

Vállalkozási szerződés

amely létrejött a mai napon egyrészt a

Fejér Megyei Szent György Kórház
képv.: Dr. Szabó László főigazgató
székhely: 8000 Székesfehérvár, Seregélyesi út 3.
továbbiakban mint **Megrendelő**,

másrészt az

ISH Informatika Kft.

képviselik: Topor Gábor ügyvezető
Nagy Zoltán gazdasági igazgató
székhely: 1125 Budapest, Fogaskerekű u. 4-6.
Adószám: 14801471-2-43
Cégjegyzékszám: 01-09-920504
továbbiakban mint **Vállalkozó** között

az alábbiak szerint.

PREAMBULUM

A Megrendelő a közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. Törvény alapján gyorsított tárgyalásos közbeszerzési eljárást bonyolított le - „Az intézményben meglévő és működő MedSolution Kórházi Informatikai rendszer és a vele integrált SAP alapú költségvetési és kórházi funkcionalitású gazdasági rendszer karbantartása, jogszabálykövetése és technikai támogatása 10 éven keresztül” - tárgyban. Vállalkozót a Megrendelő az eljárás nyertesévé nyilvánította.

Felek a fentiek alapján a közbeszerzési eljárás ajánlattételi dokumentáció feltételeinek és a Vállalkozó által kidolgozott Ajánlatnak (1. sz. Melléklet), valamint a tárgyalás során felvett jegyzőkönyv(ek)nek megfelelően az alábbi szerződést kötik.

I. A szerződés tárgya

1. A szerződés tárgya az intézményben meglévő és működő MedSolution Kórházi Informatikai rendszer és a vele integrált SAP alapú költségvetési és kórházi funkcionalitású gazdasági rendszer karbantartása, jogszabálykövetése és technikai támogatása 10 éven keresztül az alábbiak szerint:

A/ MedSolution Kórházi Informatikai rendszer karbantartás követési szolgáltatás

Vállalkozó a szerződés hatálya alatt az alábbiakban felsorolt szoftver licencekre követési és karbantartási szolgáltatásokat nyújt a jelen szerződésben foglaltak, továbbá annak elidegeníthetetlen részét képező 3. sz. Melléklet, 4. sz. Melléklet, illetve Függelékei szerint:

- 296 db MedSolution és Progress konkurens licenc
- MedSolution alaprendszer (járó, fekvő, diagnosztika)
- MedSolution betegszámla modul
- MedSolution gyógyszerári rendszer
- MedSolution gyógyszerelés modul
- MedSolution ápolás modul
- MedSolution gondozás modul
- KVIK vezetői információs rendszer

B/ SAP alapú költségvetési és kórházi funkcionalitású gazdasági rendszer karbantartása, jogszabálykövetése és technikai támogatása szolgáltatás

Vállalkozó a szerződés hatálya alatt az alábbiakban felsorolt szoftver licencekre követési és karbantartási szolgáltatásokat nyújt a jelen szerződésben foglaltak, továbbá annak elidegeníthetetlen részét képező 5. sz. Melléklet szerint:

- 50 db professzionális SAP licenc
- 10 db korlátozottan professzionális SAP licenc
- 1 db alkalmazotti SAP licenc

C/ SAP technológiai upgrade szolgáltatás

Vállalkozó a 2. sz. Mellékletben meghatározott ütemezés szerint Megrendelőnél a 6. sz. Mellékletben részletezett SAP technológiai upgrade tevékenységeket végzi.

D/ Opcionális szolgáltatások



Vállalkozó a Megrendelő erre vonatkozó írásos jognyilatkozata esetén a lehvástól számított, a 2. sz. Mellékletben meghatározott ütemezés szerint Megrendelőnél a lehívásban szereplő, a 7. sz. Mellékletben részletezett tevékenységeket és szállításokat végzi.

2. Megrendelő megrendeli, Vállalkozó pedig elvállalja a jelen szerződés szerinti tevékenységek elvégzését, illetve szolgáltatások nyújtását. Megrendelő köteles az elvégzett tevékenységeket és szolgáltatásokat átvenni és a vonatkozó díjakat fizetni az alábbi rendelkezések szerint.

