



LĪGUMS

par pakalpojuma „IT atbalsts uzņēmumiem” abonēšanu

I. Pamatinformācija

LMT

"Latvijas Mobilais Telefons" SIA
Reģistrācijas Nr. 50003050931
PVN maks. reģ. Nr. LV50003050931
Ropažu iela 6, Rīga, LV-1039, Latvija

Interneta vietne: business.lmt.lv
LMT Biznesa klientu daļa:
Tālrunis: 67773700
E-pasta adrese: bizness@lmt.lv
Atbalsta tālrunis: 80708070

E-pasta adrese Atbalsta pieteikšanai un
izmaiņu pieteikšanai Pakalpojuma saturā:
atbalsts@lmt.lv (Atbalsta e-adrese)

Klients

Nosaukums	
Reģistrācijas numurs	
Juridiskā adrese	
Klienta administrators	Vārds, uzvārds
	Tālrunis
	E-pasta adrese
Klienta tehniskā kontaktpersona (pēc izvēles)	Vārds, uzvārds
	Tālrunis
	E-pasta adrese
Rēķina piegādes papildadrese	Pasta adrese
	E-pasta adrese
Bankas rekvizīti	

Līguma struktūra

Līgums sastāv no I daļas – **Pamatinformācija**, II daļas – **Pakalpojuma saturs**, III daļas – **Noteikumi** un IV daļas – **Personas datu apstrādes noteikumi (DAP noteikumi)**, kuru aktuālās redakcijas ir pieejamas Pakalpojuma vietnē. Visas Līguma daļas un tā pielikumi ir neatņemamas Līguma sastāvdaļas, tās vērtējamas un tulkojamas kopsakarībā, tostarp, ar citām Līgumā lietotām atsaucēm un informatīvām norādēm. Līdzēji apliecina, ka ir iepazinušies ar Līgumu un tā daļām, izteikto piekrišanu saturu, izprot tās un apņemas tās ievērot. Līgumā lietotajiem terminiem ir vienāda nozīme visās Līguma daļās un tie tiek lietoti atbilstoši Noteikumu sadaļai “Termini”.

Pakalpojuma satura piemērošana

Klients abonē Atbalsta plānu atbilstoši Klientam saistošajam Pakalpojuma saturam, kas ir neatņemama Līguma sastāvdaļa, kā arī balstās uz Noteikumos (Līguma III daļa) noteiktajā kārtībā Klienta pieteiktajiem Atbalsta plāna abonēšanas pasūtījumiem un to abonēšanas periodu pagarinājumiem, kas seko sākotnējam Atbalsta plāna abonēšanas periodam.

Informācija par Klienta sākotnējo Pakalpojuma saturu, kāds ir spēkā pie Līguma noslēgšanas, ir ietverta Līguma II daļā “Pakalpojuma saturs” un turpmāk attiecībā uz aktuālo Pakalpojuma saturu (tai skaitā pēc ikvienām tajā veiktajām izmaiņām) būs pieejama, vēršoties LMT Biznesa klientu daļā vai pie sava LMT klientu konsultanta, kā arī citos LMT izziņotos informatīvajos kanālos (ja tādi būs pieejami).

Klienta apliecinājumi un tiesību deleģējumi

Klients ar šīs Līguma daļas “Pamatinformācija” parakstīšanu apliecina, ka ir iepazinies, pilnībā izprot un apņemas ievērot Līgumu, tajā skaitā – **Pakalpojuma saturu** (Līguma II daļa), **Noteikumus** (Līguma III daļa) un **DAP noteikumus** (Līguma IV daļa), LMT Pakalpojumu līguma noteikumus (**LMT noteikumi**) un Klienta sniegtās piekrišanas.

Klients patstāvīgi iepazīstas ar Pakalpojuma vietnē pieejamo informāciju par Pakalpojumu un izvēlas savām tehniskajām, finanšu un drošības vajadzībām atbilstošāko Atbalsta plānu. Klients apzinās un ir informēts, ka LMT atbilstoši Noteikumiem Pakalpojuma izpildē un Atbalsta nodrošināšanā ir tiesīgs piesaistīt Sadarbības partneri un apstrādāt Līguma 1.pielikumā norādītos Klienta datus.

Līguma darbības termiņš

Līgums atkarībā no noslēgšanas veida ir spēkā no šīs Līguma daļas “Pamatinformācija” abpusējas parakstīšanas. Līgums ir spēkā un Pakalpojums Klientam tiek sniegts līdz pēdējam Pakalpojuma saturā fiksētajam Atbalsta plāna abonēšanas perioda beigu datumam (ieskaitot visus šī Atbalsta plāna abonēšanas periodu pagarinājumus), ja vien Līgums netiek izbeigts ātrāk Noteikumos noteiktajā kārtībā. Pakalpojuma sniegšana Klientam tiek uzsākta pēc Līguma noslēgšanas ar Apstiprinājuma nosūtīšanas brīdi.

Speciālie noteikumi

Nav

Būtiskās Klienta piekrišanas Pakalpojuma pieslēgšanai un Atbalsta nodrošināšanai



Klients piekrīt, ka LMT uz Darbstacijām uzstāda RMM (*Remote Monitoring and Management*) agentus, kas ļauj ar Lietotāja ikreizēju atļauju un Lietotāja uzraudzībā attālināti pieslēgties pie Lietotāja lietošanā esošās Darbstacijas, lai nodrošinātu ITSP, tostarp, bez Pieteikuma saņemšanas veikt neatliekamas darbības Darbstacijās, uzraudzīt to tehnisko stāvokli un veikt attālinātu Darbstaciju Uzturēšanu.

Klients piekrīt, ka LMT ar Klienta administratora saskaņojumu var attālināti pieslēgties pie Klienta datortīkla iekārtām, lai nodrošinātu ITSP, tostarp, bez Pieteikuma saņemšanas veikt neatliekamas darbības datortīkla iekārtās, uzraudzīt to tehnisko stāvokli un veikt attālinātu datortīkla iekārtu Uzturēšanu.

Klients piekrīt, ka LMT Līguma darbības laikā uzglabā Klientu piekļuves rekvizītus, iestatījumus un citu informāciju par IT iekārtām LMT pārvaldītās sistēmās.

Klients piekrīt ievērot Līguma 2.pielikumā uz Klientu attiecināmās tehniskās un organizatoriskās prasības.

Līguma pielikumi

1.pielikums	Pakalpojumā apstrādājamie datu veidi
2.pielikums	ITSP tehniskās un organizatoriskās prasības
3.pielikums	Personas datu apstrādes noteikumi

II.Pakalpojuma saturs

Abonēšanas pakalpojuma izcenojums				
Atbalsta plāns *	Abonēšanas periods	Lietotāju skaits	Abonēšanas maksa € **	Piezīmes
	Beztermiņa / mēneši			

Klātienēs vizīšu izcenojums ***			
Atbalsta plāns *	Stundas tarifa likme € **	Ceļa izdevumi €	Piezīmes
		Iekļauti stundas tarifā	

Pakalpojuma ierīkošanas izcenojums ****			
Atbalsta plāns *	Ierīkošanas maksa € **	Ierīkošanas adrese/-s	Piezīmes

* Abonēšanai pieejamo Atbalsta plānu saraksts un to salīdzinājums ir pieejams Pakalpojuma vietnē.

** Pakalpojuma maksas un tarifi norādīti neietverot pievienotās vērtības nodokli (PVN) un ir piemēroti atbilstoši Pakalpojuma vietnē pieejamajam cenrādim.

*** Izcenojumā tiek ietverta samaksa par LMT speciālistu pārtērēto laiku, kas pavadīts klātienēs vizītes laikā virs Atbalsta plānā noteiktā ITSP garantēto darbu apjoma. Katras vizītes tarificēšanas solis ir 15 minūtes ar precizitāti, kas noapaļojama uz augšu. Vizītem Rīgā, laiks ceļā netiek ieskaitīts vizītes kopējā laikā un netiek tarificēts atbilstoši vizītes stundas tarifa likmei. Vizītem ārpus Rīgas laiks ceļā tiek ieskaitīts kopējā vizītes laikā un tiek tarificēts atbilstoši vizītes stundas tarifa likmei.

**** Izcenojumā ir ietverta atlīdzība par sākotnējā Audīta veikšanu un Audīta ziņojuma sagatavošanu.

Klients:

(Paraksts, Vārds, Uzvārds)

(Vieta, Datums)

LMT:

(Paraksts, Vārds, Uzvārds)

Saskaņā ar
pilnvarojumu
LMT vārdā:

(Vieta, Datums)

