

1076/1/2019.

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

1 db MedWorkS integrált egészségügyi informatikai rendszer jogszabálykövetéssel, frissítése és karbantartása

amely létrejött egyrészről a

Toldy Ferenc Kórház és Rendelőintézet

Székhely: 2700 Cegléd, Törteli út 1-3.
Adószám: 15813688-2-13
Bankszámla száma: 10023002-00333001-00000000, Magyar Államkincstár
Képviseli: Dr. Pusztai Dezső, főigazgató

mint **megrendelő** (a továbbiakban: Megrendelő), másrészről a

Asseco Central Europe Magyarország Zrt.

Székhely: 1138. Budapest, Váci út 144-150.
Képviselő: Dr. Pásztóházi Sándor és Ignác Mónika igazgatósági tagok
Adószám: 13336011-2-41
Cégjegyzékszám: 01-10-045132
Bankszámla száma: 10918001-00000069-24780008, UniCredit Bank Hungary Zrt.

mint **szolgáltató** (a továbbiakban: Szolgáltató) mint szerződő felek (a továbbiakban együttesen: Felek, vagy Szerződő Felek) között alulírott napon és helyen, a következő feltételekkel:

I. ELŐZMÉNYEK ÉS MEGHATÁROZÁSOK

1. Megrendelő 2019. 07. hó 23. napján megküldött közvetlen ajánlattételi felhívás alapján nemzeti értékhatárokat elérő hirdetmény nélküli tárgyalásos közbeszerzési eljárást folytatott le a *közbeszerzésekről* szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 112. § (1) bekezdés b) pontja és 98. § (2) bekezdés c) pontja szerint, melynek nyertese a Szolgáltató.

2. Meghatározások:

A jelen Szerződésben és Mellékleteiben nagybetűvel kezdett alábbi kifejezések az alábbiakban meghatározott jelentéssel bírnak:

“Szolgáltatások”: a Szolgáltató által a jelen Szerződés szerint a Megrendelő részére nyújtott összes szolgáltatás, beleértve a Karbantartást, a Jogszabálykövetést és a Frissítéseket is.

“Karbantartás”: a szavatossági hibák és a Rendszer működés folyamán fellépő egyéb hibák elhárítása.

“Jogszabálykövetés”: a Rendszert vagy a Megrendelő működését érintő jogszabályok vagy közjogi szervezetszabályzók változásaira tekintettel való rendszerkövető Programmódosítások.

“Frissítés”: (i) rendszerkövetés: a Program új verziói (új tulajdonságokkal, funkcióval és/vagy javított teljesítménnyel bíró; új vagy eltérő adatbázisokon, operációs rendszereken, ügyfél vagy szerver rendszereken működő verziók) átadása, installálása a Megrendelő központi számítógépére, az új verziók működésének figyelemmel kísérése. (ii) kiemelt szoftvertámogatás: a megrendelt és a Megrendelőnél bevezetésre került modulok minden új szoftverváltozatának és új fejlesztésének biztosítása a Megrendelő részére.

"Program(ok)" vagy "Rendszer": jelenti mind a MedWorkS integrált kórházi informatikai rendszert, számítógépi programalkotásokat (szoftvereket), mind pedig ezeknek a frissítés keretében biztosított új verzióit és változatait, de nem vonatkozik a Kiegészítő Programokra.

"Kiegészítő Program": Az 1. számú Mellékletben meghatározott nem Szolgáltató, hanem harmadik személy jogosult programja, amely a MedWorkS Program működtetéséhez szükséges, és amely program beszerzésére a Megrendelő köteles.

"Támogatott Környezet": a Szolgáltató által támogatott, a 2. számú Mellékletben kifejezetten rögzített összes hardver és szoftver rendszer, platform (pl. adatbázis szerver rendszer, alkalmazási szerver rendszer, és ügyfél kiszolgáló rendszer).

"Felhasználási Engedély": a Szolgáltató által a Megrendelő részére a Programoknak a Megrendelő és a Használók által történő használatához adott felhasználási engedély.

"Dokumentáció": a Szolgáltató által kiadott és hozzáférhetővé tett bármiféle használati utasítás, útmutató, továbbá a Programokkal kapcsolatos elektronikus úton nyújtott segítség, leírás, dokumentum. Amennyiben a Szolgáltató a Frissítések keretében a Programok új verzióit és változatait is rendelkezésre bocsátja, úgy a Dokumentáció magában foglalja a Dokumentáció kiegészítéseit is.

"Szolgáltató Anyagok": a Dokumentáción kívüli minden olyan anyag, amelyet a Szolgáltató a jelen Szerződéssel kapcsolatban a Megrendelő rendelkezésére bocsát.

"Használó(k)": a Megrendelő által a Programok használatára felhatalmazott személyek, függetlenül attól, hogy aktívan használják-e a Programokat bármely adott időpontban.

"Osztályos Projekt Menedzser": Megrendelő által kinevezett és a IX.10 pontban meghatározott feladatokkal rendelkező Használó.

"Megrendelő Informatikai Osztálya": a Megrendelő 5. számú Mellékletben meghatározott szerve, mely a IX.10 pontban meghatározott feladatokat is köteles elvégezni.

"Bizalmas Információ": Bizalmas Információnak minősül a közléskor írásban kifejezetten bizalmasként feltüntetett, továbbá minden olyan információ, amelyet a közlés körülményei alapján egy ésszerűen eljáró személy bizalmas információnak tekintene. A Megrendelő Bizalmas Információjának minősül különösen az orvosi titok körébe tartozó információ, valamint a 1997. évi XLVII. törvény 3.§ a) pontja szerinti egészségügyi adat. A Szolgáltató Bizalmas Információjának minősülnek többek között a Programok, Dokumentáció, formulák, módszerek, know-how, eljárások, tervek, új termékek, fejlesztési munka, marketing intézkedések és tervek, felhasználók nevei, potenciális felhasználók nevei, a Szerződés rendelkezései, függetlenül attól, hogy bizalmasként jelölték-e meg ezeket. Bizalmas Információ továbbá minden olyan szóbeli információ, amelyet a Szolgáltató vagy a Megrendelő bizalmasként jelöl meg.

II. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

1. A Megrendelő a MedWorkS rendszer jogszerű felhasználója. A jelen Szoftver Karbantartási Szerződésben (továbbiakban: „Szerződés”) foglaltak irányadóak a Szolgáltató által kifejlesztett MedWorkS moduláris felépítésű Kórházi informatikai rendszernek (továbbiakban: “Rendszer” vagy „Program(ok)”) a Szolgáltató által a Programmal kapcsolatban a Megrendelőnek nyújtott Szolgáltatásokra, így a szerződés időtartama alatt a Rendszer Karbantartásának, Jogszabálykövetésének, Frissítésének biztosítására.

2. Szolgáltatások teljesítése a szerződés időtartama alatt a 3. számú Mellékletben definiált Rendszermodulokra vonatkozik.

III. SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A) Jogszabálykövetés, Frissítések

1. A Szolgáltató köteles a Programok Jogszabálykövetését és Frissítését a jelen Szerződésben meghatározott feltételek szerint biztosítani.

2. A NEAK által megadott kódrendszer frissítését a Szolgáltató köteles a továbbiak szerint elvégezni. A kódrendszer változását a Szolgáltató figyeli, és a frissítést a változást követő 3 munkanapon belül – illetve megegyezés szerint – köteles elvégezni. A törzsfrissítéseket úgy kell elvégezni, hogy az biztosítsa, hogy az NEAK-ba küldött jelentések minden esetben a jelentés illetőleg a jelentett esemény időpontjában érvényes kódokat tartalmazza.

3. A Szolgáltató köteles a Programok Frissítésére: A rendszerkövető frissítés keretében Megrendelőnél bevezetésre került modulok új szoftverváltozatát biztosítani.

4. A Szolgáltató minden év elején kiadja a frissítési Roadmap-et, amelyet a Megrendelő elfogad, vagy módosít. Az éves tervhez képesti változás esetén a frissítések mindig a Megrendelő által hozzájárulva zajlanak.

5. A MedWorkS szoftverfrissítését megelőzően a Szolgáltató változáslistát küld a Kórház informatikai osztályának, a programban végzett fejlesztésekről és azok beállításának módjáról. A szoftverfrissítés után a Szolgáltatót a változásokkal módosított rendszer dokumentációt közvetlenül megküldi a Kórház informatikai osztályának. A frissítések során mindig a változáslistában feltüntetett default értékek kerülnek beállításra. Nagymértékű (pl. modul működési módjának, vagy adminisztrációs kötelezettség sorrendiségének) megváltozása esetén a Szolgáltató oktatást biztosít, amely oktatásért külön díjazásra Szolgáltató nem jogosult.

6. A rendszernek alkalmasnak kell lenni arra, hogy a Megrendelő a rögzített adatok tetszőleges kombinációjára statisztikákat, leválogatásokat tudjon készíteni egy a rendszer felületéről indítható általános lekérdező program segítségével. Továbbá a rendszernek biztosítani kell az egészségügyi szolgáltatóval szemben jogszabályban kötelezően előírt adatszolgáltatásokat.

B) Karbantartási Szolgáltatások

1. A Szolgáltató a Megrendelő részére a Programokkal kapcsolatban a Szerződés időtartamára karbantartási Szolgáltatásokat biztosít. A szavatossági hibák és a Rendszer működése folyamán fellépő egyéb hibák elhárítása a jelen fejezetben foglalt rendelkezések szerint történik. A szerződés szerinti feladatok, szolgáltatások teljesítésének alapfeltétele, hogy a kórház időben biztosítsa a megfelelő sw és hw infrastruktúrát, távoli elérést és a Kiegészítő programokra vonatkozó felhasználási engedélyt.

2. A Szolgáltató az értesítést követően a hiba elhárításához először elektronikus úton (on-line) nyújt segítséget. Az ilyen módon történő segítségnyújtás sikertelensége esetében a Szolgáltató köteles a helyszínrre kiszállni és a hiba felderítését és elhárítását megkezdeni.

3. A Szolgáltató köteles a hiba kijavítását az alábbiak szerint megkezdeni:

- a rendszer működését megakadályozó hiba esetén az értesítés vételétől számított 4 órán belül,
- a rendszer működését gátló, de nem akadályozó hiba esetén az értesítés vételét követő 5 munkanapon,
- a rendszer működését zavaró, de nem akadályozó hiba esetén az értesítés vételétől számított 10 munkanapon belül.

4. A hibákat a fenti kategóriáknak megfelelően – figyelemmel a 7. számú mellékletben foglaltakra – a Megrendelő minősíti. Ha a hiba kijavítása során megállapítható a nyilvánvalóan téves "előbbre sorolás", a Szolgáltató jogosult Megrendelővel történő egyeztetést követően a hiba besorolását a 7. számú mellékletben foglaltak szerint korrigálni.

5. Nem tartozik Szolgáltató átalánydíjas karbantartási feladatai közé a Megrendelőnek a Szolgáltató által jóvá nem hagyott beavatkozására vagy a Rendszeren kívüli okra visszavezethető hiba elhárítása, ideértve különösen a Kiegészítő Programok vagy a Támogatott Környezet hibáit. Az ilyen jellegű hibaelhárítás nem része a szerződésnek.

6. Szolgáltató köteles a bejelentett hibák elhárítását jelen szerződés az SLA szabályzatban foglaltak szerinti időben befejezni. Amennyiben a hiba körülményei miatt a hiba elhárítása hosszabb időt vesz igénybe, a hibákat a Felek által kölcsönösen elfogadott időben köteles Szolgáltató elhárítani.

7. A hibaelhárításra vonatkozó SLA szabályzat jelen szerződés 7. sz. mellékletét képezi.

IV. MEGRENDELŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A) Jogszabálykövetés, Frissítések

1. Tekintettel arra, hogy a Rendszert vagy a Megrendelő működését érintő (különösen az egészségügyi, vagy társadalombiztosítási, számviteli és pénzügyi) jogszabályoknak vagy közjogi szervezetszabályozó eszközeinek a változásairól közvetlenül a Megrendelő értesül az Országos Egészségbiztosítási Pénztártól, a változásokról a Megrendelő köteles haladéktalanul értesíteni a Szolgáltatót. A Szolgáltató az értesítést követően 8 munkanapon belül megkezdí a Jogszabálykövetés biztosítását, azaz a Programok módosítását akként, hogy a program és a Megrendelő Rendszer kapcsolatos jövőbeni működése a módosult jogszabályok és a közjogi szervezetszabályozó eszközök rendelkezéseinek megfelelően. A Megrendelő kérésére a Szolgáltató az értesítést követően a Programokat akként módosítja, hogy a program és a felhasználó Rendszerrel kapcsolatos működése visszamenőleg is megfelelően a módosult rendelkezéseknek.

