

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1.1. **Pirkėjas / Perkantysis subjektas/Užsakovas – Akcinė bendrovė Lietuvos paštas**

1.2. **Tiekėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis ar viešasis juridinis asmuo, kita organizacija ir jų padalinys arba tokių asmenų grupė, įskaitant laikinas ūkio subjektų asociacijas, su kuriuo Pirkėjas sudarys šio Pirkimo sutartį.

1.3. **Sutartis** – Pirkimo sutartis, sudaroma tarp Tiekėjo ir Pirkėjo dėl šio Pirkimo objekto.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

2.1. Pirkimo objektas – Savitarnos siuntų terminalų su programine įranga, bei bankinių kortelių skaitytuvų su benkontakčio atsiskaitymo moduliais ir programine įranga aptarnavimo paslaugų pirkimas, užtikrinantis jų nepriekaištingą darbą techninėje specifikacijoje nustatytais sąlygomis, priede Nr.3 išvardintose lokacijose.

2.2. Jeigu Sutarties vykdymo laikotarpiu atsirastų naujų to paties tipo įrenginių, jie automatiškai (papildomai neinformuojant šalims viena kitos) būtų įtraukiami į aptarnaujamų įrenginių sąrašą.

2.3. Pirkimo objektas į pirkimo objekto dalis neskaidomas, todėl Tiekėjas privalo teikti pasiūlymą visai žemiau nurodytai pirkimo objekto apimčiai.

3. REIKALAVIMAI PASLAUGOMS

1. Sąvokos

Įrenginys – savitarnos siuntų terminalas KePol su KEBA programine įranga KePol Server Suite ir KePol Client SW, savitarnos mokėjimo terminalas (INGENICO IUR250, IUP250, IUC150 ir IUC150B), vaizdo stebėjimo kamera su tinkliniu įrašymo įrenginiu (įrašų saugykla).

Atstatymo laikas – didžiausias leistinas laikas, kuris gali praeiti Tiekėjui nuo iškvietimo gavimo momento iki įrenginio darbingumo atstatymo.

Darbo laikas (Tiekėjo paslaugų teikimo laikas) – Pr.- Pn. 8.00 – 20.00 val.; Št.-Sk. 9.00 – 17.00 val.

Aptarnavimas – Profilaktinis aptarnavimas ir remontas.

Remontas – Tiekėjo veiksmai įrenginio gedimams ar kitokio pobūdžio funkcionavimo sutrikimams pašalinti.

Profilaktinis aptarnavimas – numatytu dažnumu atliekama reguliari įrenginių apžiūra, gedimų profilaktikos tikslais.

Užklausa – Tiekėjo kontaktiniu adresu/el. paštu, telefonu Pirkėjo darbuotojo pateiktas pranešimas, arba Tiekėjo Pagalbos tarnybos sistemoje registruotas pranešimas apie įrenginio sutrikimą ir/arba gedimą. Gavęs iš Pirkėjo pranešimą el. paštu ar telefonu Tiekėjas jį turi užregistruoti Service Desk.

Vandalizmas – trečiųjų asmenų tyčiniai, netyčiniai veiksmai ar kita veika, kuriais sugadinamas, sunaikinamas ar išterliojamas įrenginys ar jo dalis.

Neteisingas naudojimas – svetimkūnių patekimas į įrenginio angas, įrenginio dalių gadinimas (mechaninis deformavimas ir pan.), įrenginio ir jo dalių neteisingas naudojimas (t.y. naudojimas ne pagal paskirtį ir/arba ne pagal naudojimo instrukcijas), skysčių arba kt. išsiliejimas įrenginio viduje.

Aplinkos sąlygos – Įrenginio gamintojo nustatyti reikalavimai įrenginį supančiai aplinkai, kurioje yra garantuojamas normalus įrenginio darbas. Aplinkos sąlygos, kurias turi užtikrinti Pirkėjas, yra apibūdintos įrangos gamintojo skelbiamoje įrenginio techninėse specifikacijose.

Ekspluatacinės medžiagos – popierius čekiams ir/arba lipdukams spausdinti.

Klaidingas iškvietimas – situacija, kai priėjimas prie Įrenginio po Iškvietimo arba sutartu laiku neįmanomas dėl Pirkėjo kaltės, arba yra klaidingai Pirkėjo darbuotojų inicijuotas Iškvietimas (tuo atveju, kai nurodomas netikslus ir/ar neteisingas gedimo apibūdinimas arba nesilaikoma įrenginio eksploatavimo sąlygų).

Pagalbos tarnybos sistema – Tiekėjo pateikiama sistema, kurioje būtų registruojamos visos su Įrangos veikimu susijusios užklausos, rodomas sprendimo statusas, bei numatomas išsprendimo laikas. Sistema turi būti prieinama visą parą, bei pasiekama interneto naršyklės pagalba.

Įrangos gyvavimo laikas – gamintojo nustatytas Įrenginio techninio palaikymo laikas (lifetime), kurio metu įrenginys gali būti remontuojamas, jam teikiami programinės įrangos atnaujinimai, bei teikiamos atsarginės detalės.