II. Szerződő Felek kötelezettségei

1. Vállalkozó kötelezettségei:

- 1.1. Vállalkozó köteles a szerződés I. pontjában rögzített tevékenységek elvégzésére a III. pontban rögzített határidőig a jelen szerződésben meghatározott mennyiségben, minőségben és időpontban.
- 1.2. Vállalkozó köteles Megrendelővel egyeztetve a szerződés aláírásától számított 10 napon belül részletes Projekt Tervet készíteni. A Projekt Tervben lévő nagyobb mérföldkövek csak közös megegyezéssel térhetnek el a 2. sz. mellékletben megadott ütemtervtől.
- 1.3. A Vállalkozó az I. pontban meghatározott feladatok elvégzéséhez saját részéről köteles a lehető legnagyobb támogatást megadni, ehhez saját szakembereit, valamint a közösen elfogadott Projekt Tervben meghatározott más erőforrásokat rendelkezésre bocsátani.
- 1.4. Vállalkozó megfelelő időben köteles közölni a Megrendelővel minden olyan körülményt, amely jelen szerződés teljesítését, a tevékenység minőségét, illetve a teljesítési határidőket érinti vagy befolyásolja.
- 1.5. Vállalkozó köteles projektvezetőt kinevezni és felhatalmazni minden olyan operatív jogkörrel mely szükséges a Projekt Tervnek megfelelő végrehajtásához beleértve a jegyzőkönyvek aláírási jogát is.
- 1.6. Vállalkozó a teljesítés minden lényeges lépését jegyzőkönyvben köteles rögzíteni, melyet a VIII. 4. pontban megadott kapcsolattartásra kijelölt személyek rendszeresen ellenőriznek és aláírnak.
- 1.7. Vállalkozó köteles minden olyan megbeszélésről, ahol döntés született (a szerződés keretein belül) írásos jegyzőkönyvet felvenni és minden egyéb megbeszélésről írásos feljegyzést készíteni közvetlenül a megbeszélés után. Vállalkozó projektvezetője köteles a fent megnevezett dokumentumokat kézzjegyével ellátni.

- 1.8. Vállalkozó köteles a Megrendelővel történő kommunikációban az ÁSZF-ben rögzítettek szerint eljárni és a Vállalkozónál alkalmazott ISO formanyomtatványokat használni, Vállalkozó köteles Megrendelő rendelkezésére bocsátani az általa használandó formanyomtatványokat.
- 1.9. Vállalkozó felelős alkalmazottainak, alvállalkozóinak magatartásáért a munkahelyszínen. Vállalja, hogy betartja az épületekre érvényes különleges, Megrendelő által vele közölt szabályokat és korlátozásokat.

2. Megrendelő kötelezettségei:

- 2.1. A Megrendelő köteles az I. pontban meghatározott feladatok elvégzéséhez saját részéről a lehető legnagyobb támogatást megadni, mely jelenti egyrészt a szükséges információk Projekt Tervnek megfelelő teljes rendelkezésre bocsátását, saját szakemberei, valamint a szükséges infrastruktúra illetve az infrastruktúra elérhetőségének biztosítását (beleértve a helyiségekbe való bejutást is), továbbá az esetlegesen szükségessé váló kárenyhítő tevékenységeket elvégezni.
- 2.2. Megrendelő köteles a jelen szerződésben és az 1. sz. Mellékletben (Vállalkozó ajánlatában) megadott hardver, adatkonverzió, oktatóterem, és egyéb nem nevesített minden olyan feltételt (pl. közüzemi szolgáltatást) az 1. sz. Mellékletben illetve a Projekt Tervben megadott határidőig biztosítani, amely az üzemszerű működtetéséhez szükségesek. A nem szokványos igényeket Vállalkozó legalább 6 nappal az igénybevételt megelőzően közli Megrendelővel, amit ezután Megrendelő biztosít.
- 2.3. Megrendelő köteles a szerződés I. pontjában részletezett szoftver rendszer működtetéséhez a megfelelő ismeretekkel rendelkező -üzemeltető- szakszemélyzetet biztosítani a szerződés teljes időtartama alatt.
- 2.4. Megrendelő köteles Vállalkozó számára a telepített MedSolution és SAP rendszerekhez kapcsolódó hardver és szoftver elemekhez hozzáférést biztosítani a szolgáltatások elvégzéséhez szükséges mértékig. Megrendelő a szolgáltatás elvégzéséhez szükséges mértékben a távoli hozzáférés lehetőségét biztosítja Vállalkozó (beleértve annak alvállalkozóját) részére.
- 2.5. Megrendelő köteles a Projekt Terv elkészítésében közreműködni és a Felek által végső változatnak tekintett verziót 3 munkanap alatt elfogadni.
- 2.6. Megrendelő köteles projektvezetőt kinevezni és felhatalmazni minden olyan operatív jogkörrel mely szükséges a Projekt Terv megfelelő végrehajtásához beleértve a jegyzőkönyvek aláírási jogát is. Amennyiben a Vállalkozó által elkészített jegyzőkönyvet Megrendelő 3 munkanapon belül nem írja alá a Megrendelő részéről is elfogadottnak minősül kivéve, ha ezen időszak alatt Megrendelő írásban kifogással élt.