B) Karbantartási Szolgáltatások

1. A Megrendelő köteles a Programokban fellépő hibákat azok keletkezésekor bejegyezni a rendszer működéséről felveendő naplóba és a hibákról, azok keletkezési körülményeiről és részletes taglalásukról haladéktalanul e-mail, fax vagy web-alapú support adatbázisba való beregisztrálás útján írásban értesíteni a Szolgáltatót. Ügyeleti időben a Megrendelőnek kötelessége a Szolgáltatót telefonon is tájékoztatni az írásban elküldött észrevételekről, amennyiben megítélése szerint az ügy nem várhat a következő munkanap kezdetéig. Ügyeleti időnek minősül a hétvége, munkaszüneti nap valamint minden munkanapon 17:00 - 8:00 közötti időtartam.

2. A karbantartás, a segítségnyújtás és a hibaelhárítás miatt, a folyamatos elérhetőség és kapcsolattartás biztosítása érdekében a Megrendelő köteles VPN kapcsolatot biztosítani a 4. számú Mellékletben meghatározottak szerint.

V. PÉNZÜGYI MEGÁLLAPODÁSOK

1. A Megrendelő a jelen Szerződés szerinti teljesítés alapján **havi 1.550.000,- Ft + ÁFA** (azaz Egymillió-ötszázötvenezer forint plusz általános forgalmi adó) szolgáltatási díjat köteles megfizetni.

2. Megrendelő teljes egészében saját forrásból kívánja az ellenszolgáltatást fedezni, Az ajánlatkérés, szerződéskötés és kifizetés pénzneme: magyar forint (Ft). Szolgáltató a szolgáltatási díjon felül semmilyen jogcímen többletköltséget nem érvényesíthet. A díj magában foglalja a feladatok ellátásával összefüggő valamennyi költséget, járulékot és díjat.

3. Szolgáltató a tárgyóra vonatkozó számláját a tárgyhót követő hónap első napjától jogosult kibocsátani a hatályos jogszabályok - így különösen az *általános forgalmi adóról* szóló 2007. évi CXXVII. törvény 163.§-ában foglaltak - szerint, melyet Megrendelő a Ptk. 6:130.§ (1)-(3) bekezdéseinek figyelembevételével, 30 napos fizetési határidővel, Szolgáltató pénzforgalmi számlájára történő átutalással egyenlített ki.

4. Az ellenszolgáltatás teljesítése során alkalmazandók az *adózás rendjéről* szóló 2003. évi XCII. törvény (Art). 36/A. § előírásai.

5. Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató késedelmi kamat és behajtási költségátalány felszámítására jogosult. A késedelmi kamat mértéke – a Ptk. 6:155. § rendelkezéseire figyelemmel – a késedellemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat nyolc százalékponttal növelt értéke, a behajtási költségátalány összege 40 eurónak megfelelő forintösszeg. Megrendelő a Ptk. 8:1.§ (1) bekezdés 7. pontja alapján szerződő hatóságnak minősül.

6. Szolgáltató írásbeli kezdeményezésére, a szerződésben szerepeltetett díjak 12 havonta egyszer a KSH szakágra irányadóan közzétett, az előző évre vonatkoztatott infláció mértékével, maximum 3%-os mértékig korrigálásra kerülhetnek. A szerződésben szerepeltetett díjak a szerződés első 12 hónapjában változatlanok maradnak.

7. Amennyiben Szolgáltató jelen szerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítésével - olyan okból, amelyért felelős - késedelembe esik, késedelmi kötbért köteles fizetni, melynek mértéke minden késedelmesen eltelt nap után jelen szerződés V.1. pontjában meghatározott havi ellenszolgáltatás 1%-a, legfeljebb 20 napig.

Olyan okból történő hibás teljesítés esetén, amelyért felelős, a Szolgáltató hibás teljesítési kötbért köteles fizetni, melynek mértéke minden hibás teljesítéssel érintett nap után a jelen szerződés V.1. pontjában meghatározott havi ellenszolgáltatás 1 %-a, legfeljebb 20 napig.

8. A késedelmi-, illetőleg hibás teljesítési kötbérmaximum elérése esetén a Megrendelő a szerződéstől elállhat és kárigénye mellett megghiúsulási kötbért követelhet.

9. A teljesítés olyan okból történő megghiúsulása esetén amelyért felelős, a Szolgáltató megghiúsulási kötbért köteles fizetni, melynek mértéke a teljes szerződéses érték 30 %-a. Szerződő Felek a szerződés megghiúsulásának tekintik különösen azt, ha Megrendelő a hibás vagy a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeire, vagy súlyos szerződésszegésre figyelemmel, vagy a szerződésben meghatározott egyéb indok miatt a jelen szerződést elállással vagy azonnali hatályú felmondással megszünteti.

10. Szerződő felek rögzítik, hogy a Szolgáltató

- a) nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
- b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

VI. SZAVATOSSÁG

1. A Szolgáltató szavatol azért, hogy az általa nyújtott Szolgáltatások megfelelnek a jelen Szerződésben rögzített feltételeknek.
2. A Szolgáltató nem szavatol azért, hogy a Programok együtt alkalmazhatók a Támogatott Környezetbe nem tartozó hardverrel, szoftverrel, rendszerekkel vagy adatokkal, továbbá a Szolgáltató nem szavatol azért, hogy a Programok a Kiegészítő Programokon kívüli más programokkal működnek;
3. A Szolgáltató a Programok folyamatos vagy hibamentes működésének biztosítása érdekében köteles a III.B. pontban foglaltak szerint a szavatossági hibákat és a Rendszer működése folyamán fellépő egyéb hibákat elhárítani. A Szolgáltató az VI.1. pont kivételével nem vállal szavatosságot a Kiegészítő programokkal kapcsolatban, de amennyiben a Támogatott Környezetben működtetett Kiegészítő Program a Programok működését valamely lényeges tulajdonság tekintetében lehetetlenné teszi, a Szolgáltató a Megrendelő kérésére minden üzletileg ésszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy külön megállapodás és költségtérítés ellenében a hibát a Kiegészítő Programban elhárítsa.
4. A VI.1 pontban vállalt szavatossági felelősség fennállása esetén a Szolgáltató az alábbiakra köteles:
 - Amennyiben a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások nem felelnek meg a Szerződésben rögzített feltételeknek a Szolgáltató köteles saját költségén újból teljesíteni a Szolgáltatásokat.
5. A Szolgáltató műszaki adatai, értékesítési dokumentációi, hirdetési anyagai és minőségi leírásai a folyamatos továbbfejlesztés és esetenkénti elavulás miatt nem minősülnek szavatolt tulajdonságoknak, kivéve, ha a Szolgáltató kifejezetten így rendelkezik.

