

PIRKIMO-PARDAVIMO SUTARTIS

2025-04-24 Nr. 2025/VPS-90

Uždaroji akcinė bendrovė „**MedDream**“, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus įsteigta ir veikianti įmonė, juridinio asmens kodas 306968708, kurios registruota buveinė – K. Petrausko g. 26, LT-44156 Kaunas, duomenys apie bendrovę kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama direktoriaus Tomo Dumbiausko, veikiančio pagal bendrovės įstatus (toliau – „**Pardavėjas**“), ir

Viešoji įstaiga Kelmės ligoninė, pagal Lietuvos Respublikos įstatymus įsteigta ir veikianti viešoji įstaiga, juridinio asmens kodas 162730167, registruota buveinė – Nepriklausomybės g. 2, LT- 86179, Kelmė, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registre, atstovaujama direktorės Editos Brazienės veikiančios pagal įstaigos įstatus (toliau – „**Pirkėjas**“),

toliau kartu šioje sutartyje vadinami „**Šalimis**“, o kiekviena atskirai – „**Šalimi**“, susitarė ir sudarė šią pirkimo-pardavimo sutartį (toliau – „**Sutartis**“).

1. Sutarties dalykas

1.1. Pardavėjas įsipareigoja parduoti Pirkėjui, o Pirkėjas įsipareigoja pirkti prekes ir paslaugas, nurodytas šioje Sutartyje ir jos Priede Nr. 1, Sutarties nustatyta tvarka gavus užsakymą (toliau – „*Prekės ir paslaugos*“) ar aptartą sumą, už kurią galima nupirkti Prekių ir paslaugų. Pardavėjas įsipareigoja perduoti šias Prekes ir paslaugas Pirkėjui užsakymuose nustatytais sąlygomis ir terminais Pirkėjo nuosavybėn, o Pirkėjas Sutarties nustatyta tvarka ir terminais įsipareigoja priimti Prekes ir paslaugas ir už jas sumokėti.

1.2. Pardavėjo pagal Sutartį tiekiamų Prekių ir paslaugų asortimentas, kiekiai ir kainos nurodomi šios Sutarties Priede Nr. 1 (toliau – „**Priedas Nr. 1**“).

2. Prekių ir paslaugų kaina, asortimentas ir kiekis

2.1. Šalys susitaria, jog per visą Sutarties galiojimo laikotarpį Pirkėjas pirs, o Pardavėjas parduos Priedo Nr. 1 sąraše nurodytas Prekes ir paslaugas. Iš viso numatoma Sutarties suma – **13 431,00 Eur** (Trylika tūkstančių keturi šimtai trisdešimt vienas euras 00 ct) su PVM.

2.2. Pristatytų Prekių ir paslaugų asortimentas, taip pat Prekių ir paslaugų tiekimo dokumentuose nurodytas Prekių ir paslaugų asortimentas, privalo atitikti užsąkytą ir Priedo Nr. 1 sąraše nurodytą Prekių ir paslaugų asortimentą.

2.3. Prekių ir paslaugų kiekis kiekvienu atveju derinamas individualaus Pirkėjo užsakymo metu ir nurodomas Prekių ir paslaugų perdavimo dokumentuose.

2.4. Pristatytų Prekių ir paslaugų kiekis, taip pat jų perdavimo dokumentuose nurodytas kiekis, turi atitikti užsąkytą Prekių ir paslaugų kiekį.

3. Reikalavimai prekėms ir paslaugoms

3.1. Prekių ir paslaugų kokybė turi atitikti Lietuvos Respublikoje nustatytus ir gamintojo deklaruojamus standartus, o jeigu tokių standartų nėra – įprastus tokio pobūdžio prekėms ir paslaugoms taikomus reikalavimus. Specialūs Prekių ir paslaugų kokybės reikalavimai ar naudojimo sąlygos gali būti numatyti Sutarties prieduose.

3.2. Pardavėjas užtikrina, kad Prekių ir paslaugų perdavimo Pirkėjui momentu jis bus teisėtas Prekių savininkas. Prekės nebus įkeistos ar areštuotos, tretieji asmenys neturės jokių teisių ar pretenzijų į Prekes; dėl Prekių nevyks teisminiai ginčai ar arbitražo procesai. Prekės nebus apsunkintos jokiais trečiųjų asmenų teisėmis ar suvaržymais, taip pat nebus jokių trečiųjų asmenų pretenzijų dėl Prekių.

