

ADMINISTRĒŠANAS PAKALPOJUMI NOTEIKUMI

- Administrēšanas pakalpojuma ietvaros Piegādātājs pēc Pircēja kontaktpersonas rakstiska saskaņojuma e-pastā vai pieteikuma JIRA reģistrā veic šādus darbus:
 - 1.1. Veic DVS Namejs instalēšanas un konfigurēšanas darbus, DVS jauninājumu (jauno versiju) uzstādīšanas darbus, e-paraksta sertifikāta konfigurēšanas darbus, DVS licenču konfigurēšanas darbus vai citus ar DVS konfigurēšanu saistītus darbus no servera puses, pieslēdzoties serveriem attālināti vai klātienē;
 - 1.2. DVS Namejs rezerves kopēšanu pirms jauninājumu uzstādīšanas; datu bāzes indeksu un statistikas atjaunošanu, pēc jauninājumu uzstādīšanas. Pircēja sniegtās tehniskās informācijas analīze par kļūdu cēloņiem, un rekomendāciju sniegšana to novēršanai, izņemot gadījumus, ja kļūda radusies Piegādātāja vainas dēļ, tādos gadījumos kļūdu novēršana tiek veikta Namejs CITY licenču uzturēšanas pakalpojuma ietvaros;
 - 1.3. Skriptu darbināšana DVS testa un/vai produkcijas vides datu bāzē (audita datu izgūšanai, datu labošanai, problēmas novēršanai u.c. klientu pieprasījumu izpildei) atbilstoši iegādātajam pakalpojumu apjomam šī vai cita spēkā esoša DVS Namejs pakalpojuma līguma ietvaros.
- Pircēja pienākumi:
 - 2.1. Nodrošināt DVS Namejs darbināšanai nepieciešamo tehnisko resursu (piem., serveru, tīkla iekārtu) normālu darbību.
 - 2.2. Nodrošināt nepieciešamos resursus rezerves kopiju sagatavošanai pirms jauno versiju uzstādīšanas, paredzot resursus aktuālās datu bāzes apjomā.
 - 2.3. Nodrošināt regulāru virtuālo serveru rezerves kopiju veidošanu. Rezerves kopēšana Pircējam jāveic ne retāk kā reizi dienā.
 - 2.4. Nodrošināt Piegādātājam nepārtrauktu attālinātu pieeju infrastruktūrai, uz kuras instalēta DVS Namejs.
- Pircēja kontaktpersonas ir tiesīgas risināt ar Administrēšana pakalpojuma izpildi saistītus organizatoriskos jautājumus, t.sk., saskaņot akceptēšanas laika izpildes pagarināšanu, dokumentācijas labojumu izskatīšanas termiņus, vienoties par akcepttestēšanas laikā identificēto problēmu risināšanu, vai tās atlikšanu un parakstīt nodošanas-pieņemšanas aktus, defektu aktus un citus ar Administrēšana pakalpojuma izpildi saistītus dokumentus.
- Pircēja kontaktpersonas ir tiesīgas pieteikt defektus un konsultāciju pieprasījumus (turpmāk - pieteikumus) un sniegt informāciju par pieteikumu atrisināšanu.
- Pircēja kontaktpersona iesniedz informāciju Piegādātājam par pieteikumu, kādā no šādiem veidiem:
 - 5.1. Elektroniski, nosūtot pa e-pastu uz adresi: Namejssupport@rixflow.lv.
 - 5.2. Pieteikumu reģistrā: <https://jira.rixflow.lv/>.
 - 5.3. Izmantojot tālruni: 67142999 (pēc ziņojuma pieteikšanas Pircēja kontaktpersona atsūta e-pastu, kurā detalizē ziņojuma informāciju. Ja pieteicējs 2 (divu) darba dienu laikā nesazinās ar Lietotāju atbalsta centru, tad pieteikums tiek slēgts, kā „Atcelts”).
- Sistēmas defekti tiek klasificēti piecās grupās, atbilstoši šādai smaguma klasifikācijai, balstoties uz standartu IEEE J-STD-016-1995:

Problēmas smagums	Apraksts	Prioritāte
Fatāla	defekts, kurš neļauj izpildīt būtisku funkciju, rada draudus visas Programmatūras darbībai, vai datu drošībai, integritātei, vai arī izsauc neatgriezeniskus procesus – kas var radīt jebkādas informācijas,	1