III. Noteikumi

Termini

Abonēšanas maksa	Ikmēneša maksa par Pakalpojuma saturā norādītā Atbalsta plāna abonēšanu proporcionāli pārskata mēnesī apkalpojamo Lietotāju skaitam, kāds sākotnēji tiek norādīts Pakalpojuma saturā.
Apstiprinājums	LMT elektroniski sagatavots e-pasta paziņojums, kas apstiprina Pakalpojuma pieslēgšanu, un apliecina IT infrastruktūras gatavību Atbalsta saņemšanai.
Atbalsts	Pakalpojuma ietvaros LMT nodrošināta tehniskā palīdzība IT infrastruktūras funkcionalitātes nodrošināšanā un atjaunošanā, ar to saistītu tehnisku problēmu identificēšana un risināšanā, sniedzot Uzturēšanu un vajadzības gadījumā koordinējot Atbalsta darbības ar citiem Klienta IT pakalpojumu sniedzējiem. Klientam sniedzamais Atbalsts apmērs ir atkarīgs no Klienta abonētā Atbalsta plāna. Pilns LMT sniedzamo Atbalsta darbību saraksts katrā no Atbalsta plāniem ir pieejams Pakalpojuma vietnē.
Audits	IT infrastruktūras informācijas apkopošana un uzturēšana par Klienta IT infrastruktūru, tajā esošajām IT iekārtām, programmatūru, licencēm, Lietotājiem, to piekļuves tiesībām un īstenotajām piekļuves politikām.
Audita ziņojums	LMT elektroniski sagatavots audita ziņojumu saturošs e-pasts par IT infrastruktūras sastāvu, tās tehnisko raksturojumu ar attīstības plānu un uzlabojumu rekomendācijām.
Darbstacija	Ar atbilstošu programmnodrošinājumu aprīkota Klienta IT iekārta (Lietotāja pārziņā esošais personālais vai portatīvais dators vai tai līdzvērtīga ierīce).
DAP noteikumi	Līguma IV daļā ietvertie Personas datu apstrādes noteikumi
Klients	Juridiska persona vai cits tiesību subjekts (izņemot fizisku personu), kas pieteicies Pakalpojumam un Līgumā norādīts kā Klients.
Klienta administrators	Klients iecelts Lietotājs ar visaugstākajām Klienta IT sistēmas piekļuves un pārvaldības tiesībām, kā arī tiesībām pieteikt Pakalpojuma saturs izmaiņas.
Klienta dati	Informācija par Klientu, tā pārstāvjiem un kontaktpersonām, Lietotājiem, IT iekārtām un tajās esošajiem Klienta un/vai Lietotāju datiem (ja Atbalsta ietvaros LMT rodas ar to tieša vai netieša saskarsme), Klienta tehnisko un IT infrastruktūru, IT iekārtām, drošības iestatījumiem, sistēmu lietotājuvārdiem, datortīkla piekļuves tiesībām un konfigurācijām, kā arī jebkura cita ar Klientu saistāma informācija, kuru LMT apstrādā Pakalpojuma ietvaros. Klienta dati var saturēt personas datus.
Lietotājs	Klienta pakļautībā esoša fiziska persona, kas ir faktiskais Klienta Darbstacijas lietotājs ar atbilstošām piekļuves tiesībām IT infrastruktūrai.
Līdzēji	LMT un Klients kopā.
Līgums	Šis līgums par LMT pakalpojuma „IT atbalsts uzņēmumiem” abonēšanu ar visām tā daļām, vienotu terminoloģiju un struktūru.
LMT noteikumi	LMT Pakalpojumu līguma noteikumi, kuru aktuālā redakcija ir pieejama LMT interneta vietnē: https://www.lmt.lv
Noteikumi	Līguma III daļas noteikumi par Pakalpojuma lietošanu, kuru aktuālā redakcija ir pieejama Pakalpojuma vietnē.
IT iekārtas	Klienta datortīkla iekārtas un Darbstacijas, kas aprīkotas ar licencēm un programmnodrošinājumu, kam Pakalpojuma ietvaros tiek nodrošināts Atbalsts.
IT infrastruktūra / sistēma	IT iekārtu kopums, t.sk. tajā uzstādītais programmnodrošinājums, kāds sākotnēji fiksēts Audita ziņojumā norādītajā apjomā un turpmāk modificēts ITSP izpildes gaitā.
ITSP	IT infrastruktūras Atbalsta servisi, kas ietilpst katrā no Atbalsta plāniem.
Pakalpojums	Atbalsta abonēšanas pakalpojums, ko LMT sniedz Klientam ITSP veidā par atlīdzību atbilstoši Noteikumiem.
Pakalpojuma mēneša maksa	Ar Pakalpojuma sniegšanu saistīto mēneša maksājumu kopsumma, kas sastāv no Atbalsta plāna abonēšanas maksas, kā arī pārskata mēnešos, kuros LMT nodrošina Klientam klātienē Atbalsta vizītes - maksas par klātienē vizīšu nodrošināšanu IT infrastruktūrā atbilstoši tajās pavadītajam laikam. Pakalpojuma mēneša maksā par pirmo Pakalpojuma mēnesi tiek ietverta arī maksa par Pakalpojuma ierīkošanu. Pakalpojuma mēneša maksas aprēķinam LMT piemēro Klientam aktuālā Pakalpojuma saturu izcenojumus.
Pakalpojuma ierīkošana	Pakalpojuma priekšdarbu īstenošana, kas nepieciešami IT infrastruktūras sagatavošanai Pakalpojuma saņemšanai, tostarp, ietver Audita veikšanu un RMM aģentu uzstādīšanu.
Pakalpojuma vietne	LMT biznesa interneta vietnes https://business.lmt.lv sadaļa “IT atbalsts uzņēmumiem”, kurā pieejams abonēšanai piedāvāto Atbalsta plānu saraksts, tajos veicamo ITSP darbu raksturojums, Pakalpojuma maksu un tarifu cenrādis.
Pakalpojuma saturs	Aktuālās informācijas apkopojums par Klienta pasūtīto Atbalsta plānu, Lietotāju skaitu, Klientam piemērojamām Pakalpojuma maksām un tarifiem. Pirmreizējais Pakalpojuma saturs, kāds ir spēkā Līguma noslēgšanas brīdī līdz tam sekojošām izmaiņām, tiek fiksēts Līguma II daļā.
Pieteikums	Atbalsta ietvaros Klienta vai tā Lietotāja veikts IT infrastruktūras problēmu, incidentu, konsultāciju attālināts pieteikums pa tālruni, e-pastu vai Pakalpojuma vietnē.
RMM	Attālinātās piekļuves (<i>Remote Monitoring and Management</i>) aģenti, ko attālinātai IT iekārtu tehnisko parametru pārraudzības un attālinātās pieslēgšanās nodrošināšanas vajadzībām LMT uzstāda uz Darbstacijām, kā arī citām IT iekārtām, ja tas saskaņots ar Klientu.
Sadarbības partneris	Pakalpojuma vietnē norādītais LMT apakšuzņēmējs, kuru LMT piesaistījis Pakalpojuma un Līguma izpildes nodrošināšanai, kas Noteikumos tiesībās un pienākumu ziņā netiek atsevišķi nodalīts no LMT un tā saistībām pret Klientu.
SLA	Atbalsta ieviešanas piemērojamais servisa līmeņa nodrošināšanas apraksts, kāds definēts Pakalpojuma vietnē.
Uzturēšana	Klienta IT iekārtu uzraudzība un atjaunināšana ar jaunākajām programmnodrošinājuma produktu versijām, tostarp, drošības ielāpiem un atjauninājumiem, IT iekārtu dziņiem (drivers, firmware) atbilstoši LMT veiktajiem sistēmas iestatījumiem.

Noteikumu saturs

- Klients, nolūkā saņemt Atbalstu, piesakās Pakalpojumam un izvēlas sev piemērotāko Atbalsta plānu, tā veidu, abonēšanas periodu un attiecināmo Lietotāju skaitu fiksējot Pakalpojuma saturā.
- Klients, pirms pieteikties Pakalpojumam, rūpīgi iepazīstas ar Līgumu un tā Noteikumiem, LMT noteikumiem, izvērtē Pakalpojumu vietnē pieejamo informāciju par izvēlētajā Atbalsta plānā ietvertajiem ITSP un to sniegšanas nosacījumiem. Līguma Pamatinformācijas daļas

parakstīšana apliecina Klienta pieteikšanos Pakalpojumam, apstiprina Līgumā Klienta sniegtās piekrišanas un Pakalpojuma ietvaros apstrādājamo informāciju, kā arī apliecina Klienta apņemšanos ievērot visus ar Pakalpojumu saistītos pienākumus, atļaujas, ierobežojumus un aizliegumus.

3. Ar Līguma Pamatinformācijas daļas parakstīšanu Klients piešķir LMT tiesības Klienta uzdevumā un interesēs:
 - 3.1. veikt IT infrastruktūras sākotnējo Auditu;
 - 3.2. uzstādīt uz Darbstacijām RMM aģentus,
 - 3.3. uzturēt aktuālos datus par IT infrastruktūru (veids, skaits, tehniskie parametri),
 - 3.4. uzturēt datus par Lietotājiem (sistēmas lietotājvārdi, e-pasti, tālruna numuri u.c. ar Atbalstu saistīta informācija);
 - 3.5. uzturēt datus par Klienta datortīkla iekārtu piekļuves rekvizītiem (lietotājvārds, paroles),
 - 3.6. ar Lietotāju atļauju un Lietotāju uzraudzībā pieslēgties pie Darbstacijām, lai attālināti sniegtu ITSP,
 - 3.7. ar Klienta administratora saskaņojumu pieslēgties Klienta datortīkla iekārtām, lai attālināti sniegtu ITSP,
 - 3.8. nepieciešamības gadījumā sniegt ITSP Klienta infrastruktūrā klātienē;
 - 3.9. veikt izmaiņas Klienta IT sistēmā – veidot jaunus un dzēst esošos Lietotāju kontus, mainīt to tiesību apmēru, ja IT sistēmas pārvaldība ir nodota LMT rīcībā,
 - 3.10. ierasties Klienta adresē saskaņotā laikā ar ITSP saistītu darbu veikšanai,
 - 3.11. pārstāvēt Klientu, piesakot un koordinējot pieteikumus IT iekārtu un/vai programmatūras ārējā atbalsta sniedzējiem;
 - 3.12. veikt personas datu apstrādi, kas nepieciešama ITSP sniegšanai un Līguma izpildes nodrošināšanai, ko Klienta vārdā īsteno LMT kā Klienta apstrādātājs, kas personas datus saturošus Klienta datus nodod apstrādei Sadarbības partnerim kā Līdzēju piesaistītam apakšapstrādātājam.
4. Pakalpojums un tā cenas, kā arī informācija par Klientam saistošo Pakalpojuma saturu (ja Pakalpojuma saturā Līguma darbības laikā tiek veiktas izmaiņas) ir pieejama, Klientam administratoram vai pārstāvēt tiesīgajai personai (tiesīgajam pārstāvim) vēršoties LMT Biznesa klientu daļā vai pie sava LMT klientu konsultanta.
5. LMT ar Klientu saskaņotā laikā nodrošina Audita veikšanu un RMM aģentu uzstādīšanu uz Darbstacijām un citām ar Klientu saskaņotām IT iekārtām, nosūtot Klienta administratoram uz e-pasta adresi Apstiprinājumu par Pakalpojuma pieslēgšanu. Šāda Apstiprinājuma nosūtīšana ir uzskatāma par brīdi, ar kuru tiek nodrošināta Klienta izvēlēta Atbalsta plāna abonēšana. LMT neuzsāk Klientam nodrošināt Atbalstu, kamēr nav veikts Audits un uzstādīti RMM aģenti.
6. Pēc Pakalpojuma pieslēgšanas, Audita veikšanas, vajadzīgo RMM aģentu uzstādīšanas un Audita informācijas apkopošanas LMT sagatavo un nosūta Klienta administratoram uz e-pasta adresi šifrēta elektroniskā dokumenta veidā Audita ziņojumu (šifrēšanas atslēgu nosūtot atsevišķā saziņas kanālā). LMT regulāri apkopo un atjaunina Audita ziņojuma informāciju, nosūtot aktuālo informāciju Klienta administratoram uz e-pasta adresi elektroniskā dokumenta veidā ik pēc 6 (sešiem) mēnešiem vai pēc ikreizēja tā pieprasījuma (bet ne biežāk kā reizi mēnesī). Aktuālā no Audita ziņojuma izrietošā informācija ir pieejama, Klienta administratoram nosūtot pieprasījumu uz Atbalsta e-adresi.
7. LMT ir tiesīgs visu vai atsevišķu ITSP sniegšanai, Līguma saistību izpildei un Klienta apkalpošanai piesaistīt Sadarbības partneri, uzņemoties atbildību par tā speciālistu veikto darbu un sniegto pakalpojumu atbilstību Līgumam.
8. Atbalsta plāna ietvaros LMT sniedz ITSP uz Klienta iesniegtu Pieteikumu pamata vai proaktīvi (bez Pieteikuma), balstoties uz attālinātas tehnisko parametru pārraudzības laikā LMT identificētajiem IT iekārtu paziņojumiem, kas saistīti ar nepieciešamība uzlabot Klienta datortīkla drošību vai stabilitāti (piemēram, instalēt jaunākos programmatūras atjauninājumus vai veikt konfigurācijas izmaiņas atbilstoši labajai praksei). Proaktīvās ITSP darbības un to veikšanas laiks tiek iepriekš saskaņots ar Klienta administratoru, ja pastāv iespēja, ka tās var ietekmēt Klienta datortīkla darbību un funkcionalitāti.
9. Pieteikumus uz Līguma Pamatinformācijā norādīto Atbalsta e-adresi vai Atbalsta tālruni Klienta vārdā ir tiesīgs nosūtīt Klienta administrators par jebkuru IT iekārtu vai Lietotāji attiecībā uz savām Darbstacijām. Pēc Pieteikuma apstrādes LMT speciālists vajadzības gadījumā sazinās ar Pieteikuma pieteicēju telefoniski vai e-pastā, noskaidro trūkstošo informāciju un uzsāk LMT ieskatā nepieciešamo ITSP izpildi.
10. Pieteikumi tiek apstrādāti un ITSP darbības tiek veiktas, ievērojot Atbalsta plānam definētos SLA nosacījumus, reakcijas un ITSP izpildes laikus. SLA ietvaros LMT veic visas no tā atkarīgās darbības steidzamu incidentu novēršanai, paturot tiesības paziņot Klientam, ka incidents spēkā esošā Atbalsta plāna ievaros nav atrisināms, kā arī negarantējot tā pilnīgu atrisināšanu Atbalsta ietvaros.
11. Ja Pieteikums netiek atrisināts pirmā Klienta zvana vai e-pasta saziņas laikā, slēdzot Pieteikumu, LMT speciālists nodrošina automātisku paziņojuma nosūtīšanu e-pastā Pieteikuma pieteicējam, kā arī atsevišķos gadījumos Klienta administratoram un/vai Klienta tehniskai kontaktpersonai (ja tāda Līgumā ir norādīta un pēc LMT ieskata attiecīgā persona ir jāinformē).
12. LMT cenšas atrisināt Pieteikumu ar attālinātām Atbalsta metodēm, bet ja tas nav efektīvas, veicot Klienta IT infrastruktūras klātienē apmeklējumu (izbraukuma vizīti).
13. LMT, sniedzot ITSP, nepieklūst un neapstrādā Klienta datus, tostarp tajos esošos personas datus, vairāk kā tas objektīvi nepieciešams ITSP kvalitatīvai sniegšanai. Pirms jebkuru ITSP darbību veikšanas Darbstacijās Lietotāji tiek informēti par darba virsmā esošo datu minimizēšanas, dzēšanas vai pārvietošanas nepieciešamību, lai dati, kuru apstrāde nav nepieciešama ar ITSP saistītajiem darbiem, nebūtu brīvi redzami un pieejami LMT speciālistiem. LMT Pakalpojuma ietvaros ievēro Līguma 2.pielikumā ietvertās ITSP tehniskās un organizatoriskās prasības, tostarp, kas attiecināmas uz apstrādājamo datu drošību.
14. Ar Pakalpojuma pieslēgšanas brīdi Klients iegūst tiesības lietot Pakalpojumu tādu, kāds tas ir, ar tādām funkcijām, specifikācijām un iespējām, kādas aprakstītas Atbalsta plānā. Pakalpojumu Klients ir tiesīgs lietot atbilstoši abonēšanas periodam, kādā ir spēkā esošs abonējama Atbalsta plāns.
15. Pakalpojums Klientam tiek nodrošināts ar nosacījumu, ja Klients veic regulāru Pakalpojuma mēneša maksas samaksu un Atbalsta sniegšana (Atbalsta plānam abonēšana) nav pārtraukta saskaņā ar Līgumu, kā arī ievēro uz Klientu attiecināmās ITSP tehniskās un organizatoriskās prasības, kas ietvertas Līguma 2.pielikumā.
16. Atbalsta plānam tiek piemērota automātiska Atbalsta plāna abonēšanas perioda pagarināšana tā abonēšanas perioda pēdējā dienā uz tādu pašu Atbalsta plāna abonēšanas periodu, kāds fiksēts Pakalpojuma saturā, bez nepieciešamības to ikreiz Līdzējiem abpusēji saskaņot. Šāda Atbalsta plāna abonēšanas perioda pagarināšana tiek turpināta līdz brīdim, kad Atbalsta sniegšana (Atbalsta plāna abonēšana) tiek pārtraukta šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā.
17. Līguma Pamatinformācijas daļā ietvertos datus par Klientu, Klienta pārstāvjiem un Klienta apstiprināto Pakalpojuma saturu LMT ir tiesīgs nodot Sadarbības partnerim apstrādei, un tikai tādām ar Līguma izpildi saistītiem mērķim, tādā apmērā un termiņos, kādā tas nepieciešams ITSP sniegšanai, norēķinu veikšanai un saziņai ar Klientu. Attiecībā uz šādu datu nodošanu, kas satur personas datus par Klienta kontaktpersonām un pārstāvjiem, tiek piemērots Noteikumu 47.punkts.
18. Pakalpojuma mēneša maksas piemērošana Klientam sākas no Apstiprinājuma nosūtīšanas dienas un turpinās visā Pakalpojuma sniegšanas laikā (Atbalsta plāna abonēšanas periodā). Pakalpojuma mēneša maksas aprēķinam LMT izmanto Pakalpojuma saturā