4. Prekių ir paslaugų perdavimo dokumentai

4.1. Prekių ir paslaugų perdavimą fiksuojantys dokumentai (toliau – „*Apskaitos dokumentai*“), tokie kaip važtaraščiai, priėmimo–perdavimo aktai ar kiti dokumentai, turi būti užpildyti pagal buhalterinę apskaitą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus. Jei priėmus Prekes paaiškėja, kad Apskaitos dokumentai buvo užpildyti su trūkumais ar klaidomis, Pirkėjas privalo nedelsdamas informuoti apie tai Pardavėją. Tokiu atveju Pardavėjas privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas, ištaisyti ar pakeisti netinkamai surašytus Apskaitos dokumentus (pristatyti teisingai užpildytus dokumentus ir anuliuoti senus).

4.2. Pardavėjas įsipareigoja kartu su Prekėmis ir paslaugomis pateikti visus kitus būtinus dokumentus (pvz., kokybės sertifikatus, atitikties deklaracijas, licencijų kopijas ir pan.), jeigu tokių dokumentų reikėtų pagal teisės aktų reikalavimus ar pirkimo sąlygas.

4.3. Apskaitos dokumentuose nurodomi Prekių ir paslaugų pavadinimai turi atitikti Priedo Nr. 1 sąrašė nurodytus pavadinimus.

5. Prekių pristatymo principai ir kokybės reikalavimai

5.1. Pardavėjas įsipareigoja:

5.1.1. **perduoti Prekes Pirkėjui** ir savo sąskaita jas instaliuoti ar sumontuoti ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo atitinkamo Pirkėjo užsakymo pateikimo momento;

5.1.2. **užtikrinti Prekių kokybę**, atitinkančią tokios rūšies ir tipo daiktams bei jų instaliavimui įprastai keliamus reikalavimus;

5.1.3. **tinkamai vykdyti kitus įsipareigojimus**, numatytus šioje Sutartyje ir jos prieduose.

5.4. Jei per 10 (dešimt) dienų nuo Prekių perdavimo Pirkėjui paaiškėja paslėpti Prekių trūkumai, atsiradę ne dėl to, kad Pirkėjas pažeidė Prekių naudojimo ar saugojimo taisykles, Pirkėjas turi teisę, pateikęs Pardavėjui rašytinį prašymą, kuriame nurodomi nustatyti Prekių trūkumai, pareikalauti iš Pardavėjo:

5.4.1. pakeisti netinkamos kokybės Prekes tinkamos kokybės Prekėmis;

5.4.2. pašalinti nustatytus trūkumus;

5.4.4. grąžinti už Prekes sumokėtą kainą ir nutraukti Sutartį.

6. Atsiskaitymai ir mokėjimai

6.1. Pirkėjas įsipareigoja sumokėti Pardavėjui už perduotas Prekes ir suteiktas paslaugas ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Prekių ir paslaugų perdavimo Pirkėjui dienos ir tinkamai išrašytos PVM sąskaitos faktūros gavimo dienos.

6.2. Šalis atsiskaito tik bankiniu pavedimu į Sutartyje nurodytą kitos Šalies banko sąskaitą. Mokėjimas laikomas įvykdytu, kai atitinkama suma įskaitoma į Pardavėjo banko sąskaitą.

