rīcībā ir visa nepieciešamā informācija, lai varētu kvalitatīvi izpildīt Pakalpojuma prasības.
 - 4.14.1. Visas operatīvas izmaiņas, kas nepieciešamas ikdienas darbam tiek papildinātas un darbinieki par to ir informēti / apmācīti bezmaksas.

- 4.14.2. Sakarā ar jauna projekta/ pakalpojuma ieviešanu, pēc atsevišķās vienošanās PASŪTĪTĀJS var organizēt papildu apmācības, šajos gadījumos UZŅĒMĒJS izmaksas sedz pats.
- 4.15. UZŅĒMĒJS patstāvīgi apmāca jaunus darbiniekus darbam ar PASŪTĪTĀJA zvaniem, balstoties uz PASŪTĪTĀJA sniegtajām rekomendācijām un informatīvajiem materiāliem.
- 4.16. UZŅĒMĒJA un PASŪTĪTĀJA rīcība masveida klientu zvanu situācijā tiek organizēta atbilstoši Pielikumam Nr.10.
- 4.17. 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 Pakalpojuma sniegšanā.
- 4.18. Ja datu plūsma ir traucēta vai ir radušies citi apstākļi, kad UZŅĒMĒJS nevar saņemt zvanus vai nosūtīt datus, UZŅĒMĒJS nekavējoties par to informē PASŪTĪTĀJU uz šajā gadījumā Puses vienojas par risinājumu.
- 4.19. UZŅĒMĒJS ir tiesīgs izstrādāt un ieviest automatizētus risinājumus dinamiskās darba plūsmas nodrošināšanai, lai izpildītu Tehniskās specifikācijas noteikto. Pirms automatizēta risinājuma izstrādes UZŅĒMĒJS to elektroniski saskaņo ar PASŪTĪTĀJU, Līdzīgiem cita starpā vienojoties arī par to, kas ir uzskatāms par apkalpotu zvanu konkrētā automatizētā risinājuma gadījumā.
- 4.20. UZŅĒMĒJS apņemas Vienošanās spēkā esamības laikā nepieļaut PASŪTĪTĀJA darbinieku paralēlu (vienlaicīgu) nodarbinātību un neslēgt darba līgumus vai citus civiltiesiska rakstura līgumus par noteikta darba veikšanu ar PASŪTĪTĀJA darbinieku. Slēgt darba līgumus vai citus civiltiesiska rakstura līgumus par noteikta darba veikšanu ar PASŪTĪTĀJA darbinieku, UZŅĒMĒJS drīkst tikai gadījumā, ja ir saņemta PASŪTĪTĀJA rakstiska piekrišana. Gadījumā, ja ir notikusi paralēla (vienlaicīga) PASŪTĪTĀJA darbinieka nodarbināšana bez PASŪTĪTĀJA piekrišanas un UZŅĒMĒJS nespēj pierādīt, ka ir veiktas nepieciešamās darbības, lai nodrošinātu šajā punktā UZŅĒMĒJAM noteiktā darbinieka paralēlas (vienlaicīgas) nodarbinātības aizlieguma izpildi (piemēram, saņemts darbinieka apliecinājums, ka starp darbinieku un PASŪTĪTĀJU nepastāv darba tiesiskās attiecības), PASŪTĪTĀJAM ir tiesības aprēķināt UZŅĒMĒJAM līgumsodu 5 (piecu) Latvijas Republikā noteikto minimālo mēneša darba algu apmērā par katru pārkāpuma gadījumu. Līdzīgi vienojas, ka šajā punktā noteiktais nodarbinātības ierobežojums attiecināms tikai uz paralēlu (vienlaicīgu) darbinieka nodarbināšanu gan pie PASŪTĪTĀJA, gan pie UZŅĒMĒJA, un tas neietekmē parastu secīgu personāla apriti darba tirgū, kuras rezultātā darbinieks izbeidz darba tiesiskās attiecības ar PASŪTĪTĀJU un nodibina darba tiesiskās attiecības ar UZŅĒMĒJU.

5. GARANTIJA

UZŅĒMĒJS garantē Pakalpojuma sniegšanu labā kvalitātē, funkcionālo darbību, atbilstību Vienošanās noteikumiem. UZŅĒMĒJS uzņemas atbildību par trūkumiem un nepilnībām attiecībā uz Pakalpojumiem, kas radušies to izpildes laikā.

6. LĪDZĒJU ATBILDĪBA

- 6.1. Ja UZŅĒMĒJA sniegtais Pakalpojums neatbilst Vienošanās noteiktajām kvalitātes prasībām, kas definētas Vienošanās 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 Pakalpojumu pieņemšanas-nodošanas aktā. Izdarot Vienošanās noteiktos maksājumus, PASŪTĪTĀJS ir tiesīgs ieturēt aprēķināto līgumsodu.
- 6.2. Ja PASŪTĪTĀJS neveic savlaicīgi Pakalpojumu rēķina apmaksu, tad PASŪTĪTĀJS 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. Šajā punktā noteiktais līgumsods netiek aprēķināts gadījumos, kad UZŅĒMĒJAM ir piemērotas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts noteiktās sankcijas un tādēļ maksājumu veikt nav iespējams.
- 6.3. Vienošanās 6.1., 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 normatīvo aktu ievērošanu, kas regulē šāda Pakalpojuma veikšanu.
 - 6.5. Līdz Pakalpojumu izpildes pieņemšanas-nodošanas akta parakstīšanai UZŅĒMĒJS nes risku par nelaimes gadījumiem ar cilvēkiem, par materiālu, iekārtu vai cita īpašuma bojāšanu vai iznīcināšanu (gan PASŪTĪTĀJAM, gan trešajam personām), tajā skaitā arī par nejaušu gadījumu.
 - 6.6. Līdzēji ir atbildīgi par to darbības/bezdarbības rezultātā otram Līdzējam nodarītajiem zaudējumiem.
 - 6.7. Ja UZŅĒMĒJS nepilda Vienošanās 6.1. un 6.6. noteikumus, tad PASŪTĪTĀJAM ir tiesības līgumsodu un/vai radušos zaudējumus bezstrīdus kārtībā ieturēt no Vienošanās izpildes nodrošinājuma un/vai ieturēt ieskaita kārtībā, par līgumsoda un/vai zaudējumu summu samazinot UZŅĒMĒJAM veicamo maksājumu, un/vai izrakstīt UZŅĒMĒJAM līgumsoda rēķinu.
 - 6.8. 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 Darbu 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 šīs 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 Vienošanos.
 - 6.9. Līdzēji, parakstot Vienošanos, apliecina, ka Vienošanās izpildē ievēros starptautiskās sankcijas un nacionālās sankcijas (tai skaitā tādas Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts sankcijas, kuras saskaņā ar Finanšu un kapitāla tirgus komisijas normatīvajiem noteikumiem būtiski ietekmē finanšu un kapitāla tirgus dalībnieku vai finanšu un kapitāla tirgus intereses) Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likuma un uz tā pamata izdotu tiesību aktu izpratnē (turpmāk – Sankcijas) un veiks visas nepieciešamās darbības, lai nodrošinātu, ka Līdzēju sadarbība ar to apakšuzņēmējiem neradītu otram Līdzējam nekādus papildu Sankciju riskus, tostarp, bet ne tikai, nodrošinot Līdzēju sadarbību ar tādiem apakšuzņēmējiem, kuru dalībnieku vai akcionāru struktūra ir skaidra un pārbaudāma.
 - 6.10. Līdzējam ir pienākums nekavējoties pienācīgā kārtībā informēt otru Līdzēju, ja tas ir konstatējis tādu Sankciju pārkāpumu saistībā ar Vienošanās izpildi savā vai savu apakšuzņēmēju darbībā vai kāda no valdes vai padomes locekļu, tiešo vai netiešo dalībnieku, akcionāru, patieso labuma guvēju saistību ar Sankcijām vai paša Līdzēja vai iepriekšminēto ar viņu saistīto personu apsūdzēšanu vai sodīšanu Eiropas Savienībā

- saistībā ar noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizāciju, terorismu vai tā finansēšanu, stratēģiskās nozīmes preču aprites pārkāpumiem.
- 6.11. Uzņēmējam ir pienākums pēc Pasūtītāja pieprasījuma, lai Pasūtītājs varētu pārliecināties par Sankciju ievērošanu, ne vēlāk kā 5 (piecu) darba dienu laikā, ja vien Līdzēji nav vienojušies par citu termiņu, sniegt Pasūtītājam uz pārbaudāmiem faktiem balstīto informāciju (fiziskajām personām – vārds, uzvārds, dzimšanas gads, pilsonības valsts; juridiskajām personām – nosaukums, reģistrācijas valsts, reģistrācijas numurs) par Uzņēmēja valdes vai padomes locekļiem, tiešajiem vai netiešajiem dalībniekiem, akcionāriem, patiesajiem labuma guvējiem vai personām, kas citādi faktiski kontrolē Uzņēmēju.
- 6.12. UZŅĒMĒJS apliecina, ka ir iepazinies un piekrīt, ka saistībā ar Latvijas Republikas nacionālās drošības normatīvo aktu prasībām Uzņēmējam un tā darbiniekam/-iem var tikt liegta vai anulēta jau izsniegtā atļauja/pieceja AS "Sadales tīkls" administratīvajiem objektiem. Gadījumā, ja šī atļauja/pieceja konkrētam darbiniekam tiek liegta vai anulēta, UZŅĒMĒJS apņemas pēc iespējas īsākā termiņā, bet ne ilgāk kā viena mēneša laikā aizvietot konkrēto darbinieku ar citu atbilstoši kvalificētu darbinieku un neizvirza pret Pasūtītāju nekāda veida pretenzijas, kā arī nepieprasa atmaksāt saistībā ar šādu darbinieka maiņu radušos zaudējumus. Ja šajā termiņā neizdodas īstenot darbinieka aizvietošanu, Līdzējiem ir tiesības vienoties par Vienošanās izpildes termiņa pagarinājumu par tādu periodu, kurā UZŅĒMĒJS, objektīvi pierādot apstākļus, apņemas nodrošināt darbinieka aizvietošanu, vai arī Līdzēji vienojas par Vienošanās izbeigšanu.

