

## UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „ROCHE LIETUVA“

Lietuvos sveikatos mokslų universiteto ligoninė  
Kauno klinikos

2024 - 08 - 16

### DĖL TECHNINIO APTARNAVIMO

UAB „Roche Lietuva“ įsipareigoja laikytis Konkurso sąlygų 3.9 punkto lentelės 1-ojo kvalifikacinio reikalavimo būti **pasirengusiam 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę atlikti nuomai pasiūlytos įrangos techninį aptarnavimą**. Minėtus darbus įmonėje atlieka 3 sertifikuoti ir didelę patirtį turintys serviso specialistai, kurių sertifikatus pateikiame kartu su visa pasiūlymui skirta dokumentacija.

Visą parą veikianti klientų aptarnavimo linija, gedimų registras bei projektui skirtų specialistų darbo profiliai, suteikia galimybes įgyvendinti visus sistemos aptarnavimo reikalavimus nurodytus Techninės specifikacijos 5 dalyje.

Patvirtiname, kad įsipareigojame laikytis Techninės specifikacijos keliamų reikalavimų sistemos aptarnavimui:

#### 5.1. Sistemos nepertraukiamo darbo užtikrinimas:

- Įsipareigojame užtikrinti nepertraukiamą Sistemos (aparatūrinės ir programinės įrangos) darbą, techninę priežiūrą, programinės įrangos atnaujinimą, gedimų diagnostiką, šalinimą ir remontą 7 dienas per savaitę, 24 valandas per parą, visą sutarties galiojimo laikotarpį.
- Paskirsime kompetentingus specialistus, atsakingus už Sistemos priežiūrą, atnaujinimą, aptarnavimą ir remontą. Šie specialistai bus pasiekiami 24 valandas per parą, 365 dienas per metus nurodytais telefono numeriais ir gebės bendrauti lietuvių kalba.

#### 5.2. Gedimų valdymas ir reagavimas:

- Gavę pranešimą apie Sistemos ar papildomų analizatorių gedimą ar veiklos sutrikimą, įsipareigojame, kad mūsų specialistas prisijungs prie Sistemos nuotoliniu būdu per 30 minučių nuo pranešimo gavimo momento ir imsis veiksmų sutrikimui pašalinti.
- Jei gedimo nepavyks pašalinti nuotoliniu būdu per 60 minučių, specialistas atvyks į Kauno klinikas ne vėliau kaip per 3 valandas nuo pranešimo gavimo momento, ir per 4 valandas po atvykimo pašalins gedimą arba kitaip užtikrins Sistemos veikimą.
- Jei gedimo pašalinti per 24 valandas nepavyktų, įsipareigojame laikinai pakeisti sugedusią įrangą lygiaverte, kad būtų užtikrintas kokybiškas ir savalaikis tyrimų atlikimas pagal Kauno klinikų poreikius.

#### 5.3. Planinis ir kapitalinis remontas:

- Einamasis planinis ir/ar kapitalinis Sistemos remontas ar techninė priežiūra bus vykdomi tik iš anksto suderinus datą ir laiką su Perkančiąja organizacija.
- Remonto laikotarpiu užtikrinsime tyrimų atlikimą kitais būdais ir savo lėšomis.

#### 5.4. Gedimų registravimo ir kontrolės sistema:

- Įsipareigojame turėti elektroninę gedimų/kreipinių registravimo ir kontrolės sistemą, kuri užtikrins gedimų/kreipinių atsekamumą (savitarnos portalas <https://support.roche.com>).
- Užtikrinsime, kad Perkančioji organizacija galėtų naršyklės ar programėlės pagalba registruoti gedimus bei sekti remonto darbų vykdymą ir sprendimo eigą.

UAB „Roche Lietuva“

