

ADÁSVÉTELI szerződés

amely létrejött a mai napon egyrészt a

Állami Egészségügyi Ellátó Központ

Képviseli: Dr. Németh László főigazgató

Székhely: 1125 Budapest, Diós árok 3.

Adószám: 15324683-2-43

továbbiakban mint **Vevő**,

másrészt az

T-Systems Magyarország Zrt.

Képviselik: Aszódi Gábor üzletág igazgató

Balkó János projekt és szolgáltatás igazgató

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56.

Cégjegyzékszám: 01-10-044852

Adószám: 12928099-2-44

Bankszámlaszám 10918001-00000068-73830003

továbbiakban mint **Eladó** között

az alábbiak szerint.

Előzmények

1. Vevő „**Medsol/EMedsol HIS rendszer használatához kapcsolódó licenzek beszerzése**” tárgyban a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 98. § (2) bekezdés c) pontja alapján uniós eljárásrendben közbeszerzési eljárást folytatott le.
2. Eladó lett a lefolytatott közbeszerzési eljárás nyertes ajánlattevője, Vevő az összegezést 2018. március 6. napján küldte meg Eladó részére. Az eljárást megindító felhívás, a közbeszerzési dokumentumok, az eljárás során keletkezett esetleges további iratok, Eladó ajánlata jelen szerződés részét képezi, az iratok külön csatolása nélkül is.

I. A szerződés tárgya

1. A Vevő fenntartása alá tartozó alábbi intézmények számára Medsol/EMedsol HIS rendszer használatához kapcsolódó licenzek beszerzése:

| Intézmény | MedSoluion/e-MedSolution nevesített licenc túlhasználat (db) |
|--|---|
| Dél-pesti Centrumkórház – Országos Hematológiai és Infektológiai Intézet | 250 |
| Gottsegen Gy. Országos Kardiológiai Intézet | 200 |
| Jahn Ferenc Dél-pesti Kórház és Rendelőint. | 530 |
| Péterfy Sándor utcai Kórház-Rendelőintézet | 740 |

| | |
|--|-------------|
| Szent Pantaleon Kórház-Rendelőintézet Dunaújváros | 350 |
| Jászberényi Szent Erzsébet Kórház | 100 |
| Somogy Megyei Kaposi Mór Oktató Kórház | 400 |
| Kazincbarcikai Kórház Nonprofit Kft. | 400 |
| Parádfürdői Állami Kórház | 36 |
| Margit Kórház (Pásztó) | 83 |
| Sátoraljaújhelyi Erzsébet Kórház | 200 |
| Siófok Városi Kórházi | 300 |
| Fejér Megyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház | 1200 |
| Csongrád Megyei Dr. Bugyi István Kórház + Csongrádi Rendelőintézet | 211 |
| JNSZ Megyei Hetényi Géza Kórház-Rend.Int. Szolnok | 330 |
| MÁV Kórház és Rendelőintézet, Szolnok | 36 |
| Markusovszky Egyetemi Oktatókórház | 238 |
| Jávorszky Ödön Városi Kórház | 176 |
| Darabszám összesen: | 5780 |

II. Szerződő Felek kötelezettségei

1. Eladó kötelezettségei

- 1.1. Eladó köteles a licenzeket Vevő részére átadni. Felek rögzítik, hogy a licenzek az I. 1. pontban megjelöltek szerint, az ott felsorolt intézmények, mint végfelhasználók részére kerülnek Vevő által átadásra, azaz a licenzek végfelhasználói az I. 1. pont szerinti intézmények lesznek.
- 1.2. Eladó a jelen szerződésben meghatározott feladatokat kellő szakmai gondossággal, és kifogástalan minőségben köteles teljesíteni, az általa végzett feladatokért felelősséggel tartozik. Eladó szavatolja, hogy a leszállítandó licenzeken nem áll fenn harmadik személyeknek olyan szerzői/felhasználási/vagyoni joga, amely a Vevő/végfelhasználók jelen szerződés szerinti felhasználását korlátozná vagy akadályozná. Amennyiben harmadik személy ilyen korlátozó vagy akadályozó igénnyel lépne fel, Eladó köteles saját költségén jogi védelmet biztosítani Vevőnek. Fentiek megszegéséből a bíróság által jogerősen fizetni rendelt kártérítést, költséget Eladó köteles megfizetni Vevő részére, annak felhívásától számított 10 munkanapon belül.
- 1.3. Eladó szavatolja a jelen szerződésben foglalt licenzek jogtisztaságát.
- 1.4. Eladó a leszállításra kerülő licenzekre a licenzek leszállítását követő 24 (huszonnégy) hónapra szóló jótállást vállal. A jótállás kezdő időpontját Felek az átadás- átvételi jegyzőkönyvben rögzítik. Eladó a jelen pontban foglaltak szerint úgynevezett kiterjesztett jótállást vállal, amelynek keretében Eladó a jelen szerződés 3. sz. mellékletét képező Általános Szolgáltatási Feltételek (ÁSZF) szerinti alaptévékenységeket (rendszerkarbantartás, szoftverkövetés, Helpdesk szolgáltatás, műszaki ismeretek átadása) nyújtja közvetlenül a leszállított licenzek végfelhasználói részére. A jótállási jogok gyakorlása semmilyen esetben sem sértheti Eladó szerzői jogait. Felek rögzítik, hogy a kiterjesztett jótállás, azaz a 24 hónap elteltével a fent megjelölt alaptévékenységek keretében nyújtott szolgáltatások megszűnnek.
- 1.5. Fentieknek megfelelően a Vevő a részére leszállított licenzeket köteles és jogosult az egyes intézményeknek, mint végfelhasználóknak átruházni, mely felhasználási jog az 1.6. pontban foglaltakat tartalmazza.
- 1.6. A jelen szerződés teljesítése során a leszállított licenzekre vonatkozóan az 1.1 pontban foglaltak szerinti intézmények, mint végfelhasználók a szoftvertermék gyártója által meghatározott tartalmú, nem kizárólagos, át nem ruházható, harmadik fél részére semmilyen formában tovább nem adható, időben nem korlátozott, a módosítás, átdolgozás, továbbfejlesztés jogát magában nem foglaló felhasználási jogot szereznek meg. A vonatkozó felhasználási engedély a szoftver futtatható állományára vonatkozik, semmilyen esetben sem foglalja magában a forráskódot vagy

annak módosítását, biztonsági másolat készítésén túl a szoftver másolását, többszörözését, terjesztését, kereskedelmi hasznosítását.

2. Vevő kötelezettségei

- 2.1. A Vevő köteles az I. pontban meghatározott feladatok elvégzéséhez saját részéről a támogatást megadni.
- 2.2. Vevő köteles a IV. pontban meghatározott ellenszolgáltatásokat határidőre teljesíteni.

III. A szerződés hatálya, teljesítés helyszíne

1. A jelen szerződés határozott időtartamra jön létre. A licenzek szállítására vonatkozó kötelezettségét Eladó a szerződés hatálybalépésétől számított 2 hónapon belül köteles teljesíteni, míg a II. fejezet 1.4 pontjában foglalt kiterjesztett jótállás Eladót a II. fejezet 1.4 pontjában meghatározott időre terheli.

2. A teljesítés helye: Állami Egészségügyi Ellátó Központ
1125 Budapest, Diós árok 3.

3. A licenzek átadását átadás-átvételi jegyzőkönyvben rögzítik Felek. A jegyzőkönyvben Vevő képviselője igazolja a jelen szerződés szerinti licenzek, átvételét, valamint az esetleges szerződésszerű teljesítéstől eltérő teljesítés tényét. Az átadás-átvételt Vevő csak indokolás mellett, abban az esetben jogosult megtagadni, amennyiben az átadott licenzek nincsenek összhangban az ajánlati felhívásban, az ajánlati dokumentációban, valamint az ajánlatban foglalt követelményekkel. Az átadás-átvételi jegyzőkönyv alapján kerül kiállításra a teljesítésigazolás.

4. A teljesítésigazolás aláírására jogosult: az Informatikai Igazgató, jelen szerződés aláírásakor Donauer Zsolt.

5. A szállítás pontos időpontjáról Eladó köteles Vevőt a szállítás napját megelőző legkésőbb ötödik munkanapon tájékoztatni Vevőt.

IV. Fizetési feltételek

1. A szerződés I. pontban rögzített licenzek ellenértéke nettó **350.002.120,- Ft + ÁFA**, azaz háromszázötvenmillió-kettőezer-százhusz forint + áfa. A díj magában foglalja a szerződésszerű teljesítéshez szükséges valamennyi költséget és ellenértéket, jelen szerződésben biztosított felhasználási jogot, ezért Eladó további ellenérték felszámítására nem jogosult, további költségek megtérítését nem igényelheti.
2. Vevő előleget nem fizet. A Kbt. 135. § (1) bekezdés alapján a Vevő a licenzek leszállítását követően a teljesítés elismeréséről (teljesítésigazolás) vagy az elismerés megtagadásáról legkésőbb az Eladó teljesítésétől, vagy az erről szóló írásbeli értesítés kézhezvételétől számított 15 naptári napon belül írásban köteles nyilatkozni. Eladó teljesítése elismerésének feltétele az egyes intézmények, mint végfelhasználók nevére szóló licenc igazolások átadása, melyen Vevő, mint a felhasználási jog átruházására jogosult szerepel és az átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírása. A kifizetés a Vevő által igazolt, aláírt teljesítésigazolás alapján tartalmilag és formailag szabályszerűen kiállított számla ellenében átutalással történik, Eladó számlájának Vevő általi kézhezvételének napjától számított 30 naptári napon belül a Kbt. 135. § (5) bekezdésében, valamint a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdéseiben foglaltak szerint. A számlához Eladónak csatolnia kell a Vevő által aláírt teljesítésigazolást.