VII. Felelősség

1. A Felek abban állapodnak meg, hogy a Szolgáltató felelősséggel tartozik jelen szolgáltatási szerződés teljesítésével összefüggésben keletkezett kárért.

VIII. Szerződés tartalma és megszűnése

1. A Szerződés a Felek általi aláírást követő hónap elsejétől **36 hó** határozott időtartamra szól.
2. A szerződést Megrendelő 1 hónapos felmondási idő közbeiktatásával mondhatja fel ha és amennyiben Megrendelő fenntartójára és a beszerzés tárgyára vonatkozóan a központosított közbeszerzési rendszerben keretmegállapodás vagy szerződés kerül megkötésre, és a központosított közbeszerzés rendszerében kell a jelen szerződés tárgyát képező beszerzést megvalósítani. Szolgáltató a jelen szerződést felmondási idő közbeiktatásával nem mondhatja fel.
3. Megrendelő köteles a szerződést felmondani, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - attól elállni, ha a szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a Szolgáltató tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.
4. Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon -, ha

- a) Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;
- b) Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.

5. Egyebekben a Megrendelő a jelen Szerződést rendkívüli felmondással a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetében mondhatja fel, ha azt a Szolgáltató a súlyos Szerződésszegésről szóló írásbeli értesítés kézhezvételétől számított harminc (30) napon belül nem orvosolja. Megrendelő a szerződést rendkívüli felmondással megszüntetheti továbbá akkor is, ha a Szolgáltató késedelembe esik, illetve hibásan teljesít és a késedelemmel, illetve a hibás teljesítéssel érintett napok száma összességében eléri a 20 (húsz) napot. A karbantartási kötelezettség megszegése akkor minősül súlyos Szerződésszegésnek, ha a Szolgáltató a hibákat részletesen taglaló írásbeli értesítés kézhezvételét követő harminc (30) napon belül sem kezdi meg az érdemi hiba-elhárítást.

6. A Szolgáltató a jelen Szerződést rendkívüli felmondással a Megrendelő súlyos szerződésszegése esetében jogosult felmondani, ha a Megrendelő a Szerződésszegést az erről szóló írásbeli értesítés kézhezvételétől számított harminc (30) napon belül nem orvosolja. Súlyos Szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag:

- (i) ha a Megrendelő esedékes fizetési kötelezettségét 60 napon belül nem teljesíti
- (ii) ha a Megrendelő nem a 2. számú Mellékletben meghatározott műszaki követelményeknek megfelelő Támogatott Környezetben vagy az 1. számú mellékletben meghatározott Kiegészítő Programokkal használja a Programot.

7. A jelen Szerződés bármely okból történő felmondása esetén a Megrendelő a Program és a vele kapcsolatos Bizalmas Információ használatát köteles abbahagyni és a Szerződés megszűnését követő harminc (30) napon belül (i) köteles igazolni, hogy az összes jogi oltalomban részesülő termék és a velük kapcsolatos Bizalmas Információ megsemmisítésre került; vagy (ii) köteles visszaadni a Szolgáltatónak az összes jogi oltalomban részesülő terméket és a velük kapcsolatos Bizalmas Információt. A jogi oltalomban részesülő termékek visszaadási vagy megsemmisítési kötelezettsége mindenfajta másolati példányra vonatkozik, ideértve az archiválási célból készült vagy biztonsági másolatokat is, a példányokat hordozó médiumtól függetlenül.

8. A Szerződés felmondása esetén a Szerződés megszűnését követő 30 napon belül a Megrendelő köteles igazolni a Bizalmas Információk visszaadásának vagy megsemmisítésének megtörténtét, függetlenül attól, hogy a Bizalmas Információk átdolgozásra vagy feldolgozásra kerültek-e. Nem minősül a jelen pont megszegésének, ha utóbb a Megrendelő véletlenül visszatartott anyagokat felez fel, melyeket ezt követően haladéktalanul megsemmisít vagy visszaad a Szolgáltatónak, amennyiben (i) a Megrendelő minden tőle telhetőt megtett a jelen pont szerinti visszaadás vagy megsemmisítés érdekében, és (ii) az ilyen anyagok visszatartása nem állt szándékában.

9. A szerződés bármely jogcímen történő megszűnése esetén Szolgáltató köteles a tárolt adatokat Megrendelővel egyeztetett módon és határidőre, az esedékességkor érvényes szabványoknak megfelelő módon átadni migrálás céljára. Szolgáltató vállalja, hogy együttműködik az új Szolgáltatóval az adatmigrálást illetően. A szerződés megszűnése után Szolgáltatónak biztosítania kell a jogszabályi előírásoknak megfelelően az adatok visszakereshetőségét.

10. Tekintettel arra, hogy a beszerzés tárgya központosított – országos, regionális -, illetve fenntartó által, vagy a fenntartó megbízásából indított közös közbeszerzési eljárásba is bevonásra kerülhet, ezért Megrendelő a következő bontó feltételt köti ki:

Megrendelő szerződéses kötelezettséget kizárólag a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:116. § (2) bekezdése szerinti, arra vonatkozó bontó feltétellel vállal, hogy amennyiben a beszerzés tárgyára vonatkozóan a központosított közbeszerzési rendszerben, összevont közbeszerzési eljárásban, vagy a fenntartó által, vagy a fenntartó megbízásából indított közös közbeszerzési eljárás keretében, keretmegállapodás vagy szerződés kerül megkötésre, a központosított, közös vagy összevont közbeszerzés rendszerében kell a beszerzést megvalósítania. Felek rögzítik, hogy ebből Megrendelőnek semmilyen hátrányos következménye nem származhat.