fiksēto Atbalsta plāna abonēšanas maksas, Pakalpojuma ierīkošanas maksas izcenojumu un izcenojumu par pārskata mēnesī notikušām klātienēs vizītēm, kā arī citus nosacījumus, par kādiem Līdzēji ir savstarpēji vienojušies.

19. LMT reizi mēnesī sagatavo rēķinu Pakalpojuma mēneša maksas apmaksai atbilstoši iepriekšējā mēnesī Klientam sniegtajam Pakalpojumam un nosūta šādu rēķinu Klientam uz Līgumā norādīto rēķina piegādes papildadresi. Pakalpojuma mēneša maksa tiek rēķināta atbilstoši pārskata mēneša kalendārajām dienām, ņemot vērā, kad Klientam ir ticis pieslēgts un kad atslēgts Pakalpojums.
20. Pakalpojuma mēneša maksu Klients apmaksā LMT, pamatojoties uz LMT izrakstītu rēķinu tajā norādītajā termiņā, ievērojot LMT noteikumus noteikto rēķina apmaksas kārtību. Klients veic norēķinu par faktisko Atbalsta plāna abonēšanas dienu skaitu pārskata periodā - mēnesī.
21. LMT neuzņemas atbildību par rēķina nesaņemšanu, ja Klients savlaicīgi nav paziņojis LMT par rēķina piegādes papildadreses maiņu. Rēķina nesaņemšana neatbrīvo Klientu no Pakalpojuma mēneša maksas savlaicīgas samaksas pienākuma un atbildības par tā nesamaksāšanu.
22. Pakalpojuma mēneša maksas nesamaksāšanas gadījumā LMT ir tiesīgs veikt visas Līgumā un LMT noteikumos noteiktās darbības, lai nodrošinātu nesamaksātās summas piedziņu no Klienta, tostarp, pieprasīt Klientam LMT noteikumos paredzēto nokavējuma procentu samaksu. Neatkarīgi no šo tiesību izmantošanas, Klientam tiek nosūtīta LMT rakstveida pretenzija par savlaicīgi neapmaksātu rēķinu. Nokavējuma procentu samaksa neatbrīvo Klientu no Līguma saistību izpildes pienākuma.
23. Gadījumā, ja LMT nepamatoti kavē vai ierobežo Atbalsta sniegšanu, Klients ir tiesīgs pieprasīt un LMT veic attiecīgu Pakalpojuma mēneša maksas pārrēķinu atbilstoši nesniegtajam Pakalpojuma apmēram, bet, ja šādu apmēru nevar precīzi noteikt – Līdzējiem kopīgi izvērtējot katru gadījumu individuāli.
24. Gadījumā, ja Klientam ir nepieciešams mainīt abonējamo Atbalsta plāna veidu vai Lietotāju skaitu, kam piemērojams Atbalsts, Klienta pārstāvēt tiesīgā persona šādas izmaiņas Pakalpojuma saturā piesaka LMT uz rakstiska iesnieguma pamata vai Klienta administrators no savas Līguma Pamatinformācijas daļā norādītās e-pasta adreses uz Atbalsta e-adresi nosūta rakstveida Pakalpojuma satura izmaiņu pieteikumu:
 - 24.1. attiecībā uz Atbalsta plāna maiņu vai tā specifiskiem risinājumiem – ne biežāk kā reizi mēnesī, par ko Līdzēju pārstāvēt tiesīgās personas paraksta Pakalpojuma saturu jaunā redakcijā, ja vien Noteikumos nav noteikts citādi;
 - 24.2. attiecībā uz Lietotāju skaita izmaiņām – ne biežāk kā reizi mēnesī – par ko LMT vienpusēji reģistrē izmaiņas Pakalpojuma saturā un dara tās zināmas Klienta administratoram informatīva e-pasta veidā. Šādas Pakalpojuma satura izmaiņas nav nepieciešams no Klienta puses papildus akceptēt vai Līdzējiem noformēt un parakstīt rakstveidā. Ja Klients piesaka visu Lietotāju skaita samazināšanu, tas tiek uzskatīts par Atbalsta plāna abonēšanas pirmstermiņa izbeigšanas pieteikumu.
25. LMT izvērtē saņemto Pakalpojuma satura izmaiņu pieteikumu un gadījumā, ja to nav iespējams apstiprināt, sniedz rakstisku atbildi par izmaiņu pieteikuma izpildes neiespējamību Klientam. Klienta rosināto izmaiņu apstiprināšanas gadījumā LMT pieteikuma pieteicējam sniedz rakstisku atbildi par pieteikuma izpildi un izmaiņām Pakalpojuma saturā.
26. LMT ir tiesīgs, vismaz 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš informējot par to Klientu, veikt izmaiņas Atbalsta plānā ietvertoto ITSP klāstā, Pakalpojuma saturā fiksētajā Atbalsta plāna veidā, abonēšanas periodā un sniedzamo pakalpojumu izcenojumos, kā arī Sadarbības partneru sarakstā. LMT šādas izmaiņas publicē Pakalpojumu vietnē, kā arī informatīva paziņojuma veidā nosūta Klientam uz Klienta administratora e-pasta adresi. Ja Klients iebilst piedāvātajām izmaiņām Pakalpojuma saturā, tas līdz izmaiņu spēkā stāšanās dienai nosūta LMT uz Atbalsta e-adresi paziņojumu par izmaiņu noraidīšanu. Gadījumā, ja LMT nav saņēmis Klienta noraidījumu attiecīgajā termiņā, uzskatāms, ka LMT rosinātās izmaiņas Pakalpojuma saturā un Atbalsta plāna aprakstā ir spēkā, un tās nav nepieciešams no Klienta puses papildus akceptēt vai Līdzējiem noformēt un parakstīt rakstveidā. Izmaiņas Noteikumos LMT ir tiesīgs veikt LMT noteikumos noteiktajā kārtībā.
27. Visas izmaiņas, ko LMT veicis Klientam saistošajā Pakalpojuma saturā, stājas spēkā un kļūst Līdzējiem saistošas ar izmaiņu veikšanas datumu. Šādas izmaiņas uztur, apkopo, reģistrē un uzglabā LMT. Klients ir tiesīgs iepazīties ar tam saistošo Pakalpojuma saturu un tajā ietverto maksu un tarifu apmēru Līguma Pamatinformācijas daļā noteiktajā kārtībā. Klients šādu kārtību uzskata par saprotamu un apņemas to ievērot, kā arī neizvirzīt pret LMT pretenzijas par izmaiņu veikšanu Pakalpojuma saturā bez Līguma grozīšanas rakstveida formā, ar izņēmumu attiecībā uz Noteikumu 24.1.punkta kārtībā veicamajām izmaiņām.
28. Klients apliecinā, ka visi tā nosūtītie e-pasta pieteikumi saistībā ar izmaiņām Pakalpojuma saturā, kas nosūtīti no Līguma Pamatinformācijas daļā norādītās Klienta administratora e-pasta adreses, Klientam ir saistoši un ir tā pārstāvēt tiesīgo personu saskaņoti.
29. Klients apliecinā, ka Līgumā norādītais Klienta administrators ir tiesīgs Klienta vārdā un uzdevumā veikt Līgumā noteikto funkciju un pienākumu izpildi, ar tiesībām administrēt IT infrastruktūru un pārvaldīt Atbalsta plānus un Lietotājus, sniedzot tam nepieciešamās tiesības un pilnvaras Līgumā paredzēto izmaiņu veikšanai Pakalpojuma saturā. Klients nekavējoties informē LMT par izmaiņām Klienta administratora vai citu tā pārstāvju un kontaktpersonu sastāvā vai atsevišķu personu pilnvarojuma apjomā, kas norādīti Līgumā vai piedalās tā izpildē, t.sk. informē par izmaiņām šo personu kontaktinformācijā. Gadījumā, ja Klients Līgumā daļā "Pamatinformācija" nenorāda Klienta administratoru, Klients apņemas iesniegt LMT atsevišķu pilnvaru, kas apliecinā šāda pārstāvja un tā tiesību esamību.
30. Klients ievēro Līgumā noteikto Klienta administratora e-pasta adreses drošību un ierobežo tai piekļuvi no citu Lietotāju un trešo personu puses, kam nav atbilstošas pilnvaras.
31. Klients apzinās un ir izvērtējis Pakalpojuma piemērotību, tā funkcionālās, tehniskās, drošības iespējas un riskus, kā arī ITSP sniegšanā piemērojamās metodes. LMT saskaņā ar Līguma noteikumu neuzņemas un nesniedz Klientam nekādas garantijas saistībā ar Pakalpojuma piemērotību un atbilstību Klienta izvirzītajām prasībām, nodomiem, iecerēm un komerciāliem aprēķiniem, kā arī sekām, kas saistītas ar neprasmīgu vai nepilnvērtīgu Pakalpojuma un tā ietvaros LMT nodrošinātā Atbalsta – sniegto rekomendāciju izmantošanu.
32. LMT ir atbildīgs par ITSP kvalitatīvu un savlaicīgu sniegšanu, tostarp piemērojamā servisa līmeņa (SLA) termiņu ievērošanu.
33. LMT Līguma ietvaros nav atbildīgs par ITSP sniegšanai nepieciešamās interneta datu pārraides nodrošināšanu IT sistēmā, kā arī LMT sniegto rekomendāciju un norādījumu savlaicīgu neievērošanu saistībā ar IT infrastruktūras tehniskā un drošības stāvokļa uzlabošanas darbiem, kas veicami ārpus ITSP. LMT nav arī atbildīgs par Klienta administratora vai trešo personu veiktajām datortīklu konfigurācijas izmaiņām, ja tās nav saskaņotas ar LMT un neatbilst nozares labās prakses vadlīnijām.
34. Klients apzinās un ir izvērtējis Pakalpojuma iespējas, drošības aspektus un riskus, un patstāvīgi pieņem lēmumu par tiem datiem un informāciju, ko tas izvēlas uzticēt LMT apstrādei, izmantojot Pakalpojuma sniegtās iespējas.
35. LMT nav atbildīgs par trešo personu pret IT infrastruktūru vērstām prettiesiskām darbībām, t.sk. ļaunprogrammatūras esamību Klienta IT iekārtās, veiktajiem kiberuzbrukumiem, kuru nolūks ir "uzlauzt" IT infrastruktūru, traucēt (bloķēt) tās darbību, mainīt Lietotāju piekļuves tiesības, IT sistēmas drošības iestatījumus utml.