3. Késedelmes fizetés esetén Ajánlatkérő a Ptk.-ban meghatározott (6:155. §) mértékű, és a késedelem időtartamához igazodó késedelmi kamatot fizet. A kifizetésekre irányadó a Kbt. 135. § (5) - (6) bekezdése.

V. A szerződés hatálya

1. A szerződés hatályba lépése: Mindkét fél általi aláírásának napján lép hatályba, azzal, hogy a közbeszerzések központi ellenőrzéséről és engedélyezéséről szóló 320/2015. (X. 30.) Korm. rendelet 12. § (5) bekezdése szerint a szerződéskötési moratórium leteltét követően a szerződés megköthető, az érvényesen létrejön, a szerződés hatályba azonban kizárólag az ellenőrző szervezet által a 320/2015. (X. 30.) Korm. rendelet 13. § (1) bekezdés a) vagy b) pontja szerinti záró tanúsítvány kiállítása esetén lép **vagy** a 320/2015. (X. 30.) Korm. rendelet 13. § (3) bekezdése szerint, ha az ellenőrző szervezet nem küldött hiánypótlási felhívást Vevőnek és a miniszter a 13. § (1) bekezdés szerinti döntését nem közli az ott meghatározott határidőben ajánlatkérővel, az összegezés záró tanúsítvány hiányában is kiküldhető és a szerződés záró tanúsítvány hiányában is hatályba lép.

2. A Vevő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett szolgáltatás ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

- a Eladóban 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,

- a Eladó 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.

A fentiek szerinti felmondás esetén a Vevő a szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatás szerződés szerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

3. Vevő a szerződést felmondhatja, vagy – Ptk.-ban foglaltak szerint – a szerződéstől elállhat, ha:
a) feltétlenül szükséges a szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a Kbt. 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni,

b) Eladó nem biztosítja a Kbt. 138. §-ban, illetve a IX. fejezetben foglaltak betartását, vagy a Eladóként szerződő fél személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 139. §-ban foglaltaknak, vagy

c) az EUMSZ 258. cikke alapján a közbeszerzés szabályainak megszegése miatt kötelezettségzegési eljárás indult vagy az Európai Unió Bírósága az EUMSZ 258. cikke alapján indított eljárásban kimondta, hogy az Európai Unió jogából eredő valamely kötelezettség tekintetében kötelezettségzegés történt, és a bíróság által megállapított jogsértés miatt a szerződés nem semmis.

4. Vevő köteles a szerződést felmondani, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – attól elállni, ha a szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy Eladó tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

5. Tekintettel arra, hogy a beszerzés tárgya központosított – országos, regionális – közbeszerzési eljárásba is bevonásra kerülhet, ezért Vevő a következő bontó feltételt köti ki: Vevő 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 vagy összevont közbeszerzési eljárás keretében keretmegállapodás vagy szerződés kerül megkötésre, a központosított vagy összevont közbeszerzés rendszerében kell a beszerzést megvalósítani. Felek rögzítik, hogy ebből Vevőnek semmilyen hátrányos következménye nem származhat.

6. Eladó kötelezettséget vállal arra, hogy nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Eladó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak. Eladó kötelezettséget vállal arra, hogy a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Vevő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdés szerinti ügyletekről Vevőt haladéktalanul értesíti.
7. Vevő jogosult elállásra, illetve azonnali hatályú felmondására, ha
 - a) Eladó Vevő írásos felszólítása ellenére Vevő által kifogásolt vagy hiányolt cselekményeket nem orvosolja vagy pótolja a megadott határidőn belül, vagy ismételten szerződésszegést követ el,
 - b) Eladó által fizetendő, késedelem esetére kikötött kötbér mértéke eléri a maximális mértéket,
 - c) Eladóval szemben végelszámolási eljárás indul, vagy fizetőképtelenségét jogerősen megállapítják, az illetékes bíróság elrendeli a kényszertörlesztését,
 - d) Eladó felelősségbiztosítása a Szerződés hatálya alatt megszűnik, vagy az előírt mérték, vagy terjedelem alá csökken
 - A késedelmes teljesítést írásban kell dokumentálni, és minden esetben írásban kell felszólítani a másik felet a szerződésszegő magatartás megszüntetésére.
8. Eladó a szerződéstől jogosult elállni, ha
 - Vevő - Eladó írásbeli felszólítása ellenére - Eladóval szemben fennálló tartozása legalább 90 napja lejárt
9. Felek rögzítik, hogy bármely nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása Vevő részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényekről, amelyek Vevőt a szerződésszegés következményeként megilletik, így a késedelmes teljesítés miatt kikötött kötbér és kártérítés érvényesítéséről.

VI. Kártérítés

1. A szerződés időtartama alatt bekövetkező minden olyan körülményről, amely akadályozza a szerződés, vagy annak a határidőben történő teljesítését, Eladó haladéktalanul köteles írásban értesíteni Vevőt, megjelölve a késedelem okát és várható időtartamát. A Ptk. 6:186. § (1) bekezdésének megfelelően kötbérek akkor érvényesíthetőek, ha Eladó olyan okból, amelyért felelős, megszegi a szerződést.
2. Amennyiben jelen szerződés keretében a Vevőt olyan okból, amelyért Eladó felelős kár éri, az Eladónak a Vevő felé kártérítési kötelezettsége keletkezik, melynek mértéke nem haladhatja meg a jelen szerződésben meghatározott nettó díj 20%-át. Felek rögzítik, hogy a végfelhasználókkal szemben Eladó részéről esetlegesen felmerülő kártérítési kötelezettség illetve annak mértéke, a végfelhasználók és Eladó között megkötött egyedi szerződések szerint kerül rendezésre. Késedelem: amennyiben Eladó olyan okból, amelyért felelős a szerződésben, műszaki leírásban vagy a jogszabályban rögzített szállítási kötelezettségeit késedelmesen (III. 1. pontban foglalt határidőn túl) teljesíti, úgy késedelmes naptári naponként a késedelemmel érintett licenszekre eső

nettó díj 1 %-ának megfelelő késedelmi kötbér fizetésére köteles. A késedelmi kötbér maximuma a kötbéralap 20 %-a. Amennyiben a késedelem a 20 naptári napot meghaladja, az súlyos szerződésszegésnek minősül, amely alapján a Vevő jogosult a szerződéstől elállni.

3. Meghiúsulási kötbér: Eladó meghiúsulási kötbér fizetésére köteles, amennyiben az Eladó előző pontban foglalt szállítási késedelme eléri a 20 napot és Vevő él a VI.2. pontban foglalt elállási jogával. A kötbéralap a teljes nettó díj 20 %-a. Ezen összegbe a késedelmi kötbér jogcímén korábban esetlegesen már megfizetett összeg beszámít tekintettel, hogy ugyanazon magatartás miatt késedelmi és meghiúsulási kötbér egyszerre nem számítható fel.
4. A kötbér megfizetés Eladót nem mentesíti a szerződésszegés egyéb következményei alól. A kötbért a Vevő akkor is jogosult követelni, ha kára nem merült fel, továbbá jogosult érvényesíteni a kárát és a szerződésszegésből eredő egyéb jogait is.

VII. Titoktartás

1. Felek a Kbt. rendelkezéseinek betartása mellett a jelen szerződés összes részletét, illetve az azzal kapcsolatosan tudomásukra jutott összes információt, különösen a pénzügyi feltételekre vonatkozó adatokat üzleti titoknak tekintik és gondoskodnak annak megőrzéséről. Mindez vonatkozik az alvállalkozókra is.
2. Felek jogosultak a szerződés teljesítésében közreműködő alkalmazottaikkal és esetleges alvállalkozóikkal a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékig a szükséges információkat megismertetni a vonatkozó titoktartási kötelezettség betartásával.
3. Felek vállalják, hogy a szerződés teljesítése során a másik fél szervezetével, működésével kapcsolatos, birtokukba jutott semmilyen információt nem hoznak nyilvánosságra - kivéve a jogszabályi előírásokon alapuló adatszolgáltatási kötelezettséget -, azokkal kapcsolatban ugyanolyan gondosságot alkalmaznak, mint saját bizalmas információik megvédése és megtartása érdekében.
4. Felek egymás előzetes írásos beleegyezése nélkül nem használhatnak fel semmilyen, a szerződéssel összefüggésben hozzájuk került dokumentumot, vagy információt, kivéve, ha azt a szerződés végrehajtásának céljára kívánják használni.
5. Az Eladó kijelenti, hogy tevékenységének ellátásával összefüggésben tudomására jutott bármilyen információt, tényt és adatot az üzleti titok megőrzésére vonatkozó szabályok szerint megőriz. Ezen információkat csak a feladat megvalósításához használhatja fel, azt harmadik félnek nem adhatja át, arról másolatot, írásos feljegyzést más számára nem készíthet. Ezen kötelezettségek megszegése kártérítési felelősséget von maga után.
Ezen kötelezettség az Eladó alvállalkozójára is kiterjed.
6. Eladó kötelezettséget vállal arra, hogy a teljesítés során különös figyelmet fordít az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az Egészségügyi és hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvényben foglalt adatvédelmi rendelkezésekre. Eladó kijelenti, hogy a betegnyilvántartásban szereplő személyes és különleges adatokat nyilvánosságra nem hozza, és az adatokba kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben tekint, illetve avatkozik be. Törekszik, hogy alkalmazottai az adatokat a lehető legszűkebb körben ismerjék meg. Személyes adatnak minősül az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata a természetes személlyel helyreállítható.
7. Különleges adatnak minősül a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselői szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat, valamint az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat.