6.3. PVM sąskaitos faktūros, kreditiniai ir debetiniai dokumentai, avansinės sąskaitos (jei tokių būtų išrašoma) **gali būti** teikiami Pirkėjui Pardavėjo pasirinktomis elektroninėmis priemonėmis, suderinamomis su informacine sistema „**SABIS**“. Elektroninės sąskaitos faktūros turi atitikti Europos elektroninių sąskaitų faktūrų standartą, kurio nuoroda paskelbta 2017 m. spalio 16 d. Komisijos įgyvendinimo sprendime (ES) 2017/1870 pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2014/55/ES. Elektroninės sąskaitos faktūros, neatitinkančios minėto standarto, teikiamos naudojantis tik informacinės sistemos SABIS priemonėmis. Jei mobilizacijos, karo ar nepaprastosios padėties atveju informacinė sistema SABIS sutriktų taip, kad nebūtų galimybės Šalis keisti informacija per šią sistemą vykdant Sutartį, tuomet sąskaitos faktūros gali būti teikiamos ne elektroninėmis priemonėmis (popieriniu formatu). Pardavėjas, išrašydamas PVM sąskaitą faktūrą, tuo pačiu pateikia Prekių kokybę patvirtinančius dokumentus (pvz., sertifikatus, analizės aktus ar jų kopijas, jei to reikalaujama). Pardavėjas privalo pateikti PVM sąskaitą faktūrą Pirkėjui ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Prekių priėmimo–perdavimo akto pasirašymo dienos, naudodamasis elektronine paslauga SABIS. Jeigu Pardavėjas nepateikia elektroninių sąskaitų faktūrų per SABIS sistemą, Pirkėjas turi teisę nemokėti tol, kol sąskaita nebus gauta per SABIS; toks uždelsimas sumokėti už Prekes ir paslaugas nebus laikomas Sutarties pažeidimu.

7. Kitos sąlygos

7.1. Nei viena Šalis neturi teisės be raštiško kitos Šalies sutikimo perleisti tretiesiems asmenims savo teisių ar pareigų, kylančių iš šios Sutarties.

7.2. Šalies nepasinaudojimas kuria nors Sutartyje numatyta teise nereiškia atsisakymo nuo tos teisės. Iš dalies pasinaudojus kuria nors teise, Šalis nepraranda teisės pasinaudoti ja ir vėliau, taip pat kitomis teisėmis.

7.3. Ši Sutartis ir jos priedai yra konfidencialūs. Joks Sutarties turinys negali būti atskleistas tretiesiems asmenims be raštiško kitos Šalies sutikimo, išskyrus atvejus, kai to reikalauja teisės aktai.

8. Atsakomybė

8.1. **Nenugalima jėga (force majeure).** Šalis neatsako už Sutarties įsipareigojimų nevykdymą, jei tai įvyko dėl nenugalimos jėgos aplinkybių. Nenugalima jėga laikomi įvykiai, atitinkantys Lietuvos Respublikos teisės aktų apibrėžimą, kurių Šalis negali kontroliuoti ir numatyti. Šalis, kuri dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negali vykdyti savo įsipareigojimų, privalo nedelsdama raštu informuoti kitą Šalį apie tokių aplinkybių atsiradimą. Sutarties vykdymas tokiu atveju atidedamas, kol nenugalimos jėgos aplinkybės baigsis. Jeigu šios aplinkybės tęsiasi ilgiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, bet kuri Šalis turi teisę nutraukti

Sutartį vienašališkai, raštu informuodama kitą Šalį; tokiu atveju nė viena Šalis neturi teisės reikalauti nuostolių atlyginimo dėl Sutarties nutraukimo.

9. Sutarties galiojimas ir nutraukimas

9.1. Ši Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo dienos ir galioja **12 (dvylika) mėnesių** arba iki kol Šalys tinkamai įvykdo savo įsipareigojimus, nebent Sutartis būtų nutraukta anksčiau šioje Sutartyje ar teisės aktuose nustatyta tvarka.

9.2. Įsigaliojus šiai Sutarčiai, visi iki Sutarties sudarymo tarp Šalių sudaryti susitarimai ar ikisutartiniai dokumentai dėl šioje Sutartyje nurodytų Prekių ir paslaugų netenka galios.

9.3. Jei viena Šalis iš esmės pažeidžia šią Sutartį, kita Šalis turi teisę pateikti rašytinį įspėjimą dėl Sutarties nutraukimo. Įspėjime turi būti nurodytas esminis pažeidimas, paaiškintos priežastys, dėl kurių pažeidimas laikomas esminiu, ir suteikiamas protingas terminas (bet ne trumpesnis kaip 10 (dešimt) kalendorinių dienų) pažeidimui pašalinti, taip pat informuojama apie ketinimą nutraukti Sutartį, jeigu per nustatytą terminą pažeidimas nebus pašalintas. Jei per nurodytą terminą pažeidimas nepašalinamas, nukentėjusi Šalis turi teisę nedelsdama vienašališkai nutraukti Sutartį, raštu pranešdama kitai Šaliai. Tokiu atveju Sutarties nutraukimo data laikoma diena, kai kita Šalis gavo pranešimą apie nutraukimą.