IX. Együttműködési kötelezettség

1. A szerződő Felek a jelen Szerződéssel szabályozott kapcsolatukban kötelesek együttműködni, és mindvégig kölcsönösen egymás anyagi, üzleti és erkölcsi előnyének maximalizálására törekedni.
2. A Megrendelő köteles biztosítani, hogy a Megrendelő szervezeti egységei, alkalmazottai vagy közreműködői betartsák a jelen Szerződésben foglaltakat és előmozdítsák a Szolgáltató tevékenységének eredményességét.
3. A Megrendelő köteles biztosítani a Rendszer működéséhez és a Szerződés teljesítéséhez szükséges technikai eszközöket és berendezéseket, továbbá személyi feltételeket. A Megrendelő köteles a számítógépes vírusok felderítésére ésszerűen elvárható műszaki megoldásokat alkalmazni.
4. A Szerződés teljesítése során a Szolgáltató által a Megrendelő helyiségeiben letett és Megrendelő által átvett eszközökért a teljes felelősség a Megrendelőt terheli.
A Megrendelő a Jogszabálykövetés keretében történő adatszolgáltatáson kívül is köteles minden a Rendszert, a működést vagy a jelen Szerződést bármely módon érintő jövőbeli (strukturális, szervezeti, eljárási, vagy bármely egyéb) változásról a tudomásszerzést követően haladéktalanul - lehetőleg még a változások bekövetkezése előtt - értesíteni a Szolgáltatót a minél tökéletesebb előkészítés, felkészülés és végrehajtás biztosítása érdekében.
5. A Megrendelő köteles a Szolgáltató által a Rendszer működésével és használatával kapcsolatban kért információt és tájékoztatást a Szolgáltató által kért formában és módon – írásban, e-mailben vagy szóban – haladéktalanul megadni a Szolgáltató részére.
6. A Szolgáltató felelősséggel tartozik az értesítési vagy az adatszolgáltatási kötelezettség késedelmes teljesítése vagy elmaradása következtében a Megrendelőt ért kárért.
7. A Megrendelő köteles lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató vagy közreműködői – a Megrendelő Informatikai Osztályvezetőjének tudtával - a jelen Szerződés szerinti tevékenység ellátása érdekében a Megrendelő területére informatikai munkavégzés céljából Megrendelővel egyeztetett időpontokban az Intézmény területén az érintett helyiségekbe beléphessen és a szükséges tevékenység elvégzése érdekében a gépekhez hozzáférjen. Megrendelő továbbá köteles biztosítani a munkavégzés idejére a Szolgáltató részére a gépkocsival való behajtást és térítésmentes parkolást.
8. A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a Megrendelő Programokat a jelen Szerződés rendelkezéseinek megfelelően használja-e és betartja-e a jelen Szerződés szerinti adatszolgáltatási kötelezettségét. Az ellenőrzést a Megrendelő helyiségeiben kell lefolytatni, s az a Megrendelő tevékenységét nem zavarhatja indokolatlanul.
9. A Szolgáltató jogosult a Rendszer optimális működésének biztosítása érdekében a Megrendelő részére javaslatokat illetve utasításokat adni, melyek betartása a Megrendelő érdeke.

10. A Megrendelő informatikai szervezeti egysége köteles (i) a Megrendelő és a Szolgáltató együttműködését biztosító tevékenységek Megrendelő részéről történő elvégzésében közreműködni; (ii) a Rendszer működtetését és menedzselését az Osztályos Projekt Menedzsereken keresztül koordinálni; ennek keretében (iii) az Osztályos Projekt Menedzsereket irányítani.

X. Titoktartás

1. A Felek megállapodnak abban, hogy eltérő jogszabályi rendelkezés hiányában egymás Bizalmas Információit (beleértve az orvosi titoknak minősülő információt is) semmilyen formában nem teszik Használónak nem minősülő kívülálló személyek számára hozzáférhetővé, és a Bizalmas Információt a jelen Szerződés teljesítésén kívül egyéb célokra nem használják.

2. A Szolgáltató a Bizalmas Információkat a feladatainak ellátása érdekében szükséges mértékig használhatja, és azokat sem közvetlenül, sem személyazonosításra alkalmatlan formában, sem statisztikailag feldolgozva nem hasznosíthatja és nem adja át harmadik félnek a Megrendelő írásos hozzájárulása nélkül.

3. A Megrendelő és a Szolgáltató köteles arról gondoskodni, hogy a titoktartási kötelezettséget munkavállalói és képviselői is betartsák.

4. A Megrendelő és a Szolgáltató köteles gondoskodni a szükséges biztonsági intézkedésekről annak érdekében, hogy illetéktelen személyek, a Szolgáltató Bizalmas Információi esetében különösen a Szolgáltató versenytársaival bármilyen kapcsolatban álló személyek, ne férhessenek hozzá Bizalmas Információhoz és a Programhoz.

5. Szolgáltató a jelen Szerződés tárgyára és tartalmára jogosult referenciaként hivatkozni. Megrendelő vállalja, hogy referenciaként a napi munkavégzés, napi működés közben a Rendszert az érdeklődő potenciális ügyfelek részére a Szolgáltató előzetes tájékoztatása és jóváhagyása esetén ismerteti, bemutatja. Szolgáltató kérésére Referencialevél kiállítását a kért adattartalommal biztosítja.

6. A fenti rendelkezések megsértése esetén a Fél köteles a másik Fél ebből származó kárát megtéríteni.

7. A jelen pont hatályát nem érinti a Szerződés megszűnése.

XI. Vegyes rendelkezések

1. A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettségei teljesítésére a Megrendelő külön engedélye nélkül jogosult közreműködőt igénybe venni. A Szolgáltató a Megrendelőt erről tájékoztatni köteles. A Szolgáltató az általa igénybe vett közreműködőért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna el.

2. A jelen Szerződéshez kapcsolódó minden közlést írásban kell megtenni az alább megjelölt címekre és személyek részére vagy a Fél által értesítés útján a másik Féllel közölt más címre illetve személy számra kell megküldeni. Az értesítéseket a visszaigazolt fax elküldésének napján, a futárral küldött értesítések esetében az átadás napján, és az ajánlottan és tértivevényesen feladott küldemények esetében a kézbesítés napján kell hatályosulnak tekinteni.