8. Az informatikai szolgáltatások igénybevétele során elkövetett bűncselekményekért a szolgáltatást igénybevevő büntetőjogi felelősséggel is tartozik Törvényes megkeresés alapján a Eladó minden, a bűncselekmény elkövetésének gyanúja alá eső felhasználó adatait, valamint naplózott forgalmi adatait a nyomozóhatóságnak kiszolgáltatja.

IX. Vegyes rendelkezések

1. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződést egybehangzó akaratnyilvánítással közösen, írásban módosíthatják a Kbt. 141. § szerint.
2. Szerződő Felek a szerződésre irányadó jogként a magyar jogot fogadják el. Amennyiben a szerződés teljesítése során Felek között vita merülne fel, kötelesek azt tárgyalásos úton megoldani. Amennyiben a jelen szerződésből eredő jogvitákat a Felek békés úton nem tudják rendezni, a Vevő székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetőségét fogadják el.
3. Felek a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozataikat egymással egyeztetik és csak kölcsönösen elfogadott nyilatkozatot hoznak nyilvánosságra.
4. Eladó a jelen szerződés szerinti kötelezettség teljesítésére alvállalkozót, közreműködőt a Kbt. 138. § (2)-(4) bekezdései szerint vehet igénybe, azzal, hogy Vevő az alvállalkozó igénybevételét a Kbt. 65. § (10) bekezdése szerint korlátozza, miszerint előírja, hogy bizonyos alapvető fontosságú feladatokat maga a Eladó végezzen el, ezért a teljesítés során e feladatokat nem végezheti alvállalkozó. Ezek a következő feladatok: szoftver verzió frissítés, magyar nyelvű help-desk rendszer biztosítása.
5. Eladó a jogosan igénybe vett alvállalkozóért, közreműködőért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna. Alvállalkozó, közreműködő jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be.
6. Jelen szerződés a szerződés elválaszthatatlan részét képező mellékletekkel együtt érvényes.
7. A szerződés aláírói nyilatkoznak, hogy rendelkeznek a szerződés aláírásához szükséges felhatalmazásokkal.
8. Eladó kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pont b) alpontja alapján átlátható szervezetnek minősül. Felek rögzítik, hogy Eladó jelen szerződés megkötésével egyidejűleg Vevő rendelkezésre bocsátotta az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 55. § b) pontjában megjelölt adatokat. Eladó tudomásul veszi, hogy ezen adatokat Vevő az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdése alapján a jelen szerződésből származó követelések elévüléséig jogosult kezelni
Eladó jelen pontban foglalt nyilatkozatában foglalt adatok változása esetén haladéktalanul köteles a változásról Vevőt tájékoztatni. Amennyiben Eladó jelen pont szerinti nyilatkozata valótlan tartalmú, Vevő jelen szerződést azonnali hatállyal felmondja vagy – ha a szerződés teljesítésére még nem került sor – a szerződéstől azonnali hatállyal eláll.
9. A Kbt. 136. § (2) bekezdése szerint a külföldi adóilletőségű Eladó köteles a szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet a nyertes ajánlattevőre vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül.
10. Eladó a szerződés megkötésekor köteles bemutatni és másolatban átadni a szerződéskötéskor és a szerződés teljes időtartama érvényes legalább 60.000.000,- Ft / év és legalább 25.000.000,- Ft / káresemény értékű informatikai szolgáltatásra vonatkozó felelősségbiztosítását.

11. Szerződő Felek elolvasás és megértés után a szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá. Jelen szerződés 5 egymással mindenben egyező példányban készült, melyből 4 (négy) Vevőt, 1 (egy) Eladót illeti meg.

2018 MÁRC 13.

Budapest, 2018. március.....

Budapest, 2018. 03.21.




Állami Egészségügyi Ellátó Központ

Vevő

képviseli

Dr. Németh László

főigazgató


T-Systems Magyarország Zrt.
Aszódi Gábor

T-Systems Magyarország Zrt.

Aszódi Gábor

Eladó

képviseli

Aszódi Gábor és Balkó János

üzletág igazgató, projekt és szolgáltatás igazgató

Pénzügyileg ellenjegyzem:



Tóth László 2018 MÁRC 12.

gazdasági főigazgató-helyettes

ÁEEK

T-Systems

T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56.

Adószám: 12928099-2-44

Bankszám/IBAN: 10918001-00000068-73830003

119

| | |
|-------------------------|------------------------------------|
| 1 sz. Melléklet | Műszaki Leírás |
| 2 sz. Melléklet | Felelősségbiztosítás |
| 3. sz. Melléklet | Általános Szolgáltatási Feltételek |

IV. MŰSZAKI LEÍRÁS

„Medsol/EMedsol HIS rendszer használatához kapcsolódó licenzek beszerzése” tárgyú közbeszerzési eljárás

Ajánlatkérő fenntartása alá tartozó intézményekben korábban beszerzésre és bevezetésre került MedSolution/e-MedSolution HIS rendszer, mely rendszert az intézmények jelenleg is használják.

Az intézményekben a bevezetett és jelenleg is működő MedSolution/e-MedSolution HIS rendszerek használatát a meglévő felhasználói licencszámnál többen igénylik, ezért további felhasználói licenckek beszerzése vált szükségessé, az alábbiak szerint:

| Intézmény | MedSolution/e-MedSolution nevesített licenc túlhasználat (db) |
|--|---|
| Egyesített Szt. István és Szt. László Kórház-Rend. | 250 |
| Gottsegen Gy. Országos Kardiológiai Intézet | 200 |
| Jahn Ferenc Dél-pesti Kórház és Rendelőint. | 530 |
| Péterfy Sándor utcai Kórház-Rendelőintézet | 740 |
| Szent Pantaleon Kórház-Rendelőintézet Dunaújváros | 350 |
| Jászberényi Szent Erzsébet Kórház | 100 |
| Somogy Megyei Kaposi Mór Oktató Kórház | 400 |
| Kazincbarcikai Kórház Nonprofit Kft. | 400 |
| Parádfürdői Állami Kórház | 36 |
| Margit Kórház (Pásztó) | 83 |
| Sátoraljaújhelyi Erzsébet Kórház | 200 |
| Siófok Városi Kórházi | 300 |
| Fejér Megyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház | 1200 |
| Csongrád Megyei Dr. Bugyi István Kórház + Csongrádi Rendelőintézet | 211 |
| JNSZ Megyei Hetényi Géza Kórház-Rend.Int. Szolnok | 330 |

| | |
|---------------------------------------|-------------|
| MÁV Kórház és Rendelőintézet, Szolnok | 36 |
| Markusovszky Egyetemi Oktatókórház | 238 |
| Jávorszky Ödön Városi Kórház | 176 |
| Darabszám összesen: | 5780 |

Az intézményekben meglévő és már bevezetett MedSolution/e-MedSolution HIS rendszert a beszerzendő új MedSolution/e-MedSolution HIS rendszer nevesített felhasználói licencekkel ki kell egészíteni. A beszerzendő felhasználói licencek az intézményekben meglévő és már bevezetett HIS rendszer funkcionalitásán túlmenően új funkcionalitás bevezetését nem igénylik, csupán a rendszert használatára jogosult felhasználók számának növekedését jelenti.

MedSolution/e-MedSolution HIS rendszer nevesített licenc tartalma, funkcionalitása

A MedSolution/e-MedSolution HIS rendszerben a felhasználók név szerint kapnak jogosultságot a rendszer használatához. A nevesített felhasználói licencszám a rendszer használatához jogosult felhasználók maximális számát jelenti, függetlenül attól, hogy ezek a felhasználók a rendszert egyidőben használják-e.

A MedSolution/e-MedSolution szoftverek felhasználási joga nemkizárólagos, másra át nem ruházható, kizárólag a végfelhasználó intézmény telephelyén, illetve lokális hálózatához csatlakozó VPN-en keresztül történő maximum felhasználó általi felhasználásra szól, kizárólag a szoftverek végfelhasználó által nem módosítható futtatható állományára vonatkozik.

