

Techninės pagalbos centras

Nuorodos į sistemą

<http://gedimai.kvk.lt/>

<https://kvkedu.sharepoint.com/sites/gedimusistema>

Kas tai yra

Klaipėdos valstybinėje kolegijoje veikia **Techninės pagalbos centras**.

Tai internetinė sistema, skirta **užregistruoti problemą arba darbų poreikį**. Ja gali naudotis kolegijos darbuotojai ir kiti asmenys, turintys kolegijos paskyrą.

Sistemoje galima teikti dviejų rūšių užklausas:

- **IT užklausa** – kai neveikia kompiuteris, programa, informacinė sistema, prieiga ar pan.
- **Infrastruktūros užklausa** – kai problema susijusi su pastatu, patalpa, baldais, durimis, langu, teritorija ar pan.

Anksčiau ši sistema buvo vadinama **IT gedimų sistema**. Dabartinis pavadinimas – **Techninės pagalbos centras**.

Kam skirta ši instrukcija

Pagal šią instrukciją galite:

- atidaryti sistemą;
- pasirinkti tinkamą užklauskos tipą;
- užpildyti ir pateikti formą;
- papildyti užklausa, jei to paprašoma;
- peržiūrėti savo užklausas ir jų būseną;
- suprasti, kokius laiškus gausite el. paštu.

Techninių žinių nereikia. Pakanka atlikti veiksmus eilės tvarka.

Kaip atidaryti sistemą

1. Atidarykite interneto naršyklę.
2. Adreso eilutėje įveskite vieną iš šių nuorodų ir paspauskite klavišą **Enter**:
 - <http://gedimai.kvk.lt/>
 - <https://kvkedu.sharepoint.com/sites/gedimusistema>
3. Jei sistema paprašys prisijungti, naudokite **kolegijos Microsoft 365 paskyrą** (darbo el. paštą ir slaptažodį).

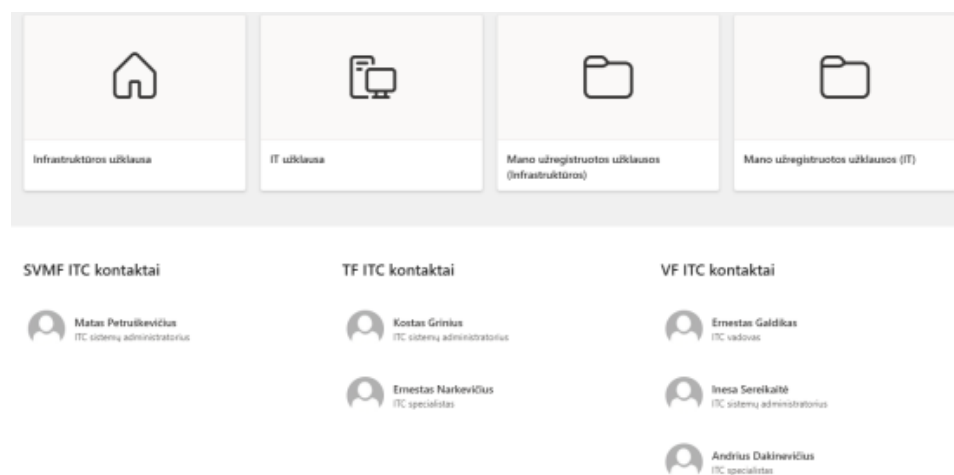
Abi nuorodos atveria tą pačią sistemą. Prisijungę turėtumėte matyti pradinį langą **Techninės pagalbos centras**.

Ką matote pradiniame lange

Pradiniame lange paprastai rodomos **keturios kortelės**:

- **Infrastruktūros užklausa** – naujai infrastruktūros problemai ar darbui registruoti
- **IT užklausa** – naujai IT problemai registruoti
- **Mano užregistruotos užklauskos (Infrastruktūros)** – jūsų anksčiau pateiktoms infrastruktūros užklauskoms peržiūrėti
- **Mano užregistruotos užklauskos (IT)** – jūsų anksčiau pateiktoms IT užklauskoms peržiūrėti

To paties lango apačioje rodomi **ITC kontaktai pagal padalinius** (SVMF, TF, VF).



Pradinis sistemos langas

Kurį užklauskos tipą pasirinkti

Prieš spustelėdami kortelę, nuspręskite, kuriai grupei priklauso jūsų situacija.

Infrastruktūros užklausa

Rinkitės šią kortelę, jei problema susijusi su pastatu, patalpa ar ūkio reikalais. Pavyzdžiui:

- neveikia durys, spyna ar langas;
- reikia pernešti baldus;
- patalpoje yra ūkinė problema;
- kita su pastatu, patalpa ar teritorija susijusi situacija.