7. UZŅĒMĒJA KVALIFICĒTAIS PERSONĀLS UN APAKŠUZŅĒMĒJI

- 7.1. Apakšuzņēmēju un tiem uzticēto darbu saraksts tiek noteikts Vienošanās pielikumā (Apakšuzņēmēju un tiem nodoto darbu saraksts). UZŅĒMĒJS ir tiesīgs nomainīt apakšuzņēmējus vai iesaistīt papildu apakšuzņēmējus tikai iepriekš rakstveidā saskaņojot ar PASŪTĪTĀJU. Ja Vienošanās ir noslēgta iepirkuma procedūras rezultātā un iepirkuma procedūrā tika vērtēta personāla kvalifikācija, šāda personāla saraksts un tā kvalifikācijas pamatojums tiek norādīts Pielikumā (UZŅĒMĒJA kvalificētā personāla saraksts, tā kvalifikācijas atbilstības pamatojums). UZŅĒMĒJS nodrošina šajā Pielikumā iekļautā personāla kvalifikācijas atbilstību visā Vienošanās darbības laikā, izmaiņas kvalificētā personāla sarakstā (Pielikumā) iespējamas tikai ar iepriekšēju rakstisku PASŪTĪTĀJA atļauju. PASŪTĪTĀJS nepiekrīt personāla nomainīšanai, ja piedāvātais personāls neatbilst iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajām personālam izvirzītajām prasībām vai tam nav vismaz tāda pati kvalifikācija un pieredze kā personālam, kas norādīts Pielikumā (UZŅĒMĒJA kvalificētā personāla saraksts, tā kvalifikācijas atbilstības pamatojums).
- 7.2. UZŅĒMĒJS uzņemas pilnu atbildību par apakšuzņēmēju veikto darbu, par izpildes termiņu ievērošanu darbiem, kurus veic apakšuzņēmēji, un nodarītajiem tiešajiem zaudējumiem, kā arī veic to darbu apmaksu.
- 7.3. PASŪTĪTĀJS neatbild par UZŅĒMĒJA saistībām, kuras tas uzņemies attiecībā pret apakšuzņēmējiem un trešajām personām, lai nodrošinātu Vienošanās izpildi vai saistībā ar Vienošanos.
- 7.4. Līdzēji piemērojamo apakšuzņēmēju piesaistes kārtību norāda Vienošanās speciālajos noteikumos.
- 7.5. Piesaistot apakšuzņēmēju atbilstoši Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likuma prasībām, UZŅĒMĒJS iesniedz PASŪTĪTĀJAM rakstveida iesniegumu par apakšuzņēmēju maiņu vai papildu apakšuzņēmēja piesaisti, vai apakšuzņēmējiem uzticēto darbu sarakstu grozījumiem, iesniegumam pievienojot vienošanās protokolu ar apakšuzņēmēju, kā arī apakšuzņēmēja kvalifikācijas dokumentus tādā apmērā, kā tas tika prasīts Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likumā un iepirkuma procedūras dokumentos.

- 7.6. PASŪTĪTĀJS nepiekrīt apakšuzņēmēja nomainībai vai piesaistei, ja pastāv kāds no šādiem noteikumiem:
- 7.6.1. piedāvātais apakšuzņēmējs neatbilst Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likumā un iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajām apakšuzņēmējiem izvirzītajām prasībām;
 - 7.6.2. 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 Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likumā un iepirkuma procedūras dokumentos minētajiem pretendentu izslēgšanas noteikumiem;
 - 7.6.3. apakšuzņēmēja maiņas rezultātā tiktu veikti tādi grozījumi iepirkuma piedāvājumā, kas, ja sākotnēji būtu tajā iekļauti, ietekmētu piedāvājuma izvēli atbilstoši iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajiem piedāvājuma izvērtēšanas kritērijiem.
- 7.7. PASŪTĪTĀJS piekrīt apakšuzņēmēja nomainībai, ja uz jauno apakšuzņēmēju nav attiecināmi Vienošanās 7.7.punktā minētie noteikumi, šādos gadījumos:
- 7.7.1. Vienošanās pielikumā (Apakšuzņēmēju un tiem nodoto darbu saraksts) norādītais apakšuzņēmējs ir rakstveidā paziņojis par atteikšanos piedalīties Vienošanās izpildē;
 - 7.7.2. Vienošanās pielikumā (Apakšuzņēmēju un tiem nodoto darbu saraksts) norādītais apakšuzņēmējs atbilst Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likumā un iepirkuma dokumentos minētajiem pretendentu izslēgšanas noteikumiem.
- 7.8. PASŪTĪTĀJS nepiekrīt jauna apakšuzņēmēja piesaistei gadījumā, kad šādas izmaiņas, ja tās tiktu izdarītas sākotnējā piedāvājumā, būtu ietekmējušas piedāvājuma izvēli atbilstoši iepirkuma procedūras dokumentos noteiktajiem piedāvājuma izvērtēšanas kritērijiem.
- 7.9. Ja PASŪTĪTĀJS piekrīt UZŅĒMĒJA pieteiktajām izmaiņām, Līdzēji attiecīgi groza/papildina Vienošanās pielikumu (Apakšuzņēmēju un tiem nodoto darbu saraksts) atbilstoši Vienošanās 13.3.punktam.

8. VIENOŠANĀS IZPILDES DROŠĪBAS NOTEIKUMI

- 8.1. PASŪTĪTĀJS nodrošina UZŅĒMĒJAM drošu un šifrētu datu pārraidi pie PASŪTĪTĀJA tīkla, Līdzējiem vienojoties par tehnoloģisko risinājumu.
- 8.2. Līdzēji vienojas, ka informācijas apmaiņa par Pakalpojuma drošību tiks nodrošināta tikai ar šajā Vienošanās 8.12. punktā noteikto kontaktpersonu starpniecību, ievērojot informācijas apmaiņas veidu, kas nodrošina tās konfidencialitāti, integritāti un pieejamību.
- 8.3. 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.
- 8.4. PASŪTĪTĀJS Vienošanās darbības laikā nodrošina UZŅĒMĒJA piekļuvi PASŪTĪTĀJA informācijas sistēmām (turpmāk tekstā – "IS"), kas nepieciešamas Pakalpojuma sniegšanai un nodrošina uzturēšanas tehnisko atbalstu.
- 8.5. 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.
- 8.6. Kontu veidošana, uzturēšana un slēgšana tiek veikta saskaņā ar Pielikumā Nr.6 noteikto kārtību.
- 8.7. Katram UZŅĒMĒJA darbiniekam izveidotais konts ir unikāls un UZŅĒMĒJAM ir pienākums nodrošināt uzraudzību par konta un paroles lietošanu, glabāšanu un neizpaušanu.

- 8.8. Ja UZŅĒMĒJA darbinieks, kuram ir izveidots konts, pārtrauc darba attiecības ar UZŅĒMĒJU, UZŅĒMĒJS nekavējoties par to paziņo PASŪTĪTĀJAM, saskaņā ar šīs Vienošanās Pielikumā Nr.6 noteikto kārtību.
- 8.9. 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.
- 8.10. UZŅĒMĒJS apņemas pielietot PASŪTĪTĀJA norādītu papildus drošības aizsardzības programmatūru un tās uzturēšanu šīs Vienošanās darbības laikā, ja tādu pieprasa uzstādīt PASŪTĪTĀJS.
- 8.11. 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.
- 8.12. PASŪTĪTĀJS un UZŅĒMĒJS norāda kontaktpersonas, kuras atbild par Pakalpojuma drošību:
 - no PASŪTĪTĀJA puses [...];
 - no UZŅĒMĒJA puses [...].
- 8.13. PASŪTĪTĀJS un UZŅĒMĒJS vienojas par virtuālā privātā tīkla tuneļa (VPN tunnel) izveidi, pielietojot ne mazāku kā [...] datu šifrēšanas algoritmu. Tiešo datu pārraides savienojumu shēma atrunāta Pielikumā Nr.5.
- 8.14. PASŪTĪTĀJS izveidojot UZŅĒMĒJAM Lietotāju kontu paroles, tās nodod UZŅĒMĒJA norādītajai atbildīgajai personai, atsevišķi vienojoties par nodošanas veidu.
- 8.15. UZŅĒMĒJA Lietotāju kontu paroles regulāri tiek nomainītas PASŪTĪTĀJA pusē.
- 8.16. UZŅĒMĒJS nodrošina auditācijas pierakstu veikšanu par UZŅĒMĒJA Lietotāju pieslēgšanos PASŪTĪTĀJA informācijas sistēmām.

9. FIZISKO PERSONU DATU APSTRĀDE

- 9.1. Nolūkā nodrošināt Vienošanās noteikumu izpildes iespējamību, tostarp informācijas apriti, ka arī lai izpildītu uz Līdzējiem attiecināmos juridiskos pienākumus un ievērotu Līdzēju leģitīmās intereses, Līdzējiem ir tiesības apstrādāt no otra Līdzēja iegūtos fizisko personu datus (piemēram, Līdzēju kontaktpersonu datus), ievērojot normatīvajos aktos noteiktās prasības šādu datu apstrādei un aizsardzībai, tostarp, bet ne tikai, Vispārīgās datu aizsardzības regulas ((ES) 2016/679) prasības.
- 9.2. UZŅĒMĒJS attiecībā uz personas datiem, kurus PASŪTĪTĀJS nodod UZŅĒMĒJAM Vienošanās noteikto mērķu izpildei ar norādēm par UZŅĒMĒJA turpmāko rīcību personas datu apstrādē, ir uzskatāms par apstrādātāju, kas personas datu apstrādi veic pārziņa interesēs un uzdevumā saskaņā ar Fizisko personu datu aizsardzības noteikumiem, kas pievienoti Vienošanās Pielikumā Nr.8.