36. LMT neuzņemas atbildību par Atbalsta savlaicīgu un kvalitatīvu nodrošināšanu un ITSP sniegšanu, ja tam cēlonis ir Klienta neattaisnota darbība vai bezdarbība, atbildīgo pārstāvju un kontaktpersonu nepieejamība vai sadarbības trūkums.
37. LMT neatbild par tiešu, netiešu vai nejašu kaitējumu vai zaudējumiem, kas izriet no Pakalpojuma izmantošanas vai tā funkcionālo iespēju neatbilstības Klienta vajadzībām un kompetencei, tostarp, ja Audita ziņojumā ir konstatēta maldīga informācija par IT infrastruktūru, kas ir pretēja tam, ko Klienti ir sākotnēji sniedzis LMT pie Līguma noslēgšanas. LMT šajā sakarā nav atbildīgs par Klienta zaudētiem ienākumiem vai tiešiem, netiešiem, ar nolūku veiktiem, negadījumā radītiem, no darbības izrietošiem izdevumiem vai zaudējumiem, kas saistīti ar Klienta neiegūto peļņu, ienākumiem, komercdarbības pārtraukšanu, biznesa informācijas zaudēšanu pat tādā gadījumā, ja Līdzēji zināja, ka pastāv šāda iespēja vai tā bija prognozējama.
38. LMT neatbild par Atbalsta sniegšanas neiespējamību vai Līguma izpildes kavējumiem, ierobežojumiem, pārkāpumiem, kam par iemeslu ir Klienta prasība pārtraukt vai ierobežot Pakalpojuma izpildei nepieciešamo datu, tostarp, personas datu, apstrādi, vai piekļuves iegāšana Klienta IT infrastruktūrai.
39. Par zaudējumiem vai kaitējumu, kas rodas Klientam vai trešajām personām saistībā ar Pakalpojumu un tā ietvaros sniegto Atbalstu, LMT atbild tikai gadījumā, ja tiek pierādīts, ka šādi zaudējumi vai kaitējumi radušies LMT neattaisnotas rīcības rezultātā, kas izpaužas kā jauns nolūks vai rupja neuzmanība. Jebkurā gadījumā kopējais pieļaujamais atbildības apmērs, kādu LMT saskaņā ar Līgumu uzņemas pret Klientu, nevar pārsniegt aktuālās Pakalpojuma mēneša maksas apmēru 12 (divpadsmit) mēnešu garumā.
40. LMT ir tiesīgs bez iepriekšēja brīdinājuma uz laiku (līdz pārkāpuma vai saistību neizpildes pilnīgai novēršanai) pārtraukt Atbalsta sniegšanu, tostarp, Atbalsta plāna abonēšanas perioda pagarināšanu, ja iestājas jebkurš no šiem gadījumiem:
- 40.1. Klienti nav apmaksājis Pakalpojuma mēneša maksu un šāds kavējums pārsniedz 10 (desmit) dienas;
 - 40.2. Klienti nesadarbojas ar LMT, tostarp un ne tikai, nedod vajadzīgās atļaujas, piekļuves, neīsteno LMT rekomendācijas un prasības par atklāto kritisko un augstas ietekmes nepilnību novēršanu vai Līdzējiem nav panākta vienošanās par šādu nepilnību novēršanas plānu, Klienti saskaņotā laikā nenodrošina LMT tiesības veikt Auditus un uzstādīt IT iekārtās RMM aģentus;
 - 40.3. Klienti nav nodrošinājis Klienta administratora pieejamību Atbalsta jautājumu koordinēšanai, tostarp, nav savlaicīgi informējis par šādas personas un tās kontakttinformācijas nomaiņu;
 - 40.4. Klienti saistībā ar Pakalpojumu pieļāvis Līguma, LMT noteikumu vai Latvijas Republikā spēkā esošo normatīvo aktu pārkāpumu, kas ietekmē, liedz, kavē vai apgrūtina turpmāku Atbalsta sniegšanu.
41. Līgums ir spēkā uz Līguma Pamatinformācijas daļā noteikto Līguma darbības termiņu un var tikt izbeigts ātrāk saskaņā ar Noteikumu 43. - 45. punktu vai Līdzējiem par to savstarpēji rakstiski vienojoties. Līguma izbeigšanas gadījumā Klientam tiek atslēgts Pakalpojums – pārtraukta Atbalsta sniegšana un abonēto Atbalsta plānu darbība, kā arī deaktivizēti RMM aģenti. Pie Līguma izbeigšanas Klienta administratoram tiek nodoti LMT rīcībā esošie IT dati un Audita ziņojumi Līdzēju saskaņotā veidā, tos pilnībā un neatgriezeniski dzēšot no LMT pārvaldībā esošajām sistēmām.
42. Ikvienam Līdzējam ir pienākums izpildīt tās savas saistības, kas attiecīgam Līdzējam ir radušās Līguma darbības laikā un nav pilnībā izpildītas līdz Līguma izbeigšanas dienai. Klienti nav atbrīvoti no Līgumā noteikto saistību izpildes pienākuma laikā, kad Atbalsta sniegšana uz laiku ir pārtraukta Noteikumos noteiktajā kārtībā.
43. LMT ir tiesīgs jebkurā laikā vienpusēji izbeigt Līgumu un pārtraukt Pakalpojumu, paziņojot par to Klientam:
- 43.1. ja LMT saskaņā ar Noteikumu 26.punktu ir rosinājis veikt izmaiņas Pakalpojuma saturā un/vai Noteikumus un Klienti šādas izmaiņas ir noraidījis tam atvēlētajā termiņā; un/vai
 - 43.2. ja Atbalsta sniegšana saistībā ar Noteikumu 40.punktu ir pārtraukta ilgāk kā 30 (trīsdesmit) dienas un Klienti nav novērsis attiecīgo pārkāpumu vai saistību neizpildi un to radītās sekas, t.sk. nomaksājis visas LMT pienākošās naudas summas; un/vai
 - 43.3. Klienti saistībā ar Pakalpojumu ir pieļāvis LMT ieskatā būtisku Līguma vai LMT noteikumu vai Latvijas Republikā spēkā esošo normatīvo aktu pārkāpumu, kas liedz turpināt Atbalsta sniegšanu Klientam, tostarp, ja Līguma turpmāka izpilde ir pretrunā LMT interesēm vai rada tiesiskus riskus; un/vai
 - 43.4. Klienta rakstiskie norādījumi daļā, kur LMT rīkojas kā apstrādātājs Klienta uzdevumā, ir pretrunā sniedzamajam Pakalpojuma raksturam, nozares labajai praksei, vai šo norādījumu izpilde kļūst pārmērīgi apgrūtināša LMT, tostarp, Klienta prasības un instrukcijas nav samērīgas ar aktuālo Atbalsta plāna abonēšanas maksas apmēru; un/vai
 - 43.5. Audita ziņojumā ir konstatēta maldīga informācija par IT infrastruktūru vai Līguma darbības laikā atklājas fakti, pie kādiem LMT nevar turpināt nodrošināt ITSP kvalitatīvu sniegšanu; un/vai
 - 43.6. Klienti ir atsaucis Līguma Pamatinformācijas daļā dotās piekrišanas, kas ir būtiskas Atbalsta nodrošināšanai.
44. Ja Klienti vēlas vienpusēji pārtraukt Atbalsta plāna abonēšanu un atslēgt Pakalpojumu, Klientu pārstāvēt tiesīgā persona vismaz 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš iesniedz LMT Biznesa klientu daļā vai savam LMT klientu konsultantam rakstisku pieteikumu Pakalpojuma atslēgšanai, norādot datumu, ar kuru vēlas pārtraukt Atbalsta saņemšanu.
45. Gadījumā, ja Līguma darbības laikā LMT pārtrauc nodrošināt Pakalpojumu, LMT ir tiesīgs vienpusēji izbeigt Līgumu, paziņojot par to Klientam vismaz 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš.
46. Līdzēju tiesiskajām attiecībām, kas nav noteiktas Līgumā, ir piemērojami LMT noteikumi.
47. LMT kā datu pārziņis ir tiesīgs veikt Līgumā norādīto Klienta pārstāvju un kontaktpersonu datu apstrādi, ievērojot šādus nosacījumus:
- 47.1. LMT veic Klienta pārstāvju un kontaktpersonu personas datu apstrādi LMT noteiktam mērķim, kas saistīts ar Līguma slēgšanas un izpildes nodrošināšanu, norēķinu veikšanu, izmaiņu veikšanu Līgumā un Pakalpojuma saturā, tostarp, lai nodrošinātu identifikējamo saziņu ar Klientu Līguma izpildes jautājumu sakarā un LMT organizatorisko pārvaldību, kā arī citu Līgumā, LMT Privātuma politikā un Latvijas Republikā saistošajos normatīvajos aktos noteikto pārziņa pienākumu izpildei;
 - 47.2. LMT ir tiesīgs nodot personas datus apstrādei Sadarbības partnerim, kas ir LMT vārdā piesaistīts apstrādātājs, tādā apmērā, kāds ir nepieciešams un pietiekams Noteikumu 47.1.punktā noteiktajam mērķim.
48. LMT kā datu apstrādātājs Klienta vārdā ir tiesīgs veikt personas datus saturošu Klienta datu apstrādi, ievērojot šādus nosacījumus:
- 48.1. LMT veic personas datu apstrādi atbilstoši Līguma 3.pielikumā noteiktajiem datu apstrādes principiem;
 - 48.2. LMT ir tiesīgs nodot personas datus apstrādei Sadarbības partnerim, kas ir Klienta vārdā piesaistīts apakšapstrādātājs, tādā apmērā, kāds ir nepieciešams ITSP sniegšanai, tostarp Atbalsta kvalitatīvai nodrošināšanai.
49. Līdzējiem, kā diviem neatkarīgiem personas datu pārziņiem (Noteikumu 47.punkta izpratnē attiecībā uz LMT), ir tiesības apstrādāt no otra Līdzēja iegūtos fizisku personu datus ar mērķi nodrošināt Vispārīgās vienošanās noteikto, ievērojot normatīvajos aktos noteiktās prasības šādu datu apstrādei un aizsardzībai, tajā skaitā ievērojot Eiropas Parlamenta un Padomes 2016.gada 27.aprīļa 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 (Vispārīgā datu aizsardzības regula) prasības.
50. Līdzējs, kurš Līguma izpildes ietvaros nodod otram Līdzējam fizisku personu datus, atbild par tiesiskā pamata nodrošināšanu šādu datu nodošanai, nodrošinot datu subjektu informēšanu.
51. Klienti apņemas informēt savus Līgumā norādītos pārstāvjus un kontaktpersonu, ka Līgumā norādītā informācija par viņiem tiek nodota LMT Līgumā noteiktajiem mērķiem, kā arī to, ka papildus informācija par LMT kā pārziņa īstenoto personas datu apstrādi, datu

aizsardzību un datu subjekta tiesībām ir pieejama LMT interneta vietnē <https://www.lmt.lv> publicētajā LMT Privātuma politikā. Klients apņemas nekavējoties informēt LMT par savu Līgumā norādīto kontaktpersonu un pārstāvju un to kontaktinformācijas nomaiņu.