A beszerzendő MedSolution/e-MedSolution HIS rendszer licencek az alábbi alap funkcionalitást tartalmazzák:

Beteg regisztráció

- Azonosító adatok nyilvántarthatóak
- A páciensek adatai egységes rendszerben elérhetők ellátási területtől függetlenül
- OEP interfészen keresztüli TAJ- szám érvényesség ellenőrzése
- Generált TAJ rögzíthetősége
- Ismeretlen beteg adatainak automatizmussal történő feltöltése
- Véletlenszerű módosítások elkerülése végett egyszerre csak megadott számú adat módosíthatósága
- Értesítendő személy (házastárs, rokon, stb...) és annak elérhetősége rögzíthető
- Természetes azonosítók alapján összevehető két beteg, a duplikált regisztrációk kiszűrésére
- A beteg keresését több szűrőmező segíti
- A beteglistán színezéssel jelölhető a beteg jellege (pl.: kórházi dolgozó stb.)
- Figyelemfelkeltő színezés beállítható csatolt dokumentáció, kritikus adat jelzésére
- Beteg értesítéséhez szükséges adatok megadhatóak (levél, sms, e-mail)

Betegfelvétel

- Központi és helyi betegfelvétel támogatása, egy adatbázisból, többféle szűrőmezővel (TAJ, név, törzsszám stb.)
- Páciensek ismétlődő megjelenéseinek segítése (visszarendelt beteg, előző ellátási adatok átemelése, konzílium esetében előzmények átemelése)
- Külföldi állampolgárok adatainak rögzítése (eu-adatlap, útlevekszám)
- OEP TAJ ellenőrzés lefuttatása, ennek eredménye később is megtekinthető, nyomtatható a dokumentáció a felvételt követően
- Beutaló adatok adminisztrálása
- Iránydiagnózis rögzítése
- A felvételt követően automatikusan megjelenő, kiválasztható nyomtatandó dokumentáció (pl.: beleegyező nyilatkozatok)

Járóbeteg ellátás

- betegfelvétel előjegyzésből, beutaló adatok átemelésével
- betegfelvétel visszarendelésből, a beutaló adatok átemelésével
- beteg rizikófaktorainak rögzíthetősége – színezése beteglistán
- előzmények megtekintése, idősoros követése
- szöveges adatok átemelése korábbi dokumentumokból
- szűkített, csoportos BNO/beavatkozáskódok
- Szabálykönyv ellenőrzése a kódolásnál
- kontrollvizsgálatok tervezése a rendelés mechanizmuson keresztül előre feladható vizsgálatkérésekkel, és a járóbeteg visszarendelés funkcióval
- szakorvosi javaslat készíthetősége, felajánlva az indikációs pontokat, javaslat másolása
- recept készítése, nyomtatása
- egyszeri gyógyszerelés rögzítése
- beteglista oszlopainak testreszabása felhasználó által
- dokumentum csatol és csatolt dokumentum jelzése a beteglistán
- forrásbillentyűk használata
- formázott dokumentumok (ambuláns lap stb.) nyomtatása
- kezelés lezárása, finanszírozás ellenőrzésével
- a lezárt betegek elkülönülnek a folyamatban lévő ellátottaktól
- napi betegforgalmi jelentés nyomtatása

Járóbeteg előjegyzés

- Előjegyzés törzsadatainak széleskörű beállíthatósága, orvosra, munkahelyre történő előjegyzés
- Előjegyzési ciklusok munkahelyenként rögzíthetőek
- Nyitvatartási idő munkahelyenként, orvosonként kezelhető
- Csak regisztrált beteget lehet előjegyezni
- A beteg felvétele az előjegyzett esetből indítható
- Előjegyzés adatainak módosíthatósága
- túljegyzés kezelése beállíthatóan
- időszakok foglalása az előjegyzések előtt
- behívólevél nyomtatható
- az előjegyzési térképen színezés segíti a különböző beküldők szerinti kategóriákat
- túljegyzés köthető a munkahely minden dolgozójához, csak kijelölt felhasználókhöz, csak a munkaidő tulajdonosához, vagy akár mindenkihez, illetve tiltható is a túljegyzés
- a munkaidő láthatósága és jogosultsággal szabályozható
- megadható maximális betegszám a munkaidőkre
- előjegyzett munkaidő megszüntetése a rajta levő előjegyzések automatikus átütemezésével szabad munkaidőre
- konzíliumok kezelése on-line – szabad munkaidők megtekintésével

Fekvőbeteg ellátás

- A jelentés szempontjából is ellenőrzött az adatbevitel
- Munkafolyamatok definiálhatósága
- Finanszírozás szempontból külön funkcion belül ellenőrzés
- Osztály szinten meghatározható dokumentum formátumok
- Szabad orvosi szöveg széles köre (anamnézis, jelen panasz, státusz, epikrizis, műtéti leírás, terápia, egyéb vizsgálat, javaslat)
- Korábbi esetek orvos adatainak átvétele
- Lehetőség a finanszírozás miatti ellátás váltásra (járó, kúra)
- bentfekvő és elbocsátott betegek külön listája
- finanszírozási adatok utólagos ellenőrzésekor hibák jelzése

Fekvőbeteg előjegyzés

- Kapcsolat a várólista modullal és ezen keresztül a várólista jelentéssel
- Tervezhető kapacitás
- Lehetőség az előre dolgozásra a nyomtatható dokumentumokkal
- TVK keret figyelés lehetősége az előjegyzett betegek figyelembe vételével
- színezéssel jelölve a férfi/női betegek ágyfoglaltsága
- foglalt és szabad ágyak jelzése
- foglalt ágyak esetében a foglaltság részleteinek megtekintése

Diagnosztikus munkahelyek

- Vizsgálat kérése az intézményen belül rendelésen keresztül
- Külső beküldő esetén felvétellel
- Vizsgálat időpont módosíthatósága
- Minta/beteg megérkezésének jelzése (kötegelten is)
- Vizsgálat elvégzésének jelzése (kötegelten is)
- Vizsgálat elutasításának jelzése (kötegelten is)
- Anyagfelhasználás rögzítése
- Leletezés (strukturált lelet) kialakítása szabadon definiált mezőkkel
- Eredmények validálása jogosultság függvényében
- Formázott lelet nyomtathatósága
- Forróbillentyűk használata
- Beavatkozások rögzítése (osztályos csoportok, vizsgálatához kapcsolódó beavatkozások automatikus beemelése)
- kommunikáció lehetősége a PACS rendszerrel szabványos felületen
- Modalitás megadhatósága a medikai rendszerben
- a kérés több ponton kerülhet kommunikálása a PACS rendszer felé

Jelentések

- Fekvő TB jelentés (normál)
- Kúraszerű TB jelentés
- Tétéles járóbeteg jelentés
- E-adatlap jelentés
- CT/MR jelentés
- A jelentések készítésénél a többszörös adatrögzítés elkerülése. (Pl. E adatlap jelentésnél csak az EU adatlap adatait kell rögzíteni és a többi esetadatnál már rögzítésre került)
- Hibalisták kapcsán a jelentésre kerülő tételek megfelelő kezelése.

- A jelentések széles körének köszönhetően a rögzítendő adatoknál a különböző jelentésekbe kerülő azonos adatok egyszer kerülnek rögzítésre
- Az egymásra épülő jelentések megfelelő kezelése (E adatlap jelentés)
- Hibalisták betöltésének lehetősége, ez alapján történő javítás

Riportok, statisztikák

- Járóbeteg riportok, statisztikák
- Fekvőbeteg riportok, statisztikák
- Elszámolásokat segítő riportok (pl. Járóbeteg hibalista, Teljesítmény elszámolás, Betegforgalom és lejelentés) riportok
- Év végi, szakma specifikus statisztikák elkészítését segíti (pl. BNO-WHO statisztika, Műtéti statisztika)
- Egyedi orvos teljesítmény mutatókat gyűjtő statisztikák, amellyel az intézmény a munkafolyamatok tervezésében segítenek (.anyagfelhasználás, gyógyszerelés statisztika, leletátfordulási idő)
- GYÓGYINFOK, OEP hibák kiszűrése, javíthatósága küldés előtt
- Orvos szakmai űrlapokra egyszerű lekérés készítés



Általános Szolgáltatási Feltételek (ÁSZF)

Egészségügyi Kompetencia Központ Támogató Központjának (TK) szolgáltatásaira

Verzió: 3.6
Oldalak száma: 24

Előszó

Tisztelt Ügyfelünk!

Az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központja kiemelt jelentőséget tulajdonít az ügyfelei által üzemeltetett rendszerek technikai támogatásának.

Az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központ Támogató Központja (TK) olyan széles körű szakmai szolgáltatást nyújt, amelyen keresztül biztosítjuk termékeink problémamentes használatát. Legfőbb törekvésünk, hogy a termékeink használata során jelentkező technikai nehézségeket gyorsan és zökkenőmentesen megoldjuk.

Ezen elkötelezettségünk jegyében örömmel nyújtjuk át Önnek ezt a kézikönyvet, amelynek segítségével szeretnénk átfogó képet adni arról, hogyan kaphat a legmegfelelőbb módon, időben technikai segítséget és tisztázzuk a kapcsolattartás módját. E dokumentumban tartalmazza továbbá azokat a szolgáltatásokat és az ennek igénybe vételéhez szükséges feltételeket, amelyek nyújtásával fokozható az üzemeltetett rendszerek rendelkezésre állása és az Önök végfelhasználóinak elégedettsége.

Ügyfeleink visszajelzései, észrevételei, javaslatai mindenkor fontosak számunkra. Így kérjük, írja meg nekünk ezeket!