10. Baigiamosios nuostatos

10.1. Šiai Sutarčiai ir jos vykdymui taikoma Lietuvos Respublikos teisė.

10.2. Visi ginčai, kylantys iš šios Sutarties ar susiję su ja, sprendžiami Šalių derybų būdu. Nesutarimams per protingą laiką neišsprendus derybomis, jie galutinai sprendžiami Lietuvos Respublikos teismuose pagal kompetenciją. Prieš kreipdamasi į teismą, Šalis privalo pateikti kitai Šaliai pretenziją raštu ir suteikti protingą terminą į ją atsakyti.

10.3. Kiekviena Šalis privalo nedelsdama raštu informuoti kitą Šalį apie bet kokias reikšmingas aplinkybes, galinčias turėti įtakos Sutarties vykdymui, tokias kaip reorganizavimas, pavadinimo ar juridinio statuso pasikeitimas, juridinių rekvizitų pasikeitimas, grėsiantis nemokumas, licencijų galiojimo pasibaigimas, esminis Prekių trūkumas ar pan. Šalis, neinformavusi laiku apie tokias reikšmingas aplinkybes, netenka teisės vėliau remtis tomis aplinkybėmis ir privalo atlyginti kitai Šaliai nuostolius, kilusius dėl laiku nesuteiktos informacijos.

10.4. Pirkėjas turi teisę, nesikreipdamas į teismą, vienašališkai nutraukti Sutartį, raštu įspėjęs apie tai Pardavėją prieš 10 (dešimt) kalendorinių dienų, jeigu įvyksta bent viena iš šių aplinkybių:

10.4.1. Pardavėjui iškeliama restruktūrizavimo arba bankroto byla, Pardavėjas likviduojamas, sustabdo ūkinę veiklą arba kitais įstatymų nustatytais atvejais susidaro analogiška situacija;

10.4.2. Pardavėjas padaro esminį Sutarties pažeidimą (pvz., laiku nepristato Prekių ar paslaugų, arba pristato netinkamos kokybės Prekes ar paslaugas) ir per protingą terminą nepašalina trūkumu, kaip tai apibrėžta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse.

10.5. Sutartis jos galiojimo laikotarpiu gali būti keičiama tik raštišku abiejų Šalių susitarimu. Visi Sutarties pakeitimai ir papildymai įforminami atskirais rašytiniais Šalių susitarimais (Sutarties priedais).

10.6. Vykdydamos šią Sutartį ir tvarkydamos viena iš kitos gaunamus asmens duomenis, Šalys įsipareigoja laikytis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) nuostatų bei galiojančių Lietuvos Respublikos asmens duomenų apsaugos teisės aktų reikalavimų.

10.7. Šiai Sutarčiai ir visiems iš jos kylantiems teisiniams santykiams taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai. Ši Sutartis sudaryta ir turi būti aiškinama pagal Lietuvos Respublikos teisę. Pasirašydamos Sutartį, Šalys patvirtina, kad Sutartį perskaitė, suprato jos sąlygas bei pasekmes, ir ją pasirašo kaip atitinkančią tikruosius Šalių ketinimus.

10.8. Pirkėjas įsipareigoja paskirti atsakingą asmenį (projekto vadovą ar pan.), kuris prižiūrės Sutarties vykdymą iš Pirkėjo pusės: informacinių technologijų specialistas, Mindaugas Klevinis, tel.+37064632526, el. paštas: mindaugas.klevinis@kelmesligonine.lt. Už sutarties paskelbimą atsakingas Pirkėjo darbuotojas B. Jariginienė.

10.9. Pardavėjas įsipareigoja paskirti atsakingą asmenį – pardavimų vadybininką Viačeslav Afonin (tel. +370 656 71698, el. paštas info@meddream.com), kuris bus atsakingas už Sutarties vykdymą iš Pardavėjo pusės.

