

Sutarties RK-7/19/714 priedas NR. 1
APTARNAVIMO PASLAUGOS

2021-04-01, Vilnius

1. SĄVOKOS

- 1.1. Įranga – techninės ir/ar programinės informacijos perdavimo ar priėmimo sistemos ir įrenginiai.
- 1.2. Ofiso programos- Duomenų bazės, ofiso, buhalterinės ir kitos procesų stebėjimo programos („StoreHouse“, „Monitoring“, „R-Keeper Reports“, „Personal Cards“, „R-Keeper CRM“, „Convert“ ir kt.).
- 1.3. Profilaktika - Įrangos būklės patikrinimas, dulkių išvalymas ir mazgų suteptimas (techninė įranga), įrangos testavimas, ataskaitos apie įrangos būklę pateikimas, Prevencinių pasiūlymų teikimas.
- 1.4. EKA – elektroninis kasos aparatas susidedantis iš fiskalinio bloko, fiskalinių kvitų spausdintuvo, kliento displejaus, integruotos programinės įrangos.

2. APTARNAVIMO PASLAUGOS

- 2.1. Įrangos diegimas – veiksmai skirti naujos įrangos pateikimui ir jos funkcionavimo paleidimui.
- 2.2. Įrangos palaikymas – veiksmai skirti įrangos veikimo užtikrinimui ir/ar atstatymui.
- 2.3. Įrangos modifikavimas – veiksmai skirti pakeisti ir/ar papildyti įrangą ar jos parametrus, atliekamas funkcijas, fizinę vietą, duomenis.
- 2.4. Įrangos remontas – įrangos, funkcionavimo atstatymas reikalaujantis įrangos komponentų keitimo arba taisymo.
- 2.5. Ofiso programų diegimas, modifikavimas, konfigūravimas ir gedimų šalinimas.
- 2.6. Konsultacijos – pasiūlymai arba nuomonės susiję su klausimais neatsakytais sistemų vartotojo vadovuose.
- 2.7. Apmokymai – darbai, kurių metu išdėstoma ir padedama įsisavinti pasirinkto kurso medžiagą.
- 2.8. Profilaktika – periodinis įrangos veikimo ir stabilumo patikrinimas.
- 2.9. EKA remontas.
- 2.10. EKA programavimas.
- 2.11. Užsakovo personalo apmokymas dirbti su EKA.
- 2.12. EKA registravimas.
- 2.13. EKA utilizavimas.
- 2.14. Kiti darbai, susiję su EKA eksploatacija.

