WORRY FREE IT PRODUKTU GRUPAS APRAKSTS

TEHNISKĀ FUNKCIONALITĀTE UN KOMPONENTES | EIS DARĪJUMIEM

SIA "DATAKOM", reģ. Nr. 40103142605 | Redakcija: 26.10.2026.

> Worry Free IT ir 12 mēnešu IT uzraudzības, pārvaldības, kiberdrošības un lietotāju atbalsta Abonements. Datakom veic tālāk norādītās darbības saskaņotajā Pārvaldības apjomā. Funkciju pieejamība ir atkarīga no izvēlētā Produkta komponentēm un tehniskajiem priekšnosacījumiem.

1. Platformas funkcijas

Funkcija	Ko tehniski nodrošina Datakom
IT resursu uzskaite un attālinātā pārvaldība (RMM)	IT resursu un tehniskās dokumentācijas uzskaite, iekārtu veiktspējas un notikumu žurnālu uzraudzība, attālināta diagnostika, konfigurēšana un automatizētu darbību izpilde.
Galiekārtu aizsardzība (AV/EDR)	Pretvīrusu un EDR risinājumu uzstādīšana un pārvaldība, statusa pārbaude, kļūdu novēršana, drošības politiku koriģēšana un reaģēšana uz identificētiem apdraudējumiem.
Atjauninājumi un ievainojamības	Programmatūras un serveru programmaparatūras atjaunināšana. Kritisku ievainojamību, tostarp nulles dienas ievainojamību, uzraudzība un pieejamo drošības labojumu uzstādīšana.
E-pasta drošība un apmācība	E-pasta drošības filtru uzturēšana. Produktos ar Nimblr arī automatizētas pikšķerēšanas simulācijas un tiešsaistes drošības apmācību moduļi.
Lietotāji, identitātes un MFA	Lietotāju un e-pasta kontu, piekļuves tiesību un identitātes drošības politiku pārvaldība, MFA konfigurēšana un drošības iestatījumu pārbaude.
Mobilās ierīces (MDM)	MDM risinājumā reģistrētu ierīču uzskaite, drošības politiku un piekļuves nosacījumu konfigurēšana, atbilstības pārbaude un lietotņu izvietošana. Ierīču bloķēšana vai datu dzēšana pēc pircēja norādījuma vai saskaņā ar iepriekš apstiprinātu politiku.
Tīkla iekārtas	Ugunsmūru, maršrutētāju, komutatoru, Wi-Fi kontrolieru un bezvadu piekļuves punktu uzskaite, programmaparatūras atjaunināšana un konfigurācijas rezerves kopiju veidošana.
Rezerves kopēšanas uzraudzība	Pircēja rezerves kopēšanas risinājuma uzdevumu izpildes statusa uzraudzība un kļūdu novēršana, ciktāl tas iespējams ar Platformas rīkiem. Datu atjaunošana neietilpst.
Incidentu risināšana un lietotāju atbalsts	Incidentu (P1-P3) un Servisa pieprasījumu (P4) reģistrēšana un apstrāde. Atbalsts latviešu un angļu valodā attālināti un, ja nepieciešams, klātienē.
Izmaiņu un problēmu pārvaldība	Standarta, normālo un ārkārtas izmaiņu koordinēšana, atkārtotu Incidentu pamatcēloņu analīze, problēmu un zināmo risinājumu reģistra uzturēšana.
Pārskati un konsultācijas	Ikmēneša pārskats par Incidentiem, SLA rādītājiem un drošības notikumiem, ceturkšņa pārskats (QBR), IT attīstības plāns 12 līdz 24 mēnešiem, licenču termiņu uzskaite un informācijas drošības konsultācijas.

Platformas aktivizēšana: pircēja vides izveide Platformā, RMM un drošības aģentu uzstādīšana vai nodošana pircējam uzstādīšanai, resursu sākotnējā uzskaite, sākotnējo drošības politiku konfigurēšana un piekļuves piešķiršana pieteikumu sistēmai (Noteikumu 3.7. punkts).