10.10. Sutartis sudaroma 2 (dviem) originaliais egzemplioriais lietuvių kalba – po vieną kiekvienai Šaliai.

10.11. Šios Sutarties priedai yra neatskiriamos Sutarties dalys:

- **Priedas Nr. 1:** Techninė specifikacija;
- **Priedas Nr. 2:** Sutrikimo registravimo forma (incidentų registravimo ir valdymo tvarka);
- **Priedas Nr. 3:** Garantijos naudojimo instrukcija (garantinis raštas).

11. Šalių rekvizitai ir parašai

Pardavėjas: UAB „MedDream“

Adresas: K. Petrausko g. 26, LT-44156 Kaunas

Įmonės kodas: 306968708

PVM mokėtojo kodas: LT100017118116

Tel.: +370 656 71698

El. paštas: info@meddream.com

A.s.: LT58 7300 0101 8857 3511 (Swedbank AB)

Pirkėjas:

VšĮ Kelmės ligoninė

Nepriklausomybės g. 2, 86179 Kelmė

Tel. (8 427) 69200, faks. (8 427) 69201

El. p. info@kelmesligonine.lt

Įstaigos kodas 162730167

Ne PVM mokėtojas
AB „Luminor“, banko kodas 40100
A.s. LT80 4010 0438 0001 1190

Pardavėjo atstovas (parašas, vardas, pavardė, pareigos): Direktorius Tomas Dumbliauskas
Pirkėjo atstovas (parašas, vardas, pavardė, pareigos): Direktorė Edita Brazienė

A.V. (antspaudas)

A.V. (antspaudas)

Priedas Nr. 1. Techninė specifikacija

1. Bendros nuostatos

1.1. (toliau – Pirkėjas) numato įsigyti **MedDream PACS Premium atnaujinimus, MedDream WEB DICOM Viewer** licencijas ir integravimo darbus (toliau – Prekės ir *Paslaugos*).

1.2. Prekių ir Paslaugų teikimo terminas – **12 mėn.** nuo Sutarties pasirašymo dienos.

2. Paslaugų ir licencijų kainodara

Toliau pateikiamas paslaugų ir programinės įrangos įkainių sąrašas:

Eil. Nr.	Prekės / paslaugos pavadinimas	Kiekis	Kaina (Eur be PVM)
2.1.	Integracija su HIS	1vnt.	2 000,00
2.2.	MedDream PACS Premium ir MedDream Viewer Premium version programavimo ir konfigūravimo (įskaitant integracines sąsajas) darbai	1 val.	120,00
2.3.	MedDream PACS Premium atnaujinimas	5 vnt.	6 500,00
2.4.	MedDream DICOM Viewer	2 vnt.	2 600,00

Pastaba: Jei Pirkėjo pranešti Sutrikimai (incidentai, trūkumai) šalinami ir Pirkėjo personalas konsultuojamas ne darbo dienomis ar kitu laiku, nei numatyta 3.1 punkto reikalavime, Pirkėjas įsipareigoja papildomai apmokėti tokius darbus pagal 2.2 punkte nurodytą įkainį (už kiekvieną papildomą darbo valandą).

3. Papildomų paslaugų užsakymo sąlygos

- 3.1. (Šiame punkte paprastai apibrėžiamas teikiamos priežiūros darbo laikas ir reagavimo terminai – pagal Pirkimo sąlygų reikalavimus.) Įmonės darbo laikas: darbo dienomis 8:00 – 16:30 (EET laiko juosta).

Priešventinė diena viena valanda trumpesnis darbo laikas.

3.2. (Šiame punkte paprastai apibrėžiamos garantinio aptarnavimo sąlygos ir reagavimo į gedimus terminai – pagal Pirkimo sąlygų reikalavimus. Toliau, 4 skyriuje, detalizuojami garantijos reikalavimai.)

3.3. Pirkėjas, esant poreikiui, teikdamas atskirus raštiškus užsakymus, turi teisę užsakyti papildomas paslaugas (papildomus darbus ar papildomas licencijas) pagal aukščiau nurodytus įkainius. Visi tokie papildomi užsakymai ir jų vykdymo terminai turi būti suderinti tarp Pirkėjo ir Pardavėjo iš anksto.