3. APTARNAVIMO PASLAUGŲ VYKDYMAS

- 3.1. Užsakovui pageidaujant naujų paslaugų ar įrangos, jis susisieks su Vykdytojo vadybininkais. Vykdytojo vadybininkai pateikia Užsakovui pasiūlymą. Užsakovas pateikia Vykdytojo vadybininkams patvirtinimą. Vykdytojas atlieka techninės ir/ar programinės įrangos diegimą. Vykdytojas informuoja Užsakovą apie atliktus darbus.
- 3.2. Apie įrangos gedimus Užsakovas praneša Vykdytojui telefonu +370 700 55051 arba registruoja tiesiogiai, jungdamasis prie UCS informacinės sistemos „Worknet“ (<http://w.ucs.baltic.lt/lt>). Vykdytojas užregistruoja pranešimą. Jeigu yra galimybė, Vykdytojas pateikia Užsakovui gedimo šalinimo instrukcijas. Užsakovas privalo įvykdyti Vykdytojo pateiktas instrukcijas. Jeigu gedimo pašalinti nepavyksta, Vykdytojas vyksta į objektą ir pašalina gedimą. Pašalinus gedimą, Vykdytojas praneša apie tai Užsakovui raštu.
- 3.3. Pasirinkus aptarnavimo planą ir mokant mėnesinį abonentinį mokestį:
 - 3.3.1. Įrangos kritiniai gedimai, apibrėžti 3.7 punkte, dėl kurių Užsakovas neturi galimybių tęsti veiklos suprantėjusiomis sąlygomis, pašalinami per 2 val. laikotarpį nuo pranešimo apie gedimą gavimo, pakeičiant įrangą ar jos sudedamąsias dalis arba atstatant jų veikimą jų buvimo vietoje.
 - 3.3.2. Kiti įrangos gedimai, dėl kurių Užsakovas gali tęsti veiklą net ir suprantėjusiomis sąlygomis, pašalinami per pasirinkto aptarnavimo plano reakcijos laiką, nurodytą 3.7 punkte.
- 3.4. Nepasirinkus aptarnavimo plano ir nemokant mėnesinio abonentinio mokesčio gedimų šalinimo ir darbų atlikimo terminas derinamas su Užsakovu individualiai ir priklauso nuo faktinio Vykdytojo užimtumo. Atlikti darbai apmokami pagal valandinius Vykdytojo tarifus, nurodytus šios Sutarties Priedo Nr.2 punkte 1.3.
- 3.5. Šio Priedo 3.3.ir 3.4. punktuose numatytas įrangos gedimų pašalinimo terminas, įrangai esant ne Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ar Šiaulių miestuose, prailginamas viena minute kiekvienam kilometrui nuo artimiausio Vykdytojo biuro iki aptarnaujamo objekto. Laikas matuojamas 15 min. tikslumu, naudojant matematinį apvalinimo metodą.
- 3.6. Užsakovas pasirenka vieną iš siūlomų aptarnavimo planų. Pasirinktas aptarnavimo planas nurodomas šios sutarties priede Nr.2. kartu su aptarnaujamos įrangos sąrašu.

3.6.1 Užsakovo pasirinkto plano sąlygos galioja konkrečiam Užsakovo objektui, pasirinktas centrinio padalinio planas negali būti aukštesnio aptarnavimo lygmens nei kitų padalinių pasirinkti planai.

3.7. Aptarnavimo planų sąlygos:

	"RK-6" aptarnavimo planas	"Mini" aptarnavimo planas	"Basic" aptarnavimo planas	"Premium" aptarnavimo planas	"Ultimate" aptarnavimo planas
Kritiniai per 2 val. sprendžiami gedimai	Daugiau nei 50% fiskalinių kasų gedimas	Daugiau nei 50% fiskalinių kasų gedimas	Daugiau nei 50% fiskalinių kasų gedimas	Individualiai aptarti iki 3 gedimų tipų	Individualiai aptarti
Reakcijos laikas	iki 16 darbo val.	iki 24 darbo val.	iki 16 darbo val.	iki 12 darbo val.	iki 2 val.
Profilaktika	Kartą per metus nemokama	"Mini" aptarnavimo planas	Kartą per metus nemokama	Kartą per metus nemokama	Kartą per metus nemokama
Nemokamos aptarnavimo valandos	3 nemokamo aptarnavimo valandos	1 nemokamo aptarnavimo valanda	3 nemokamo aptarnavimo valandos	4 nemokamo aptarnavimo valandos	Neribotos nemokamo aptarnavimo valandos
Pakaitinė įranga	Nemokama	Nemokama	Nemokama	Nemokama	Nemokama
Nuolaida techninės įrangos atnaujinimams	-	-	iki 10%	iki 15%	iki 20%
VIP inžinierius darbo valandomis	-	-	-	-	Nemokama
Asmeninis vadybininkas	Nemokama	-	Nemokama	Nemokama	Nemokama
Nemokamas eksplotacinių medžiagų pristatymas	Užsakymams virš 30 Eur	Užsakymams virš 30 Eur	Užsakymams virš 30 Eur	Užsakant kartą per mėnesį	Užsakant kartą per mėnesį
Sutarties nutraukimo ar stabdymo terminas dienomis	30	45	30	15	0
Nemokamas nuomos sutarties stabdymas	iki 9 mėn.	Nėra	iki 6 mėn.	iki 9 mėn.	iki 9 mėn.
Darbo laiko skaičiavimo apvalinimas	Pirma valanda, vėliau kas pusvalandį	Kas valandą	Pirma valanda, vėliau kas pusvalandį	Pirma valanda, vėliau kas pusvalandį	Kas pusvalandį