2. Operatyvinė veikla:

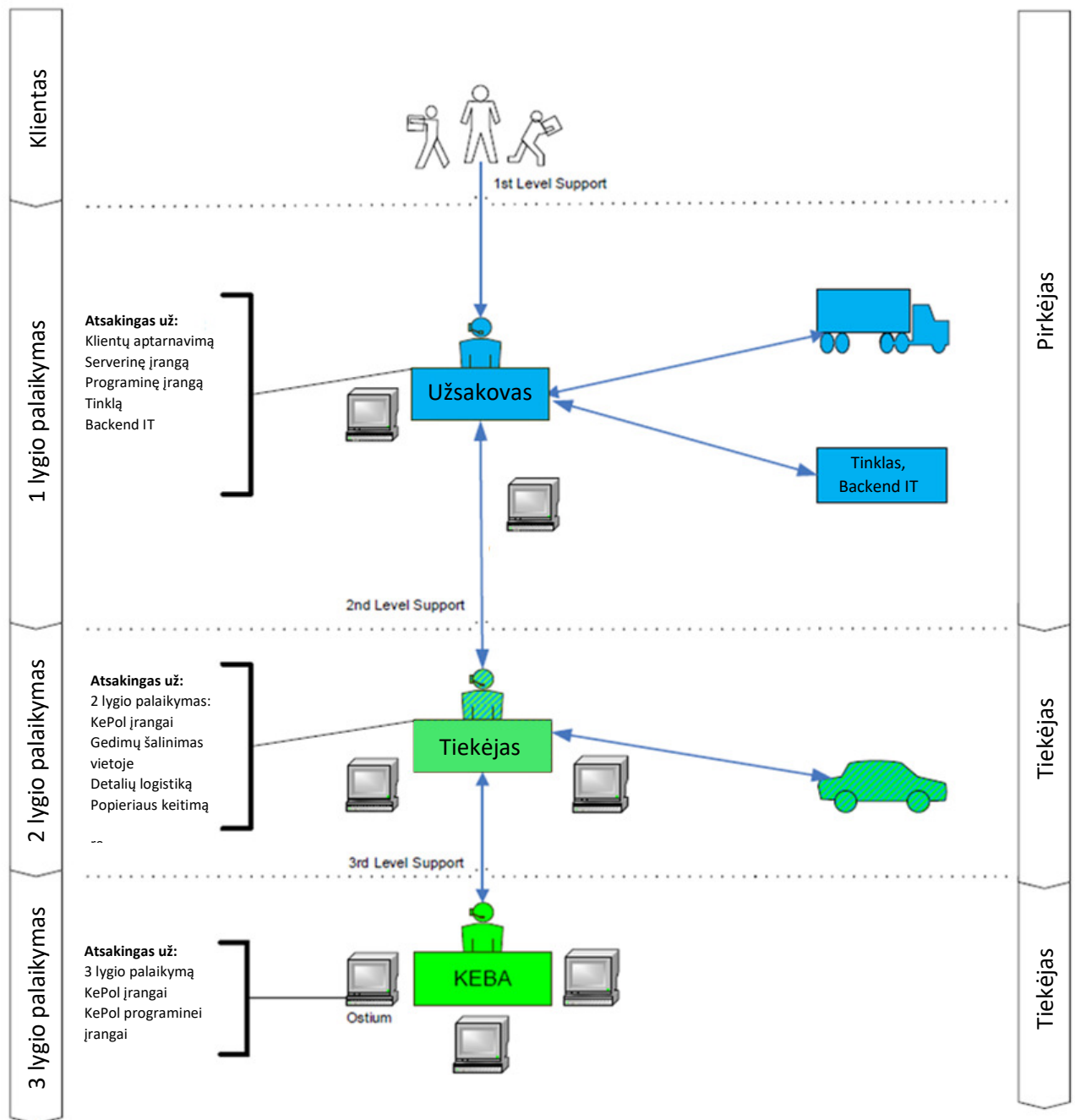
1. Tiekėjas įsipareigoja šioje techninėje specifikacijoje nustatyta tvarka ir terminais tinkamai ir laiku atlikti Įrenginių Aptarnavimą, bei spausdintuvo popieriaus keitimą Įrenginiuose.
2. Tiekėjas Pirkėjui netiekia Įrenginių darbui reikalingų Eksploatacinių medžiagų.
3. Profilaktinio aptarnavimo ir/arba Remonto metu Tiekėjas defektines arba sulūžusias dalis pakeičia atitinkamomis dalimis, kurios garantuoja Įrenginio normalaus darbo tęstinumą (užtikrinant nepertraukiamą įrenginio veikimą).
4. Visos užklausos ir incidentai yra registruojami vienu kanalu – per Tiekėjo pagalbos tarnybos sistemą. Užregistravus užklausą, Pirkėjas yra informuojamas apie numatomą sprendimo laiką. Nepavykus išspręsti numatyto laiku, Užsakovas yra informuojamas apie naują numatomą sprendimo laiką, kuris negali būti ilgesnis nei techninės specifikacijos priede Nr. 2 nurodytas terminas, skaičiuojant nuo užklausos ar incidento pateikimo momento. Jeigu užklausa nėra aiški, arba Tiekėjas numato jog gedimas yra Pirkėjo pusėje, užklausa nedelsiant yra gražinama Pirkėjui.

3. Techninių sutrikimų valdymas

1. Tiekėjas sutarties vykdymui privalo turėti Pagalbos tarnybos sistemą (Service Desk), atitinkančią IT Paslaugų valdymo standartą (ITIL arba lygiavertį), internetu prieinamą perkančiajai organizacijai sutarties vykdymo laikotarpiu. Pagalbos tarnybos sistema turi užtikrinti:
 - 1) perkančiajai organizacijai internetu registruoti incidentus, problemas ir gedimus. Incidentai, problemos ir gedimai privalo būti filtruojamos pagal šiuos kriterijus: nepradėta, vykdoma, įvykdyta;
 - 2) perkančiosios organizacijos naudotojams prieinama internetu ir apsaugota SSL protokolu;
 - 3) sistema automatiškai elektroniniu paštu turi informuoti naudotoją apie užregistruotą užklausą, vykdymo statusą, komentarus.
 - 4) atsakyti į komentarą;
 - 5) teikti Pirkėjui suderintos formos ataskaitas apie per mėnesį suteiktas paslaugas.
2. Tiekėjas savo įsipareigojimų ribose užtikrina, kad Įrenginiai veiks tinkamai ir nuolatos (nenutrūkstamai). Šalys pripažįsta, kad techninėje specifikacijoje nustatytais terminais ir sąlygomis atstačius Įrenginių veikimą, jei tai nėra vandalizmas, ar neteisingas naudojimas, gedimai susiję su gamtinėmis sąlygomis (pavyzdžiui įrenginių apšalimas ledu (išskyrus atvejus, kai Tiekėjas neatliko siuntų terminalų paruošimo žiemos sezonui (apšalimo prevencija) profilaktikos) ir pan.), laikoma, kad Įrenginiai veikia nenutrūkstamai;