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 pieskaitāmi - ugunsnelaime, kara darbība, epidēmija, dabas stihija,

- kā arī citi apstākļi, kas neiekļaujas Līdzēju iespējamās kontroles un ietekmes robežās.
- 10.3. Par nepārvaramas varas apstākli 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 TERMIŅŠ UN IZBEIGŠANA

- 11.1. Vienošanās stājas spēkā ar dienu, kad tā ir parakstīta gan no PASŪTĪTĀJA, gan no UZŅĒMĒJA puses, un ir spēkā līdz pilnīgai Līdzēju saistību izpildei.
- 11.2. PASŪTĪTĀJS Pakalpojumu saskaņā ar šīs Vienošanās noteikumiem uzsāk veikt ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā no Vienošanās noslēgšanas dienas, bet ne ātrāk kā ar 2024.gada 1.aprīli.
- 11.3. Vienošanās termiņš ir 24 (divdesmit četri) mēneši no Vienošanās spēkā stāšanās dienas vai līdz Vienošanās 2.2.punktā noteiktās maksimālās Līgumcenas sasniegšanai – atkarībā no tā, kurš no apstākļiem iestājas pirmais. UZŅĒMĒJAM ir pienākums izpildīt Pakalpojumu, ja tie ir veikti šajā punktā norādītajā termiņā.
- 11.4. Ja Vienošanās 11.3.punktā noteiktajā termiņā netiek sasniegta Vienošanās 2.2.punktā noteiktā Līgumcena, Vienošanās, Līdzējiem rakstiski vienojoties, var tikt 1 (vienu) reizi pagarināta uz termiņu, kas nepārsniedz 12 (divpadsmit) mēnešus, uz tādiem pašiem Vienošanās noteikumiem, ievērojot un nepārsniedzot Vienošanās 2.2.punktā noteikto kopējo maksimālo Līgumcenu.
- 11.5. Vienošanās var tikt izbeigta, Līdzējiem savstarpēji rakstiski vienojoties, vai arī šajā Vienošanās noteiktajā kārtībā.
- 11.6. PASŪTĪTĀJS, nosūtot UZŅĒMĒJAM rakstisku paziņojumu, ir tiesīgs vienpusēji izbeigt Vienošanos, vai tās daļu, ja iestājies vismaz viens no sekojošiem gadījumiem:
 - 11.6.1. UZŅĒMĒJS Vienošanās noteiktā termiņā neiesniedz Vienošanās izpildes nodrošinājumu, vai arī ja iesniegtais Vienošanās izpildes nodrošinājums ir zaudējis spēku;
 - 11.6.2. UZŅĒMĒJS neievēro jebkuru no Vienošanās noteiktajiem Pakalpojumu uzsākšanas un/vai izpildes (nodošanas) termiņiem, ieskaitot atsevišķu posmu nodošanas termiņus, un ja UZŅĒMĒJA nokavējums ir sasniedzis vismaz 20 (divdesmit) kalendārās dienas;
 - 11.6.3. UZŅĒMĒJA sniegtā Pakalpojuma kvalitātes rādītāji ir zemāki nekā Vienošanās 4.1.punktā noteiktās kvalitātes prasības vismaz 2 (divus) mēnešus pēc kārtas.
 - 11.6.4. UZŅĒMĒJS nepilda kādas citas Vienošanās noteiktās saistības vai pienākumus, un ja UZŅĒMĒJS šādu neizpildi nav novērsis 20 (divdesmit) kalendāro dienu laikā pēc attiecīga rakstiska PASŪTĪTĀJA paziņojuma saņemšanas;
 - 11.6.5. Ja ir pasludināts UZŅĒMĒJA maksātspējas process, apturēta UZŅĒMĒJA saimnieciskā darbība, vai UZŅĒMĒJS tiek likvidēts;
 - 11.6.6. Tiek konstatēts, ka UZŅĒMĒJS, piedaloties iepirkuma procedūrā, ir sniedzis nepatiesu informāciju tā kvalifikācijas novērtēšanai;
 - 11.6.7. 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;

- 11.6.8. UZŅĒMĒJS vai jebkurš no Uzņēmēja personāla, pārstāvjiem vai apakšuzņēmējiem likumā noteiktajā kārtībā ir atzīts par vainīgo prettiesiskā rīcībā saistībā ar Vienošanās izpildi;
- 11.6.9. 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;
- 11.6.10. ja audita rezultātā (kamēr Vienošanās ir spēkā) tiek konstatētas pretlikumīgas darbības no UZŅĒMĒJA puses saistībā ar Vienošanās izpildi;
- 11.6.11. UZŅĒMĒJS ir izdarījis smagu profesionālās darbības pārkāpumu, kas liek apšaubīt tā godīgumu, vai nav pildījis ar PASŪTĪTĀJU noslēgto iepirkuma līgumu, vispārīgo vienošanos vai koncesijas līgumu, un šis fakts ir atzīts ar tādu kompetentas institūcijas lēmumu, tiesas spriedumu vai prokurora priekšrakstu par sodu, kas stāties spēkā un kļuvis neapstrīdams un nepārsūdzams.
- 11.7. Pasūtītājs, nosūtot Uzņēmējam rakstveida paziņojumu, ir tiesīgs vienpusēji izbeigt Vienošanos vai tā daļu, un šādu darbību rezultātā Pasūtītājam neiestājas juridiskā atbildība, tai skaitā civiltiesiskā atbildība, ja iestāties vismaz viens no šādiem gadījumiem:
- 11.7.1. Uzņēmējam, tā valdes vai padomes loceklim, patiesā labuma guvējam, pārstāvēttiesīgajai personai vai prokūristam, vai personai, kura ir pilnvarota pārstāvēt Uzņēmēju darbībās, kas saistītas ar filiāli, vai personālsabiedrības biedram, tā valdes vai padomes loceklim, patiesā labuma guvējam, pārstāvēttiesīgajai personai vai prokūristam, ja UZŅĒMĒJS ir personālsabiedrība, tā apakšuzņēmējam ir piemērotas Sankcijas un tādēļ Vienošanās izpilde tiek aprūtināta vai Vienošanos izpildīt nav iespējams;
- 11.7.2. Pasūtītājam pamatojoties uz pārbaudāmiem faktiem ir pamatotas aizdomas, ka Uzņēmēja kapitāla daļas vai akcijas netieši pieder vai Uzņēmēju faktiski kontrolē fiziskā vai juridiskā persona, vienība vai struktūra, kurai ir piemērotas Sankcijas, tai skaitā gadījumā, kad šī iemesla dēļ Pasūtītāju apkalpojoša kredītiestāde atsakās veikt maksājumus no Vienošanās izrietošo saistību izpildei, tai skaitā gadījumos, kad šādai Pasūtītāju apkalpojošai kredītiestādei tiek sniegta papildu informācija vai dokumenti attiecīgā maksājuma izpildei;
- 11.7.3. UZŅĒMĒJS pēc Pasūtītāja pieprasījuma Vienošanās noteiktajā termiņā nesniedz uz pārbaudāmiem faktiem balstīto informāciju par Uzņēmēja valdes vai padomes locekļiem, tiešajiem vai netiešajiem dalībniekiem, akcionāriem, patiesajiem labuma guvējiem;
- 11.7.4. Pasūtītājs Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likuma 48.pantā minētajā kārtībā ir konstatējis, ka UZŅĒMĒJS vai kāda šajā pantā norādītā persona atbilst vismaz vienam tur minētajam izslēgšanas iemeslam, un UZŅĒMĒJS nav spējis nodrošināt uzticamības atjaunošanu Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likumā noteiktajā kārtībā.
- 11.8. UZŅĒMĒJS, nosūtot PASŪTĪTĀJAM rakstisku paziņojumu, ir tiesīgs vienpusēji izbeigt Vienošanos, 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. Šajā punktā noteiktais nosacījums netiek piemērots gadījumos, kad UZŅĒMĒJAM un/vai Vienošanās 11.7.1.punktā norādītajām personām ir piemērotas starptautiskās vai nacionālās sankcijas vai būtiskas finanšu un kapitāla tirgus intereses ietekmējošas Eiropas Savienības vai Ziemeļatlantijas līguma organizācijas dalībvalsts noteiktās sankcijas un tādēļ maksājumu veikt nav iespējams.
- 11.9. Gadījumā, ja Vienošanās tiek izbeigta 11.6., 11.7., 11.8. punktos noteiktajos gadījumos, UZŅĒMĒJS Vienošanās 11.6., 11.7. punktā noteiktajos gadījumos, bet PASŪTĪTĀJS Vienošanās 11.8.punktā noteiktajā gadījumā maksā otram Līdzējam līgumsodu par saistību neizpildi 10% (desmit procenti) apmērā no kopējās veikto Pakalpojumu summas.

- 11.10. Izbeidzot Vienošanās 11.5.-11.8. punktos noteiktajos gadījumos, Līdzēji sastāda un abpusēji paraksta atsevišķu aktu par faktiski izpildīto Pakalpojumu apjomu un to vērtību. Sastādot aktu, Līdzēji ņem vērā izpildīto darbu kvalitāti. PASŪTĪTĀJS samaksā UZŅĒMĒJAM par saskaņā ar Vienošanās noteikumiem izpildīto Pakalpojumu, atbilstoši sastādītajam aktam un atbilstoši Pielikumā Nr.1 noteiktajiem izcenojumiem. Izdarot samaksu, PASŪTĪTĀJS ir tiesīgs ieturēt aprēķināto līgumsodu un/vai zaudējumu atlīdzību. Līdzēji savstarpējo norēķinu šajā punktā minētajā gadījumā veic 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā pēc šajā punktā minētā akta parakstīšanas.