3.3.1. Užsakymų tipai:

- Papildomi **programinės įrangos modifikavimo darbai** nenumatytoms sritims ar funkcijoms – užsakomi esant poreikiui realizuoti papildomą MedDream PACS Premium ir/ar MedDream WEB DICOM Viewer programinės įrangos funkcionalumą arba pakeisti esamą funkcionalumą;
- Papildomų **programinės įrangos integracinių sąsajų įgyvendinimo darbai** – užsakomi esant poreikiui sukurti papildomą MedDream PACS Premium ir/ar MedDream WEB DICOM Viewer integraciją su kita informacine sistema duomenų gavimui arba perdavimui;
- Papildomi **mokymai** Pirkėjo personalui, papildomos konsultacijos;
- Papildomos **programinės įrangos licencijos** (papildomam vartotojų skaičiui ar funkcionalumui);
- Kiti papildomi darbai, kurie bus individualiai suderinti tarp Pirkėjo ir Pardavėjo.

4. Reikalavimai garantiniam aptarnavimui

4.1. **Garantinio aptarnavimo apimtis.** Garantinis aptarnavimas apima Pardavėjo atliekamą Sutarties objekto trūkumų ir klaidų šalinimą, jeigu nustatoma, kad Prekių ir paslaugų funkcionalumas neatitinka techninės specifikacijos (ar kitų Sutarties dokumentų) reikalavimų. Tokie neatitikimai ir klaidos šalinami Pardavėjo sąskaita, laikantis šios techninės specifikacijos 3.1 ir 3.2 punktuose nustatytų sąlygų.

4.2. **Pirkėjo pareigos.** Pirkėjas atsako už tai, kad Pardavėjui būtų sudaryta galimybė prireikus grįžti prie ankstesnės Programinės įrangos produkto versijos, kuri galėtų būti naudojama kaip laikina apeinamoji priemonė tuo atveju, jei nėra galimybės greitai pašalinti sutrikimo (t. y. kol galutinai ištaisoma klaida ar atstatomas funkcionalumas).

4.3. Jokiais atvejais Pardavėjas (UAB „MedDream“) nebus laikomas atsakingu už gedimų padarinius, jeigu Pirkėjas neužtikrins galimybės grįžti prie anksčiau veikusios programinės įrangos versijos ir/ar nesaugos tinkamų atsarginių duomenų kopijų.

4.4. Pardavėjas teiks paslaugas, programinės įrangos naujinimus ir pataisymus tik garantiniu laikotarpiu, jei Pirkėjas laikysis garantijos sąlygų. Pirkėjas patvirtina, kad sutinka su šiomis sąlygomis kaip savo susitarimo su Pardavėju (UAB „MedDream“) dalimi.

Priedas Nr. 2. Sutrikimo registravimo forma

2. **Kontaktinė informacija sutrikimams registruoti.** „MedDream“ aptarnavimo skyriaus kontaktai sutrikimų registravimui: Pagrindinis el. pašto adresas – support@meddream.com. Įmonės darbo laikas: darbo dienomis 8:00 – 16:30 (EET laiko juosta).

Esant itin skubiam atvejui, kai sutrikimas kritiškai veikia Pirkėjo veiklą ar kyla pavojus paciento sveikatai, prašome be el. laiško support@meddream.com siuntimo papildomai informuoti ir atsakingą specialistą telefonu. Skubiais atvejais: papildomai siųsti el. laišką adresu valerij.borovskij@meddream.com su žyma "SKUBU" laiško temoje ir nedelsiant skambinti telefonu +370 655 24463.

Pirkėjas privalo nurodyti du kontaktinius asmenis, atsakingus už incidentų valdymą Pirkėjo organizacijoje, su šiais kontaktiniais duomenimis: **pagrindinis kontaktinis asmuo** (vardas, pavardė, pareigos, el. paštas, telefono numeris) ir **alternatyvus kontaktinis asmuo** (vardas, pavardė, pareigos, el. paštas, telefono numeris).

2. **Pranešimo apie sutrikimą turinys.** Pranešime apie sutrikimą Pirkėjas turi pateikti šią informaciją:

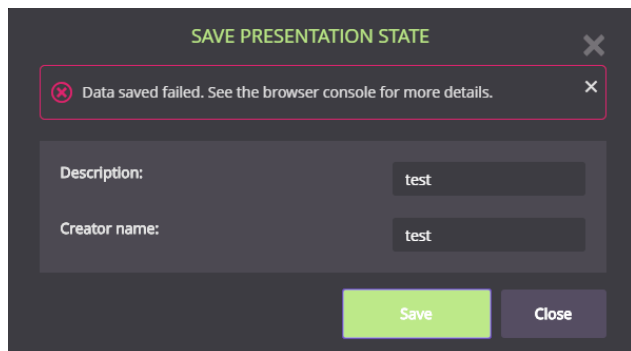
2.1. **Projekto pavadinimas** – projektas ar sistemos pavadinimas, dėl kurio teikiamas pranešimas apie sutrikimą.