- 2.7. Megrendelő a projekt időszakában a Vállalkozó által írásban feltett kérdéseket megválaszolja, illetve az átadott írásos dokumentumokat véleményezi a Vállalkozó által folyamatosan vagy a Projekt Tervben megszabott határidőre, ami nem lehet több, mint 3 munkanap. Megrendelő részéről történő késedelmes teljesítés vagy rendelkezésre állás a kapcsolódó határidők késedelemmel minimum azonos mértékű módosulását eredményezik.
- 2.8. Megrendelő köteles a Vállalkozó által biztosított ISO formanyomtatványok használatára Vállalkozóval való kommunikációban. Megrendelő projektvezetője köteles a fent megnevezett dokumentumokat a helyszínen kézjegyével ellátni.
- 2.9. Megrendelő köteles jelen szerződés határozott időtartama alatt az átadott informatikai rendszert rendeltetésszerűen használni. A Vállalkozó által készített üzemeltetési szabályzat nem megfelelő alkalmazásából eredő károkat Megrendelő viseli.
- 2.10. Megrendelő a Vállalkozó által rendelkezésre bocsátott informatikai rendszerrel kapcsolatban nem köt a Szerződő Felek egyetértése nélkül semmilyen egyéb szerződést. Megrendelő a Vállalkozó által rendelkezésre bocsátott informatikai rendszeren, beleértve az összes hardver eszközt is, semmilyen idegen szoftvert vagy alkalmazást nem futtat a Felek egyetértése nélkül, és ezt a felhasználóknak is megtiltja. Ennek a szabálynak a megszegése esetén Vállalkozó nem vállal garanciát a rendszer használhatóságáért.

III. Határidők, a teljesítés helyszíne és az átadás-átvétel módja

1. Az I./1. A., B pontban foglalt tevékenységek elvégzésének ütemezése a szerződés hatálya alatt folyamatos.
2. Az I./1. C. pontban foglalt tevékenységek elvégzésének ütemezése a 2. sz. Melléklet szerint történik, a részletes ütemterve pedig a Projekt Tervben rögzített.
3. Az I./1. D. pontban foglalt opcionális tevékenységek elvégzésének ütemezése a lehívástól számított, a 2. sz. Mellékletben megadott határidő szerint történik.
4. Megrendelő jelen szerződésben és/vagy a Projekt Tervben meghatározott kötelezettségeinek késedelmes teljesítése vagy a szükséges feltételek rendelkezésre bocsátásának késedelme, illetve hiánya - amennyiben Vállalkozó szerződésszerűen biztosította a rá vonatkozó részfeladatokat - a Vállalkozó teljesítését, valamint a kapcsolódó határidők késedelemmel minimum azonos szakmailag indokolt mértékű módosulását eredményezi.
5. A teljesítés helyszínei: Megrendelő központi telephelye
6. Az I. 1./A., B karbantartás követési tevékenység a Megrendelő központi telephelyén üzemelő MedSolution Kórházi Informatikai rendszer és SAP gazdasági rendszer karbantartási támogatására irányul. E tevékenység megvalósulhat helyszíni

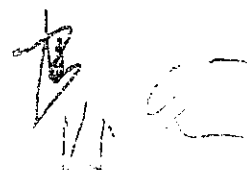
Fejér Megyei Szent György Kórház – ISH Informatika Kft.

munkavégzéssel (támogatással), illetve elektronikus adatkapcsolat révén létrejövő távoli munkavégzéssel.