12. VIENOŠANĀS IZPILDES NODROŠINĀJUMS

- 12.1. 20 (divdesmit) kalendāro dienu laikā pēc Vienošanās abpusējas parakstīšanas, UZŅĒMĒJAM ir jāiesniedz PASŪTĪTĀJAM Vienošanās izpildes nodrošinājums 10 000.00 EUR (desmit 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 un/vai lai ieturētu līgumsodu.
- 12.3. Vienošanās izpildes nodrošinājums ir PASŪTĪTĀJAM pieņemama kredītiestādes 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 nodrošinājumā jābūt norādītam, ka tiek piemēroti Starptautiskās Tirdzniecības palātas izdotie Vienotie noteikumi par pieprasījuma garantijām ("*The ICC Uniform Rules for Demand Guaranties*", *ICC Publication, No.758*) un visus strīdus izskata Latvijas Republikas tiesa. Vienošanās izpildes nodrošinājums var būt arī Vienošanās 12.1.punktā norādītās naudas summas iemaksa uz PASŪTĪTĀJA kredītiestādes kontu.
- 12.4. Gadījumā, ja kā Vienošanās izpildes nodrošinājums tiek iesniegta apdrošināšanas polise, apdrošināšanas prēmijas samaksai jābūt veiktai pilnā apmērā. Apdrošināšanas prēmijas samaksu apliecināšu dokumentu UZŅĒMĒJS iesniedz PASŪTĪTĀJAM vienlaikus ar apdrošināšanas polisi.
- 12.5. Vienošanās izpildes nodrošinājumu Pasūtītājs atgriež un/vai izbeidz sekojošā kārtībā:
- 12.5.1. Gadījumā, ja Vienošanās izpildes nodrošinājums ir kredītiestādes garantija vai apdrošināšanas polise, Pasūtītājs, ja Vienošanās izpildes nodrošinājuma izsniedzējs to pieprasa, nosūta tam rakstveida paziņojumu par Izpildītāja atbrīvojumu no saistībām un/vai atgriež Vienošanās izpildes nodrošinājuma dokumentu oriģinālus;
- 12.5.2. Ja Vienošanās izpildes nodrošinājums ir bijis kā naudas summas iemaksa PASŪTĪTĀJA kredītiestādes kontā, tad PASŪTĪTĀJS to pilnā apmērā vai nodrošinājuma neieturēto daļu pārskaita uz Vienošanās norādīto UZŅĒMĒJA kredītiestādes kontu 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā pēc tam, kad no UZŅĒMĒJA puses izpildītas visas tā saistības, kas izriet no šīs Vienošanās.

13. CITI NOTEIKUMI

- 13.1. Līdzēji apliecinā, ka tiem ir attiecīgās pilnvaras, lai slēgtu šo Vienošanos un uzņemtos tajā noteiktās tiesības un pienākumus, kā arī iespējas veikt šajā Vienošanās noteikto pienākumu izpildi.
- 13.2. Līdzēji vienojas, ka šīs Vienošanās kopā ar tā pielikumiem, kā arī Vienošanās izpildes laikā iegūtā informācija ir konfidenciāla, izņemot šīs Vienošanās priekšmetu, termiņu un Līdzējus, un šī informācija nedrīkst tikt izpausta trešajām personām. Šajā punktā noteiktie

- ierobežojumi neattiecas uz gadījumiem, kad kādam no Līdzējiem informācija ir jāpublisko saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošiem tiesību normatīvajiem aktiem.
- 13.3. Izmaiņas vai papildinājumi Vienošanās jānoformē rakstiski un jāparaksta abiem Līdzējiem. Šādas izmaiņas un papildinājumi ar to parakstīšanas brīdi kļūst par šīs Vienošanās neatņemamu sastāvdaļu. Vienošanās grozījumi nav jānoformē rakstveidā Vienošanās 13.8.punktā noteiktajā gadījumā, kad izmaiņas tiek paziņotas, nosūtot paziņojumu.
 - 13.4. Jautājumi, kas nav atrunāti šajā Vienošanās, tiek risināti saskaņā ar spēkā esošajiem Latvijas Republikas tiesību normatīvajiem aktiem.
 - 13.5. Vienošanās izpildes laikā radušos strīdus Līdzēji risina vienojoties vai, ja vienošanās nav iespējama, strīdu izskata tiesā Latvijas Republikas tiesību aktos noteiktajā kārtībā.
 - 13.6. Visas Līdzēju sarunas, vienošanās, sarakste un citas darbības, attiecībā uz šīs Vienošanās noslēgšanu un šīs Vienošanās priekšmetu, kas veiktas pirms šīs Vienošanās noslēgšanas, zaudē juridisko spēku pēc šīs Vienošanās parakstīšanas. Šis nosacījums neattiecas uz iepirkuma procedūras (atklāta konkursa "Klientu zvanu apstrādes pakalpojuma iegāde", id.Nr. ST 2023/42) nolikumu un UZŅĒMĒJA (Pretendenta) iesniegto piedāvājumu.
 - 13.7. 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 Vienošanās spēkā esošo tiesību normatīvo aktu prasībām.
 - 13.8. Ja kādam no Līdzējiem tiek mainīts juridiskais statuss, Līdzēju darbinieku pārstāvības tiesības, vai kādi Vienošanās minētie Līdzēju rekvizīti, telefona numuri, e-pasta adreses, adreses u.c., tad tas nekavējoties rakstiski paziņo par to otram Līdzējam. Ja Līdzējs neizpilda šī punkta noteikumus, uzskatāms, ka otrs Līdzējs ir pilnībā izpildījis savas saistības, lietojot Vienošanās esošo informāciju par otru Līdzēju. Šajā punktā minētie noteikumi attiecas arī uz Vienošanās un tā pielikumos minētajiem Līdzēju pārstāvjiem un to rekvizītiem. Vienošanās grozījumi šādā gadījumā netiek sagatavoti.
 - 13.9. Vienošanās kopā ar pielikumiem parakstīta ar drošu elektronisku parakstu un satur laika zīmogu. UZŅĒMĒJS ar drošu elektronisku parakstu parakstītu un laika zīmogu saturošu Vienošanās vienas darba dienas laikā pēc Vienošanās parakstīšanas nosūta uz Pasūtītāja e-pasta adresi: [...]. Vienošanās parakstīšanas datums ir pēdējā pievienotā droša elektroniskā paraksta un tā laika zīmoga datums.

14. PAR VIENOŠANĀS IZPILDI ATBILDĪGĀS PERSONAS

14.1. Par Vienošanās izpildi atbildīgās personas no PASŪTĪTĀJA puses:

[...].

14.2. Par Vienošanās izpildi atbildīgās personas no UZŅĒMĒJA puses:

[...];

[...].

15. VIENOŠANĀS PIELIKUMI

15.1. Pielikums Nr.1 – Pakalpojuma cenu lapa;

15.2. Pielikums Nr.2 – Pakalpojuma pieņemšanas-nodošanas akts (forma), paraugs;

15.3. Pielikums Nr.3 – Pakalpojuma kvalitātes prasības;

15.4. Pielikums Nr.4 – Apakšuzņēmēji un tiem nodoto darbu saraksts;

15.5. Pielikums Nr.5 – Tiešo datu pārraides savienojuma shēma;

15.6. Pielikums Nr.6 – Lietotāju kontu un sistēmu darbības pārtraukumu pārvaldība;

15.7. Pielikums Nr.7 – Speciālie konfidencialitātes noteikumi;

15.8. Pielikums Nr.8 – Fizisko personu datu apstrādes noteikumi;

15.9. Pielikums Nr.9 – IT drošības noteikumi;

15.10. Pielikums Nr.10 – Rīcība masveida klientu zvanu un krīzes situācijā.

15.11. Pielikums Nr.11 – Pakalpojuma cenu pārskatīšanas kārtība.

15.12. Pielikums Nr.12 – UZŅĒMĒJA kvalificētā personāla saraksts, tā kvalifikācijas atbilstības pamatojums.

LĪDZĒJU REKVIZĪTI UN PARAKSTI

PASŪTĪTĀJS:

AS "Sadales tīkls"

Vienotais reģ. Nr.40003857687

PVN maks.reģ. Nr.LV40003857687

Juridiskā adrese:

Šmerļa iela 1, Rīga, LV-1160

Kredītiestāde: [...]

Kods: [...]

Konta Nr. [...]

E-pasts: [...]

Izpilddirektors

_____/ [...]/

Klientu direktore

_____/ [...]/

UZNĒMĒJS:

SIA "Corporate Services"

Vienotais reģ. Nr. 40103244927

PVN maks.reģ. Nr. LV40103244927

Juridiskā adrese:

Pārslas iela 3, Rīga, LV-1002

Kredītiestāde: [...]

Kods: [...]

Konta Nr. [...]

E-pasts: [...]; [...]

Pilnvarotā persona

_____/ [...]/

PAKALPOJUMA CENU LAPA

[...]

* Cenā ir paredzētas un iekļautas visas izmaksas, kas saistītas ar paredzamā pakalpojuma izpildi, t.sk. tehniskais nodrošinājums, komunikāciju uzturēšanas izdevumi, darbinieku apmācības, algas, visas ar pakalpojuma plānošanu, sniegšanu saistītās tiešās un netiešās izmaksas, kā arī peļņa, iespējamie riski (to novēršanas vai mazināšanas) un citas iespējamās ar pakalpojuma sniegšanu saistītās izmaksas, ietverot visus piemērojamos nodokļus, izņemot pievienotās vērtības nodokli, kas tiek piemērots un maksāts saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.

Pēcapstrāde - piezīmes veikšana, nepieciešamības gadījumā uzdevuma veidošana AS "Sadales tīkls" sistēmās. Instrukcijas un materiāli ir apkopoti e-vidē, katram operatoram (pēc iepirkuma līguma noslēgšanas) tiks nodrošināta piekļuve.

** Tiek piemērota, ja zvanu plūsmas intensitāte palielinās vismaz 10 (desmit) reizes attiecībā pret vidējo rādītāju un ilgst vismaz 2 (divas) stundas pēc kārtas.

Vidējais rādītājs tiek aprēķināts balstoties uz iepriekšējā gada rādītājiem.

*** Cenā ir paredzētas un iekļautas visas izmaksas, kas saistītas ar paredzamā pakalpojuma izpildi, t.sk. tehniskais nodrošinājums, darbinieku apmācības. Pēcapstrāde - piezīmes veikšana, nepieciešamības gadījumā uzdevuma veidošana AS "Sadales tīkls" sistēmās. Instrukcijas un materiāli ir apkopoti e-vidē, katram operatoram (pēc iepirkuma līguma noslēgšanas) tiks nodrošināta piekļuve.

**** Pēcapstrāde - piezīmes veikšana, nepieciešamības gadījumā uzdevuma veidošana AS "Sadales tīkls" sistēmās.

***** Pamatojoties uz klienta lūgumu, atkārtoti izsūtīt klienta dokumentu, piem., rēķinu.

Pretendents skaidro, ka piedāvātā Cena (0.00) par vienas elektroniskās vēstules apstrādi ir pamatota, ņemot vērā, ka prognozētais apjoms ir zems (vidējais skaits mēnesī - 20),

ko Pretendents plāno apstrādāt laikā, kamēr neienāk zvani (izmantojot operatoru neefektīvo dīkstāves laiku).