3. Visos su Įrangos veikimu susijusios užklausos (gedimai ar problemos), pastebėtos Tiekėjo monitoringo specialisto, gautos iš Pirkėjo elektroniniu paštu, telefonu, arba Tiekėjo inžinieriaus pastebėti gedimai turi būti registruojami Tiekėjo pagalbos tarnybos sistemoje.
4. Atsižvelgiant į problemos pobūdį Tiekėjo serviso specialistas priima sprendimą dėl užklausos sprendimo būdo: atlikti konsultaciją telefonu, bandyti problemą išspręsti nuotoliniu būdu, gedimą šalinti siunčiant inžinierių į vietą, arba imtis kitų priemonių gedimo pašalinimui laiku. Informacija apie užklausos statusą, jos sprendimo eigą, bei numatomą išsprendimo laiką privalo būti fiksuojama Tiekėjo Pagalbos tarnybos sistemoje.
5. Tiekėjas, jo monitoringo sistemai užfiksavus atsiradusį Įrenginio gedimą arba gavus Iškvietimą iš Pirkėjo, gedimui pašalinti reaguoja techninės specifikacijos Nr. 2 nurodytais terminais. Gedimų šalinimo terminas gal būti pratęstas tik dėl ne nuo Tiekėjo priklausančių aplinkybių. Tuo atveju, jeigu Įrenginių prieinamumo Remontui laikas ar Tiekėjo Darbo laikas baigiasi anksčiau nei Pirkėjo pateiktam Iškvietimui įvykdyti skirtas Atstatymo laikas, Įrenginio Atstatymo laikas tęsiamas skaičiuoti nuo kitos darbo dienos Darbo laiko pradžios. Tiekėjas į Iškvietimą privalo reaguoti šioje techninėje specifikacijoje nustatyta tvarka ir terminais, išskyrus įstatymu nustatytais Lietuvos Respublikos valstybinių švenčių dienomis, kuriomis Lietuvoje veikiančiose įmonėse įstaigose ir organizacijose nedirbama.
6. Įrenginių monitoringas yra sistemingas Įrenginių bei jų komponentų būklės stebėjimas. Pagrindinis monitoringo tikslas - sistemingai stebėti, analizuoti, nustatyti gedimus ir juos šalinti, techninės specifikacijos Nr. 2 nurodytais terminais. Tiekėjo monitoringo specialistui užfiksavus Įrenginio klaidą, monitoringo specialistas užregistruoja problemą Pagalbos tarnybos sistemoje, apibūdinant šią problemą, bei nurodant numatomą sprendimo laiką. Priklausomai nuo problemos pobūdžio, ji gali būti pradėta spręsti nuotoliniu būdu. Nepavykus problemos išspręsti per nuotolį, į vietą yra siunčiamas inžinierius. Atstacius įrenginio veikimą apie tai yra nedelsiant pažymima Pagalbos tarnybos sistemoje.
7. Tuo atveju, jei Iškvietimas gaunamas po Darbo laiko pabaigos, Įrenginio Atstatymo laikas pradedamas skaičiuoti nuo kitos darbo dienos Darbo laiko pradžios, jei nesutarta kitaip.
8. Siuntų terminalo sugedusių užraktų keitimas vykdomas tada, kai siuntų terminale neveikia mažiausiai 4 užraktai. Keitimas vykdomas su Pirkėju suderinus darbų vykdymo grafiką.
9. Neteisingo naudojimo atveju Remonto darbų Atstatymo laiką sutarties šalys derina el. paštu/ telefonu.
10. Įrenginiai gali būti aptarnaujami ir remontuojami techninėje specifikacijoje priede Nr. 1 ir priede Nr. 2 nurodytais terminais bei sąlygomis tik tuo atveju, jei nėra pasibaigęs Įrangos gyvavimo laikas ir jei šalys nesusitaria kitaip.
11. Įrenginio Remontas laikomas atliktu, kai yra atstatytas Įrenginio darbingumas ir užtikrintas normalus Įrenginio funkcionavimas.
12. Įrenginio Profilaktinis aptarnavimas vykdomas 1 kartą per metus. Profilaktikos metu pašalinami užfiksuoti gedimai, keičiamos atsarginės dalys, filtrai, tepalai ir kitos priemonės įeina į aptarnavimo mokesčio apimtį.
13. Baigęs atitinkamus remonto ar aptarnavimo darbus, Tiekėjo inžinierius išbando Įrenginį.

Priedas Nr.1 Aptarnavimo struktūros ir atsakomybės



Įrenginių profilaktinis aptarnavimas apima šias paslaugas:

1. Siuntų terminale esančių elektros laidų ir izoliacinių medžiagų patikra (pvz. dėl galimų graužikų padarytų pažeidimų), bei, esant poreikiui, jų remontas/keitimas. Už elektros instaliaciją ir tiekimą iki siuntų terminalo yra atsakingas Pirkėjas
2. Viršįtampio apsaugos įrenginių patikra;
3. Pagrindinės srovės automatų patikra;
4. Oro vėdinimo ir šildymo sistemos patikra, suregulavimas, bei oro filtrų keitimas;
5. Spausdintuvo patikra, išvalymas, bei testavimas;
6. Drenažo sistemos (kondensatui) patikra, išvalymas.