IT užklausa

Rinkitės šią kortelę, jei problema susijusi su kompiuterine technika ar informacinėmis sistemomis. Pavyzdžiui:

- neįsijungia ar stringa kompiuteris;
- neveikia monitorius, spausdintuvas, projektorius, pelė ar klaviatūra;
- programa neveikia arba rodo klaidą;
- kyla problemų dėl Moodle, Microsoft 365, el. pašto ar kitos IT sistemos;
- reikia pagalbos dėl prieigos ar paskyros.

Kaip pateikti naują užklausą

1 žingsnis. Atidarykite sistemą

Atidarykite sistemą viena iš nuorodų (žr. skyrių **Kaip atidaryti sistemą**) ir prisijunkite, jei to prašoma.

2 žingsnis. Pasirinkite užklaustos tipą

Pradiniame lange spustelėkite vieną iš kortelių:

- **Infrastruktūros užklausa**
- **IT užklausa**

Atsidarys užklaustos forma.

3 žingsnis. Užpildykite formą

Svarbu:

- Laukai, pažymėti žvaigždute (*), yra **privalomi**.
- Informaciją rašykite aiškiai ir konkrečiai.
- Kuo išsamiau aprašysite situaciją, tuo greičiau bus galima padėti.
- Dalyje **Priedai** įkelkite nuotraukas su klaidų pranešimais ar matoma problema.

Infrastruktūros užklaustos forma

- **Objektas*** – pastatas (objektas), kuriame kilo problema arba reikia atlikti darbą.
- **Vieta*** – kabinetas, auditorija ar kita tiksli vieta (pvz., 101 kab.).
- **Kontaktinis mobilaus tel. numeris** – neprivaloma, bet naudinga susisiekti.
- **Tema*** – trumpas užklaustos pavadinimas (pvz., Neužsidaro kabineto durys).
- **Aprašymas*** – kas negerai arba kokio darbo reikia.
- **Pageidaujamas atlikimo terminas*** – data, iki kurios pageidaujate sprendimo.
- **Priedai** – nuotraukos ar kiti failai (rekomenduojama).

Objektas: *

Pasirinkite pastatą, kuriame kilo problema arba reikia atlikti darbą.

Vieta: *

Kuriame kabinete ar auditorijoje kyla problema? Kur reikia atlikti darbą?

Kontaktinis mobilaus tel. numeris:

Tema: *

Trumpai įvardinkite gedimą ar darbą. Tai gali būti patalpos, baldų, įrangos ar ūkinių darbų klausimai.
Pvz.: „Persikeliame – reikalingas spintų pernešimas į VF 118“, „Sudužo lango stiklas TF 2 aukšto koridoriuje“, „Reikia pataisyti durų spyną VF 312“.

Aprašymas: *

Apibūdinkite, kuo galime padėti. Trumpai nurodykite, kokia yra problema ar koks darbas turi būti atliktas.

Pageidaujamas atlikimo terminas: *

Pasirinkite datą, iki kada norėtumėte, kad problema būtų išspręsta arba darbas atliktas.

Priedai:

Galite pridėti nuotraukas, dokumentus ar kitus failus, kurie padėtų geriau suprasti problemą arba atlikti darbą.

Powered by Microsoft Lists

This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the List owner. Never give out your password.

Infrastruktūros užklauso forma

IT užklauso forma

- **Vieta*** – kabinetas ar auditorija. Jei problema susijusi su sistema (pvz., Moodle ar Microsoft 365), galite įrašyti Nėra.
- **Fakultetas arba padalinys*** – fakultetas ar padalinys, su kuriuo susijusi problema.
- **Kontaktinis mobilaus tel. numeris** – neprivaloma, bet rekomenduojama.
- **Tema*** – trumpai, kas neveikia (pvz., Neveikia spausdintuvas 205 kab.).
- **Aprašymas*** – kas neveikia, ką matote ekrane, kada problema prasidėjo ir ką jau bandėte daryti.
- **Pageidaujamas atlikimo terminas*** – data, iki kurios pageidaujate sprendimo.
- **Priedai** – ekrano nuotrauka ar kitas failas (labai rekomenduojama).

Vieta: *

Kuriame kabinete ar auditorijoje kyla problema? Kur reikia atlikti darbą? Jei tai sistemos problema (pvz., Moodle ar Microsoft 365), įrašykite „Nėra“.

Fakultetas arba padalinys: *

Pasirinkite fakultetą arba padalinį, su kuriuo susijusi problema.