Tehniskā specifikācija/Tehniskais piedāvājums

Klientu zvanu apstrādes pakalpojuma iegāde:

Apkalpot AS "Sadales tīkls" (turpmāk tekstā - ST) ienākošo zvanus 2 līnijās:

- 8404 - bojājumu līnija (dažādu bojājumu pieņemšana, piem. klienta objektā nav elektrība, elektrolīnijai ir uzkrītis koks u.c.);
- 8403 - info līnija (klientu konsultācija par ST pakalpojumiem, virzot klientus uz digitālajiem kanāliem kā pieteikties pakalpojumiem, pakalpojumu izmaksas u.c.).

1) Iespējamais zvanu skaits mēnesī:

[...]

Pēcapstrāde piezīmes veikšana, nepieciešamības gadījumā uzdevuma veidošana ST sistēmās.
ST patur tiesības sniegt zvanu apstrādes pakalpojumu, piem. apkalpojot juridiskās personas.

2)Elektroniskās vēstules apstrāde ietver klienta atrašana sistēmās, dokumenta lejupielāde, epasta sagatave, piezīmes atstāšana sistēmā). Vidējais skaits mēnesī – 20.

3) SMS tiek izsūtīti caur Pasūtītāja programmu (vidējais apjoms ikdienas situācijā 200 SMS), kas attiecīgi tiek iekļauts zvanu apstrādē. Pakalpojuma sniedzējam ir jānodrošina SMS nosūtīšana, ja klients tiek izvienots pirms savienojuma situācijās, kad vienlaicīgi ir liels ienākošā zvanu apjoms, piem. gaidīšanas laiks > 10 min. Zvanu apjomu var ietekmēt dažādi ārējie faktori (piem. vētra).

4) Darba laiks:

- [...].

5) Bezmaksas zvanu saņemšana abās līnijās, no jebkura sakaru tīkla Latvijā.

6) Zvanu apkalpošana latviešu, angļu, krievu valodās.

7) Zvanu atskaišu (ienākoši zvanu panelis/izejošo zvanu reģistrs, zvanu ieraksti) pieejamība Pasūtītājam reālā (*online*) laikā. Atskaišu integrācija Pasūtītāju sistēmās. IVR nodrošina Pasūtītājs un IVR ir iestrādāts, ka klients var izvēlēties atzvana iespēju, attiecīgi ieteicamais atzvana laiks 1h, maksimālais laiks jānodrošina tekošajā dienā.

8) Pasūtītājs nosaka zvanu reģistrēšanas tēmas (zvanu reģistrācijas koku). Savukārt zvanu reģistrāciju Pretendents veic savā platformā. Pretendents katru dienu nodod atskaiti par iepriekšējā dienā atbildēto zvanu tēmām.

9) servisa līmenis (izņemot masveida zvanu situācijas):

- atbildēti 90% no saņemtajiem zvaniem;
- 70% ienākošo zvanu atbildēti 45 sekunžu laikā.

Veikti 95% izejošie zvani no reģistrētajiem zvaniem tekošajā dienā (atzvanu veikšana darba dienās līdz plkst.20:00, sestdienās līdz 15:00).

Veikti atzvani tekošajā dienā, klientiem, kuri snieguši pamatotus negatīvus sarunu vērtējumus (vērtējums 1 vai 2).

10) Sākotnējā apmācība, ko nodrošina ST:

- [...]
- Apmācības nodrošina ST Pretendenta darbiniekiem, kuri uzsāks līniju apkalpošanu (maksimālais skaits < 15).
- Darbinieki var uzsākt klientu apkalpošanu pēc veiksmīgu testu nokārtošanas (testos saņemti vērtējumi nav zemāki par 90%)

11) Zināšanu uzturēšanu, jaunumu apmācības laiks (apmācības un testi) mēnesī:

[...]

A	OBLIGĀTĀS FUNKCIONĀLĀS PRASĪBAS	Pretendenta piedāvājums
	[...]	
B	OBLIGĀTĀS TEHNISKĀS PRASĪBAS	Pretendenta piedāvājums
	[...]	
1.	Interaktīvās balss atbildes (<i>interactive voice response</i> jeb IVR) funkcionalitāte	
	[...]	
2.	Infrastruktūras prasības	
	[...]	
3.	Datu aizsardzība un drošība	
	[...]	
4.	Kvalitātes prasības	
	[...]	
5.	Pretendents nodrošina statistikas informācijas sistēmu, kurā redzams:	
	[...]	
6.	Klientu apkalpošanas kvalitātes mērījums	
	[...]	
C	OBLIGĀTĀS JURIDISKĀS PRASĪBAS	Pretendenta piedāvājums
	[...]	

DATU PĀRRAIDES UN TELEKOMUNIKĀCIJU SAVIENOJUMU SHĒMA

[...]

PAKALPOJUMA IEVIEŠANAS LAIKA GRAFIKS

[...]

Vispārīgās vienošanās
Pielikums Nr. 2

PAKALPOJUMA PIEŅEMŠANAS – NODOŠANAS AKTS (PARAUGS)

Rīgā, _____.

Saskaņā ar starp AS "Sadales tīkls" un _____ . gada ____ . ____ noslēgto Vienošanos par AS "Sadales tīkls" klientu zvanu apstrādes pakalpojuma veikšanu (_____ līguma reģistrācijas Nr. _____, Sadales tīkla līguma reģistrācijas Nr. _____), mēs, apakšā parakstījušies, AS "Sadales tīkls" _____ un _____, sastādījuši šo Pakalpojuma-pieņemšanas nodošanas aktu par sekojošo:

1. _____ no 20__ . gada ____ . ____ līdz 20__ . ____ . ____ ir veicis zvanu apstrādes pakalpojumus sekojošā apjomā un kvalitātē:

Ienākošo zvanu apstrāde:

Ienākošie zvani	Atbildētie zvani	Neatbildētie zvani	Vid. zvana gaidīšanas laiks (sec)	Zvanu pēcapstrāde, sec.	SL % – 45sec atbildēto zvanu skaits	SL % - atbildēto zvanu skaits	Vidējais sarunas apkalpošanas laiks, sec.
Kopā:							

Dati tiek atspoguļoti sekojoši: ienākošo zvanu skaits un atbildēto zvanu skaits – veseli skaitļi, bet pārējās pozīcijās – divi cipari aiz komata.

No tiem: masveida zvanu situācijās apstrādātie zvani:

Datums un laiks no brīža, kad ir izsludināta masveida zvanu situācija	Datums un laiks līdz brīdim, kad ir atsaukta masveida zvanu situācija	Ienākošo zvanu skaits	Atbildēto zvanu skaits	Neatbildētie zvani	Vid. zvana gaidīšanas laiks (sec)	SL %
Kopā:						

Izejošo zvanu apstrāde:

Izejošo zvanu skaits	Vid. zvana sarunas laiks (min)	Kopējais sarunu apkalpošanas laiks (min)
Kopā:		

Sniegto pakalpojumu kopsavilkums:

Sniegtais pakalpojums	Atbildēto zvanu skaits	Sarunas vidējais laiks, sec.	Zvanu pēcapstrāde, minūtes	Pakalpojuma apjoms, minūtes	Vidējais pakalpojuma apjoms, minūtes	Cena, EUR/min	Summa EUR
Zvanu apkalpošana							
Masveida zvanu situācijā darba dienās							
Masveida zvanu situācijā brīvdienās un svētku dienās							
Veiktie izejošie zvani							
Kopā:							

Sniegtais pakalpojums	Skaits	Cena par 1 gab.	Summa EUR
SMS izmaksas			
Elektroniskās vēstules apstrāde			

Dati tiek atspoguļoti sekojoši: atbildēto zvanu skaits – veseli skaitļi, bet pārējās pozīcijās – divi cipari aiz komata. Jāuzrāda tikai tie pakalpojumi, kuri tika sniegti.

Pakalpojuma kvalitātes kritēriji – 8404 un 8403 līniju sniegtajiem pakalpojumiem tiek aprēķināts atsevišķi:

Pakalpojumu kvalitātes faktors	Vērtēšanas kritērijs	Kritērija kvalitātes lielums	Mēneša rezultāts	Līgumsods, %
Servisa līmenis				
Zvanu apstrāde	Atbildēto zvanu skaits	90%		
Masveida situācijas zvanu apstrāde		70%		
Risinājums tiek sniegts pirmajā kontaktā (operators spēj sniegt risinājumu, klients netiek reģistrēts atzvanam, jo nav kompetences jautājumu risinājumam)	Reģistrēto atzvanu skaits pret atbildētajiem zvaniem<10%	90%		
Servisa līmenis 30 sek laikā				
Zvanu apstrāde	Atbildēto zvanu skaits 45 sek laikā	70%		
Izejošo zvanu apstrāde (reģistrētie atzvani, negatīvie vērtējumi)	Veikti tajā pašā dienā	95%		
Reģistrētās zvanu apstrādes kļūdas				
Zvanu apstrādes kvalitātes novērtējums	Pamatojoties uz sarunu audītiem	90%		
Pakalpojums netiek nodrošināts garantētāja laikā - Uzņēmēja tehnisku vai citu atkarīgu iemeslu dēļ (atbilstoši Vienošanās Pielikuma Nr. 3 – 4.punktam)	Maksimālais laiks (stunda)	1		
Klientu apkalpošanas vērtējums (pamatoti negatīvas atsauksmes par sniegto servisu)	Vērtējums	80%		
Sarunu ierakstu nodrošinājums	Neierakstīto sarunu skaits	0		
Kopā:				

- Saskaņā ar Vienošanās 3.8. punktu, apmaksā par _____ sniegto Pakalpojumu no 20__ . gada __ . ____ līdz 20__ . gada __ . ____ ir ___ EUR (_____), PVN likumā noteiktajā apmērā _____ EUR, kopā ar PVN likmi noteiktajā apmērā ___ EUR (_____), turpmāk tekstā - kopējā attiecīgajā mēnesī sniegtā Pakalpojuma summa.
- Saskaņā ar Vienošanās Pakalpojuma kvalitātes kritērijiem līgumsods no kopējās attiecīgajā mēnesī sniegtā Pakalpojuma summas ir ___ EUR (_____).
- Pakalpojuma pieņemšanas-nodošanas akta 3. punktā aprēķināto līgumsodu PASŪTĪTĀJS ir tiesīgs ieturēt, izdarot šī Pakalpojuma pieņemšanas - nodošanas akta 2.punktā noteikto maksājumu.