7. Ekranų patikra, išvalymas, kalibravimas;
8. Mokėjimo terminalo patikra, kortelių skaitytuvo ir klaviatūros (PIN-PAD) išvalymas;
9. Siuntų skyrių durelių veikimo patikra, suregulavimas, tepimas;
10. Siuntų terminalo apšvietimo įrenginių patikra, suregulavimas;
11. Nepertraukiamo maitinimo šaltinio baterijų patikra, įrenginio veikimo patikra;
12. Siuntų terminalo paruošimas žiemos sezonui (apšalimo prevencija) pagal gamintojo pateiktas rekomendacijas.

Valandinis apmokėjimas taikomas šioms Tiekėjo teikiamoms paslaugoms:

1. Įrenginio Remontas dėl Vandalizmo, elektros srovės tiekimo sutrikimo ir/arba svyravimo, vandens arba gaisro poveikio, gamintojo techninėje specifikacijoje nustatytų Aplinkos sąlygų nesilaikymo (apie pastebėtą Aplinkos sąlygų nesilaikymą Tiekėjas visais atvejais nedelsiant raštu privalo pranešti Pirkėjui, kitaip neturi teisės remtis šia aplinkybe);
2. Pirkėjo darbuotojų papildomi mokymai, jeigu šalys nesusitaria kitaip;
3. Klaidingas iškvietimas;
4. Interneto ryšio įrenginių patikra, atstatymas, perkrovimas ar keitimas;
5. Su elektros tiekimu susijusių gedimų šalinimas (kai tai nėra siuntų terminalo viduje).
6. Kiti darbai ir papildomi darbai neišvardinti techninėje specifikacijoje (kaip dingusių siuntų paieška, konfigūracijų keitimai, kt..) ;
7. Pirkėjui užsakius papildomus darbus, kurie nėra aprašyti techninėje specifikacijoje, Tiekėjas privalo objektyviai įvertinti ir raštu informuoti Pirkėją apie numatomą papildomų darbų atlikimo trukmę, nurodant numatomą bendrą visų darbuotojų darbo valandų kiekį, nurodyti, kada numatoma atlikti papildomus darbus, kokių medžiagų ar įrenginių dalių reikia papildomiems darbams atlikti.
8. Tiekėjas turi teisę atlikti papildomus darbus tik gavęs Pirkėjo patvirtinimą.

Šalių įsipareigojimai ir atsakomybių ribos užtikrinant bendrą visos sistemos funkcionalumą

Užduotis	Pastabos	Atsakingas
Serveriai ir serverinė programinė įranga	Tai apima visus aplikacijų serverius, duomenų bazių serverius ir atnaujinimų serverius	
Monitoringas	Monitoringas – ar mašinos, diskai ir kita serverių įranga ir jų komponentai dirba tinkamai	Pirkėjas
Aptarnavimas, priežiūra	Komponentų pakeitimai, atnaujinimai ir pan.	Pirkėjas
Įrenginiai KePol/FS (siuntų terminalai)		
Monitoringas	Įrenginių KePol/FS monitoringas ar yra ryšys su serveriu. Pranešimų apie klaidas stebėjimas. Sugedusių siuntų skyrių stebėjimas.	Tiekėjas
Aptarnavimas, priežiūra	Įrenginių KePol/FS Aptarnavimas	Tiekėjas

Profilaktinis aptarnavimas	Įrenginių KePol/FS profilaktinis Aptarnavimas	Tiekėjas
Valymas	Purvo, graffiti ar kitokių nešvarumų valymas	Pirkėjas
Tinklo/interneto ryšio komponentų aptarnavimas, priežiūra	Incidentų susijusių su ryšiu ir internetu tvarkymas	Pirkėjas
Popieriaus keitimas	Čekių ir lipdukų popieriaus keitimas	Tiekėjas
Dalys	Visos siuntų terminalo atsarginės dalys, kai gedimas nėra vandalizmo priežastis: siuntų skyrių užrakto mechanizmai, valdikliai, kompiuteriai ir jų komponentai, ekranai, nepertraukiamo maitinimo šaltiniai ir jų baterijos, vaizdo stebėjimo kameros ir įrašymo įrenginio dalys.	Tiekėjas
Vandalizmai	Vandalizmu padarytų sugadinimų taisymas	Tiekėjas pagal suderintą su užsakovu sąmatą
Korozija	Nuo Tiekėjo nepriklausantys išoriniai veiksniai, dėl kurių įrenginių korpusas yra pažeidžiamas korozijos	Pirkėjas
Tinklas/Ryšys/Internetas		
Ryšys	Tinklo įranga, interneto linijos, ugniasienės ir pan.	Pirkėjas
Monitoringas	Interneto ryšio greičio sekimas, interneto ryšio veikimo monitoringas, tinklo įrangos būklės sekimas	Pirkėjas
Aptarnavimas, priežiūra	Konfigūravimas, firmware atnaujinimai ir pan.	Pirkėjas
Serverių OS (operacinė sistema)	Serverių operacinė sistema. Saugumo ir visi kiti privalomi atnaujinimai	
Operacinės sistemos monitoringas	Standartinių Operacinės Sistemos Log failų monitoringas. Sistemos atminties naudojimas	Pirkėjas
Aptarnavimas, priežiūra	Operacinės sistemos atnaujinimai, backup'as, serverio atstatymas, failų ir apsaugos sistemų aptarnavimas.	Pirkėjas