52. Katrs Līdzējs veic atbilstošus tehniskus un organizatoriskus pasākumus, tostarp, kas attiecībā uz ITSP sniegšanu un informācijas apstrādi ir ietverti Līguma 2.pielikumā, lai aizsargātu personas datus no nepilnvarotas vai nelikumīgas apstrādes, personas datu pazuudēšanas, iznīcināšanas vai sagrozīšanas.
53. Līdzēji apņemas nenodot tālāk trešajām personām no otra Līdzēja iegūtos fizisko personu datus, izņemot gadījumus, kad datu nodošana ir nepieciešama Sadarbības partnerim vai normatīvie akti paredz šādu datu nodošanu.
54. Pēc Noteikumu 48.punktā paredzētās Klienta datus apstrādes pabeigšanas apstrādātos personas datus LMT nodod atpakaļ Klientam, tos neatgriezeniski dzēš vai anonimizē atbilstoši Līguma 3.pielikumam.
55. Līguma noteikumi par personas datu apstrādi paliek spēkā arī pēc Līguma darbības izbeigšanās, kamēr kāds no Līdzējiem veic Līguma ietvaros iegūto personas datu apstrādi.
56. Intelektuālā īpašuma tiesības un citas tiesības saistībā ar Pakalpojumu pieder LMT vai ir tam licencētas. Nekādas īpašumtiesības uz LMT piederošu intelektuālo īpašumu saistībā ar Pakalpojumu netiek nodotas Klientam ar šo Līgumu vai uz tā pamata.
57. Klients nekavējoties informē LMT par visām tam zināmajām trešo personu prasībām un pretenzijām, t.sk. saistībā ar intelektuālā īpašuma tiesību iespējamu aizskārumu, ko tās cēlušas vai plāno celt pret LMT saistībā ar Pakalpojumu.
58. Līdzēju pienākums ir brīdināt vienam otru par savas juridiskās adreses, Līgumā norādīto e-pasta adresu maiņu vai citu savu rekvizītu vai kontaktinformācijas nomaiņu. Tāpat Klients brīdina LMT, ja notikušas izmaiņas Klienta datos, kuri uzskaitīti Līgumā. Līdzējs, kas pārkāpis šo prasību, nav tiesīgs pieprasīt no otra Līdzēja zaudējumu atlīdzību par to saistību neizpildi, kuras šis otrs Līdzējs nav varējis izpildīt informācijas par rekvizītu vai atbildīgo personu nomaiņu trūkuma dēļ.
59. Visos jautājumos, kas nav atrunāti Līgumā, Līdzēji vadās no Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem un spēkā esošiem LMT noteikumiem.
60. Nekādi strīdi vai domstarpības neatbrīvo Līdzējus no savstarpējo saistību izpildes, kuras uzlik Līgums. Visas domstarpības, kas saistītas ar Līgumu, Līdzēji risina pārrunu kārtībā. Ja pārrunu ceļā vienošanos panākt nav iespējams, domstarpības tiek risinātas piekritīgajā Latvijas Republikas tiesā saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošiem normatīvajiem aktiem.
61. Līdzēji apņemas aizsargāt, neizplatīt un bez iepriekšējas savstarpējas rakstiskas saskaņošanas neizpaust trešajām personām pilnīgi vai daļēji Līguma saturu, Audita ziņojuma un citu ar Līguma izpildi saistītu dokumentu saturu, informāciju, kas iegūta Līguma izpildes procesā, tostarp informāciju par Klienta pārstāvjiem, kontaktpersonām un Lietotājiem, informāciju par IT infrastruktūru, IT iekārtām, to konfigurācijām un aktivitāšu statusu, Klienta izvēlēto Atbalsta plānu un veiktās ITSP darbības, kā arī Līdzēju rīcībā esošo tehnisko, komerciālo un citu informāciju par otru Līdzēju, tā klientiem, sadarbības partneriem un to darbību, izņemot Latvijas Republikā spēkā esošajos normatīvajos aktos vai Līgumā tieši paredzētajos gadījumos. Līdzēji apņemas nodrošināt iepriekš minētās informācijas neizpaušanu no savu darbinieku, amatpersonu, pilnvarnieku, apakšuzņēmēju un citu Līguma izpildē iesaistīto personu puses, kuriem ir tiesības uz šādu informāciju. Līdzēji ir savstarpēji atbildīgi par Līgumā paredzēto konfidencialitātes noteikumu pārkāpšanas rezultātā radīto zaudējumu atlīdzināšanu. Par trešo personu šī punkta izpratnē nav uzskatāms Sadarbības partneris, cik tas objektīvi ir nepieciešams tā iesaistei Atbalsta kvalitatīvā nodrošināšanā un citu no Līguma izrietošu saistību izpildē pret Klientu.
62. LMT uzņemas atbildību par Sadarbības partnera rīcību Atbalsta kvalitatīvā nodrošināšanā un citu no Līguma izrietošu saistību izpildē pret Klientu, ievērojot Līgumā noteikto LMT atbildības apmēru.
63. Klients nav tiesīgs nodot savas tiesības, kas saistītas ar Līgumu un izriet no tā izpildes, trešajām personām bez LMT rakstiskas piekrišanas.
64. Nevienam no Līdzējiem nebūs atbildīgs par savu līgumsaistību pilnīgu vai daļēju neizpildi, ja to ir izraisījuši pēc Līguma noslēgšanas iestājušies nepārvaramas varas apstākļi, kas nav atkarīgi no Līdzēju gribas un kurus Līdzēji nevar iepriekš paredzēt un kontrolēt, neaprobežojoties tikai ar ugunsgrēkiem, dabas stihijām, epidēmijām, streikiem, izmaiņām normatīvajos aktos, valsts pārvaldes lēmumiem, embargo, ierobežojumiem vai pārtraukumiem enerģijas piegādē, traucējumiem interneta un strāvas padevē u.c. Līdzējam, kura saistību izpildi ietekmē nepārvaramas varas apstākļi, nekavējoties par to jāpaziņo rakstveidā otram Līdzējam, iesniedzot attiecīgu kompetentas valsts institūcijas izziņu, kas apliecina minēto apstākļu iestāšanās faktu. Iestājoties minētajiem apstākļiem Līdzēji vienojas par Līguma turpmāku izpildi vai tā izbeigšanu.
65. Ja kāds no Noteikumu punktiem nonāk pretrunā ar Latvijas Republikā spēkā esošo normatīvo aktu prasībām, Līdzējiem ir pienākums izdarīt attiecīgus grozījumus vai papildinājumus Līgumā, lai novērstu pretrunas starp Noteikumu punktiem un Latvijas Republikā spēkā esošiem normatīvajiem aktiem. Līdz attiecīgo Līguma grozījumu vai papildinājumu spēkā stāšanās brīdim Līdzēji, pildot Līguma saistības, nepiemēro Noteikumu punktus, kuri ir pretrunā ar Latvijas Republikas spēkā esošo normatīvo aktu prasībām.
66. Klients apliecina, ka tam ir tiesības slēgt Līgumu un uzņemties Līgumā noteiktās saistības, kā arī sniegt piekrišanas, kas ir būtiskas Pakalpojuma darbībai un Atbalsta nodrošināšanai.

Pakalpojumā apstrādājamie datu veidi

Klienta datu veidi, ko Līguma izpildes ietvaros LMT ir tiesīgs un tam ir nepieciešams apkopot, apstrādāt un uzturēt saistībā ar Klientu, Lietotājiem un IT infrastruktūru:



PAR KLIENTU

Atribūts	Apraksts
Nosaukums	Klienta juridiskais nosaukums
Reģistrācijas numurs	Klienta reģistrācijas numurs
Adrese1	Adrese
Adrese2	Adrese
Tehniskā kontaktpersona	Kontaktpersona IT jautājumos

PAR LIETOTĀJIEM

Atribūts	Apraksts
Identifikators	Lietotāja vārds un uzvārds
E-pasts / Sistēmas lietotājvārds	Lietotāja e-pasta adrese
Telefona numurs	Telefona (darba) numurs
Piezīme	Precizējoša informācija par Lietotāju

PAR IT IEKĀRTĀM

Atribūts	Apraksts
Nosaukums	IT iekārtas nosaukums
Tips	IT iekārtas veids
Operētājsistēma	OS un aktuālā instalācijas versija
Sērijas numurs	Ražotāja sērijas numurs
Piesaistītais Lietotājs	Lietotājs, kuram piesaistīta Darbstacija
Interneta provaideris	Operatora nosaukums

PAR LICENCĒM

Atribūts	Apraksts
Programmatūra	Licencētās programmatūras nosaukums
Derīguma termiņš	Licences derīguma datums
Piesaistītais Lietotājs	Lietotājs / Darbstacija, kam piešķirta licence

PAR IT SISTĒMU

Atribūts	Apraksts
Nosaukums	Sistēmas tehniskais nosaukums
Tips	IT iekārtas tips (router, firewall, printeris u.c.)
IP adrese	Sistēmas IP adrese
Atrašanās vieta	Fiziskā atrašanās vieta
Datortīkla shēmas	Datortīkla loģisko un fizisko shēmu apraksts
Klienta datortīkla iekārtu foto fiksāžu	Klienta serveru telpu, datortīkla iekārtu, komutācijas portu foto fiksāža
Atbildīgais par IT sistēmu	Atbildīgais sistēmas administrators vai atbildīgo komanda

ITSP tehniskās un organizatoriskās prasības

LMT un Klients, abi kopā kā Līdzēji, nosaka šādas tehniskās un organizatoriskās prasības, lai nodrošinātu datu drošumu un konfidenciali ITSP sniegšanas procesā:

1. Klienta IT iekārtu attālināta pārvaldība notiek:
 - a. uz Klienta Pieteikuma pamata, piemēram, lai novērstu IT iekārtās atklātos darbības traucējumus vai veiktu konfigurācijas izmaiņas;
 - b. proaktīvi (bez Klienta Pieteikuma), ja pamanīta nepieciešamība uzlabot IT iekārtu drošību vai stabilitāti (piemēram, instalēt jaunākos programmatūras atjauninājumus vai veikt konfigurācijas izmaiņas atbilstoši labajai praksei). Proaktīvas darbības un to veikšanas laiks tiek iepriekš saskaņotas ar Klientu (Darbstaciju gadījumā ar Lietotājiem, citu datortīkla iekārtu gadījumā – ar Klienta administratoru, ja pastāv iespēja, ka tās varētu ietekmēt datortīkla darbību).
2. Attālinātai piekļuve Darbstacijai tiek veikta tikai ar Lietotāja atļauju un tikai tad, ja problēmu nav iespējams atrisināt citādi. Pirms pieslēgšanās LMT speciālists sazinās ar Lietotāju (piemēram, telefoniski) un izskaidro pieslēgšanās procesu, lūdzot Lietotājam sniegt piekrišanu attālinātai sesijai, izmantojot RMM rīku.
3. Pirms attālinātās sesijas sākuma Lietotājam ir jāaizver un iespēju robežās jānoņem no Darbstācijas darba virsmas visas programmas un dokumentus, kas satur privātu vai konfidencialu informāciju, tostarp personas datus, kurus LMT speciālistam ITSP ietvaros nevajadzētu redzēt. Lietotājs nodrošina, ka sesijas laikā netiek parādīti Klienta vai Lietotāja personīgie dati, kas nav saistīti ar risināmo problēmu.
4. Klienta pienākums ir instruēt Lietotājus, ka pirms ikvienas attālinātas RMM aģenta pieslēgšanās sesijas Lietotājam no Darbstaciju darba virsmas ir jāaizver un jā saglabā tam drošā vietā visa ar ITSP izpildi nesaistīta informācija, faili un mapes, jo īpaši konfidenciala un personas datus saturoša informācija, par kuras apstrādi Līdzēji nav atbilstoši vienojušies.
5. Attālinātās pieslēgšanās laikā Lietotājs uzrauga LMT speciālista darbības – Lietotājam ir tiesības redzēt, kas tiek darīts viņa Darbstacija, un jebkurā brīdī pārtraukt sesiju, ja rodas bažas. LMT speciālists veic tikai tās darbības, kas nepieciešamas konkrētās problēmas novēršanai, nepieklūstot citām Lietotāja sistēmām vai datiem. Pieslēgšanās laikā LMT speciālists piekļūst tikai tiem resursiem un informācijas sistēmām, kas tieši un objektīvi nepieciešami problēmas risināšanai.
6. Pēc palīdzības sniegšanas LMT speciālists nekavējoties atvienojas no Lietotāja datora un informē Lietotāju par darba pabeigšanu. Piekļuve neturpinās ilgāk, nekā tas absolūti nepieciešams. Katrs attālinātais atbalsta gadījums tiek uzskatīts par atsevišķu – iepriekšēja piekļuves atļauja neattiecas uz turpmākajām sesijām, un katrai jaunai pieslēgšanās reizei atļauja tiek saņemta no jauna.
7. Klienta Darbstaciju piekļuves konti un to paroles (lokālā administratora vai domēna konti un to paroles) tiek izmantoti tikai nepieciešamības gadījumā. Šādu kontu paroles glabājas LMT paroļu pārvaldības vidē ar ierobežotu piekļuves pieeju.
8. Piekļuve Klienta datortīkla iekārtām no LMT puses tiek īstenota tikai tad, ja Klients ir nodrošinājis LMT ar attiecīgajiem lietotārvārdiem un parolēm (administratīvo pieeju).
9. Datortīklu konfigurācijas izmaiņas tiek veiktas atbilstoši nozares labās prakses vadlīnijām un Klienta rekomendācijām, uzlabojot datortīkla drošību un veiktspēju.
10. Gadījumā, ja ITSP ietvaros ir nepieciešamība pieslēgties arī Klienta serveriem, šāda pieslēgšanās notiek tikai ar Klienta piešķirtajiem administratīvajiem kontiem (piemēram, servera administratora vai virtualizācijas platformas kontu datiem).
11. ITSP ietvaros tiek pārvadīti serveri tikai operētājsistēmas un virtualizācijas līmenī.
12. Serveru uzturēšanas ietvaros regulāri tiek pārbaudīti un uzturēti OS drošības ielāpi un atjauninājumi, lai nodrošinātu sistēmu drošību un stabilitāti. Tāpat tiek uzraudzīti rezerves kopēšanas procesi, ja Klients ir ieviesis serveru rezerves kopijas – pārliecināties, ka rezerves kopijas veidojas paredzētajos laikos un bez kļūdām.
13. ISTP ietvaros LMT speciālisti nepieklūst Klienta biznesa datiem vai uz serveriem uzstādīto specifisko lietojumprogrammu datubāzēm/saturam. Uzdevums aprobežojas ar platformas uzturēšanu (OS, virtualizācija), kas nodrošina lietojumprogrammu darbību.
14. Serveru attālināta apskate un administrēšana notiek regulāri plānotu ITSP darbu laikā vai pēc incidenta/Klienta Pieteikuma (piemēram, ja serveris nedarbojas korekti, saņemts traucējuma pieteikums). Plānotie darbi iespēju robežās tiek veikti Klientam ērtā laikā, lai minimizētu ietekmi uz biznesa procesiem.

15. Lietotāju kontu administrēšana: darbības tiek veiktas lietotāju līmenī, piemēram, jaunu Lietotāju kontu izveidošana, nevajadzīgo kontu dzēšana, piekļuves tiesību maiņa vai atjaunošana utt. Šādas darbības tiek veiktas tikai pēc Klienta skaidra Pieteikuma vai saskaņā ar iepriekš definētu procedūru.
16. Veicot Lietotāju kontu pārvaldību, LMT speciālisti apzināti nepieklūstam Lietotāju datiem vai saziņai. LMT princips ir neskatīt un neatvērt Lietotāju e-pasta ziņas, dokumentus vai citus personīgus/konfidencialus datus, lai arī potenciāli tiem var rasties piekļuve.
17. Gadījumā, ja Klienta kontu pārvaldībai nepieciešami administratīvi piekļuves dati (piemēram, globālā administratora konts mākoņpakalpojumiem), Klients nodrošina šos piekļuves kontus, un tie tiek glabāti LMT drošajā paroļu glabātnē.
18. Attālinātai piekļuvei tiek izmantota tikai licencēta, droša programmatūra, kas atbilst mūsdienu drošības prasībām. Visi attālinātie savienojumi tiek veikti, izmantojot drošus sakaru protokolus (piemēram, SSH, HTTPS, VPN), un sesijas tiek šifrētas, lai aizsargātu datu pārraidi.
19. LMT speciālisti piekļuvei Klientu sistēmām izmanto kontus ar daudzfaktoru autentifikāciju (MFA), kur tas ir tehniski iespējams.
20. ITSP sniegšanai nepieciešamie piekļuves akreditācijas dati (lietotājpārdevi, paroles.) tiek glabāti un pārvaldīti centralizēti drošā LMT paroļu pārvaldības sistēmā, kas nodrošina paroļu šifrētu glabāšanu un kontrolētu koplietošanu, ievērojot atbilstības un drošības prasības. Paroles tiek veidotas grūti uzminamas.
21. ITSP izpildes ietvaros tiek ievērots "least privilege" princips – LMT speciālistam tiek piešķirtas tikai tādas piekļuves tiesības, kas nepieciešamas konkrēto uzdevumu veikšanai. Pieslēdzoties Klienta sistēmām, tiek piekļūts tikai tiem resursiem, kas nepieciešami attiecīgā incidenta vai Pieteikuma izpildei, un tikai uz tam nepieciešamo laiku.
22. Visas attālinātās piekļuves darbības tiek auditētas.
23. LMT speciālisti, kas iesaistīti Klientu sistēmu uzturēšanā, ir apņēmušies ievērot konfidencialitāti. Darbinieki neizpauž un neizpauž nekādu informāciju par Klienta sistēmām, datiem vai redzēto sesiju laikā trešajām personām.
24. Ja attālinātās pieslēgšanās laikā tiek konstatēts drošības incidents vai neatļautas darbības pazīmes (piemēram, aizdomīgi procesi Klienta sistēmā), LMT speciālists iespēju robežās novērš apdraudējumu un nekavējoties informē par to Klienta administratoru.
25. LMT ir atbildīgs par visām augstāk aprakstīto piekļuves procedūru un drošības principu ievērošanu. Tiek nodrošināts, ka visi LMT speciālisti ir informēti un apmācīti par šo kārtību un strādā atbilstoši tai.
26. LMT ir atbildīgs par uzticamu tehnisko risinājumu izmantošanu (RMM programmatūra, VPN, paroļu glabātne utt.) un to pareizu konfigurāciju. Tas ietver arī LMT iekšējo sistēmu drošību – piemēram, nodrošināt, ka paroļu glabātne un attālinātās piekļuves rīki ir aizsargāti ar MFA, ka tiem regulāri tiek lietoti atjauninājumi, un ka piekļuves tiesības tiek piešķirtas un pārskatītas atbilstoši darbinieku pienākumiem.
27. Tikai LMT norādīti autorizēti speciālisti drīkst veikt attālinātu pieslēgšanos un fiziski piekļūt Klientu IT iekārtām un infrastruktūrai.
28. LMT nodrošina, ka tā speciālisti ievēro konfidencialitāti un profesionālo ētiku, strādājot ar Klientu sistēmām un datiem. Piekļuves netiks izmantotas ļaunprātīgi vai ārpus nolgtā darba uzdevuma robežām. Ja darba gaitā tiek nejauši iegūta pieeja sensitīviem datiem, tā netiek izpausta un LMT rīkosies, ievērojot Klienta intereses.
29. LMT operatīvi reaģēt uz Klienta Pieteikumiem un identificētajiem incidentiem atbilstoši Līguma SLA noteikumiem. Tāpat LMT Pieteikumu vadības sistēmā tiek dokumentētas visas darbības, lai būtu pieejama vēsturiska informācija par veiktajiem ITSP darbiem.
30. Klienta pienākums ir nodrošināt LMT nepieciešamās piekļuves tehniskos priekšnoteikumus. Tas ietver, piemēram, iespēju RMM agentu instalēšanai Darbstacijās, administratīvo kontu izveidošanu un piekļuves piešķiršanu LMT speciālistiem serveros, tīkla iekārtās vai mākoņpakalpojumos, kā arī VPN piekļuvei vai citus drošus kanālus, caur kuriem varam attālināti pieslēgties Klienta infrastruktūrai. Klients ir atbildīgs arī par to, lai LMT savlaicīgi saņemtu aktualizētus piekļuves rekvizītus – piemēram, ja tiek nomainītas paroles vai iekārtas.
31. Klients apņemas informēt savus Lietotājus par to, ka LMT speciālisti var attālināti pieslēgties viņu Darbstacijām ITSP ietvaros. Klientam ir ieteicams izstrādāt iekšējo politiku vai vadlīnijas, kas atbalsta attālinātā atbalsta procesu – nosakot, ka Lietotājiem ir jāsadarbības ar LMT atbalsta dienestu, jāievēro drošības pasākumi (piemēram, jāaizver konfidenciali faili) un jāziņo par jebkādiem konstatētajiem incidentiem. Šāda caurspīdība uzlabo sadarbību un uzticēšanos starp Lietotājiem un LMT speciālistiem.