Tisztelettel:

Miklóvcz Zoltán

Egészségügyi Kompetencia Központ vezető

Tartalomjegyzék

| | |
|---|-----------|
| TARTALOMJEGYZÉK | 2 |
| • ELŐSZÓ | 3 |
| • A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, TELEPHELYEI | 4 |
| A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE | 4 |
| SZÉKHELY..... | 4 |
| TELEPHELYEK..... | 4 |
| • A TÁMOGATÓ KÖZPONT ELÉRHETŐSÉGE | 5 |
| TÁMOGATÓ KÖZPONT..... | 5 |
| ÜGYFÉLT..... | 5 |
| ÜGYFÉLKAPU RENDSZER..... | 5 |
| • A T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT. EGÉSZSÉGÜGYI KOMPETENCIA KÖZPONT TÁMOGATÓ KÖZPONTJÁNAK (TK) SZOLGÁLTATÁSAI | 6 |
| CÉLUNK..... | 6 |
| A KARBANTARTÁSI ÉS KÖVETÉSI SZOLGÁLTATÁS ALÁ BEVONT RENDSZEREK..... | 6 |
| A TK ÁLTAL A KÉRÉSDÖR KÉRÉSÉBEN NYÚJTOTT FŐBB SZOLGÁLTATÁSOK | 6 |
| <i>Alapszolgáltatások</i> | 6 |
| <i>Előzetes tájékoztatás, melyet külön írásban ellenőriznünk</i> | 7 |
| A TELJESÍTMÉNTES SZOLGÁLTATÁSI KORBÓL KIZÁRT TELJESÍTMÉNTES | 8 |
| <i>Általában</i> | 8 |
| <i>A működési rendszertől vonatkozóan</i> | 8 |
| <i>A támogatási szolgáltatásokat vonatkozóan</i> | 8 |
| • AZ ÁSZF HATÁLYA | 10 |
| A SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK CÉLJA, JÁRTÓI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA | 10 |
| AZ ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK ÉS A SZOLGÁLTATÁSOK IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA | 10 |
| KÖZZÉTÉTEL | 10 |
| • ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAZHÍRÍTÁS, PANASZKEZELÉS | 11 |
| MINŐRLÉPHET KAPCSOLATBA A TÁMOGATÓ KÖZPONTAL | 11 |
| <i>Munkaidőben</i> | 11 |
| <i>Munkaidő után (szombat, ügyeletes mérnök)</i> | 11 |
| KÜLFÖLDI KAPCSOLATBA A TK MUNKATARTÁVAL | 12 |
| HOGYAN LÉPHET KAPCSOLATBA AZ EGÉSZSÉGÜGYI KOMPETENCIA KÖZPONT TÁMOGATÓ KÖZPONTJÁVAL (NEM-DESIK) | 13 |
| <i>Kapcsolatfelvétel telefonon, munkaidőben belül</i> | 13 |
| <i>Kapcsolatfelvétel telefonon, munkaidőn kívül</i> | 13 |
| <i>Kapcsolatfelvétel Ügyfélkapu rendszeren keresztül</i> | 13 |
| HOGYAN KEZELI AZ TÁMOGATÓ KÖZPONT AZ ÖN BESZÁMLÉSEIT | 14 |
| <i>Beszámlyek bejelentése</i> | 14 |
| A BEJELENTÉS FOLYAMATA | 16 |
| ESEMÉNYEK FŐBB TÍPUSAI | 16 |
| ESEMÉNYKEZELÉS ELJÁRÁS SZABÁLYOK | 17 |
| FELELŐSÉGI IDŐHATÁR ÉS SZOLGÁLTATÁS BŐVÍTÉS KEZELÉSE | 18 |
| VISSZAHÍVÁS EGY MÁR BEJELENTETT PROBLÉMÁVAL KAPCSOLATBAN | 18 |
| BEJELENTÉS LEZÁRASA | 19 |
| SZÖFVÉRNYAVTÁSOK (PATCH) BEÁLLÍTÁSA | 19 |
| • MELLÉKLET EGYEK | 20 |
| FOGALMAK | 20 |
| SZOLGÁLTATÁSI ÁRAK | 24 |

2

A szolgáltató megnevezése, telephelyei

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése:

T-Systems Magyarország Zrt.
Egészségügyi Kompetencia Központ

Székhely:

H-1117 Budapest, Budafoki út 56.

Telephelyek:

Déreceni Központ

H-4032 Debrecen, Móncz Zeigmond krt. 22.

Szegedi Központ

H-6720 Szeged, Kgyó út 4.

A továbbiakban:

Szolgáltató

A Támogató Központ elérhetősége

Támogató Központ

Telefon: (36-1) 470 6770
Egészségügyi HelpDesk díszpécsi kárikék

Fax: +36 (1) 432 8570

Ügyelet

Telefon: (36-30) 280-5348

Ügyfélfelkapu rendszer

<http://cm.health.t.systems.hu>

A T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központ Támogató Központjának (TK) szolgáltatásai

Célnak

A TK célja hogy mindenki számára a legjobb szolgáltatásokat nyújtsa. Ügyfeinktől folyamatosan visszajelzéseket várunk, melyeket szolgáltatásunk tökéletesítésére használjuk.

Az Általános Szolgáltatási Feltételek (ÁSZF) meghatározásának célja, hogy olyan üzemeltetési környezet kerüljön kialakításra a Megrendelőnél, amelyben jól elhatárolhatóak a feladat és felelősségi körök. Továbbá a megfelelő szabályozási és dokumentációs rend kialakításával szavazható az üzemeltetendő rendszerek zökkenőmentes üzemeltetése.

A Megrendelőnél működő informaticai rendszerek összehangolása, a rendszer-meghibásodások miatt kiesett idő csökkentése, a finanszírozás áttekinthetővé tétele érdekében a Szolgáltató az általa fejlesztett és/vagy forgalmazott, illetve (ritkábban) a Megrendelő által megjelölt alkalmazási rendszer vonatkozásában karbantartási, követési, támogatási és egyéb kiegészítő szolgáltatásokat nyújt helyszíni és/vagy távoli munkavégzéssel.

A Karbantartási és Követési szolgáltatás alá bevont rendszerek

A szolgáltatási körbe tartozó (támogalandó, követendő) rendszerek a Szolgáltatási szerződésben kerülnek meghatározásra.

A TK által a szerződés keretében nyújtott főbb szolgáltatások

A nyújtott szolgáltatások körét az Szolgáltatási szerződés határozza meg. (Az alábbi felsorolás tájékoztató jellegű!)

Alaptevékenységek

Rendszerkarbantartás

- rendszer integrálás biztosítása (A rendszer szoftver és hardver megfelelő együttműködésének fenntartása, és helyreállítása, amennyiben az integrálás elvezetése a Szolgáltató oldalán felmerülő okból következik be.);
 - mindentajta hiba kiküszöbölése, amely a szoftver modulok Szolgáltató által történt nem megfelelő fejlesztéséből ill. konfigurálásából ill. a Szolgáltató által biztosított újabb verziókban származik, és
 - minden olyan eltérés megszüntetése, amely a szoftver adott változatának kódolásában lép fel a vonatkozó specifikációkhoz képest
- o Szoftverkövetés

5

6

- verzióváltás biztosítása, MedSolution / e-MedSolution termék esetén ideértve a MedSol SMART licencrek való upgrade lehetőségét, a kapcsolódó bevezetési, paraméterezési, egyéb előmunka ráfordítás kivételével, harmadik fél szoftvere esetén a gyártó által meghatározott verzióváltás
- jogszabálykövetés

- HelpDesk szolgáltatás (Ügyfélfelkapu rendszerünkön keresztül ha ez valami okból nem elérhető, akkor Telefon/FAX illetve e-mail formában várjuk bejelentéseiket)

E szolgáltatást munkaidőben - a háttér-infrastruktúránkra illetve tudás-adatbázisainkra támaszkodva - kizárólag erre a feladatra vezényelt munkatársaink végzik. A HELP-DESK szolgálat az alábbi feladatokat látja el:

- az eseménykezeléssel kapcsolatos adminisztratív és szervező tevékenység (díszpécsi tevékenység),
- funkcionálitással kapcsolatos tanácsadás, konzultáció,
- funkcionálitással kapcsolatos konkrét segítségnyújtás távoli bejelentéssel,
- a tudásbázisok fejlesztése, karbantartása,
- dokumentációk (új verzió esetén) karbantartása.

Ha egyéb, a rendszerek üzemeltetésével kapcsolatos, esemény-bejelentés érkezik, amely meghaladja illetékességét, vagy szakmai kompetenciáját a HELP-DESK munkatárs továbbítja (ill. ütemezi) a problémát a részterületen legértékesebb munkatársunknak, vagy az illetékesnek.

- Az üzemeltetéshez szükséges műszaki ismeretek átadása dokumentáció formájában

A karbantartási, követési, támogatási szolgáltatások a szoftver gyártója által támogatott verzióra vonatkoznak mindaddig, amíg a szoftver gyártója az adott verziót támogatja.

Harmadik fél szoftvertermékekre Szolgáltató a szoftver gyártója által biztosított karbantartási, követési szolgáltatásokat biztosítja (közvetlenül) a Megrendelő részére. Ezen szolgáltatásokkal kapcsolatosan a Szolgáltató felelőssége sem haladhatja meg a gyártó által vállalt felelősséget.

Az új verziók bevezetése a Megrendelő kötelezettsége, az ennek elmaradásából eredő károkért Szolgáltató nem felel.

A Szolgáltató jogosult a jelen szerződés hatálya alatt a jelenlegi MedSolution / e-MedSolution licencrek upgrade-jét elvégezni MedSol SMART licencrek azzal, hogy az upgrade-ről Megrendelőt legálább 3 (három) hónappal korábban értesíteni köteles.