3.8. Atliekant garantinės techninės įrangos remontą, su Užsakovu suderinami remonto terminai. Atliekant negarantinės techninės įrangos remontą, Vykdytojas praneša Užsakovui remonto kainą ir suderina terminus bei pateikia alternatyvas remontui. Užsakovas pateikia Vykdytojui savo pasirinkimą ir jo patvirtinimą. Vykdytojas vykdo remonto darbus. Jei Vykdytojas įvertina gedimą ir nustato, kad Užsakovo įrangos suremontuoti nėra galimybių arba Užsakovas atsisako jos remonto, pakaitinės įranga Užsakovui nemokamai suteikiama 30 kalendorinių dienų laikotarpiui. Praėjus šiam laikotarpiui Vykdytojas gali pareikalausti Užsakovo mokėti įrangos mėnesinį nuomos mokestį, kuris skaičiuojamas pagal galiojantį Vykdytojo įrangos nuomos kainininką.

3.9. Aptarnaujamos Įrangos profilaktika atliekama pas Užsakovą kartą per metus. Jei numatyta pasirinktame aptarnavimo plane, kurio sąlygos nurodytos šios Sutarties Priede Nr.1, kartą per metus profilaktika atliekama nemokamai, jei pasirinktame aptarnavimo plane profilaktika nenumatyta arba užsakovas nėra pasirinkęs aptarnavimo plano ir nemoka mėnesinio abonentinio mokesčio, tada pagal pageidavimą profilaktika atliekama apmokant už faktiškai atliktus darbus pagal šios Sutarties Priede Nr.2 nurodytus valandinius įkainius. Atlikus profilaktiką, Užsakovui pateikiamas profilaktikos protokolas, kuriame pažymima patikrinta aptarnaujama Įranga, jos būklė ir Vykdytojo rekomendacijos. Profilaktikos darbai atliekami Užsakovui užsakius ir suderinus profilaktikos atlikimo laiką.

3.10. Profilaktikos atliekamos Lietuvos Respublikos patvirtintomis darbo dienomis nuo 8.30 val. iki 17.30 val., prieš tai su Užsakovu suplanavus datą ir laiką. Jei Užsakovas pageidauja profilaktiką atlikti ne darbo metu, tada Užsakovas moka pagal nedarbo metu taikytinus valandinius įkainius.

3.11. Užsakovui nutraukus sutarties galiojimą per trumpesnį nei 1 metų laikotarpį po profilaktikos atlikimo, Vykdytojas turi teisę reikalauti apmokėti pilną profilaktikos darbų kainą pagal faktiškai sugaištą laiką profilaktikai atlikti, kuris nurodytas profilaktikos atlikimo protokole, skaičiuojant standartinį valandinį darbų įkainį, apibrėžtą šios Sutarties Priede Nr.2.

4. APTARNAVIMO PASLAUGŲ SUSTABDYMAS

4.1. Vykdytojas turi teisę sustabdyti atitinkamos Paslaugos teikimą Užsakovui, prieš tai raštu informavęs apie tai Užsakovą, jei pastarasis:

4.1.1. be Vykdytojo sutikimo jungia prie Įrangos įrenginius ar kitą Įrangą;

4.1.2. nesilaiko Vykdytojo duotų pagrįstų nurodymų, būtinų Įrangos veikimo užtikrinimui;

4.1.3. laiku neatsiskaito su vykdytoju už suteiktą paslaugą.

4.2. Užsakovas turi teisę sustabdyti ar nutraukti Paslaugų teikimą, įspėjęs Vykdytoją prieš tokį terminą, kaip numatyta jo pasirinktame aptarnavimo plane (3.7 punkte).

4.3. Vykdytojui dėl Užsakovo kaltės sustabdžius Paslaugų teikimą, Užsakovas neatleidžiamas nuo Paslaugų abonentinų mokesčių mokėjimo.

Vykdytojas:

Paulius Kudulis

Užsakovas:

Saulius Zybartas