/ _____ /
AS "Sadales tīkls"

/ _____ /

PAKALPOJUMA KVALITĀTES PRASĪBAS

[...]

8403 līnijas kvalitātes novērtēšanas matrica

[...]

8404 līnijas kvalitātes novērtēšanas matrica

[...]

Katru mēnesi pakalpojumu kvalitāte par 8404 un 8403 līniju sniegtajiem pakalpojumiem tiek novērtēta atsevišķi pēc sekojošas matricas:
[...]

Servisa līmenis "Atbildēto zvanu skaits" tiek mērīts pēc šādas formulas: atbildētie zvani pret visiem sistēmā ienākošajiem zvaniem, izteikti procentos.

Servisa līmenis "Atbildēto zvanu skaits 45 sek. laikā" tiek mērīts pēc šādas formulas: servisa laikā (45 sekundes) atbildētie zvani pret visiem sistēmā ienākošajiem zvaniem, izteikti procentos.

Servisa līmeņa kritēriji tiek noteikti kalendāra mēneša ietvaros.

Zvanu apstrādes kvalitātes novērtējumā tiek iekļautas tikai tās sarunas, kas ir vērtētas PASŪTĪTĀJA un UZŅĒMĒJA sarunu klausīšanās laikā.

Klientu apkalpošanas vērtējums tiek iegūts, pamatojoties uz UZŅĒMĒJA sniegtajām atskaitēm. Tiek aprēķināts vidējais vērtējums attiecībā pret visu klientu vērtējumu kopsummu.

Ja Pasūtītājs no klienta ir saņēmis pretenziju par neprecīzi sniegtas informācijas rezultātā klientam nodarītajiem zaudējumiem un klients norāda, ka šādu informāciju ir saņēmis pa Uzņēmēja apkalpotiem Pasūtītāja tālruniem un pieprasa radušos zaudējumu kompensāciju, Pasūtītājs par to informē Uzņēmēju rakstiski. Uzņēmējam ir pienākums atlīdzināt radušos zaudējumus, ja vien Uzņēmējas nepierāda to, ka zaudējumi nav radušies Uzņēmēja vainas dēļ. Šāda kļūda tiek uzskaitīta sadaļā "Pamatotas klientu pretenzijas".

Pasūtītājam ir tiesības piedzīt no Uzņēmēja tiešo zaudējumu summu, ja zaudējumi ir tieši saistīti ar Uzņēmēju un radušies Pasūtītājam Uzņēmēja aģenta (darbinieka) nepareizi sniegtas atbildes dēļ, faktiski pierādīto zaudējumu apmērā, bet ne vairāk kā 4000.00 EUR (četri tūkstoši *euro*) par konkrēto gadījumu.

Sarunas ierakstu nodrošinājums tiek uzskaitīts, pamatojoties uz saņemtajām atbildēm par sarunu pieprasījumiem un saskaņā ar aktuālajiem darba aprakstiem nodrošināmajiem sarunu ierakstiem.

* Līgumsoda % tiek saskaitīts un aprēķināts no visu sniegto pakalpojumu kopsummas katrā līnijā atsevišķi.

** Līgumsoda % tiek saskaitīts un aprēķināts no reģistrēto izejošo zvanu apjoma.

APAKŠRUZŅĒMĒJI UN TIEM NODOTO DARBU SARAKSTS

Apakšuzņēmēja nosaukums	Adrese, telefona Nr., e-pasts, kontaktpersona	Apakšuzņēmēja darbu saraksts	Apakšuzņēmēja darbu vērtība (EUR) no kopējā apjoma
SIA "BPO", reģ. Nr. 42103062967	Kr.Barona iela 20-7, Rīga, LV-1050, [...]	Apakšuzņēmējs/ Persona apņemas Pasūtītājam sniegt šādus pakalpojumus – [...]	Līdz 15% no kopējā apjoma jeb līdz 148 500,00 EUR no kopējā apjoma.
SIA "CSC Telecom", reģ.Nr. 40003611196	Cēsu iela 31 k-3, Rīga, LV-1012, Latvija, [...]	Apakšuzņēmējs/ Persona apņemas Pasūtītājam sniegt šādus pakalpojumus – [...].	Līdz 25% no kopējā apjoma jeb līdz 247 500,00 EUR no kopējā apjoma.
SIA "Plainstream"	Pļavas iela 3a, Cēsis, LV – 4101, [...]	Apakšuzņēmējs apņemas Pasūtītājam veikt šādus pakalpojumus: - [...]. SIA "Plainstream", kā apakšuzņēmēja darbu apjoms sastāda 70% no SIA "CSC Telecom" līguma apjoma.	Līdz 70% no SIA "CSC Telecom" apjoma jeb līdz 173 250,00 EUR no kopējā apjoma/SIA "CSC Telecom" apjoma.

TIEŠO DATU PĀRRAIDES SAVIENOJUMU SHĒMA

[...]

LIETOTĀJU KONTU UN SISTĒMU DARBĪBAS PĀRTRAUKUMU PĀRVALDĪBA

[...]

SPECIĀLIE KONFIDENCIALITĀTES NOTEIKUMI

[...]

FIZISKO PERSONU DATU APSTRĀDES NOTEIKUMI

PASŪTĪTĀJS kā pārzinis (turpmāk – Pārzinis) un UZŅĒMĒJS kā apstrādātājs (turpmāk – Apstrādātājs) Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (turpmāk - Vispārīgā datu aizsardzības regula) izpratnē, Līguma ietvaros apņemas ievērot šos fizisko personu datu aizsardzības noteikumus (turpmāk – Noteikumi).

1. Vispārīga informācija

1.1. Noteikumu nolūks ir nodrošināt atbilstību Vispārīgā datu aizsardzības regulas 28. panta 3. un 4. punktam.

1.2. Noteikumus interpretē, ņemot vērā Vispārīgā datu aizsardzības regulas noteikumus.

1.3. Šajos Noteikumos izmantotajiem terminiem ir tāda pati nozīme kā Vispārīgā datu aizsardzības regulā.

2. Apstrādes priekšmets

Apstrādātājs Pārziņa vārdā un uzdevumā veic Vienošanās noteikta Pakalpojuma izpildi un ar to saistīto elektronisko datu apstrādi.

3. Personas datu apstrādes mērķis un ilgums

3.1. Personas datu nodošanas un apstrādes mērķis:

3.1.1. uz Pārziņa informācijas tālruniem ienākošo zvanu apkalpošana un zvanu apkalpošanai nepieciešamo elektronisko datu apstrāde, nolūkā nodrošināt Pārziņa klientu (tajā skaitā potenciālo un iepriekšējo klientu), interesentu, trešo personu jautājumu un problēmu risināšanu saistībā ar Pārziņa sniedzamiem pakalpojumiem;

3.1.2. izejošo zvanu veikšana nolūkā nodrošināt Pārziņa klientu (tajā skatā potenciālo un iepriekšējo klientu), interesentu, trešo personu iepriekš pieteikto jautājumu un problēmu risināšanu, ieskaitot risināšanai nepieciešamo elektronisko datu apstrādi, saistībā ar Pārziņa sniedzamiem pakalpojumiem.

3.1.3. aptauju veikšana ienākošo zvanu ietvaros klientu apmierinātības līmeņa noteikšanai un apkalpošanas pakalpojumu līmeņa uzlabošanai.

3.2. Personas dati tiek apstrādāti Vienošanās darbības laikā, bet ne ilgāk kā ir saprātīgi nepieciešams atkarībā no konkrētā datu apstrādes nolūka (mērķa) vajadzībām, ievērojot spēkā esošo normatīvo aktu prasības un noslēgtās Vienošanās termiņus.

3.3. Apstrādātājs glabā zvanu ierakstus 6 mēnešus pēc notikušā zvana (t.sk. pēc Vienošanās noteiktā pakalpojuma sniegšanas termiņa beigām), lai nodrošinātu zvanu satura kvalitātes kontroli un pieeju Pārzinim, ja klients pieprasa izvērtēt sarunā sniegtās informācijas pareizību vai darbinieku kompetences, ka arī, lai pamatotu un pierādītu personas datu apstrādes faktu.

3.4. Pārzinis glabā Apstrādātāja veikto zvanu ierakstus 2 gadus pēc notikušā zvana, lai nodrošinātu zvanu satura kvalitātes kontroli un gadījumiem, ja klients pieprasa izvērtēt sarunā sniegtās informācijas pareizību vai darbinieku kompetences, ka arī lai pamatotu un pierādītu personas datu apstrādes faktu.

4. Datu subjektu kategorijas

4.1. Vienošanās ietvaros tiek apstrādāti sekojošu fizisko personu kategoriju dati:

- 4.1.1. AS "Sadales tīkls" darbinieki, praktikanti;
- 4.1.2. Potenciālie klienti, interesenti, klienti;
- 4.1.3. Esošie vai bijušie elektroenerģijas lietotāji;
- 4.1.4. Maksājumu veicēji;
- 4.1.5. Trešās personas;
- 4.1.6. Debitori;
- 4.1.7. Objektu īpašnieki.

5. Personas datu veidi:

Vienošanās ietvaros tiek apstrādāti šādi personas datu kategoriju veidi: vārds, uzvārds, personas kods, e-pasts, dzimšanas datums, fiksētais tālruņa numurs, mobilā tālruņa numurs, deklarētā dzīves vietas adrese, objekta adrese, līguma rēķina nosūtīšanas adrese (korespondences adrese), līguma Nr., skaitītāja Nr., skaitītāja rādījums, objekta kadastra numurs, pieslēguma adreses tehniskie parametri, pieslēguma statuss, atslēguma iemesls, patēriņa dati, slodzes profils (ikstundas), fotogrāfijas, bankas konta numurs, maksājumu vēsture, rēķini, trešās personas saistība ar klientu, piezīmes pie klienta profila.