Kiegészítő tevékenységek, melyet külön térítés ellenében végzünk.

- Készenléti szolgáltatás
- Tanácsadás, rendszerintegráció
- Bevezetés támogatás

7

- Fejlesztési igények kezelése
- Oktatási szolgáltatások
- Emelt szintű üzemeltetés támogatás (külön megállapodás szerint)

A térítésmentes szolgáltatási körből kizárt tevékenységek

Általánosan

- Az alkalmazás-kiszolgáló szerverek és azokon telepített HW/SW/MW elemek napi üzemeltetése, monitorozása
- WAN hálózat üzemeltetése, karbantartása, bővítése és átalakítása
- Elektromos hálózat üzemeltetése, karbantartása, bővítése és átalakítása
- Bármilyen teljesítmény növelési igényből vagy alkalmazás cseréből adódó HW/SW/MW upgrade
- Munkaidőn kívül végzendő térítésmentes munkavégzés, kivéve a készenléti szolgálattól és a Szolgáltató oldalán felmerülő okból szükségessé váló beavatkozásokat
- A nem hivatalos formában kért (nem a Megrendelő által meghatározott személy által írásban jóváhagyott) igény módosítás, beavatkozás
- A megfelelő infrastrukturális környezet biztosítása
- A nem a Szolgáltató által okozott káresemény, katasztrófa térítésmentes kezelése

A medical rendszerek vonatkozásában

- A Szolgáltató a külső, illetve felügyeleti szervekkel nem tart kapcsolatot (Megrendelő kötelessége a GYÓGYINFOK és más felügyeleti szervekkel történő kapcsolattartás)
- Felhasználói hiba, hibés adatrögzítés miatt szükségessé váló adatbázis-szintű beavatkozás, hibajavítás, (ez esetben a beavatkozásért Szolgáltató külön díjazásra jogosult) Ha a hiba bizonyíthatóan a szoftver hibájából adódik, akkor a beavatkozási Szolgáltató köteles felügyelni.
- A havi finanszírozási jelentés elkészítése, kezelése és kapcsolattartás azon felügyeleti szervekkel, társintézményekkel, melyekkel szemben rendszereinknek adat-szolgáltatási kötelezettsége van.

A támogatási szolgáltatások vonatkozásában

- A szolgáltatás nem terjed ki a Megrendelő - szerződésben meg nem határozott - telekommunikációs és egyéb informaticai rendszereinek, illetve azok komponenseinek támogatására, követésére.

8

Amennyiben a felmerülő problémát nem lehet az ügyfélszolgálat kompetenciájának keretében megoldani, az egyéb területek szakemberei (fejlesztés, kereskedés, projekt) valamint stratégiai partnereink (IBM, Progress, SAP, MIPS, stb.) bevonására kerül sor.

Az ÁSZF hatálya

A szolgáltatási feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

Az ÁSZF célja az Megrendelő és a Szolgáltató közötti jogviszony szabályozása a szolgáltatások jogi feltételeinek és körülményeinek meghatározása. A Szolgáltató ezen a kereteken belül nyújtja az Üzemeltetési szolgáltatást a Megrendelő számára.

A Szolgáltató a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel biztosítja az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásokat. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltételeit a Felek közösen biztosítják a szerződésben meghatározottak szerint.

Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központjára, a Megrendelőre, valamint a Megrendelőnél a szolgáltatást igénybe vevő lemezételes vagy jogi személyre.

Az Általános Szolgáltatási Feltételek és a szolgáltatások időbeli és területi hatálya

Az ÁSZF-ben rögzítettek a Szolgáltatási szerződés aláírásával lépnek hatályba, és az abban meghatározottak szerint, illetve a szerződés megszűnéséig maradnak érvényben. (Kivéve, ha a jogszabály vagy a szolgáltatási szerződés eltérően rendelkezik Pl. utóiratási kötelezettség)

Közzététel

Jelen ÁSZF közösen jóváhagyott kivonatát a Szolgáltató a Megrendelő útján az érintettek számára elérhetővé teszi.

Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés

Mikor léphet kapcsolatba a Támogató Központtal?

A TK a szolgáltatást munkaidőben (PPM), illetve azon kívül készenléti, szükség esetén ügyeleti rendszerben biztosítja.

Munkaidőben

- Minden munkanapon 06⁰⁰ – 17⁰⁰ óráig tart a munkaidő.
- Munkaidőben a TK az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:
 - Diszpécser szolgálat (szoftver, hardver)
 - Internetes HelpDesk (Ügyfélkapu), szükség esetén telefonos támogató szolgáltatás
 - Indokolt esetben helyszíni támogatás
 - Távoli beavatkozással történő segítségnyújtás

Munkaidő után (készenléti, ügyeletes mérnökök)

- MedSolution, e-MedSolution rendszerek tekintetében minden munkanapon 17⁰⁰ – 24⁰⁰ és 0⁰⁰ – 06⁰⁰ óráig, valamint a munkaszüneti napokon 0⁰⁰ – 24⁰⁰ óráig tart a készenléti szolgáltatás ideje.
- Minden más rendszer esetén az adott szerződés szerint tart a készenléti szolgáltatás ideje.
- Készenléti időben a TK ügyeletes mérnök munkatársa a (30) 2805-346 telefonszámon keresztül érhető el, de kizárólag csak a kapcsolattartó (4 pont) számára.
- A készenléti szolgáltatást csak abban az esetben lehet igénybe venni, ha a probléma megoldása a betelepítés zavartalansága érdekében nem lőr halasztást és áthidatás megoldással sem kezelhető a legközelebbi szerződéses (rendes) támogatási időszakig (Rendkívüli esemény 5 - Szorin kívüli).
- Amennyiben az ügyeletes távolról nem tudja megoldani a felmerült problémát, akkor a szerződéses feltételeknek megfelelően eskalálja a bejelentett eseményt.
- A készenléti (ügyeletes mérnöki) szolgáltatás igénybevétele – erre vonatkozó külön szerződés nélkül - a Szolgáltató mindenkor érvényes árlistája szerint (ide értve a vakációs díjat is) külön lértendő szolgáltatás. E szolgáltatás térítés nélkül vehető igénybe, ha a felmerülő, halasztást nem tűrő probléma a Szolgáltató oldalán felmerülő ok következménye.

Ki léphet kapcsolatba a TK munkatársaival

Jelen szerződésben az e-MedSolution support struktúra 1. Szintjét a Megrendelő Üzemeltetése, míg a 2. szintjét a Szolgáltató Támogató Központja jelenti.

Fő szabályként felvehető a kapcsolatot a támogató központ munkatársaival.

- az intézmény vezetése ill. az általa megbízott személy (Pl: Projekt vezető)
- az első szintű támogatást ellátó szervezeti egység munkatársaival
- rendkívüli helyzetben, bárki, aki kellő információval rendelkezik a problémával kapcsolatban

Mivel az első szintű támogatást és az intézeti készenléti szolgálatot az intézmény munkatársai látják el, a végfelhasználók közvetlenül csak az intézmény informatikai támogatást ellátó személyzetével vehetik fel a kapcsolatot.

Az első szintű személyzetnek rendelkeznie kell a szükséges rendszer-ismeretekkel (sikeresen elvégzett rendszergazdai tanfolyam). A szerződés értelmében az első szintű támogató munkatársaknak mindent el kell követni annak érdekében, hogy a problémát saját halálkörben kezeljék. Amennyiben ez meghaladja a kompetenciájukat, ők eskalálhatják a problémát az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központ Támogató Központjára, illetve a készenléti szolgálatot ellátó munkatársa felé. Ennek előfeltétele, hogy az első szintű támogatást ellátó kolléga megértse a problémát és összegyűjtve az összes rendelkezésre álló információt, azt szakszerűen ismertesse az Egészségügyi Kompetencia Központ támogató munkatársának, legyen felhatalmazása az adott helyzetben döntéshozatalra, nyilatkozattételre, illetve aláírási joggal rendelkezzen a beavatkozással kapcsolatos feljegyzések, fejlesztés-igazolások, egyéb dokumentációk tekintetében.

A szerződésben kapcsolattartóként megjelölt személyek (eszkálációs eljárás) közvetlenül felvehető a kapcsolatot a Támogató Központ vezetőjével, illetve a Szolgáltatási Igazgatóval.

Hogyan léphet kapcsolatba az Egészségügyi Kompetencia Központ Támogató Központjával (HelpDesk)

A kapcsolattartás keretét az alapszerződés rögzíti. A nyomon követhetőség érdekében fő szabályként a kapcsolattartás Ügyfélkapu rendszerünkön keresztül történik (Internet portál <http://cm-health.t-systems.hu>). Amennyiben a probléma sürgős beavatkozási igényel (ld Eseménycatagóriák), telefonon is lehet segítséget kérni. Telefonos megkeresés esetén is szükséges az írásban történő megerősítés az Ügyfélkapu rendszeren keresztül.

Későbbi felszámolás esetén, az ügy kivizsgálásakor csak a hivatalos csatormákon és a szerződésnek megfelelő módon bejelentett események írásos dokumentumai áll módunkban figyelembe venni. (Szóbeli bejelentésre, megállapodásra történő hivatkozást nem tudunk elfogadni.)