3. A Megrendelőnek az értesítéseket minden esetben a Web-alapú support adatbázisba való bejegyzés útján kell megtennie.

4. A Szolgáltató általi visszaigazolás elmaradása esetén a Megrendelő köteles az értesítéseket telefonon is közölni a Szolgáltatóval.

Megrendelő:

kapcsolattartó személy (1): Dr. Pusztai Dezső

beosztása: főigazgató

címe: 2700 Cegléd, Törteli u 1-3.

telefonszáma: +36 53 310-011

fax-száma: +36 53 310-860

e-mail címe: toldy@toldykorhaz.hu

Megrendelő:

kapcsolattartó személy (2): Száraz Zoltán

beosztása: informatikai vezető

címe: 2700 Cegléd, Törteli u. 1-3.

telefonszáma: +36 30 434-4284

fax-száma: +36 53 310-860

e-mail címe: szaraz.zoltan@toldykorhaz.hu

Szolgáltató:

kapcsolattartó személy (1): Kovács Géza

beosztása: ügyfélmenedzser

címe: 1138. Budapest, Váci út 144-150.

telefonszáma: +36 20 978-2499

fax-száma: +36 1/269-1519

e-mail címe: geza.kovacs@asseco.hu

5. Amennyiben jelen Szerződés bármely rendelkezése érvénytelen, végre nem hajtható vagy jogszabályba ütközik, ez a Szerződés többi rendelkezésének érvényességét és végrehajthatóságát nem érinti. A Felek minden érvénytelen, végre nem hajtható vagy jogszabályba ütköző rendelkezést olyan érvényes rendelkezéssel helyettesítenek, amely az érvénytelen rendelkezés szándékolt tartalmához, céljához a lehető legközelebb áll. E rendelkezés alkalmazásának feltétele, hogy összhangban legyen a Kbt. és végrehajtási rendeleteinek szabályaival.

6. A Fél mentesül a teljesítés alól arra az időre és olyan mértékben, amely alatt és amennyiben a Fél vagy közreműködői elháríthatatlan külső okból kifolyólag, ideértve, de nem kizárólag a sztrájk, felkelés, háború, járvány, távközlési rendszer összeomlása és áramszünet eseteit, egészben vagy részben nem képes kötelezettségei teljesítésére.

7. A Megrendelő jelen Szerződésben rögzített jogait vagy kötelezettségeit sem részben, sem egészben nem ruházhatja át. A Szolgáltató a jelen Szerződésben rögzített jogait és kötelességeit a Megrendelő külön engedélye nélkül részben vagy egészben átruházhatja. A jelen Szerződés a Megrendelő és a Szolgáltató jogutódaira és engedményeseire is irányadó. A Szolgáltató ez esetben a Megrendelőt írásban tájékoztatni köteles.

8. A Szerződésre és a Szerződéssel kapcsolatos jogügyletekre a magyar jog szabályai irányadóak.

9. Jelen Szerződés a Szerződés tárgyában a Felek teljes megállapodását tartalmazza és minden korábbi szóbeli vagy írásbeli megegyezés helyébe lép.

10. A jelen szerződés a Kbt. 141. § szerint módosítható.

11. A szerződő felek megállapodnak, hogy bármilyen véleményeltérés, jogvita esetén kölcsönösen egyeztetik álláspontjaikat, és csak az egyeztetés sikertelensége esetén fordulhatnak Bírósághoz. A Felek a pertárgy értékétől függően alávetik magukat a Megrendelő székhelye szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnak.

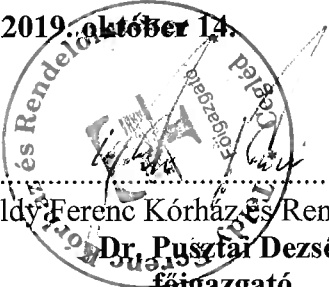
12. Jelen szerződés négy (4), szó szerint megegyező példányban, magyar nyelven készült.

13. Az Alaptörvény 39. cikke értelmében a központi költségvetésből csak olyan szervezet részére nyújtható támogatás, vagy teljesíthető szerződés alapján kifizetés, amelynek tulajdonosi szerkezete, felépítése, valamint a támogatás felhasználására irányuló tevékenysége átlátható. Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdés értelmében központi költségvetési kiadási előirányzatok terhére olyan jogi személlyel, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel nem köthető érvényesen visszterhes szerződés, illetve létrejött ilyen szerződés alapján nem teljesíthető kifizetés, amely szervezet nem minősül átlátható szervezetnek. A kötelezettségvállaló ezen feltétel ellenőrzése céljából, a Szerződésből eredő követelések elévüléséig az 54/A. §-ban foglaltak szerint jogosult a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet átláthatóságával összefüggő, az 54/A. §-ban meghatározott adatokat kezelni, azzal, hogy ahol az 54/A. § kedvezményezettéről rendelkezik, azon a jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetet kell érteni. Szolgáltató jelen Szerződés aláírásával nyilatkozza, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2014. január 1-től hatályos 2011. évi CXCVI. tv. 3. § (1) bekezdése szerinti átlátható szervezet. Amennyiben a Szolgáltató átláthatóságában a jogviszony időtartama alatt változás következik be, köteles arról a Megrendelőt haladéktalanul tájékoztatni.

14. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre elsősorban a Ptk., a Kbt. és végrehajtási rendeleteinek előírásai az irányadók.

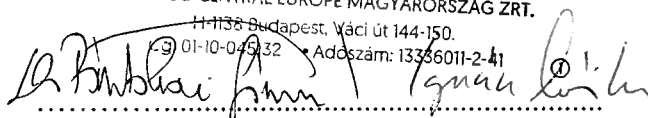
15. Szerződő felek a jelen szerződést elolvasás és kölcsönös értelmezés után, mint akaratuknak mindenben megfelelőt írták alá.

Cegléd, 2019. október 14.


Toldy Ferenc Kórház és Rendelőintézet
Dr. Pusztai Dezső
főigazgató
- Megrendelő -

ASSECO
MAGYARORSZÁG

ASSECO CENTRAL EUROPE MAGYARORSZÁG ZRT.
H-1138 Budapest, Váci út 144-150.
☎ 01-10-04932 • Adószám: 13336011-2-41


Asseco Central Europe Magyarország Zrt.
dr. Pásztóhai Sándor és Ignác Mónika
igazgatósági tagok
- Szolgáltató -

Pénzügyileg ellenjegyzem:
Cegléd, 2019. október 14.