KEBA KePol Server Suite	Serverinė programinė įranga (Ostium).	
Monitoringas	KEBA KePol Server Suite visų aspektų monitoringas (duomenų bazė ir t.t.)	Tiekėjas
Aptarnavimas, priežiūra	Incidentų sprendimas pagal SLA sąlygas, klaidų taisymai.	Tiekėjas
Visos sistemos backup'as/atstatymas	Operacinės sistemos atnaujinimai, Backup'as, atstatymas, serverių atstatymas, failų ir apsaugos sistemų priežiūra ir aptarnavimas.	Pirkėjas
KePol Client SW		
Monitoringas	Monitoringas ar veikia KePol aplikacija	Tiekėjas
Aptarnavimas ir palaikymas	Incidentų sprendimas pagal SLA sąlygas, atnaujinimai.	Tiekėjas
KePol 3rd Party Client aplikacijos	Operacinė sistema (OS) ir kitos KePol terminale įdiegtos aplikacijos (pvz. Radmin, ...)	
Monitoringas		Tiekėjas
Aptarnavimas, priežiūra	Klaidų taisymas (Bug fixes), OS atnaujinimai	Tiekėjas
Backend IT	Interfeisai tarp KePol serverio ir kitų Užsakovo IT sistemų	
Monitoringas	Užsakovo IT interfeisai yra labai svarbūs bendram sistemos darbui, pvz. Užsakovas turi užtikrinti, kad SMS/E-Mail žinutės pasiektų adresatus	Pirkėjas
Aptarnavimas, priežiūra	Interfeisų atnaujinimai turi būti atliekami abiejose pusėse	Pirkėjas
Visos sistemos Backup'as/atstatymas		Pirkėjas
Įrenginiai INGENICO IUR250, IUP250, IUC150 ir IUC150B		
Savitarnos mokėjimo terminalas (PIN pad + card reader + contactless)		
Aptarnavimas, priežiūra	Įrenginių Aptarnavimas	Tiekėjas
Profilaktinis aptarnavimas	Įrenginių profilaktinis aptarnavimas	Tiekėjas

Remontas	Įrenginių remontas	Tiekėjas
Įrenginio programinė įranga	Įrenginio programinės įrangos palaikymas, versijų atnaujinimas pagal EMV ir banko reikalavimus	Tiekėjas
Pakaitinis Įrenginys	Pakaitinio Įrenginio tiekimas	Tiekėjas
Valymas	Purvo, graffiti ar kitokių nešvarumų valymas	Pirkėjas
Tinklo/interneto ryšio komponentų aptarnavimas, priežiūra	Incidentų susijusių su ryšiu ir internetu tvarkymas	Pirkėjas
Vandalizmai	Vandalizmu padarytų sugadinimų taisymas	Tiekėjas pagal suderintą su užsakovu sąmata

Priedas Nr. 2 Paslaugų aprašymas

Įrenginys – savitarnos siuntų terminalas KePol/FS		
Siuntų terminalų monitoringas (stebėjimas, ar įrenginys yra online, ar yra ryšys su mokėjimo terminalu, popieriaus lygio stebėjimas, siuntų skyrių veikimo stebėjimas), Užsakovo konsultavimas telefonu	Įeina į aptarnavimo mokestį	
Gedimų šalinimas per nuotolį bei vykstant į vietą	Įeina į aptarnavimo mokestį	
Visos siuntų terminalo atsarginės dalys, kai gedimas nėra vandalizmo priežastis: siuntų skyrių užrakto mechanizmai, valdikliai, kompiuteriai ir jų komponentai, ekranai, nepertraukiamo maitinimo šaltiniai ir jų baterijos, vaizdo stebėjimo kameros ir įrašymo įrenginio dalys.	Įeina į aptarnavimo mokestį	
Įrenginių profilaktika vieną kartą per metus	Įeina į aptarnavimo mokestį	
Popieriaus keitimas (popierius neįeina)	Įeina į aptarnavimo mokestį	
Savitarnos siuntų terminalų aptarnavimo kaina Darbingumo atstatymo laikas – per 4 darbo valandas didžiuosiuose miestuose (Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Panevėžys, Šiauliai), +1 val. nuo artimiausio didžiojo miesto kas 50 km kitur. (Pr.-Pn. 8.00 – 20.00 val.; Št.-Sk. 9.00 – 17.00 val.)		
Įrenginys – savitarnos bankinių kortelių terminalas		

Programinės įrangos palaikymas, versijų atnaujinimas pagal EMV ir banko reikalavimus	Įeina į aptarnavimo mokestį
Terminalų remontas	Įeina į aptarnavimo mokestį
Pakaitiniai bankinių kortelių terminalai	Įeina į aptarnavimo mokestį
Gedimų šalinimas per nuotolį bei vykstant į vietą	Įeina į aptarnavimo mokestį
Užsakovo konsultacijos telefonu	Įeina į aptarnavimo mokestį
<p>Savitarnos bankinių kortelių terminalų aptarnavimo kaina</p> <p>Darbingumo atstatymo laikas – per 4 darbo valandas didžiuosiuose miestuose, kiti miestai +1 val kas 50km. (Pr.-Pn. 8.00 – 20.00 val.; Št.-Sk. 9.00 – 17.00 val.)</p>	
KEBA KePol programinė įranga	
Darbingumo atstatymo laikas pristatant pakaitinį įrenginį arba įrenginio komponentą	<p>Incidento klasė: Blocker</p> <p>(Naudotis sistema yra neįmanoma, programinė įranga, serveris, kliento aplikacija neveikia)</p> <p>Atstatymo laikas: per dvi darbo dienas</p>
	<p>Incidento klasė: Major</p> <p>(Privalomi procesai veikia, kažkuris KePol/FS komponentas neveikia, naudojimasis sistema yra sutrikęs)</p> <p>Atstatymo laikas: per penkias darbo dienas</p>
	<p>Incidento klasė: Minor</p> <p>(Privalomi procesai veikia, kažkurie procesai turi minimalius ir neesminius sutrikimus, naudojimasis sistema yra iš esmės nesutrikęs)</p> <p>Atstatymo laikas: su sekančiu gamintojo KEBA programinės įrangos atnaujinimu</p>
Prevencinis KEBA programinės įrangos aptarnavimas	Įeina į aptarnavimo mokestį
Specifinių ir naujų Užsakovo pageidaujamų funkcionalumų įdiegimas	Neįeina į aptarnavimo mokestį
Darbo laikas	<p>Pr. – Kt. 9.00 – 18.00 val.</p> <p>Pn. 9.00 – 16.00 val.</p>
Konsultacijos telefonu (Help Desk)	Įeina į aptarnavimo mokestį