Ha problémája vagy kérdése adódik, a következő módon léphet kapcsolatba az T-SYSTEMS Egészségügyi Kompetencia Központ Támogató Központjával

Kapcsolatfelvétel telefonon, munkaidőn belül

Ha problémája magas prioritású (5 - Soron kívül) a szolgáltatás teljes kiesését okozza, a munkavégzést nem lehet folytatni – hívja a Támogató Központot.

- MedSolution, e-MedSolution, GLIMS felhasználói támogatás
Telefon: (36-1) 470 8770 / HelpDesk diszpécseri kérék

Kapcsolatfelvétel telefonon, munkaidőn kívül

Munkaidőn túl, magas prioritású (5 - Soron kívül) probléma esetén a T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központ - Központi ügykezelés munkatársát keresheti:

Telefon: (36-30) 280-5348

Kapcsolatfelvétel Ügyfélkapu rendszeren keresztül

Esemény-bejelentés esetén kérjük az Ügyfélkapu rendszer használatát

12

- Ügyfélkapu rendszer az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. honlapján található <http://cm.health.t-systems.hu>

Hogyan kezel az Támogató Központ az Ön bejelentését

Működési esemény: Az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központ Támogató Központhoz beérkező minden kérdés, bejelentés, szolgáltatási igény, hibabejelentés, valamint az esetleges panasz, illetve reklamáció.

Események bejelentése

Az események bejelentésének rendjét a cég minőségirányítási rendszerében szabályoztuk. Minden a Szolgáltató Ügyfélkapu rendszerében rögzített eseményt egyed azonosítóval lát el a program, amellyel az ügyfél is lát. Az egyes események prioritása és státusza nyomon követhető. Az adott eseményszonosító vonatkozásában tetelesen rögzítésre kerül a probléma kezeléséhez kapcsolódó minden egyes tevékenység és a felhasznált erőforrások költségvonala. E nyilvántartás segítségével tudjuk nyomon követni a szerződésben lefoglalt erőforrások felhasználását, valamint kiszámítani a teljesített külön szolgáltatások ellenértékét.

Az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központ TK a bejelentéseket kizárólag az Ügyfélkapu rendszerben - a megadott telefonszámon kizárólag a magas prioritású eseményeket (5 - Soron kívül) - tudja fogadni. Amennyiben telefonos megkeresés történik, annak utólagos írásban történő megerősítése szükséges az Ügyfélkapu rendszeren keresztül.

Az események naplózását, az események kapcsán keletkező feladatok ütemezését, valamint a panaszok, reklamációk kezeléséhez szükséges adatok feldolgozását munkaidőben a diszpécser végzi.

Az események bejelentésére történő reagálás időkorlátai:

| Esemény kategória | reagálási idő (regisztrált státusz) | várható kezelési- illetve lezárási idő (folyamatban státusz) | Várható kezelési idő teljesítésen (**) |
|------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 5-es súlyossági szintű | 1 ora | 2 munkanapon belül (**) | 2 munkanapon belül (**) |
| 4-es súlyossági szintű | 2 ora | 5 munkanap | 30 munkanap |
| 3-es súlyossági szintű | 1 munkanap | 10 munkanap | 60 munkanap |
| 2-es súlyossági szintű | 2 munkanap | Szolgáltató által a vásárlás- zolásokban közölt vállalt idő | 90 munkanap |
| Panasz | 5 munkanap | 30 nap | 90 munkanap |
| Megrendelés | 5 munkanap | - | - |

(*) Az esemény kezelése érhidálá, kerül megoldással is történhet. Amennyiben a végleges megoldás 3. fél bevonását ill. fejlesztést (fejlesztési hibajelentés) igényel az észlelés idő minimum 10 munkanap, minőségbiztosítási okok miatt.

14

(*) Amennyiben hatvégre esik a munkavégzés, térítés ellenében kérhető az 1 napon belül eseménykezelés.

(**) Amennyiben a bejelentés support otkalon nem megoldható, a bejelentés fejlesztés felé kerül továbbításra

Eseménycatagóriák:

5-es súlyossági szint (vészhelyzet, rendszer meghibásodás)
Egy adott helyzet akkor tekinthető vészhelyzetnek, ha az alábbi hibák valamelyikéről van szó:

- ismételt súlyos rendszer teljesítmény csökkenés (elfogadhatatlanul lassú reagálás, reagálás hiánya vagy pedig váratlan arándmények, amelyek befolyásolják az adatbiztonságot, a törvényességet, illetve a hitelességet, és/vagy
- az ügyment szempontokból a döntő fontosságú funkciók teljes mértékben leállnak, azaz a kritikus munkafolyamatok nem vihatók végig út/vagy
- a teljes rendszer működésképtelenné válik.

4-es súlyossági szint
(szoftver hibára visszavezethető, súlyos következményekkel járó esemény)

- A rendszer működik, de súlyos korlátozást (pl. bizonyos kritikus funkciók nem elérhetőek, vagy hibásan működnek, az adatvesztésről súlyos hírtérnyál jernak, vagy nagy válaszdíkok nehezítik a munkát).

3-es súlyossági szint
(szoftver hibára visszavezethető, kevésbé súlyos következményekkel járó esemény)

- Olyan hibák, amelyek a rendszert csak kisebb mértékben érintik (A probléma nem kritikus folyamatokhoz szorított egy-egy funkció esetében jelentkezik. Pl: statisztika, ...)

2-es súlyossági szint
(szoftver hibára visszavezethető, következményekkel nem járó esemény)

- Hibák és kisebb zavarok, amelyeknek nincs érdemi következményrel járó hatása a működésre ill. a kritikus folyamatokra. (pl. helyesítési hiba a képernyő megjelenítésben, lényegtelen funkció)

Az esemény súlyossági szintjét az ügyfél állítja be az esemény rögzítésekor. A Támogató Központ munkatársának lehetősége van a módosításra, ha úgy ítéli meg, hogy az ügyfél nem megfelelően sorolta be az eseményt, ill. a probléma egy része megoldottá vált, az aktuális állapot már más súlyossági szinthez tartozik.

Ügyfélkapu rendszeren keresztül érkező bejelentés lehet:

- **Esemény**
Működési esemény bejelentése: minden olyan bejelentés, melyet feltételezetten nem megfelelő működést vagy felhasználó által vélelt hibát jelentenek be.
- **Igeny**
Fejlesztési igény bejelentése az üzemeltetett rendszerek (MedSolution, e-MedSolution stb.) funkcionálitásának minden olyan megváltoztatására vonatkozó igény, ami nem tartozik a jogszabálykövetés tárgyárába.
- **Szolgáltatási igény bejelentése** minden újonnan jelentkező egyed szolgáltatási igény
- **Reklamáció**
Reklamáció, panasz bejelentése

15

A bejelentés folyamata

A bejelentés folyamatának lépései:

- Esemény észlelése: A felhasználó munkája során problémát észlel. Minden információt és működési körülményt az első szintű támogatóknak az észleléskor azonnal rögzíteni kell.
- Esemény bejelentése: Az első szintű támogató munkatárs, az észlelést követő lehető leghamarabb jelente az eseményt az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központ TK-nek az Ügyfélkapu rendszeren keresztül, amennyiben az ő szintjén a probléma nem kezelhető. A bejelentéskor pontosan le kell írni mindazokat az információkat és működési körülményeket, amiket az észleléskor rögzítettek. (Amennyiben a bejelentés nem történik meg 24 órán belül, akkor a Szolgáltató rendelkezésre állási kötelezettsége csökken, mert a probléma reprodukálhatósága bizonytalanra válik.)
- Esemény típusának meghatározása: Az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központ TK az Ügyfélkapu rendszerbe történő bejelentés alapján megpróbálja reprodukálni az eseményt. Ennek a tevékenységnek az a célja, hogy meg lehessen határozni az esemény okát és a lényeges probléma típusát (pl. hiba, felhasználói lévedés, rendeltetés-ellenes használat, infrastrukturális probléma, harmadik fél hibája, stb.)
- Esemény nyugtázása: Az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központ TK az Ügyfélkapu rendszeren keresztül értesíti a Megrendelőt az esemény kivizsgálásának eredményéről és a megtett, vagy javasolt intézkedésekről, valamint közli az állás is elismert esemény-kategóriát (súlyossági szint). Vtla esetén a diszpécser csak a hibakategóriára vonatkozó konszenzus kialakítása után ütemezi be az eseménykezelést!

Események főbb típusai

Összefoglaljuk az üzemeltetés során fellépő esemény típusokat. Minden esemény besorolható valamelyik típuscsoportba.

- Felhasználói, üzemeltetői, kezelői pontatlanságból, gyorsirratlanságból, esetleg tudáshiányból eredő működési problémák.
- Rendeltetésellenes használatból eredő problémák
- Hardver eszköz meghibásodása
- Rendszerintegritás sérülése
- A rendszer funkcionális bővítése (fejlesztés), vagy a szolgáltatási kör megváltoztatása iránti igény.
- A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos reklamáció, vagy panasz.
- Nem a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos problémák.