Bobál István
gazdasági igazgató
Toldy Ferenc Kórház és Rendelőintézet


Mellékletek

1. számú Melléklet: Kiegészítő Programok listája
2. számú Melléklet: Támogatott Környezet követelmények
3. számú Melléklet: Megrendelt modulok listája
4. számú Melléklet: VPN távoli hozzáférés
5. számú Melléklet: Megrendelő Informatikai felelősei
6. számú Melléklet: Biztonsági és Titoktartási nyilatkozat
7. számú Melléklet: SLA szabályzat

1. sz. melléklet: Kiegészítő Programok listája

A kórház biztosítja a mindenkori gyártói támogatással bíró szerver oldali licenceket.

1. Oracle adatbázis-kezelő licence
2. Redhat Linux operating system

2. sz. melléklet: Támogatott Környezet minimum (és szükséges) követelmények

A karbantartási tevékenység ellátásának alapvető feltétele a megfelelő, alábbiakban definiált, minimális követelmény szerinti hardver, szoftver és hálózati infrastruktúra biztosítása, ami a Megrendelő feladata és kötelessége.

Hardware platformok:

Szerver: Intel PIV Xeon QUAD core proc. 2,8 - 3.4 GHz alapú szerver platform adatbázis szerver-kiszolgáló 64- GB RAM disk rendszer SCSI Raid 5-10, minimum 300 GB szabad adatbázis tártérület

Novell NetWare file server platform file kiszolgálásra, vagy Linux file kiszolgáló

Munkaállomások – felhasználószám alapján optimális mennyiség: Intel PIV (min. 1512 MB RAM, 80GB HDD, 10/100 hálókártya), Windows XP

Szünetmentes tápegység: APC UPS Smart UPS szerverenként

HBCS besoroló szerverként működő PC: Intel PIV (min. 4GB RAM, 120GB HDD, 10/100 hálókártya), Windows 7 -

Tartalék szerver, az éles szerver specifikációjával azonos.

Tűzfal szerver

Software platformok:

A szoftverek alapkövetelménye, hogy érvényes gyártói támogatással rendelkezzenek!

Adatbázis szerver operációs rendszer platform Linux, Redhat

Adatbázis kezelő Oracle DB

Kliens operációs rendszer Windows WIN 7-

Hálózat

Strukturált CAT5

100Mbites switchelt, bemért, mérési jegyzőkönyvvel rendelkező hálózat

Nyomtatók:

Lézernyomtatók, lehetőség szerint boríték adagolóval ellátva receptnyomtatás céljából

3. sz. melléklet: MedWorkS modulok listája

MedWorkS Kórházi informatikai rendszer moduljainak megnevezése, amelyekre jelen Szoftver Karbantartási Szerződés vonatkozik:

Betegnyilvántartás modulok

Betegnyilvántartó modul
On-line TAJ ellenőrző modul
SZÁRNY szabad ágy nyilvántartó

Betegforgalmi modulok

Ambuláns ellátás modulja
Receptírás
Fekvőbeteg ellátás modulja
Kúraszerű ellátás modulja

Diagnosztikai modulok

Röntgen
Ultrahang
CT
Angiográfia (DSA)
Boncolás (intézetben belüli és kívüli)
Endoszkópia
Patológia
Nőgyógyászati citológia
Hisztológia
Citológia

Szűrési és gondozói modulok

Tüdőgondozási és tüdőszűrési modul
Mammográfiai modul

Fekvőbeteg ellátás speciális modulok

Enterprise ápolási modul

Előjegyzés- és várólista kezelő, betegirányítási logisztikai modulok

Előjegyzési modul
Integrált on-line várólista kezelő modul
Központi betegirányítás

Műteti modulok

Műteti dokumentációs modul
Műteti gyógyszerfelhasználás
Műteti előjegyzés modul

PharmaGlobe gyógyszerertári rendszer modulok

PharmaGlobe gyógyszerertári rendszer
PharmaGlobe gyógyszerertári rendszer osztályos modulja

Labordiagnosztikai modulok

LabWorkS laboratóriumi rendszer
LabWorkS laboratóriumi rendszer osztályos modulja
Laborelőjegyzés modul
MedBakter mikrobiológiai rendszer

Speciális szakmai modulok

SBO modul (sürgősségi betegellátás támogatása)

CompuTREND EcoSTAT gazdasági rendszer MedWorkS oldali interfészmodulok

Osztályos anyaggazdálkodás MedWorkS oldali interfészmodul
Munkaigénylés rendszer MedWorkS oldali interfészmodul
PharmaGlobe on-line keretgazdálkodás megvalósítása
PharmaGlobe - anyagfeladás (off-line)
Élelmezési rendszer MedWorkS oldali interfészmodul
Műtéti anyagfelhasználás integrált megvalósítása

Kiegészítő modulok

Expert modul
Statisztikai, általános lekérdező modul
Táppénz modul
Jelentéskészítő modul
HBCS besoroló szerver funkció
Egészségügyi kontrolling statisztikai modul
Menedzsment statisztikai modul

Rendszer- és segédmodulok

Gyakorló rendszer
SysInit inicializációs és alkalmazásparaméterező rendszermodul
Guard védelmi és adatbiztonsági rendszermodul
DBAdmin adatbázis és karbantartó rendszermodul
Service rendszermodul
User Manager felhasználó-ellenőrző rendszermodul

Interfacemodulok / Illesztések

Betegbehívó rendszer interfészmodul
Siemens Syngo PACS rendszer MedWorkS oldali interfészmodul

4. sz. melléklet: Távoli hozzáférés és VPN kapcsolat

A Szolgáltató az ügyfelei magasabb szintű kiszolgálása érdekében állandó, telephelyek közötti (ún. site-to-site) VPN kapcsolatok kiépítését preferálja, min. 512/512 kbit sávszélességgel.

A Szolgáltató által az OpenVPN VPN kapcsolattípus támogatott.

Rövid ismertető:

A VPN kapcsolat felépítésekor minden esetben a Szolgáltató kapcsolódik a Kórházi hálózathoz, így pl. OpenVPN esetében a Szolgáltató végpontja a VPN kliens. A kapcsolat egyirányú abban az értelemben, hogy a Szolgáltató tűzfalszabályai a VPN csatornában csak kimenő kapcsolatok kezdeményezését engedik, a bejövő kapcsolatok tiltva vannak.