2. Produkti un to komponentes

Produkta kods un nosaukums	SLA	Produktā iekļautās komponentes
DK_WFSP Security Plus	Standard	Kaseya 365 Endpoint Pro, Kaseya 365 User, Kaseya SIEM, Samsung Knox
DK_WF_STANDARD Security Standard	Standard	Kaseya 365 Endpoint Express, Kaseya 365 User, Nimblr, Samsung Knox
DK_WF_EXTENDED Security Extended	Extended	Kaseya 365 Endpoint Express, Kaseya 365 User, Nimblr, Samsung Knox
DK_WF_PREMIUM Security Premium	Premium	Kaseya 365 Endpoint Express, Kaseya 365 User, Nimblr, Samsung Knox

Komponenšu loma: Kaseya 365 Endpoint Pro un Express ir galiekārtu aizsardzības komponentes, Kaseya 365 User ir lietotāju aizsardzības komponente, Kaseya SIEM analizē drošības notikumus un žurnālus, bet Nimblr nodrošina pikšķerēšanas simulācijas un drošības apmācību.

Citi Platformas rīki: pieteikumu sistēma Kaseya Autotask. Mobilo ierīču pārvaldībai Datakom izmanto Microsoft Intune vai citu saskaņotu MDM risinājumu. Microsoft licences un maksas Samsung Knox licences pircējs nodrošina atsevišķi (Noteikumu 6.6. punkts).

3. SLA pieejamība

Līmenis	P1 Incidenti	P2-P4 Pieteikumi
Standard	Darbdienās 9.00-18.00	Darbdienās 9.00-18.00
Extended	Visu diennakti (24/7)	Darbdienās 9.00-18.00
Premium	Visu diennakti (24/7)	Visu diennakti (24/7)

Reakcijas laiks: 15 minūtes (P1), 1 stunda (P2), 4 stundas (P3) un 8 stundas (P4). Atrisināšanas mērķa laiks nav saistošs termiņš. Precīza SLA kārtība noteikta Noteikumu 7. nodaļā.

4. Tehniskie priekšnosacījumi un robežas

Pircēja vide un licences. Pircējs nodrošina piekļuvi IT infrastruktūrai, lieto ražotāju atbalstītas tehnoloģijas un nodrošina Microsoft licences ar Intune Plan 1 un Entra ID P1 vai plašākām funkcijām. Datakom pārvalda tikai MDM risinājumā reģistrētas ierīces. Rezerves kopēšanu Datakom uzrauga tikai tad, ja pircēja risinājums nodod Platformai uzdevumu izpildes statusu.

Infrastruktūras apraksts. Pircējs to pievieno pirkuma pieprasījumam un norāda lietotāju, serveru un darbstaciju skaitu, mobilo ierīču skaitu pa platformām (atsevišķi norādot Samsung ierīces un darbinieku privātās ierīces), tīkla iekārtu skaitu un galvenos parametrus, operētājsistēmas, Microsoft licences, rezerves kopēšanas risinājumu, iekārtu atrašanās adreses, īpašās prasības un vēlamo Platformas aktivizēšanas datumu.

Kas neietilpst. Platformas funkcijās neietilpst jaunas IT infrastruktūras ieviešana, aparatūras fiziska nomaiņa, pielāgotas programmatūras izstrāde, padziļināta digitālā incidentu izmeklēšana un datu atjaunošana. Precīzs funkciju tvērums, izņēmumi un Pušu pienākumi noteikti Noteikumu 4. līdz 6. nodaļā.

5. EIS informācija un personas datu apstrāde

EIS: e-katalogs CI126, pozīcija CI126.41.4.1, vispārīgā vienošanās VDAA 2024/28/AK/CI-126-2_PG_1 vai vienošanās, kas to aizstāj. Iegādes vienība ir viens lietotājs vai viens serveris uz 12 mēnešiem. Pirkuma pieprasījumā pircējs norāda daudzumu iegādes vienībās, komentārā norāda Produkta kodu un pievieno Infrastruktūras aprakstu. Papildu darbus pircējs var iegādāties atsevišķā EIS darījumā pozīcijā CI126P.1.138.2. Pieteikumi: support@datakom.lv, +371 67 442 800.

Platformas noteikumi: https://www.datakom.lv/lv/worry-free-it-noteikumi/

Apakšapstrādātāji un apstrādes vietas: Kaseya (Kaseya 365, Autotask, Kaseya SIEM): Eiropas Savienība un Amerikas Savienotās Valstis. Nimblr (Produktos, kuros tas iekļauts): Eiropas Savienība. Samsung Knox: Eiropas Savienība, Dienvidkoreja un Amerikas Savienotās Valstis. Personas datu apstrādes kārtība noteikta Noteikumu 13. nodaļā.