Problēmas smagums	Apraksts	Prioritāte
	ieguldītā darba, laika vai materiālu zaudējumus (avārija)	
Kritiska	defekts, kas rada nopietnus funkcionālus traucējumus, kuri neļauj izpildīt kādu darbību, un nav zināms tā afejas risinājumus, bet tehniski defekts netraucē pārējās Programmatūras funkcionalitāti (neapejama kļūda)	2
Nopietna	defekts, kas rada nelielus funkcionālus traucējumus, bet ir viegli afejams, vai arī defekts, kas parādās reti, īpašos netipiskos un nestandarta gadījumos (apejama kļūda)	3
Traucējoša	defekts, kas rada neērtības, papildus darbības, bet joprojām ļauj izpildīt funkciju, piemēram neparedzēti brīdinājumi, aktivitātes, nepareizs izvietojums, lietojamības problēma	4
Neliela	nenozīmīgs defekts, nepilnība, kas netraucē darbu, bet būtu labi, ja to novērstu piemēram: vizuālas vai tekstuālas nepilnības, dizains	4

7. Pieteikumi noformējami Problēmas pieteikuma veidlapas veidā, precīzi uzrādot:
 - 7.1. Problēmas pieteikuma autoru un kontaktpersonu (t.sk. tālruna nr.).
 - 7.2. Sākotnējo problēmas pieteikuma smagumu.
 - 7.3. Pilnu informāciju par novēroto problēmu, tai skaitā – datus, ar kādiem problēma ir atkārtojama (problemātiskos datus), funkciju jeb sistēmas darbību, papildinātu ar lietojuma scenāriju, kādā problēma ir atkārtojama, laiku, kad problēma tika novērota.
8. Ja pieteikuma tips bez papildu izpētes nav skaidrs, tad Piegādātājs sākotnēji pieteikto ziņojumu reģistrē kā konsultāciju pieprasījumu.
9. Piegādātājs veic pieteikuma tipa un smaguma pārbaudi un, ja nepieciešams, pieteikuma tips un smagums tiek precizēts.
10. Piegādātājs ir atbildīgs par pieteikuma reģistrāciju un tā apstrādes informācijas uzturēšanu.
11. Reakcijas laiks uz saņemtu pieteikumu:
 - 11.1. Ja pieteikums tiek pieteikts ārpus darba laika (darba laiks: darba dienās no plkst. 09:00 līdz plkst. 17:00), par pieteikuma saņemšanas laiku tiek uzskatīts nākamās darba dienas sākums.
 - 11.2. Ar reakcijas laiku tiek saprasta Pircēja kontaktpersonas informēšana par saņemtu pieteikumu un tā apstrādes uzsākšanu. Reakcijas laikā pieteikums jāreģistrē, jāklasificē un jāinformē par to Pircējs. Piegādātājs reaģē uz Pircēja pieteikumu darba dienās darba laikā. Ja pieteikums tiek iesniegts pēc darba laika beigām, reakcijas darba stundas tiek aprēķinātas no nākamās darba dienas darba laika sākuma.
12. Piegādātājam jānodrošina šādi reakcijas laiki:
 - 12.1. 4 darba stundas uz 1. un 2. prioritātes pieteikumiem.
 - 12.2. 8 darba stundas uz 3. un 4. prioritātes pieteikumiem.

- 12.3. 16 darba stundas konsultāciju pieprasījumiem.
13. Pieteikumu risināšana:
- 13.1. Defekta gadījumā tas tiek novērsts, Piegādātājam veicot jaunas programmatūras vai dokumentācijas versijas vai kļūdu labojuma piegādi.
- 13.2. Pircējam 5 (piecu) darba dienu laikā nodrošina labojuma pārbaude. Ja Pircējs 5 (piecu) darba dienu laikā nepiesaka pamatotu pretenziju, tad defekts tiek uzskatīts par atrisinātu un pieteikums tiek slēgts.
- 13.3. Pircējs var atsaukt pieteikumu kā neaktuālu.
- 13.4. Piegādātājs pieteikumu var pamatoti noraidīt (vai pārklasificēt).
- 13.5. 4. prioritātes pieteikumi tiek realizēti Pusēm atsevišķi vienojoties.
- 13.6. 1.–3.prioritātes pieteikumu gadījumā, ar risinājumu tiek saprasta palīdzības sniegšana, kuras rezultātā tiek rasts pagaidu risinājums vai arī problēma tiek pilnībā atrisināta. Pēc pagaidu risinājuma sniegšanas, tiek lemts par tā statusu, ja nepieciešams, pieteikums tiek vēlreiz klasificēts, taču problēmas ziņojums netiek atkārtoti sniegts.
14. Ja pakalpojuma sniegšanas termiņš tiek kavēts Pircēja vainas dēļ, tad pakalpojuma sniegšanas termiņš tiek pagarināts par šo kavējuma laiku.
15. Administrēšanas pakalpojumi tiek sniegti saskaņā ar [Personas datu apstrādes kartību](#), kura publicēta Piegādātāja mājas lapā un var tikt vienpusēji mainīta.

Pēdējās redakcijas datums: 14.04.2026