32. Klients nodrošina savlaicīgu atgriezenisko saiti ar LMT pieprasījumos – piemēram, apstiprina piekļuves laiku, sniedz papildus informāciju par problēmu, ziņo par IT sistēmu nestabilitāti, ko LMT speciālisti varētu nebūt pamanījuši. Tāpat, ja Klients pats konstatē drošības incidentu vai datu noplūdi, kas varētu būt saistīta ar LMT speciālistu piekļuvi, Klients nekavējoties par to informē LMT, lai Līdzēji kopīgi izvērtētu situāciju un atbilstoši rīkotos.
33. Par kritiskajām nepilnībām, ja tādas tiek atklātas ITSP laikā, LMT speciālists informē Klientu un vienojas ar tā administratoru par to savlaicīgu novēršanu. Klients apzinās, ka LMT var pārtraukt vai pat apturēt ITSP sniegšanu, ja Līdzēju starpā nav panākta vienošanās par kritisku un augstas ietekmes nepilnību novēršanas plānu. Klients ir atbildīgs par sekošanu LMT ieteikumiem un rekomendācijām, lai novērstu LMT atklātas drošības nepilnības un trūkumus IT sistēmas darbībā. Par atklātajām drošības nepilnībām un trūkumiem IT iekārtās, ko nav iespējams novērst ITSP ietvaros vai kas prasa papildu tehniskos vai programmatūras uzlabojumus (mantiskus ieguldījumus), ir atbildīgs Klienta administrators, kas koordinē šos jautājumus ar Klienta atbildīgajiem pārstāvjiem (valdi vai tās pilnvarotajām personām).
34. Lai LMT varētu veikt savu darbu efektīvi, Klients rūpējas, ka IT infrastruktūra ir bāzes līmenī sagatavota – piemēram, Darbstacijas ir ieslēgtas un pieejamas LMT speciālistiem saskaņotajā laikā, serveri nav bez brīdinājuma izslēgti utt. Ja Klients plāno kādus darbus (piemēram, elektroapgādes pārtraukumu, kas izslēgs IT iekārtas), ir vēlams par to laicīgi informēt LMT.
35. Klients ir atbildīgs par sekošanu LMT ieteikumiem un rekomendācijām, lai savlaicīgi novērstu atklātas drošības nepilnības IT iekārtās un infrastruktūrā.
36. Lietotājs un/vai Klienta administrators ir atbildīgs par savlaicīgu IT problēmu pieteikšanu LMT Līgumā noteiktajā kārtībā. Jo precīzāk Lietotājs un/vai Klienta administrators apraksta problēmu un tās kontekstu, jo ātrāk un efektīvāk LMT speciālisti spēs palīdzēt. Lietotājs un/vai Klienta administrators arī norāda Pieteikumā savu pieejamību attālinātai sesijai (ja tāda nepieciešama), lai var saskaņot abpusēji ērtu laiku.
37. Lietotājs un/vai Klienta administrators sniedz papildu informāciju LMT speciālistam pēc tā lūguma sesijas laikā. Piemēram, ja LMT speciālists jautā pēc precīza kļūdas ziņojuma teksta vai lūdz pārbaudīt ierīces fizisku stāvokli (kabeļu pieslēgumu utt.), Lietotājam un/vai Klienta administratoram ir aktīvi jāiesaistās. Pēc LMT speciālista pieprasījuma un/vai Klienta administrators arī ievada paroles vai autorizē darbības (ja drošības apsvērumu dēļ LMT speciālists pats nevar iegūt pieeju noteiktiem datiem bez Lietotāja un/vai Klienta administratora klātbūtnes).
38. Kad attālinātā sesija ir pabeigta Lietotājs un/vai Klienta administrators pārliecinās, ka LMT speciālists tiešām ir atslēdzies no IT iekārtas. Ja Lietotājam un/vai Klienta administratoram ir šaubas, viņš var restartēt IT iekārtu kā papildu drošības soli. Lietotājs un/vai Klienta administrators arī novērtē, vai pieteiktā problēma ir atrisināta, un, ja nē, informē par to LMT speciālistu vai iesniedz LMT jaunu Pieteikumu, atsaucoties uz iepriekšējo.
39. Lietotājs un/vai Klienta administrators attiecas atbildīgi pret saviem piekļuves datiem arī LMT Atbalsta kontekstā. Lietotājs un/vai Klienta administrators neizpauž savas paroles LMT speciālistiem (LMT speciālisti tās arī nepieprasa – attālināti pieslēdzoties, speciālistam nav jāzina Lietotāja un/vai Klienta administratora personīgās paroles). Ja Lietotājam un/vai Klienta administratoram rodas aizdomas par drošības pārkāpumu (piemēram, pēc sesijas atklāj neatļautas izmaiņas), viņam par to nekavējoties jāziņo gan savam uzņēmuma pārstāvjiem, gan LMT, lai situāciju varētu operatīvi izmeklēt.
40. Klienta un tā Lietotāju pienākums ir kritiski izvērtēt jebkuru komunikāciju ar personām, kas uzdodas par LMT pārstāvjiem / speciālistiem, pieprasot uzrādīt personas apliecināšus dokumentus, autorizācijas, noskaidrot darbu pamatojumu un šaubu gadījumos sazināties ar LMT.
41. Veicot ITSP darbības LMT speciālisti ievēro Klienta iekšējās kārtības noteikumus. Klients ir atbildīgs par speciālistu iepazīstināšanu ar saviem iekšējās kārtības noteikumiem.

Personas datu apstrādes noteikumi

LMT kā **Apstrādātājs** un Klients kā **Pārzinis**, abi kopā kā Līdzēji,

ievērojot to, ka:

- veicot fizisko personu datu apstrādi, atbilstoši spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem (tai skaitā, EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK, tālāk tekstā - **Regula**) ir jānodrošina fizisko personu aizsardzība, pielietojot atbilstošus tehniskos un organizatoriskos pasākumus,
- Līdzēju starpā ir noslēgts līgums par pakalpojuma „IT atbalsts uzņēmumiem” abonēšanu (tālāk tekstā – **Līgums**), kam kā neatņemama sastāvdaļa terminoloģiskajā un satura ziņā ir pievienoti šie „Personas datu apstrādes noteikumi” (tālāk tekstā – **DPA noteikumi**);
- Līgumā ir identificēta personu datu apstrāde, kuru LMT kā Apstrādātājs veic Klienta kā Pārziņa vārdā;
- Līdzēji Līguma saistību izpildei un Pakalpojuma sniegšanai ir piesaistījuši Līgumā definētu Sadarbības partneri (tālāk tekstā – **Apakšapstrādātājs**),

paraksta DPA noteikums ar mērķi noteikt prasības un saistības, kas attiecas uz fizisko personu datu apstrādi, lai nodrošinātu fizisko personu privātuma aizsardzību Līguma ietvaros.

I. Daļa – „Personas dati”

1.1. Līdzēji nosaka, ka Līguma ietvaros Pārziņa uzdevumā tiks apstrādāti šādi personas dati (turpmāk - **Personas dati**), šādiem mērķiem, šādā veidā un šādu laika periodu:

Personas datu subjekti	Personas datu kategorijas	Mērķis	Personas datu apstrādes veids (raksturs)	Apstrādes ilgums
Lietotāji, kuru Darbstacijām tiek nodrošināts Atbalsts	Lietotāja vārds, uzvārds, telefona numurs, e-pasts, sistēmu lietotājavārdi, to Darbstaciju informācija, t.sk. programmatūra, e-pastu tehniskie metadati (IP adrese, laika zīmogi, adresāti, saturs u.c.), kurai Apstrādātājs var potenciāli piekļūt, sniedzot Atbalstu. Papildus norādītajām datu kategorijām var tikt apstrādāti arī personas dati, kas iepriekš nav paredzami un nedefinējami, ja tie kļūst pieejami datu subjekta rīcības rezultātā vai no Apstrādātāja puses tiek atklāti	Pakalpojumu sniegšana saskaņā ar Līgumu un Līguma izpildes nodrošināšana, tostarp, Pārziņa un tā Lietotāju pieteikto jautājumu risināšana saskaņā ar Līgumā noteikto Atbalsta sniegšanas kārtību;	Apstrādātājam uz Līguma pamata būs pieejami dati par Pārziņa Lietotājiem, kas tos apstrādās un darīs pieejamus arī Apakšapstrādātājam tam objektīvi nepieciešamajā apmērā, lai sniegtu Atbalstu, tostarp nodrošinātu Lietotāju pārvaldību uzņēmumā. Apstrādātājs pieslēdzas Darbstacijām, lai uzstādītu tajās Pakalpojumam nepieciešamos RRM. Apstrādātājam, sniedzot Atbalstu, var būt nepieciešamība pieslēgties Pārziņa IT infrastruktūrai, identificējot un pārraugot Lietotājus un Darbstacijas, veicot tajās nepieciešamās izmaiņas. Apstrādātājs piekļūst un apstrādā tikai tādu ar Lietotāju un tā Darbstacijām saistītu informāciju, kas ir	Personas datu apstrāde tiks veikta Līguma darbības laikā, sniedzot Atbalstu Līgumā noteiktajā izpildes termiņā, bet ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienas no brīža, kad iestājas kāds no turpmāk minētajiem nosacījumiem: 1) izbeidzas Atbalsta plāna abonēšanas termiņš; 2) Līgums tiek izbeigts un Pakalpojums atslēgts pirms Atbalsta plāna abonēšanas perioda beigām; 3) Pārzinis pieprasījis Personas datu apstrādes pārtraukšanu pilnībā vai par konkrētu Lietotāju (tostarp, ja Lietotājs tiek izslēgts no Atbalsta saņēmēju saraksta).

	saziņā ar LMT pārstāvi vai ITSP darbu ietvaros.		objektīvi nepieciešama Atbalsta sniegšanai un bez kuras apstrādes ITSP nevar tikt kvalitatīvi veikti, to darot ar Lietotāju saskaņotā veidā un tā uzraudzībā, iepriekš Lietotāju brīdinot par informācijas minimizēšanas nepieciešamību. Apstrādātājs, sniedzot Atbalstu, var izmantot Personas datus komunikācijā ar ārējiem Klienta IT pakalpojumu sniedzējiem. Pēc apstrādes beigām Apstrādātājam ir pienākums Personas datus izdzēst vai neatgriezeniski anonimizēt savās (t.sk., Apakšapstrādātāja) IT sistēmās.	
--	--	--	--	--

- 1.2. Apstrādātājs apliecina, ka Personas dati tiks apstrādāti (tai skaitā, glabāti un/vai mākondatašanas pakalpojuma izmantošanas gadījumā šī pakalpojuma sniedzēja serveri atrodas) tikai Eiropas Savienībā (turpmāk – **ES**) vai Eiropas Ekonomiskā Zonā (turpmāk – **EEZ**). Apstrādātājs vismaz 10 (desmit) darba dienas iepriekš rakstiski informē Pārziņi, ja Apstrādātājs plāno veikt Personas datu apstrādi kādā citā, šajā punktā neminētā, ES vai EEZ valstī.

II. Daļa – Prasības atbilstoši spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem

1. Personas datu apstrāde

- 1.1. Apstrādātājs veic Personas datu apstrādi Pārziņa vārdā tikai Līgumā noteikto saistību izpildei, šajos DPA noteikumos un Līgumā norādītajā apmērā, norādīto mērķu ietvaros, saskaņā ar norādīto apstrādes raksturu un noteikto laika periodu, kā arī ievērojot Eiropas Savienības un Latvijas Republikas normatīvos aktus. Apstrādātājs nedarbojas kā pārzinis vai līdzpārzinis attiecībā uz Pakalpojuma ietvaros apstrādātajiem Personas datiem. Apstrādātājam nav tiesību veikt Personas datu apstrādi citādi (tai skaitā, citam mērķim) kā norādīts šajos DPA noteikumos.
- 1.2. Apstrādātājam ir aizliegts nosūtīt Personas datus uz trešo valsti ārpus ES vai EEZ vai uz starptautisku organizāciju, izņemot, ja Apstrādātājam piemērojamie tiesību akti vai Pārziņa dotie norādījumi paredz šādu pienākumu. Šādā gadījumā pirms apstrādes Apstrādātājam ir pienākums par minēto juridisko prasību informēt Pārziņi. Ja Apstrādātājs norāda vajadzību veikt Personas datu apstrādi valstī ārpus ES vai EEZ vai nosūtīt starptautiskai organizācijai, tad Apstrādātājs to var darīt tikai pēc atsevišķa rakstiska līguma noslēgšanas starp Līdzējiem un ES un Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteikto prasību izpildes.
- 1.3. Apstrādātājs veic apstrādi saskaņā ar Pārziņa dokumentētiem norādījumiem (tai skaitā, bet ne tikai apstrādes veidu, Personas datu labošanu, dzēšanu, aktualizēšanu, bloķēšanu), tostarp Līgumu un šiem DPA noteikumiem, ciktāl tas nav pretrunā Pakalpojuma būtībai un nerada papildizmaksas Apstrādātājam.
- 1.4. Apstrādātājam ir aizliegts veikt Personas datus jebkādas izmaiņas, ja vien Līgums nenosaka citu kārtību. Ja Apstrādātājs saņem datu subjekta pieprasījumu par izmaiņām, Apstrādātājam ir pienākums nodot šo informāciju Pārziņim.
- 1.5. Apstrādātājam ir tiesības veikt Personas datu atvasinājumus (tai skaitā, elektroniskas vai papīra formas kopijas) tikai tādā apmērā, kas ir nepieciešamas no Līguma un DPA noteikumiem izrietošo saistību izpildei, kā arī apņemas dzēst un iznīcināt šādus atvasinājumus, tiklīdz tas vairs nav nepieciešams minēto saistību izpildei. Pārziņim ir tiesības noteikt atsevišķus izņēmumus un aizliegt atvasinājumu izgatavošanu.
- 1.6. Apstrādātājs nodrošina un īsteno atbilstošus pasākumus personas datu aizsardzībai (tai skaitā, tehniskos un organizatoriskos pasākumus, personas datu apstrādes sistēmu aizsardzību) veidā, lai apstrādē ir ievērotas ES un Latvijas Republikas normatīvo aktu prasības.
- 1.7. Gadījumos, kad Latvijas Republikā piemērojamie normatīvie akti, tai skaitā, Regula, to nosaka, Apstrādātājam ir pienākums iecelt personas datu aizsardzības speciālistu. Apstrādātājs nodrošina

Pārzinim informāciju par personas datu aizsardzības speciālistu, norādot tā kontakta tālruna numuru un e-pasta adresi.