Kontaktinis mobilaus tel. numeris:

Tema: *

Trumpai apibūdinkite problemą. Pvz.: „Neveikia kompiuteris VF 125 aud.“, „Nepavyksta prisijungti prie Moodle“, „Reikia įdiegti Microsoft 365 TF 401 aud.“

Aprašymas: *

Kokia problema ar sutrikimas pastebėtas? Kokį darbą reikėtų atlikti? Trumpai aprašykite situaciją.

Pageidaujamas atlikimo terminas: *

Pasirinkite datą, iki kada norėtumėte, kad problema būtų išspręsta arba darbas atliktas.

Priedai:

Galite pridėti ekrano nuotraukas, dokumentus ar kitus failus, kurie padėtų geriau suprasti problemą arba atlikti darbą.

 Powered by Microsoft Lists

This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the List owner. Never give out your password.

IT užklauso forma

Kaip geriau aprašyti problemą

- **Silpniau:** Neveikia kompiuteris.
- **Geriau:** 205 kabinete neįsijungia stacionarus kompiuteris. Maitinimo lemputė dega, bet monitoriuje vaizdo nėra. Pastebėta šiandien 9.00 val.

Kaip padaryti ekrano nuotrauką (Microsoft instrukcija): [lango arba ekrano turinio kopijavimas](#).

4 žingsnis. Pateikite užklausą

1. Patikrinkite, ar užpildyti visi privalomi laukai (*).
2. Spustelėkite mygtuką **Submit** formos apačioje.

Pastaba. Jūsų vardas ir el. pašto adresas formoje paprastai užpildomi automatiškai pagal

prisijungusią paskyrą.

5 žingsnis. Patvirtinimas el. paštu

Sėkmingai pateikę užklausą, į **kolegijos el. paštą** turėtumėte gauti patvirtinamąjį laišką.

Gedimų sistema: Užklausa #31 Neveikia spausdintuvas sukurta



KVK Power Automate <power.automate@kvk.lt>

23:29

To: studas3 studas3

Dėkojame, Jūsų užklausą gavome. Artimiausiu laiku susisieksime ir išspręsimė Jūsų problemą. Savo problemos statusą visada galite stebėti [čia](#).

Tai yra automatinis pranešimas. Prašome neatsakyti į šį elektroninį laišką.



KLAIPĖDOS
VALSTYBINĖ
KOLEGIJA

Informacinių technologijų centras
Klaipėdos valstybinė kolegija | www.kvk.lt
El.paštas: itcentras@kvk.lt

Patvirtinamasis laiškas

Kaip papildyti užklausą

Jei užklausiai išspręsti pritrūksta duomenų, gausite **elektroninį laišką** su prašymu papildyti informaciją.

Gedimų sistema: reikia papildyti informaciją #30 Sugedo kompiuteris užklausoje



KVK Power Automate <power.automate@kvk.lt>

11:22

To: studas3 studas3

Jūsų užregistruotos problemos informaciją reikia papildyti.

Komentaras: Gal galėtumėte nurodyti, ar anksčiau naudojantis kompiuteriu, buvo iškilusi ši problema?

Užregistruoto gedimo informaciją galite papildyti [čia](#).

Papildomą informaciją įrašykite laukelyje Aprašymas.

Tai yra automatinis pranešimas. Prašome neatsakyti į šį elektroninį laišką.



KLAIPĖDOS
VALSTYBINĖ
KOLEGIJA

Informacinių technologijų centras
Klaipėdos valstybinė kolegija | www.kvk.lt
El.paštas: itcentras@kvk.lt

Laiškas su prašymu papildyti

Atlikite šiuos veiksmus:

1. Atidarykite gautą laišką.
2. Spustelėkite laiške nuorodą ar mygtuką **čia** (arba kitą nurodytą nuorodą į užklausą).

3. Laukelyje **Aprašymas** įrašykite trūkstamą informaciją.
4. Jei reikia, pridėkite priedus.

Gedimų sist... > Elektroninis ... > Sugedo kompiuteris

 **Gedimas: Sugedo kompiuteris**

Informacija

Tema
Sugedo kompiuteris

Aprašymas *

Ne, nebuvo!

VF (Jaunystės g. 1) 125 kab. šalia durų esantis kompiuteris neveikia.

Aprašykite gedimą arba problemą čia

Kategorija *

Techninė įranga

Techninė įranga

Kompiuteris

Užklauso papildymas

Sėkmingai papildę užklausą, paprastai gausite patvirtinamąjį laišką.

Gedimų sistema: #30 Sugedo kompiuteris informacija papildyta

 **KVK Power Automate** <power.automate@kvk.lt>
11:36

To: studas3 studas3

Jūsų užregistruotos problemos informacija papildyta.

Tai yra automatinis pranešimas. Prašome neatsakyti į šį elektroninį laišką.