Aptarnavimo mokestis per mėnesį (be savaitgalių ir Vokietijos ir Austrijos šventinių dienų)	kai tinkle yra iki 160 siuntų terminalų
	kai tinkle yra iki 190 siuntų terminalų
	kai tinkle yra iki 220 siuntų terminalų
	kai tinkle yra iki 340 siuntų terminalų
Pasiekiamumas savaitgaliais	Kaina vienam savaitgaliui (šeštadienis, sekmadienis) už pasiekiamumą telefonu, be darbų
Pasiekiamumas Vokietijos ir Austrijos šventinėmis dienomis arba vienai savaitgalio dienai	Kaina vienai šventinei dienai (Vokietijos ir Austrijos šventinės dienos) arba vienai savaitgalio dienai už pasiekiamumą telefonu, be darbų
Darbų atlikimas Vokietijos/Austrijos švenčių dienomis arba savaitgaliais	Darbų kaina Vokietijos/Austrijos švenčių dienomis arba savaitgaliais už 1 valandą 1 darbuotojo realiai atliekamų darbų
Programavimo darbai	aSpecifinių ir naujų Užsakovo pageidaujamų funkcionalumų įdiegimas. Darbų kaina už 1 valandą 1 darbuotojo realiai atliekamų darbų
Papildomi darbai (neapima programavimo darbų) savitarnos bankinių kortelių terminalui ir savitarnos siuntų terminalui KePol/FS	
Iškvietimo mokestis	Mokestis taikomas papildomiems darbams inžinieriui vykstant į vietą.
Darbai	už 1 valandą 1 darbuotojo realiai atliekamų darbų
Sistemų konfigūravimo darbai	už 1 valandą 1 darbuotojo realiai atliekamų darbų

Priedas Nr. 3 Preliminarus* aptarnaujamų įrenginių sąrašas

Eil. Nr.	Įrenginio Nr.	Įrenginio pavadinimas	Įrenginio adresas	Įrenginio miestas	Įrenginio kolonų (neįskaitant valdymo konsolės) sk.
1	0101	Akropolis	Ozo g. 25	Vilnius	17
2	0102	Maxima XXX	Ukmergės g. 282	Vilnius	13
3	0103	Maxima XX	Liepkalnio g. 112	Vilnius	20
4	0104	Banginis	P. Lukšio g. 34	Vilnius	15
5	0106	Centrinis paštas	Gedimino pr. 7	Vilnius	12
6	0107	Maxima XX	J. Tiškevičiaus g. 22	Vilnius	8
7	0108	Panorama	Saltoniškių g. 9	Vilnius	8
8	0110	Circle K	Laisvės pr. 43C	Vilnius	8
9	0111	IKI Minskas	Žirmūnų g. 2	Vilnius	8
10	0112	Verslo trikampis	J. Jasinskio g. 16	Vilnius	9
11	0113	Circle K	Baltupio g. 10	Vilnius	8
12	0114	Maxima XX	Pilaitės pr. 31	Vilnius	24
13	0115	BIG	Ukmergės g. 369	Vilnius	22
14	0116	Maxima XXX	Mindaugo g. 25	Vilnius	7
15	0117	Maxima XX	Tuskulėnų g. 66	Vilnius	11
16	0119	Maxima XX	Naugarduko g. 84	Vilnius	8
17	0120	Geležinkelio stotis	Geležinkelio g. 16	Vilnius	6
18	0121	IKI Fabijoniškės	Fabijoniškių g. 2A	Vilnius	11
19	0122	Maxima XX	Žalgirio g. 105	Vilnius	13
20	0123	Rimi Erfurtas	Architektų g. 19	Vilnius	16
21	0124	PC Ozas	Ozo g. 18	Vilnius	15
22	0125	IKI Visoriai	Bajorų kelias 4	Vilnius	10
23	0126	IKI Antakalnis	Nemenčinės pl. 2	Vilnius	8
24	0127	IKI Papartis	Architektų g. 43	Vilnius	6
25	0128	Nordika	Vikingų g. 3	Vilnius	16
26	0129	Jeruzalė	Jeruzalės g. 4	Vilnius	13
27	0130	Maxima XX	Pergalės g. 42	Vilnius	9
28	0131	Maxima XX	Taikos g. 162A	Vilnius	10
29	0132	Rimi Užupis	Zarasų g. 5A	Vilnius	9
30	0133	Rimi Kareivių	Kareivių g. 11A	Vilnius	14
31	0134	IKI Žalieji ežerai	Visalaukio g. 1	Vilnius	8
32	0135	Maxima XX	Laisvės pr. 26	Vilnius	14
33	0136	VCUP	Upės g. 9	Vilnius	13