2.2. **Sutrikimo kritiškumas** – sutrikimo tipas, nurodant jo svarbumo lygį: žemas, vidutinis arba aukštas (kritinis) sutrikimas.

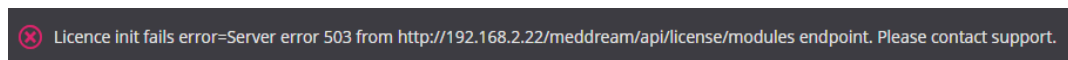
2.3. **Sutrikimo aprašymas** – detali sutrikimo eiga ir aplinkybės. Reikia pateikti:

- ekrano kopijas su klaidos pranešimu ar netikėtu sistemos elgesiu (jeigu taikoma);
- žingsnius (veiksmų seką), kuriuos atlikus atsirado sutrikimas;
- tikėtą rezultatą ir gautą (netinkamą) rezultatą.

Pavyzdys: Sutrikimas saugojant anotacijas PACS archyve – jei bandant išsaugoti, pvz., matavimus ar kitą atvaizdo anotaciją PACS archyve, sistema pateikia klaidos pranešimą:



Po šio pranešimo MedDream programoje nebegalima atlikti jokių veiksmų ir rodoma licencijos klaida:



Vienintelis veiksmas, kuris šiuo atveju padeda – serverio perkrovimas.

2.4. **Papildoma techninė informacija.** Pranešime apie sutrikimą taip pat turi būti pateikiama techninė diagnostinė informacija:

a) **Programos žurnalų (logs) išrašai.** Reikia pridėti MedDream programos žurnalų (debug logs) ištraukas, kurios atspindi sutrikimo metu fiksuotus įrašus. *Instrukcija:* norėdami įjungti detalius registravimo žurnalus, suraskite MedDream diegimo aplanke failą application.properties ir jame nustatykite parametrą logging.level.com.softneta iš INFO į DEBUG. Tada perkraukite Windows servisą pavadinimu "MedDream". Po to MedDream aplanke rasite sugeneruotus detalius log failus – juos pridėkite prie pranešimo apie sutrikimą.

b) **Anoniminti DICOM duomenys (jei aktualu).** Jeigu sutrikimas susijęs su konkrečiais mediciniais vaizdais ar DICOM duomenimis, privalote anonimizuoti (nuasmeninti) duomenis įkelti į viešai prieinamą serverį **dicomlibrary.com**. Po įkėlimo patikrinkite, ar dicomlibrary.com esantis MedDream peržiūros įrankis taip pat atkuria tą patį sutrikimą. Tai padės Pardavėjui tiksliau diagnozuoti problemą, reprodukuojant ją testinėje aplinkoje.

3. **Patvirtinimas apie pranešimo gavimą.** Gavęs tinkamai užpildytą pranešimą apie sutrikimą su visa reikalinga informacija, Pardavėjas (MedDream aptarnavimo komanda) per protingą laiką informuoja Pirkėją, kad pranešimas gautas ir pateikta informacija yra pakankama sutrikimui registruoti. Jei informacijos trūksta, prašoma papildyti.
4. **Atsakymo terminas negavus patvirtinimo.** Jeigu Pirkėjas negauna jokio atsakymo ar patvirtinimo iš Pardavėjo per 24 valandas nuo pranešimo išsiuntimo, Pirkėjas turėtų pakartotinai susisiekti: parašyti tiesiogiai atsakingam asmeniui Valerij Borovskij (el. paštas valerij.borovskij@meddream.com) ir paskambinti telefonu +370 655 24463, kad įsitikintų, jog pranešimas apie sutrikimą tikrai buvo gautas ir registruotas.