**KLAIPĖDOS
VALSTYBINĖ
KOLEGIJA**

Informacinių technologijų centras
Klaipėdos valstybinė kolegija | www.kvk.lt
El.paštas: itcentras@kvk.lt

Laiškas po papildymo

Kaip peržiūrėti savo užklausas

1. Atidarykite sistemos pradinį langą.
2. Spustelėkite **Mano užregistruotos užklauso (Infrastruktūros)** arba **Mano užregistruotos užklauso (IT)**.

ID	Vardas, pavardė	Objektas	Vietas	Temas	Aprašymas	Kontaktinis mo...	Pagėdaujamas ...	Kam paskirta	Statusas
23	Migla Kavaliauskė	Jaunystės g. 10 L.	125a	Nėra radiatorių 125a kab.	Šildymo sistemos sutrikimas	+37065219550	December 12, 2025	Egle Sirtautė	Atlikta
24	Ernesta Sabalioniė	Jaunystės g. 1.	202 kab. bendros patalpos	Pendgaskos lempos 2-2 minkai.	Pakeisti		December 15, 2025	Inga Drungilė	Atlikta
25	Stanislava Doka	Jaunystės g. 10 L.	309	Nėra elektros	Nėra elektros	060535435	December 16, 2025	Egle Sirtautė	Atlikta
26	Stanislava Doka	Jaunystės g. 10 L.	3 aukšto elektrika puse	Nėra vandens tualetas	Nėra vandens tualetas	060535435	December 29, 2025	Stanys Virdilas	Atlikta
27	Soneta Paukščiukė	Jaunystės g. 1.	204 kab.	Lempas tvarkymas	Įjungus lempą, malkos ir skleidžia garsą	+37063007735	January 5	Blaulyns Zigmantas	Atlikta

ID	Vardas, pavardė	Vieta	Fakultetas arba ...	Temas	Aprašymas	Kontaktinis mo...	Pagėdaujamas ...	Kam paskirta	Statusas
31	Andriaus Vaikulevičiaus	Jaunystės g. 1 prie 110 kabo.	VF, laisvųjų...	Atskleidus dokumentą, skenuotoje kopijoje matosi mityna linija per visą lapą.	Sutvarkyti spausdinimo aparatą.	+370699 73358	November 24, 2025	Andrius Dakirnovičs	Atlikta
32	Striukaitė Lina	401 a. - Jaunystės g. 2	VF, laisvųjų...	Nėra internetinio ryšio antrame kompiuteryje prie lango 401 a.	Nėra internetinio ryšio antrame kompiuteryje		November 18, 2025	Andrius Dakirnovičs	Atlikta
33	Rimas Karpavičius	Problemos su EDPA sistema vedant pažymius dirbant su darbinio PC	IT	Problemos su EDPA sistema vedant pažymius	Problemos su EDPA sistema vedant pažymius. Suvedus pažymius rodo klaidą.	+3706090008	November 17, 2025		Naujas

Mano užregistruotos užklauskos

Ką reiškia užklauskos būsenos

- **Naujas** – užklausa gauta; ji tvarkoma arba laukia eilėje.
- **Laukiama informacijos** – reikia jūsų papildymo.
- **Atlikta** – darbas pažymėtas kaip baigtas.

Kai problema išsprendžiama, į el. paštą paprastai ateina laiškas su **komentaru apie sprendimą**.

Gedimų sistema: užklausa #30 Sugedo kompiuteris išspręsta



KVK Power Automate <power.automate@kvk.lt>
13:41

To: studas3 studas3

Jūsų užregistruota problema išspręsta.
Išsamią užregistruoto gedimo informaciją galite peržiūrėti [čia](#).
Komentarai, susiję su gedimo sprendimu:
Paspauskite įjungimo mygtuką.

Tai yra automatinis pranešimas. Prašome neatsakyti į šį elektroninį laišką.



**KLAIPĖDOS
VALSTYBINĖ
KOLEGIJA**

Informacinių technologijų centras
Klaipėdos valstybinė kolegija | www.kvk.lt
El.paštas: itcentras@kvk.lt

Laiškas apie išspręstą užklausą

Kontaktai

Skubiais atvejais naudokitės **ITC kontaktais**, rodomais pradinio lango apačioje pagal padalinius (SVMF, TF, VF).

Kolegijos kontaktai internete: www.kvk.lt/kontaktai ITC padalinys: [Informacinių technologijų centras](#)

Net ir susisiekus telefonu **rekomenduojama užklausą užregistruoti sistemoje**, kad liktų aiškus kreipimosi įrašas.

From:

<https://www.vikis.kvk.lt/> - **KVK Vikis**

Permanent link:

https://www.vikis.kvk.lt/doku.php?id=kt_sis:gedimai

Last update: **2026/08/10 12:31**