34	0137	Maxima X	Antakalnio g. 75A	Vilnius	15
35	0138	Maxima XXX	Mindaugo g. 11	Vilnius	10
36	0139	NORFA H	Savanorių pr. 176	Vilnius	11
37	0140	NORFA XL	Genių g. 10A	Vilnius	17
38	0141	Maxima XX	Viršuliškių g. 30	Vilnius	20
39	0142	IKI Pavilnys	Juodasis kelias 35A	Vilnius	10
40	0143	Mandarinas	Ateities g. 91	Vilnius	20
41	0144	IKI Pašilaičiai	Gabijos g. 34	Vilnius	20
42	0145	Helios City	Savanorių pr. 1	Vilnius	9
43	0146	IKI Baltupiai	Didlaukio g. 80A	Vilnius	10
44	0147	Rimi Mylia	Kedrų g. 4	Vilnius	20
45	0148	Maxima X	Savanorių pr. 31	Vilnius	20
46	0149	Siuntų skyrius	Jeruzalės g. 14	Vilnius	18
47	0150	Circle K	P. Žadeikos g. 1A	Vilnius	11
48	0151	Maxima X	Medeinos g. 39	Vilnius	15
49	0152	Domus Pro	Ukmergės g. 308	Vilnius	12
50	0153	Maxima X	Nemenčinės pl. 33	Vilnius	13
51	0154	Maxima X	Dariaus ir Girėno g. 19B	Vilnius	9
52	0155	NORFA XL	Rygos g. 49	Vilnius	20
53	0156	Rimi Pilaitė	Vydūno g. 4	Vilnius	16
54	0157	IKI Pavasaris	Jonažolių g. 1	Vilnius	15
55	0158	IKI Šeškinė	Šeškinės g. 32	Vilnius	15
56	0159	Rimi Šiaurės miestelis	Žirmūnų g. 64	Vilnius	20
57	0160	Maxima XX	Sausio 13-osios g. 2	Vilnius	14
58	0161	G9	Gedimino pr. 9	Vilnius	12
59	0201	Akropolis	Karaliaus Mindaugo pr. 49	Kaunas	14
60	0202	Maxima XXX	Savanorių pr. 255	Kaunas	19
61	0203	Maxima Bazė	Veiverių g. 150B	Kaunas	12
62	0204	Maxima XX	Raudondvario pl. 284A	Kaunas	8
63	0205	MEGA	Islandijos pl. 32	Kaunas	10
64	0206	Banginis	Pramonės pr. 6 / Draugystės g. 8	Kaunas	7

65					
	0207	Maxima XXX	Pramonės pr. 29	Kaunas	11
66					
	0208	NORFA XXL	A. Juozapavičiaus pr. 84A	Kaunas	11
67	0209	Circle K	Žemaičių pl. 19	Kaunas	8
68	0210	Circle K	K. Baršausko g. 57	Kaunas	8
69	0211	Express Market	K. Petrausko g. 6	Kaunas	7
70					
	0212	Šilas	K. Škirpos g. 17	Kaunas	10
71					
	0213	IKI Lituania	Jonavos g. 3	Kaunas	9
72					
	0214	Rimi	Raudondvario pl. 94B	Kaunas	7
73					
	0215	IKI Saulėtekis	V. Krėvės pr. 97	Kaunas	13
74					
	0216	Maxima XX	V. Krėvės pr. 14B	Kaunas	15
75					
	0217	Maxima XX	Šarkuvos g. 1A	Kaunas	9
76					
	0218	Molas	K. Baršausko g. 66A	Kaunas	10
77					
	0219	Norfa XL	Baltų pr. 195	Kaunas	10
78					
	0220	IKI Girstupis	Kovo 11-osios g. 22	Kaunas	8
79	0221	Norfa XXL	Šiaurės pr. 44	Kaunas	20
80					
	0222	Šilas	Taikos pr. 31A	Kaunas	9
81					
	0223	Rimi	A. Juozapavičiaus pr. 11	Kaunas	13
82					
	0224	Rimi	Savanorių pr. 321	Kaunas	8
83	0225	Geležinkelio stotis	M. K. Čiurlionio g. 16	Kaunas	6
84					
	0226	Šilas	M. Gimbutienės g. 3	Kaunas	8
85	0301	Akropolis	Taikos pr. 61	Klaipėda	14
86	0302	Maxima XX	Liepojos g. 10	Klaipėda	19
87	0303	Banginis	Šilutės pl. 35	Klaipėda	8

88	0304	BIG	Taikos pr. 139	Klaipėda	9
89	0305	Circle K	Sausio 15-osios g. 1A / 2A	Klaipėda	8
90	0307	Maxima X	H. Manto g. 11	Klaipėda	9
91	0308	IKI Žardė	Taikos pr. 115	Klaipėda	7
92	0309	IKI Tauralaukis	Liepojos g. 238	Klaipėda	9
93	0310	IKI Naikupė	Nidos g. 5	Klaipėda	8
94	0311	Norfa XL	Vingio g. 21A	Klaipėda	6
95	0312	Maxima XX	Šilutės pl. 68	Klaipėda	6
96	0401	Akropolis	Aido g. 8	Šiauliai	13
97	0402	Circle K	Dubijos g. 20A	Šiauliai	8
98	0404	Norfa XL (PC Tilžė)	Tilžės g. 225	Šiauliai	7
99	0405	IKI Dainai	Gardino g. 2	Šiauliai	7
100	0406	Norfa XL	M. Valančiaus g. 18	Šiauliai	6
101	0501	Maxima XX	Klaipėdos g. 92	Panevėžys	11
102	0502	Maxima XX	Respublikos g. 71	Panevėžys	7
103	0503	IKI Basanavičiaus	Ukmergės g. 18	Panevėžys	8
104	0504	Babilonas	Klaipėdos g. 143A	Panevėžys	8
105	0505	Norfa XL	Smėlynės g. 85	Panevėžys	6
106	0601	Maxima XXX	V. Kudirkos g. 3	Marijampolė	5
107	0603	Maxima X	Sporto g. 16	Marijampolė	8
108	0604	Maxima XX	Bažnyčios g. 38	Marijampolė	6
109	0702	Maxima XX	Santaikos g. 34G	Alytus	10
110	0703	Maxima XX	Naujoji g. 90	Alytus	11
111	0801	NORFA XL	Bernotiškės g. 3	Tauragė	8
112	0901	Maxima XX	Laisvės g. 56	Mažeikiai	14
113	0902	Maxima XX	Žemaitijos g. 20	Mažeikiai	6
114	1001	NORFA XL	Chemikų g. 2	Jonava	9
115	1101	Maxima XX	Aušros g. 78	Utena	10
116	1201	Maxima XX	J. Basanavičiaus g. 53	Kėdainiai	10
117	1301	Swedbank	Turgaus a. 15A	Telšiai	8
118	1401	Maxima XX	J. Basanavičiaus a. 1	Vilkaviškis	7
119	1501	Maxima X	Taikos g. 66	Visaginas	6