6. Personas datu apstrādes raksturs

6.1. Vienošanās ietvaros Apstrādātājs veiks šādas darbības ar personas datiem:

- 6.1.1. personas datu saņemšana no Pārziņa vai datu subjekta,
- 6.1.2. personas datu apskate, apstrāde, labošana, pārbaude tiktāl, cik nepieciešams no Vienošanās izrietošā Pakalpojuma izpildei,
- 6.1.3. personas datu nosūtīšana Pārzinim;
- 6.1.4. papildu informācijas pieprasīšana Pārzinim;
- 6.1.5. personas datu audio ierakstīšana un glabāšana;
- 6.1.6. auditācijas pierakstu veidošana un glabāšana;
- 6.1.7. personas datu dzēšana pēc apstrādes nolūka sasniegšanas.

6.2. Personas dati tiks apstrādāti elektroniski, Apstrādātāja pilnvarotajām personām attālināti piekļūstot Pārziņa informācijas sistēmām, pēc individuālu piekļuves kontu izveidošanas.

6.3. Apstrādātājs, bez Pārziņa iepriekšējās rakstveida atļaujas, nav tiesīgs sniegt trešajām personām (izņemot tās trešās personas, kuras iegūst informāciju līgumslēdzēja vārdā) jebkādu informāciju, kas satur šo Noteikumu 5.punktā norādītos datus, informāciju, kas saistīta ar Noteikumu 5.punktā norādītajiem datiem, un jebkuru citu informāciju no Pārziņa sistēmām.

7. Tehniskie un organizatoriskie pasākumi personu datu aizsardzības nodrošināšanai

7.1. Apstrādātājs veic personu datu apstrādi tikai saskaņā ar Vienošanās un tās pielikumu noteikumiem, Pārziņa rakstveida norādījumiem, Latvijas Republikas normatīvo aktu un Vispārīgā datu aizsardzības regulas prasībām.

7.2. No Apstrādātāja puses veikt datu apstrādi ir tiesīgas tikai Apstrādātāja darbinieki vai Apstrādātāja apakšuzņēmēju darbinieki, kurus Apstrādātājs pilnvaro veikt datu apstrādi un kurām pēc Apstrādātāja pieprasījuma ir izveidoti lietotāju konti Pārziņa informācijas sistēmās, tādā piekļuves apjomā, kas objektīvi nepieciešams Pakalpojuma izpildei, pārvaldībai un uzraudzībai.

7.3. Apstrādātājs nodrošina, ka Apstrādātāja pilnvarotie darbinieki, kuri tiek iesaistīti personas datu apstrādē, ir apņēmušies ievērot konfidencialitāti vai tiem ir noteikts attiecīgs tiesisks pienākums ievērot konfidencialitāti. Personu, kas veic datu apstrādi, pienākums ir neizpaust un neapstrādāt personas datus arī pēc tiesisko attiecību izbeigšanās.

7.4. Apstrādātājs, novērtējot personas datu apstrādes drošības līmeni, ievieš un īsteno tādas tehniskas un organizatoriskas pasākumus, kādi nepieciešami, ņemot vērā jaunākos tehnoloģiskos sasniegumus, īstenošanas izmaksas, apstrādes raksturu, tvērumu, kontekstu un nolūkus, kā arī datu subjektiem radītos riskus.

7.5. Apstrādātājs nodrošina personas datu drošību, tajā skaitā aizsardzību pret drošības pārkāpumiem, un veic vismaz šādus tehniskus un organizatoriskus pasākumus:

7.5.1. nodrošina personas datu apstrādes informācijas sistēmu un pakalpojumu nepārtrauktu konfidencialitāti, integritāti, pieejamību un noturību, tai skaitā iespēju robežās nodrošina personas datu pseidonimizāciju un/vai šifrēšanu;

7.5.2. nodrošina to vietu fizisko drošību, kurās apstrādā personas datus;

7.5.3. gadījumā, ja ir noticis fizisks vai tehnisks negadījums, laicīgi nodrošina personu datu pieejamības un piekļuves atjaunošanu;

7.5.4. veic regulāru tehnisko un organizatorisko pasākumu kopumu efektivitātes testēšanai, izvērtēšanai un novērtēšanai;

7.5.5. veic pasākumus piekļuves kontroles īstenošanai, tai skaitā, bet ne tikai veic personas datu piekļuves un piekļuves mēģinājumu reģistrēšanu, piekļuves tiesību lomu nodalīšanu, veikto darbību reģistrēšanu un atsekošanu..

7.6. Datu apstrāde notiek informācijas sistēmās, kurām pieeja tiek nodrošināta Apstrādātāja un Pārziņa izveidotajā virtuālajā privātā tīkla tunelī ar datu šifrēšanas algoritmu. Apstrādātāja pilnvarotās personas var piekļūt Pārziņa informācijas sistēmām attālināti tikai no Apstrādātāja telpām, kuras aprīkotas atbilstoši zvanu apkalpošanai un Vienošanās noteiktajām drošības prasībām.

7.7. Ņemot vērā, ka informācijas sistēmām var piekļūt attālināti, personu datu apstrāde notiek nepārtraukti, 24 stundas diennaktī.

7.8. Puses veic pasākumus personas datu apstrādes informācijas sistēmu un pakalpojumu nepārtrauktās konfidencialitātes, integritātes, pieejamības un noturības nodrošināšanai saskaņā ar Pielikumu Nr.10 par IT drošības noteikumiem.

7.9. Puses veic pasākumus aizsardzības pret fiziskās iedarbības radītu personas datu apdraudējumu nodrošināšanai saskaņā ar Pielikumu Nr.10 par IT drošības noteikumiem.

7.10. Gadījumā, ja ir noticis fizisks vai tehnisks negadījums, Puses nodrošina personu datu pieejamības un piekļuves atjaunošanu saskaņā ar Pielikuma Nr.7 aprakstīto procedūru.

7.11. Puses veic tehnisko un organizatorisko pasākumu efektivitātes testēšanu, izvērtēšanu un novērtēšanu, lai nodrošinātu apstrādes drošību saskaņā ar Pielikumu Nr.10 par IT drošības noteikumiem.

8. Apstrādātāja pienākumi un tiesības

8.1. Apstrādātājs dara Pārzinim pieejamu visu informāciju, kas nepieciešama, lai:

8.1.1. apliecinātu, ka tiek pildīti šajos Noteikumos un Vispārīgās datu aizsardzības regulas 28.pantā paredzētie Apstrādātāja pienākumi,

8.1.2. ļautu Pārzinim vai Pārziņa pilnvarotajam revidentam veikt revīzijas, tostarp pārbaudes.

8.2. Apstrādātājs nodrošina, ka viņa tehniskie līdzekļi ļauj nekavējoties pēc paziņojuma no Pārziņa saņemšanas veikt nepieciešamās darbības, lai izpildītu šo Noteikumu 13. un 14.punktā noteiktos pienākumus.

8.3. Apstrādātājs nodrošina, ka viņa tehniskie līdzekļi ļauj veikt ne tikai zvanu ierakstu glabāšanu, bet arī ierakstus par apstrādes darbībām, tajā skaitā auditācijas pierakstus. Apstrādātājs nodrošina minēto ierakstu glabāšanu 6 mēnešu laikā pēc notikušās sarunas un/vai datu apstrādes gadījuma, ierakstu nodošanu Pārzinim savienojamajā formātā, pārlicinoties, ka Pārzinis ierakstus ir saņēmis, ierakstu iznīcināšanu pēc glabāšanas termiņa beigām un nodošanas Pārzinim. Norādītais ierakstu glabāšanas periods, ka arī ierakstu nodošanas Pārzinim un iznīcināšanas pienākums saistošs Apstrādātājam arī pēc Vienošanās noteiktā Pakalpojuma sniegšanas termiņa beigām.

8.4. Pēc Pārziņa pieprasījuma atsevišķu Pārziņa norādīto tālrunu apkalpoto zvanu (gan ienākošo, gan izejošo) audioierakstus pēc notikušās sarunas nepieciešams automātiski augšupielādēt sftp serverī (uz ielādētajām sarunām arī attiecas visi pārējie Noteikumos noteiktie ierakstīšanas, glabāšanas, nodošanas un iznīcināšanas nosacījumi).

8.5. Apstrādātājs nodrošina, ka viņa tehniskie līdzekļi ļauj veikt personas datu nodošanu un glabāšanu saskaņā ar Vienošanās noteikumiem, Pārziņa rakstveida norādījumiem un fizisko personu datu apstrādi regulējošo normatīvo aktu prasībām

8.6. Apstrādātājs palīdz Pārzinim atbildēt uz pieprasījumiem, kas saistīti ar Vispārīgās fizisko personu datu aizsardzības regulas III nodaļā paredzētajām datu subjektu tiesībām, kā arī saņemot datu subjekta pieprasījumu par Pārziņa veikto personas datu apstrādi vai pakalpojuma sniegšanu šīs Vienošanās un Noteikumu ietvaros, nekavējoties, bet ne vēlāk kā 3 (trīs) darba dienu laikā nodod saņemto pieprasījumu Pārzinim, nosūtot to Vienošanās norādītajai Pārziņa kontaktpersonai.

8.6. Apstrādātājs apņemas veikt personas datu apstrādi Latvijas Republikas, Eiropas Savienības dalībvalstu vai Eiropas Ekonomikas zonas teritorijā. Ja Pakalpojumu izpildei ir nepieciešams apstrādāt personas datus ārpus Latvijas Republikas, Eiropas Savienības vai Eiropas Ekonomikas zonas, Apstrādātājs vismaz 10 (desmit) darba dienas iepriekš rakstiski informē Pārzini, nosūtot informāciju uz Vienošanās norādītās kontaktpersonas e-pasta adresi, šādi dodot Pārzinim iespēju pamatoti iebilst pret plānoto personas datu apstrādi.

8.7. Vienošanās izpildes nodrošināšanai, Apstrādātājs ir tiesīgs no datu subjekta un/vai Pārziņa saņemtos fizisko personu datus nodot valsts un pašvaldību kontroles un pirmstiesas izmeklēšanas iestādēm, kā arī citām trešajām personām, ja normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos tiek saņemti šo personu pieprasījumi un ir konstatējams tiesiskais pamats un mērķis pieprasījumā norādīto personas datu nodošanai, saskaņojot ar Pārzini.

9. Pārziņa pienākumi un tiesības

9.1. Pārzinis nodrošina, ka Apstrādātājam tiek nodoti apstrādei tikai tādi personas dati, kuru apstrādei ir tiesisks pamats.