Priedas Nr. 3. Garantijos naudojimo instrukcija (garantinis raštas)

Siekiant užtikrinti programinės įrangos funkcionavimo atstatymo garantiją, galiojančią Paslaugų teikimo (prižiūros) laikotarpiu, turi būti tenkinamos šios sąlygos ir reikalavimai:

1. **Nuotolinė prieiga.** Pirkėjas privalo suteikti Pardavėjui (Paslaugų teikėjui) saugia nuotolinę prieigą prie sistemos serverio ir programinės įrangos tam, kad Pardavėjas galėtų: atlikti techninį ir programinį auditą; vykdyti atstatymo darbus; šalinti klaidas; diegti programinės įrangos atnaujinimus.

Prieiga suteikiama dviem atvejais:

- **Pardavėjo prašymu** – Pardavėjui paprašius nuotolinės prieigos, prašyme turi būti nurodyta priežastis (pvz., atnaujinimų diegimas, sistemos auditas ar pan.). Pirkėjas suteikia prieigą tokiam laiko tarpui, kuris būtinas pilnai paslaugai suteikti.
 - **Pirkėjo prašymu** (kai įvyksta garantinis atvejis) – Pirkėjui pranešus apie gedimą, Pirkėjas turi suteikti nuotolinę prieigą visam laikotarpiui, kuris reikalingas garantiniam sutrikimo pašalinimui ir sistemos atstatymui.
2. **Atsarginės kopijos.** Pirkėjas privalo užtikrinti savalaikį sistemų atsarginių kopijų darymą ir galimybę atstatyti veikiantį produktą iš atsarginių kopijų. Jeigu atsarginių kopijų nėra arba jos netinkamos (sugadintos, pasenusios ir pan.), garantija veiklos atstatymui negalioja.

3. **Duomenų atstatymas.** Programinė įranga bei duomenys atstatomi iš Pirkėjo turimų atsarginių kopijų ir gali būti atkurti tik iki tokios būsenos (datos ir laiko), kokia užfiksuota paskutinėje tinkamoje atsarginėje kopijoje Pirkėjo infrastruktūroje. Garantija veiklos atstatymui negalioja, jei Pirkėjas neturi tinkamų ir nesugadintų atsarginių savo produkto virtualių serverių kopijų ar duomenų kopijų. Pirkėjas privalo daryti pilną sistemos atsarginę kopiją **kiekvieną dieną** ir saugoti kopijas ne trumpiau kaip **7 dienas** (sukant kopijų ciklą).
4. **Licencijuota ir atnaujinta programine įranga.** Visa programine įranga naudojama Pirkėjo privalo būti atnaujinta ir licencijuota. Jeigu yra naudojama neatnaujinta programine įranga ar netinkama kita techninė įranga, infrastruktūra Garantija negalioja.
5. **Tiesioginis specialisto vizitas.** Esant poreikiui (kompleksinio sutrikimo atveju), Pirkėjas turi sudaryti sąlygas Pardavėjui atsiųsti specialistą tiesioginiam vizitui į Pirkėjo patalpas, kur yra įdiegta programinė įranga, šiems tikslams: atlikti techninį ir programinį auditą; vykdyti atstatymo darbus; šalinti klaidas; diegti programinės įrangos atnaujinimus. Tiesioginio vizito metu privalo dalyvauti Pirkėjo įgaliotas atsakingas asmuo, turintis teisę suteikti prieigą Pardavėjo specialistui prie reikiamos įrangos. Jei tokio asmens nėra ar jis nesuteikia reikiamos prieigos, Pardavėjas neturės galimybės atlikti garantinių darbų vietoje.

Neįvykdžius bet kurios iš aukščiau nurodytų sąlygų, programinės įrangos veiklos atstatymo garantija negalioja.

Atkreipiame dėmesį, kad:

- Techninės įrangos (serverio, kompiuterinės įrangos) gedimo šalinimo laikotarpiu Pirkėjas **nesuteikia lygiavertės techninės įrangos** programinio produkto laikinam veikimui (kol sugedusi įranga bus pataisyta). Tai reiškia, kad sugedus Pirkėjo serveriui ar kitai įrangai, ant kurios veikia MedDream programinė įranga, Pirkėjas pats pasirūpina pakaitine technine įranga, jeigu nori tęsti sistemos eksploatavimą iki sugedusios įrangos remonto.