120					
	1601	Maxima XX	Žiedo g. 1	Ukmergė	15
121	1701	Maxima XX	J.Tumo-Vaižganto g. 81	Plungė	9
122					
	1801	Maxima XX	Žemaitės al. 29	Kretinga	15
123	1901	Maxima XX	Gedimino g. 42A	Radviliškis	6
124					
	2001	IKI	Lietuvininkų g. 39	Šilutė	10
125					
	2101	Maxima XX	Rungos g. 4	Elektrėnai	11
126	2201	Maxima X	Plytų g. 9a	Palanga	8
127	2301	Maxima XX	Respublikos g. 111B	Rokiškis	7
128					
	2401	Maxima XX	V. Kudirkos g. 18	Naujoji Akmenė	5
129	2501	Aidas	M. K. Čiurlionio g. 50	Druskininkai	6
130					
	2601	Maxima XX	Vilniaus g. 93	Raseiniai	12
131	2701	Maxima X	Vabalninko g. 8a	Biržai	5
132					
	2801	Maxima X	Algirdo g. 1A	Jurbarkas	11
133	2901	NORFA XL	S. Šilingo g. 5	Kelmė	5
134	3001	NORFA XL	Žiburio g. 12	Anykščiai	5
135	3101	Maxima X	Upytės g. 19	Joniškis	6
136	3201	Maxima X	Vytauto g. 17	Prienai	6
137	3301	Maxima X	V. Kudirkos g. 66	Šakiai	6
138	3401	Maxima X	Vytauto g. 13	Varėna	5
139	3501	Maxima X	Vilniaus g. 48	Pasvalys	5
140	3601	Maxima X	D. Bukonto g. 7	Zarasai	5
141	3801	Maxima XX	Taikos g. 11	Ignalina	4
142	3901	Viešojoji biblioteka	Seinų g. 1	Lazdijai	5
143	4001	Maxima X	S. Dariaus ir S. Girėno g. 12	Šilalė	6
144	4201	Maxima X	Gedimino g. 110	Kaišiadorys	6
145	4501	Maxima XX	Klaipėdos g. 37	Gargždai	8
146	4701	Norfa	Vilniaus g. 2	Kuršėnai	4
147	4801	Maxima XX	Gedimino g. 53N	Kupiškis	5
148					
	4901	IKI Riešė	Molėtų g. 13	Didžioji Riešė	5
149					
	5001	IKI Garliava	Vytauto g. 67	Garliava	9
150	5101	Maxima XX	Kovo 11-osios 38B	Grigiškės	6
151	0227	IKI	Didžioji g. 98	Kaunas	6

152	0228	Express Market	Pilėnų g. 1, Akademija, Kauno r.	Kaunas	7
153	0229	Express Market	Marių g. 2	Kaunas	7
154	0230	IKI	Baltų pr. 81	Kaunas	10
155	0704	Norfa	Topolių g. 1	Alytus	13
156	5201	Centrinis Nemėžio paštas	V.Sirokomlės g. 4	Nemėžis	6
157	0162	PIGU.LT	Saltoniškių g. 29	Vilnius	9
158	0231	Maxima	Vandžiogalos pl. 106A, Domeikava	Kauno r.	16
159	0232	RIMI	Varnių g. 41	Kaunas	12
160	0233	SAVAS	Savanorių pr.346	Kaunas	9
161	0234	Prie 18-ojo pašto	Veiverių g. 35A	Kaunas	7
162	0163	Dominikonų	Dominikonų g. 4	Vilnius	13
163	0235	Romainiai	Lubinų g. 155	Kaunas	18
164	0236	Dainava	Pašilės g. 108	Kaunas	5
165	0240	Elektrėnų paštas	Trakų g. 4	Elektrėnai	6
166	0802	Tauragės paštas	S.Dariaus ir S.Girėno g. 16	Tauragė	9
167	2202	Palangos paštas	Klaipėdos pl. 62A	Palanga	8
168	3701	Pakruojo paštas	Vytauto Didžiojo g. 17	Pakruojis	8
169	2103	Vievis paštas	Vilniaus g. 55A	Vievis	6

170			Vilniaus g. 43	Molėtai	8
	4102	Molėtų paštas			
171			Kalniečių g. 172	Kaunas	6
	0237	Express Market			
172			Žaslių g. 5	Žiežmariai	6
	4202	Žiežmarių paštas			
173			Laisvės g. 1	Kalvarija	6
	0605	Kalvarijos paštas			

*Jeigu sutarties vykdymo laikotarpiu atsirastų naujų to paties tipo įrenginių, jie automatiškai būtų įtraukiami į aptarnaujamų įrenginių sąrašą.