16



- Egyéb

Eseménykezelési eljárási szabályok

Az egyes események prioritása és státusza – az esemény típusától függetlenül – folyamatosan nyomon követhető. Az adott eseményazonosító vonatkozásában tételesen rögzítésre kerül a probléma kezeléséhez kapcsolódó minden egyes tevékenység és a felhasznált erőforrások költségvonala.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a szolgáltatási jogviszony érvényessége alatt ha az Ügyfélszolgálathoz (TK) fordulásának oka nem a szerződésben rögzített (értelt) rendszerek működési rendellenességére vezethető vissza, amely a TK közreműködésével elhárítható, hanem az elhárítást az ismerethiány, vagy hibás kezelés akadályozza, akkor a Szolgáltató Ügyfélszolgálatát az időráfordítást a mindenkori árjegyzék szerinti (oktatási szolgáltatás gyanánt) jogosult kiszámlálni a Felhasználóknak.

A Szolgáltató minden egyes ilyen ráfordításról e-mail üzenetet küld a Megrendelőnek, feltüntetve a Szolgáltató dolgozó nevét, téma rövid megnevezését, időtartamot és díjat. Amennyiben a Megrendelő 3 munkanapon belül nem vállalja az értesítés adatait, akkor a Szolgáltató a terhelést elfogadottnak tekinti és a kereskedelmi munkatársak a díjat a következő esedékes számlázási ciklusban szerepeltetik.

A Megrendelő felelős az alkalmazói rendszer megfelelő adataival, határidőre történő feltöltéséért. E felelősséget a rendszer használata nem csökkenti, nem veszi át. A Megrendelő a fenti feladatok ellátásának segítésére, a hatékony munkavégzéshez veheti igénybe a programokat. A Megrendelő mind a bevezetés tesztjeit, mind a rendszeres használat során köteles folyamatosan figyelemmel kísérni a programok működését, és annak bármely rendellenességét, vagy (a Megrendelő értelmezése szerinti) jogszabályoktól eltérő működését jeleznie kell a Szolgáltatónak. A napi gyakorisággal futó programok hibáját pár nap alatt, a havi felidőzések hibáját egy-két hónap alatt a Megrendelőnek észre kell venni, és jelezni kell a Szolgáltatónak. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Megrendelő által nem jelzett programhibákért, a nem jelzett jogszabály-értelmezési, jogszabály-követési hibákból eredő károkat, vagy a programhibák késői észleléséből, illetve késői jelezéséből keletkező károkat a Szolgáltató akkor sem tartozik felelősséggel, ha egyébként a hiba kijavítására vonatkozó kötelezettsége fennáll.

A rendeltetésellenes használat tényét bármelyik esemény bejelentésekor a Szolgáltató és Megrendelő kijelölt munkatársának közreműködésével folytatott kivizsgálás eredményének függvényében lehet megállapítani.

A rendeltetésellenes használatból eredő problémákért a Szolgáltató semmilyen mértékben nem tehető felelősé. Az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központ TK kizárólag külön írásban történő értesítés ellenében vállalja a rendeltetésellenes használatból eredő problémák kijavítását.

A rendeltetésellenes használat főbb esetei:



- A felhasználó illetéktelenül próbál hozzáférni a rendszerhez (pl. más jelszavát és jogosultságát használja).
- Megrendelő nem tartja be a rendszer működtetésére vonatkozó előírásokat, vagy a gyártó által előírt üzemeltetési körülményeket nem biztosítja.
- A rendszer meghibásodását az infrastruktúrális szolgáltatások elégtelensége okozza (pl. az elektromos hálózat hibája).
- Szándékos, vagy gondatlan beavatkozás (ismerethiányból fakadó problémák)

Szolgáltatónak kötelessége, hogy egy hibajelzés során a hibát súlyossági szintekbe sorolja, a megadott reagálási időn belül a hiba elhárítását megkezdje, és mindent elkövetően annak érdekében, hogy a rendszer működőképességét a lehető legrövidebb időn belül helyreállítsa.

A hardverhibára visszavezethető események kezelése általában az Üzemeltető feladata. A probléma meghatározásához annak elhárításához térítés ellenében igénybe vehető a TK is, az ügyeletes memók támogatása. Ez alól kivételt csak az jelent, ha a szerződés ettől eltérően rendelkezik.

Fejlesztési igények és szolgáltatás bővítés kezelése

A fenti változtatásokra vonatkozó igények bejelentését az Események bejelentése pontban leírtakhoz hasonlóan kell megtenni.

Az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központ TK csak munkaidőben fogad igénybejelentéseket.

Minden igénybejelentést az Ügyfélszolgálat rendszeren keresztül kell megtenni. Az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központ TK munkatársa (diszpécser) az igénybejelentéseket továbbítja a fejlesztési részleghez.

Ígénybejelentések kezelése

- A Megrendelő írásban jelzi a változtatási igényt az Ügyfélszolgálat rendszerben
- A beérkezett igénybejelentésekre a Szolgáltató vizsgálatazt fog küldeni, amely tartalmazza a megvalósíthatóság vizsgálatát, a megoldás módját és költségét.
- A vizsgálataztásban szereplő adatok alapján Megrendelő dönthet, hogy a fejlesztési igényt lényegesen megrendeli, vagy elfekint annak megvalósításától.

Visszahívás egy már bejelentett problémával kapcsolatban

Amikor egy már bejelentett problémával kapcsolatban további információt szeretne megszerezni velünk.

- Ügyfélszolgálat rendszer által generált eseményszámot megkeresve, új megjegyzésként bármikor újabb információkat rögzíthet az adott eseményhez.



Bejelentés lezárása

Annak érdekében, hogy a bejelentett problémát az Ön elvárásainak megfelelően kezeljük, az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központ Támogató Központ munkatársa tájékoztatja Önt a bejelentés kezelésével kapcsolatban. Fejlesztési igénylő eseménykezelés esetén a WEB-en kiadott patch leírása tartalmazza a hibajavításra vonatkozó információkat. Ha a patch kiadásáról értesítést kap és a patch az igényeknek megfelelően működik, az eseményt Önök is lezárhatják.

Szolgáltató jogosult valamely bejelentést, eseményt sikeresen lezártnak tekinteni, amennyiben az általa feltett kérdés/kérés Megrendelő 15 munkanapon belül nem válaszolja meg.

Szoftverjavítások (patch) szállítása

Előfordulhat, hogy az Ön által bejelentett esemény szoftverhibára (bug) vezethető vissza és javításra van szükség a hiba megszüntetéséhez, problémája megoldásához.

Sürgős javítást (Hotfix) juttathatunk el a Megrendelőhöz, de azzal a megegyezőssel, hogy a speciális kódol igen rövid ideig tesztelték, annak ellenőrzésére, hogy az valóban a bejelentett problémát javítja. Ez a tesztelés nem jelenti szükségzerűen a teljes rendszer tesztelését. Ezen okból kifolyólag a javításokat általában csak akkor szállítjuk, ha az szükséges.

A leszállított újabb verziók biztonságos telepíthetők már működő rendszerre. Ajánlatos figyelmesen elolvasni a javításhoz társuló dokumentációt. Mint bármely rendszerjavításnál, mindig jobb a javítást először egy tesztkörnyezetben alkalmazni.

A javítás helyes működésének ellenőrzése a Megrendelő felelőssége.



Mellékletek

Fogalmak

Megrendelő

Az a szerződő fél aki az üzemeltetési szolgáltatás igénybevételére Szolgáltatási Szerződést köt és annak díját – szerződés szerinti - megfizeti.

Szolgáltató

A Szolgáltatási Szerződés alapján az üzemeltetési szolgáltatást biztosító szolgáltató az T-SYSTEMS Magyarország Zrt. Egészségügyi Kompetencia Központja.

Félek

A Szolgáltatási Szerződés aláról, illetve jogutódai.

Szolgáltatás

A szerződésben meghatározott szolgáltatási kör.

Szoftver, SW

Amennyiben kifejezetten mást nem ír a szerződés, vagy a szövegtörvényben a fogalom kifejezetten másképpen nem értelmezhető, a szoftver a szoftver rendszer, vagy ezek többes száma a SW jegyzékben felsorolt számítógépes program termékek fűtatható állományait jelenti.

Hardver, HW

Amennyiben kifejezetten mást nem ír a szerződés, vagy a szövegtörvényben a fogalom kifejezetten másképpen nem értelmezhető, a hardver vagy annak többes száma a szolgáltatás nyújtásával összefüggésben szállított, vagy biztosított számítástechnikai eszközöket jelenti.

Katasztrófa

Előre nem látható, váratlanul bekövetkező, károkozással járó, helyettesítő intézkedések(k) követelő, illetve kárbiztosítást igénylő, az általános értelemben vett környezet folyamatos, és/vagy rendeltetészerű működésében, működtetésében akadályt okozó esemény(sorozat).

PPM: a karbantartásrendszerfelügyelet fő időszaka

PPM- Principal Period of Maintenance hétfőtől péntekig reggel 9 órától délután 5 óráig, közép-európai idő (CET) szerint szombat, vasárnap és minden magyarországi ünnepnap kivételével.

Help Desk

Ügyfélszolgálat, amely a PPM-ben fogadja a telefonon, írásban vagy e-mailben érkező ügyfél-igényeket.

Help Desk munkatárs

A Help Desk munkahelyre beosztott munkatárs, aki PPM-ben folyamatosan ellátja a telefonos támogatási, dokumentációs és diszpécser feladatokat.

Üzemeltető munkatárs

A Megrendelő munkatársa, akinek feladata az igénybe vett szolgáltatások felügyelete és monitorozása, valamint az első szintű ügyféltámogatás. Kritikus esetekben a rendszergazda támogatását kéri.