5. sz. melléklet: Megrendelő Informatikai felelősei

Sorsz	Név	Beosztás	Feladatkör	Telefon	e-mail cím
1.	Száraz Zoltán	informatikai vezető	projekt menedzsment, szerződések, folyamatok	+36 30 434 4284	szaraz.zoltan@toldykorhaz.hu
2.	Péteriné Pálinkás Hajnalka	finanszírozási részlegvezető	Medworks funkcionális üzemeltetés	+36 30 511 3534	peterine.p.hajnalka@toldykorhaz.hu
3.	Szűj Zoltán	rendszergazda	Medworks hardware üzemeltetés	+36 30 9855 352	szijj.zoltan@toldykorhaz.hu
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

6. sz. melléklet: Titoktartási nyilatkozat

Alulírott Szolgáltató közreműködöm a Toldy Ferenc Kórház és Rendelőintézet jelen karbantartási szerződésben meghatározott munkákban.

A Szolgáltató munkatársai tudomással bírnak arról, hogy e tevékenység során az orvosi titok körébe tartozó információk, személyhez fűződő jogokat érintő adatok birtokába jutnak, juthatnak, továbbá az Intézetre vonatkozó gazdasági, működési, szervezeti vagy egyéb adatokról tudomást szerezhetnek.

Kijelentem, hogy a fenti titkokat a Szolgáltató munkatársai megőrzik, arról harmadik személy részére sem a jogviszony fennállása alatt, sem annak megszűnése után tájékoztatást, felvilágosítást nem tesznek.

Cegléd, 2019. október 14.


MAGYARORSZÁG
ASSECO CENTRAL EUROPE MAGYARORSZÁG ZRT.
H-138 Budapest, Váci út 74-150
Cg: 0110-045132 • Adószám: 13336011-2-41

cégszerű aláírás

Rendelkezésre állás

Szolgáltató köteles biztosítani a rendszer havi szinten legalább 99,5%-os rendelkezésre állását, amelynek megsértése esetén a szerződés V. pontjában meghatározott hibás teljesítési kötbér fizetésére köteles.

Hibák/Bejelentések kategóriái

„A” típusú – Kritikus hiba

Leírás:

- a rendszer működése a hibák hatására lehetlenné válik (szerver leállás)
- szerver használhatósága nagyon jelentős mértékben korlátozott

kritikus funkciók nem vagy hibásan működnek:

- betegfelvétel, (a rendszer elvárt válaszideje meghaladja az 5 mp-et)
- bejelentkezés, (a rendszer elvárt válaszideje meghaladja a 10 mp-et)
- ellátás rögzítése, (a rendszer elvárt válaszideje meghaladja az 5 mp-et)
- betegellátás szempontjából kritikus adatok rögzítése, (a rendszer elvárt válaszideje meghaladja az 5 mp-et)
- felhasználók egy csoportja nem éri el az adatbázist

Példák:

Szerver/rendszer leállása

Kapcsolódási problémák

Adatkommunikációban fennálló csomagvesztések

finanszírozással kapcsolatos munkavégzést (pl.: jelentés) befolyásoló, az elszámolás napján, illetve az elszámolást megelőző első és második munkanapon bekövetkező hibák,

Szerver teljesítményének, elérhetőségének jelentős mértékű korlátozottsága

Egyéb:

A hiba bejelentése telefonon és e-mailen keresztül.

Figyelem, „A” típusú hiba esetében a telefonos hibabejelentés is kötelező, munkaidőben (munkanapokon 8:00-17:00 óráig) a HelpDesk szokásos elérhetőségén, készenléti időben (munkaszüneti napokon illetve munkanapokon 17:00 óra után illetve 8:00 óra előtt) a Szolgáltató központi számainak valamelyikén kötelező regisztrálni a bejelentést (+36 1 354-1690)!

Az igényt regisztráló Szolgáltató-es munkatárs ezt követően intézkedik. A regisztráció során rögzítésre kerül a bejelentés ténye, a bejelentő intézménye, a bejelentés ideje (nap, óra perc) és a bejelentő elérhetősége (név, beosztás, telefonszám), valamint a hibajelenség rövid, szöveges leírása. Ennek alapján a Szolgáltató a hiba kivizsgálását és érdemi javítását megkezdi, szükség esetén a bejelentőt keresi további információ kérése érdekében.

„B” típusú – Jelentős hiba

Leírás: felhasználók számára lényegesen hátrányos hatású hibák

a kritikus hibák kivételével a követelményspecifikációban megjelölt funkciók nem, vagy olyan mértékben hibásan működnek, hogy az érintett funkció nem használható

a rendszer teljesítménye jelentősen romlik

Példák:

napi munkavégzésben használt funkciók használatát hátrányosan befolyásoló hibák

működést befolyásoló megjelenítési hibák

finanszírozással kapcsolatos munkavégzést (pl.: jelentés) befolyásoló, kritikusnak nem minősülő hibák,

előjegyzés és várólista kezelés hibái

Rendszer biztonsági mentésének hibája

Egyéb:

A hiba bejelentése telefonon, e-mailen

„C” típusú – Csekély hiba

Leírás: nem kritikus funkciók esetén, rossz működés ellenére a rendszer használható, csak kellemtelenséget, problémát okoz a felhasználónak.

A napi munkavégzést lényegesen nem befolyásoló hibák

Példák:

A funkció használatát részben befolyásoló megjelenítési hibák

Statisztikákban felmerülő csekély mértékű eltérések

Teljesítmény kimutatással kapcsolatos hibák

Monitorozással kapcsolatos hibák

Egyéb:

A hiba bejelentése telefonon, e-mailen

Reakcióidők, SLA Matrix

Az alábbi hibajavítási időintervallumok a kötelezőek Szolgáltatóra nézve:

Hibajavítás megkezdése		
„A” típusú hiba*	„B” típusú hiba	„C” típusú hiba
4 óra	5 munkanap	10 munkanap

Hibajavítás/workaround**		
„A” típusú hiba*	„B” típusú hiba	„C” típusú hiba
24 óra	10 munkanap	20 munkanap

** A hiba javítása vagy olyan megkerülő megoldás/eljárás biztosítása, mellyel a rendszer a hiba javításáig használhatóvá válik.