- 1.8. Apstrādātājam ir pienākums veikt Personas datu apstrādi dokumentēt, un uzrādīt minēto dokumentāciju pēc Pārziņa vai uzraugošās iestādes likumiska pieprasījuma.
- 1.9. Pārzinim ir tiesības noteikt Apstrādātājam saistošas Personas datu apstrādes drošības prasības.
- 1.10. Apstrādātājs apliecina, ka Personas datu apstrādi īsteno saskaņā ar Līgumu, DPA noteikumiem un spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.
- 1.11. Katrs Līdzējs apliecina, ka nepastāv nekāda veida tam zināmi šķēršļi vai ierobežojumi (t.sk. likumiski, līgumiski vai jebkāda veida citi ierobežojumi) DPA noteikumos noteikto Personas datu apstrādes nodrošināšanai Līgumā noteikto saistību izpildei, kā arī apliecina, ka spēj nodrošināt drošu Personas datu apstrādi atbilstoši saviem ieviestajiem Personas datu aizsardzības drošības standartiem, Regulai un Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.
- 1.12. Katram Līdzējam ir pienākums nodrošināt, ka tiek izpildīti tie pienākumi, kas attiecas uz Personas datiem, ko attiecīgajam Līdzējam nosaka Regula un citi Latvijas Republikā spēkā esošie normatīvie akti, tai skaitā, bet ne tikai attiecībā uz Personas datu apstrādes drošību, Personas datu aizsardzības pārkāpuma paziņošanu un datu subjektu informēšanu, kā arī saistībā ar novērtējumu par ietekmi uz Personas datu aizsardzību un iepriekšēju apspriešanos ar uzraudzības iestādi (ja tāda nepieciešama).

2. Personas datu konfidencialitāte un atbildība

- 2.1. Apstrādātājam bez rakstiskas Pārziņa iepriekšējas piekrišanas saņemšanas nav tiesību izpaust informāciju par to, ka tā rīcībā ir Personas dati, un Personas datus nevienai citai personai, kā arī ir pienākums saglabāt šādu informāciju konfidencialu nenoteiktu laika periodu gan DPA noteikumu un Līguma darbības laikā, gan pēc tā. Apstrādātājam ir pienākums nodrošināt, ka tā darbinieki un/vai pilnvarnieki, un/vai apakšuzņēmēji, un/vai citi apstrādātāji ievēro šajā punktā minēto konfidencialitātes prasību nenoteiktu laika periodu, ja vien ES vai Latvijas Republikas normatīvie akti nav uzlikuši Apstrādātājam vai kādai no minētajām personām pienākumu izpaust minēto informāciju valsts un/vai pašvaldību iestādēm. Šādā gadījumā Apstrādātājs informē par šādu pienākumu esamību Pārzini gan Līguma noslēgšanas brīdī, gan arī Līguma darbības laikā jebkurā brīdī, kad rodas šāds pienākums. Apstrādātājam pēc Pārziņa pieprasījuma ir pienākums sniegt Pārzinim attiecīgus apliecinājumus šī punkta izpildes ietvaros.
- 2.2. Apstrādātājs nodrošina, ka Personas datiem ir piekļuve tikai tiem darbiniekiem, pilnvarniekiem vai apakšuzņēmējiem, kas iesaistīti Līguma izpildē un tikai tādā apmērā, kas nepieciešams to pienākumu veikšanai Līguma saistību izpildē. Apstrādātājs nodrošina, ka personas, kuras ir pilnvarotas apstrādāt Personas datus, ievēro un ir rakstveidā apņēmušās ievērot konfidencialitāti un citas personas datu apstrādes prasības apmērā, kas nav mazāks par šajos DPA noteikumos un Līgumā noteiktām prasībām. Apstrādātājs ir atbildīgs par šādu pilnvaroto personu un darbinieku, un apakšuzņēmēju darbību tādā pašā mērā kā par savu.
- 2.3. Apstrādātājs drīkst piesaistīt apakšuzņēmējus, informējot par to Pārzini, un sniedzot citu Pārziņa pieprasīto informāciju. Šādā gadījumā Apstrādātājam ir pienākums nodrošināt, ka apakšuzņēmējs vai tā darbinieks vai pilnvarnieks pilnībā ievēro tādas pašas personas datu aizsardzības prasības un noteikumus, kas Apstrādātājam ir jāievēro saskaņā ar šiem DPA noteikumiem un Līgumu vai jebkādiem to grozījumiem. Jebkurā gadījumā Apstrādātājs ir atbildīgs par piesaistītā apakšuzņēmēja, tā darbinieku vai pilnvarnieku darbību tādā pašā mērā kā par savu.
- 2.4. Apstrādātājs neatbild par:
 - 2.4.1. Pakalpojuma ietvaros izmantoto Personas datu apstrādes tiesiskumu un Apstrādātājam nav pienākums veikt tā pārbaudi;
 - 2.4.2. Personas datu nonākšanu trešo personu rīcībā trešo personu ļaunprātīgas rīcības rezultātā;
 - 2.4.3. Personas datu apstrādes pārkāpumiem Pārziņa darbības vai bezdarbības, tostarp, nevērības dēļ;
 - 2.4.4. par kļūdainu datu apstrādāšanu Pakalpojuma ietvaros, ja šādi kļūdaini dati ir saņemti no Pārziņa;
 - 2.4.5. trešo personu iejaukšanos Pārziņa IT infrastruktūrā un tajā notikušām izmaiņām Personas datus.

3. Personas datu apstrādes pārtraukšana un dzēšana

- 3.1. Pārzinim ir tiesības pieprasīt Apstrādātājam un/vai Apstrādātāja piesaistītajam apakšuzņēmējam pārtraukt Personas datu apstrādi. Apstrādātājam ir pienākums pēc Pārziņa rakstiska pieprasījuma pārtraukt Personas datu apstrādi, tai skaitā, glabāšanu un nodrošināt šādu prasību izpildi no piesaistītā apakšuzņēmēja puses.
- 3.2. Pēc tam, kad Apstrādātājam ir zudis Personas datu apstrādes tiesiskais pamats, Apstrādātājam ir pienākums dzēst no Pārziņa saņemtos Personas datus, kas fiksēti jebkādā formā (gan elektroniskā, gan papīra formā), tai skaitā, dzēst un iznīcināt jebkāda veida to atvasinājumus (t.sk. kopijas), ja vien Pārzinis nav atsevišķi rakstiski informējis par to, ka šādi dati ir jānodod Pārzinim, dzēšot jebkāda veida to atvasinājumu, izņemot, ja ES vai Latvijas Republikas normatīvie akti nav uzlikuši pienākumu Apstrādātājam glabāt šādu informāciju (par šādu prasību Apstrādātājs informē Pārzini rakstveidā). Ja Līguma ietvaros Apstrādātājs ir radījis kādus jaunus, papildus personas datus, tad Apstrādātājam ir pienākums šādus personas datus atdot Pārzinim, iznīcinot, dzēšot jebkādus tā atvasinājumus (t.sk. kopijas). Dzēšana šī punkta izpratnē nozīmē drošu iznīcināšanas veidu, kā rezultātā attiecīgā izdzēšamā informācija tiek pilnībā neatgriezeniski dzēsta. Apstrādātājam ir pienākums nodrošināt šajā punktā noteikto prasību izpildi no Apstrādātāja piesaistīto apakšuzņēmēju puses.

4. Informēšanas pienākums

- 4.1. Apstrādātājam ir pienākums informēt Pārziņi par jebkuru gadījumu, kad ir noticis personas datu apstrādes pārkāpums vai radušās aizdomas, ka tas varētu iestāties.
- 4.2. Pārziņis informē Apstrādātāju par izmaiņām Personas datus, ja tādas ir notikušas. Apstrādātājs aktualizē tā rīcībā esošos Personas datus pēc šādas informācijas saņemšanas.
- 4.3. Apstrādātājam ir pienākums informēt Pārziņi gadījumā, ja tas ir saņēmis uzraugošās iestādes pieprasījumu attiecībā uz Personas datiem, ja vien ES un Latvijas Republikas normatīvie akti neaizliedz šādu informēšanu.
- 4.4. Apstrādātājam ir pienākums jebkādu datu subjekta pieprasījumus (ciktāl tie skar Pārziņa kompetenci un atbildību) nodot Pārziņim.
- 4.5. Apstrādātājam ir pienākums pēc Pārziņa pieprasījuma sniegt informāciju par darbībām, ko Apstrādātājs ir veicis ar Personas datiem.
- 4.6. Pārziņim ir pienākums iesniegt (uzrādīt) Apstrādātājam pēc tā pieprasījuma datu subjekta brīvi un nepārprotami sniegtu piekrišanu personas datu apstrādei, ja saskaņā ar Līgumu Pārziņim šāda piekrišana būtu jāiegūst.
- 4.7. Apstrādātājam ir pienākums savas kompetences ietvaros sniegt nepieciešamo atbalstu un informāciju Pārziņim, lai nodrošinātu, ka Pārziņis var izpildīt savu pienākumu atbildēt uz pieprasījumiem par datu subjekta tiesību īstenošanu.
- 4.8. Apstrādātājam ir pienākums savas kompetences ietvaros pēc Pārziņa pieprasījuma sniegt tam nepieciešamo atbalstu un informāciju, lai Pārziņis var izpildīt tos pienākumus, kas attiecas uz Personas datiem, ko nosaka ES un Latvijas Republikas normatīvie akti, tai skaitā, bet ne tikai attiecībā uz personas datu apstrādes drošību, personas datu aizsardzības pārkāpuma paziņošanu un datu subjekta informēšanu, kā arī saistībā ar novērtējumu par ietekmi uz datu aizsardzību un iepriekšēju apspriešanos ar uzraudzības iestādi.

III. Daļa - Citi noteikumi

- 1.1. DPA noteikumi ir neatņemama Līguma sastāvdaļa un tiek pievienoti Līgumam kā tā pielikums.
- 1.2. Pretrunu gadījumā starp šiem DPA noteikumiem un Līgumu vai kādu no Pārziņa noteiktajām prasībām, prevalē DPA noteikumi.
- 1.3. Ja Līguma darbība beidzas, bet nav izpildītas no šiem DPA noteikumiem izrietošās saistības, Līdzējiem ir pienākums izpildīt no šiem DPA noteikumiem izrietošās saistības arī pēc Līguma darbības laika.
- 1.4. DPA noteikumi stājas spēkā to parakstīšanas brīdī un ir spēkā līdz Līgumā un DPA noteikumos noteikto saistību izpildei.