9.2. Pārzinis īsteno atbilstošus tehniskus un organizatoriskus pasākumus, lai nodrošinātu, ka tiek apstrādāti tikai tādi personas dati, kas ir nepieciešami katram konkrētajam apstrādes nolūkam.

9.3. Gadījumā, ja Vienošanās izpildes laikā Pārzinim rodas nepieciešamība pieprasīt no Apstrādātāja Vienošanās izpildes ietvaros iegūtos fizisko personu datus, Pārzinis nosūta Apstrādātājam rakstveida pieprasījumu un Apstrādātājs pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 5 darba dienu laikā, sniedz Pārzinim pieprasīto informāciju. Pieprasījumus par fizisko personu datu sniegšanu no Pārziņa puses ir tiesīgs iesniegt Inese Romānova.

10. Rīcība datu aizsardzības pārkāpuma gadījumā.

10.1. Personas datu aizsardzības pārkāpuma gadījumā Apstrādātājs sadarbojas ar Pārzini un palīdz tam attiecīgā gadījumā izpildīt pienākumus saskaņā ar Vispārīgā datu aizsardzības regulas prasībām, ņemot vērā apstrādes raksturu un Apstrādātājam pieejamo informāciju.

10.2. Apstrādātājs, tiklīdz tam kļuvis zināms personas datu aizsardzības pārkāpums bez nepamatotas kavēšanās paziņo par to Pārzinim, nosūtot Vispārīgā datu aizsardzības regulas 33.panta trešajā daļā noteikto informāciju par pārkāpumu (piemēram, bet ne tikai pārkāpuma būtība, notikšanas laiks, konstatēšanas laiks utt.) uz Pārziņa e-pastu: atbalsts@sadalestikls.lv un paziņojot telefoniski uz tel.Nr.67728888.

11. Citu apstrādātāju (apakšuzņēmēju) piesaiste

11.1. Apstrādātājs bez iepriekšējas konkrētas Pārziņa rakstveida atļaujas nepiesaista citu apstrādātāju (apakšuzņēmēju).

11.2. Piesaistot citu datu apstrādātāju (apakšuzņēmēju) datu apstrādei Apstrādātāja vārdā, Apstrādātājs uzliek citam apstrādātājam (apakšuzņēmējam) pienākumu ievērot visus šajos

Noteikumos noteiktos datu aizsardzības noteikumus. Ja minētais cits apstrādātājs (apakšuzņēmējs) nepilda savus datu aizsardzības pienākumus, Apstrādātājs paliek pilnībā atbildīgs Pārzinim par šā cita apstrādātāja (apakšuzņēmēja) pienākumu izpildi.

11.3. Pēc Pārziņa rakstveida pieprasījuma Apstrādātājs iesniedz Pārzinim šādas cita apstrādātāja (apakšuzņēmēja) vienošanās atvasinājumu ar visiem turpmāko grozījumu atvasinājumiem. Ciktāl tas vajadzīgs, lai aizsargātu komercnoslēpumu vai citu konfidencialu informāciju, tai skaitā personas datus, Apstrādātājs ir tiesīgs pilnībā vai daļēji atveidot dokumenta oriģinālu.

12. Atbildība

12.1. Apstrādātājs ir atbildīgs par kaitējumu, kas nodarīts ar apstrādi, ja tas nav izpildījis šajos Noteikumos un/vai Vispārīgajā datu aizsardzības regulā paredzētos pienākumus, kas konkrēti adresēti Apstrādātājam, vai ja Apstrādātājs ir rīkojies neatbilstīgi vai pretēji Pārziņa likumīgiem norādījumiem.

12.2. Pārzini vai Apstrādātāju atbrīvo no atbildības, ja tas pierāda, ka nekādā veidā nav atbildīgs par notikumu, ar ko nodarīts attiecīgais kaitējums.

12.3. Ja Pārzinis par nodarīto kaitējumu pilnā apmērā ir izmaksājis kompensāciju, Pārzinis ir tiesīgs no Apstrādātāja par kaitējumu pieprasīt kompensācijas daļu, kas atbilst to atbildības apmēram saskaņā ar Noteikumu 12.1. nosacījumiem.

12.4. Apstrādātājs par katru personas datu aizsardzības pārkāpumu maksā Pārzinim līgumsodu 10% (desmit procenti) apmērā no visu Vienošanās ietvaros veikto pasūtījumu/pakalpojumu kopējās summas un atlīdzina pārkāpuma rezultātā Pārzinim nodarītos zaudējumus.

13. Personas datu labošana vai apstrādes ierobežošana

13.1. Pārzinis, saņemot no datu subjekta pieprasījumu par viņa personas datu labošanu vai apstrādes ierobežošana un izvērtējot pieprasījuma pamatotību, nekavējoties paziņo Apstrādātājam par nepieciešamību daļēji izbeigt konkrēta datu subjekta personas datu apstrādi un/vai veikt attiecīgus labojumus datu subjekta personas datus. Apstrādātājs, saņemot paziņojumu, nekavējoties izpilda paziņojumā noteikto.

14. Personas datu apstrādes izbeigšana

14.1. Apstrādātājs nav tiesīgs turpināt veikt personu datu apstrādi, tajā skaitā datu glabāšanu, pēc Vienošanās izbeigšanas vai pēc datu apstrādes, t.sk. glabāšanas mērķa sasniegšanas, atkarībā no tā, kurš no nosacījumiem iestājas ātrāk.

14.2. Pēc personas datu apstrādes pabeigšanas Apstrādātājs pēc Pārziņa pieprasījuma nodod Pārzinim atpakaļ un/vai dzēš/iznīcina visus Apstrādātāja rīcībā esošos personu datus un to kopijas, kas ir Pārziņa nodoti un Apstrādātāja iegūti Vienošanās darbības laikā.

14.3. Pārzinis, saņemot no datu subjekta pieprasījumu par viņa personas datu apstrādes izbeigšanu un izvērtējot pieprasījuma pamatotību, nekavējoties paziņo Apstrādātājam par nepieciešamību izbeigt konkrēta datu subjekta personas datu apstrādi. Apstrādātājs, saņemot paziņojumu, nekavējoties izbeidz konkrēta datu subjekta personas datu apstrādi un visus iegūtos datu subjekta personas datus nodod Pārzinim un/vai dzēš/iznīcina.

IT DROŠĪBAS NOTEIKUMI

[...]

RĪCĪBA MASVEIDA KLIENTU ZVANU SITUĀCIJĀ

[...]

PAKALPOJUMA CENU PĀRSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

1. Iesniegtās Pakalpojuma cenas ir fiksētas un nemainīgas pirmos 12 (divpadsmit) kalendāros mēnešus pēc līguma spēkā stāšanās dienas. Tālākajā līguma darbības periodā Pakalpojuma cenas var tikt pārskatītas un indeksētas/pārrēķinātas 1 (vienu) reizi 12 (divpadsmit) mēnešos, pamatojoties uz Latvijas Centrālās statistikas pārvaldes oficiālās statistikas portāla (www.stat.gov.lv) publicētajiem datiem, ja darbaspēka izmaksu izmaiņas (inflācija) administratīvo un apkalpojošo dienestu darbības jomā iepriekšējā noslēgtajā gadā sasniedz 5% (pieci procenti), kas nozīmē to, ka pēdējās aktuālās pakalpojuma vienību cenas tiek palielinātas tikai par faktiskās inflācijas un noteiktā procenta (5%) starpību.
2. Piemēram sākotnējā cenas indeksa aprēķins (piemēram, ņemot 2022.gadu):
 - 1) <https://stat.gov.lv/lv>, →;
 - 2) Darbs, →;
 - 3) Darbaspēka izmaksas, →;
 - 4) Darbaspēka izmaksas un to struktūra, →;
 - 5) DIS010 Vienas stundas darbaspēka izmaksas pa darbības veidiem (eiro) 2005 - 2022, →;
 - 6) Skatīt datubāzē, →;
 - 7) Ievadītie rādītāji:
 - 2022, →;
 - Darbaspēka izmaksas, →;
 - N Administratīvo un apkalpojošo dienestu darbība, →;
 - 8) Turpināt, →
 - 9) Rezultāts:

Vienas stundas darbaspēka izmaksas pa darbības veidiem (eiro) – Darbības veids (NACE 2.red.), Laika periods un Rādītāji	2022
	Darbaspēka izmaksas
N Administratīvo un apkalpojošo dienestu darbība*	9,80

*N 82.20 Informācijas zvanu centru darbība



10) Sākotnējās darbaspēka izmaksas = 9,80

4. Cenu izmaiņas (% , inflācija vai deflācija) noteiktajā periodā:

$$K = X1/X2 \times 100 - 100, \text{ kur:}$$

X1 – darbaspēka izmaksas uz cenu indeksācijas brīdi – pēdējā noslēgtajā gadā;

X2 – darbaspēka izmaksas iepriekšējā periodā (sākotnējās darbaspēka izmaksas) – pirms pēdējā noslēgtā gada.

5. Pakalpojuma cenas atbilstoši noteiktajai kārtībai tiek pārskatītas un pārrēķinātas tikai tad, ja kāds no Līdzējiem iesniedz otram Līdzējam rakstisku, pamatotu atbilstoši šai kārtībai, ierosinājumu par cenu pārrēķina nepieciešamību, jo ir iestājies noteiktais apstākļi.

UZŅĒMĒJA KVALIFICĒTĀ PERSONĀLA SARAKSTS, TĀ KVALIFIKĀCIJAS ATBILSTĪBAS PAMATOJUMS

Prasības personālam saskaņā ar Nolikuma 9.2.2.punktu	Piedāvātā speciālista vārds, uzvārds	Pieredze pakalpojuma kvalitātes nodrošināšanā un/vai uzraudzībā			
		Amats, veiktie pienākumi	Pieredze (mēnešos)	Pakalpojuma saņēmējs (uzņēmuma nosaukums, reģ.Nr.)	Kontaktpersona atsauksmēm (personas vārds, e-pasta adrese, tālruņa numurs)
Pretendenta rīcībā ir vismaz viens speciālists (piemēram, kvalitātes eksperts, kvalitātes vadības eksperts vai cits amata nosaukums) ar vismaz 12 (divpadsmit) mēnešu pieredzi pakalpojuma kvalitātes nodrošināšanā un/vai uzraudzībā	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]