7. Az átadás-átvételi eljárás eredményét minden esetben átadás/átvételekor dokumentálni kell. A teljesítés elfogadásának módja, igazolásának módja, teljesítés határideje részletesen a Projekt Tervben és a projekt kézikönyvben lesz meghatározva a szerződéssel összhangban és az ajánlatban megadottak szerint.
8. Az átadás-átvételi eljárások pontos időpontját Felek a Projekt Tervben határozzák meg. Ekkor külön értesítést Vállalkozó nem küld Megrendelőnek az átadás-átvételi eljárások pontos időpontjával kapcsolatban. Abban az esetben, ha az időpont bármilyen okból megváltozik, a tervezett időpont előtt 3 munkanappal kell Megrendelőt Vállalkozónak írásban értesíteni.
9. A felek az átadás-átvételi eljárás során teljesítési jegyzőkönyvet vesznek fel. Sikeres átadás esetén a jegyzőkönyv Megrendelő általi aláírása igazolja a Vállalkozó szerződésszerű (rész)teljesítését. A jelen pont rendelkezései nem érintik azokat az eseteket, amelyekben a jelen szerződésben foglaltak szerint teljesítési jegyzőkönyv hiányában is igazolt lehet a Vállalkozó (rész)teljesítése.
10. Amennyiben Megrendelő projektvezetője egy átadás-átvételi eljáráson nem jelenik meg vagy a sikeres (rész)teljesítést igazoló jegyzőkönyvet 3 munkanapon belül nem írja alá, és azzal kapcsolatban jogos ellentmondással sem él, úgy az átadás-átvétel a Megrendelő aláírásának hiányában is sikeresen megtörténtnek minősül és igazolja a Vállalkozó szerződésszerű (rész)teljesítését.
11. Az I. 1/C pontban meghatározott technológiai upgrade tevékenységek vonatkozásában a teljesítés akkor minősül sikeresnek, ha a 6. sz. mellékletben foglalt tevékenységek elvégzésre kerültek, és a meglévő funkciók egy munkaállomáson demonstrálásra kerültek. A felmerülő hibákat, vagy hiányosságokat Felek jegyzőkönyvben rögzítik, amelyeket Vállalkozó a köteles kijavítani. A javítás határidejét, Felek a jegyzőkönyvben rögzítik.
12. Az I. 1/D pontban meghatározott opcionális szolgáltatásokban szereplő tételek vonatkozásában az átadás-átvétel akkor minősül sikeresnek, ha a szerződésben meghatározott mennyiségben és minőségben, megfelelő dokumentáltság mellett átadásra kerül Megrendelő részére.
13. Az I. 1/A., B. karbantartás követési szolgáltatások esetében a teljesítés megfelelő, ha Vállalkozó a Megrendelő részére a 3., 4., 5. sz. Mellékletben foglaltakat biztosítja. Megfelelő teljesítésnél felek havonta külön teljesítés igazolást nem állítanak ki. Ha probléma merült fel abban az esetben jegyzőkönyvbe foglalják a problémát és ennek az okát. Abban az esetben, ha a szolgáltatás a szerződésben megfogalmazottak szerint biztosított volt a Megrendelő nem tagadhatja meg a szolgáltatás átvételét.

IV. Fizetési feltételek

1. Az egyes (rész)teljesítési ütemek kifizetésének feltétele a teljesítési jegyzőkönyvek vagy a teljesítést igazoló egyéb dokumentumok, illetve az I. 1/A., B. karbantartás, követés szolgáltatás esetén a III. 13. pont alapján kiállított számla benyújtása.
2. A szerződés I. 1/A pontban rögzített karbantartás, követési szolgáltatás ellenértéke havonta **6.700.000,- Ft+ÁFA/hó**, mely havi díjat Vállalkozó minden tárgyhónapot követően havonta jogosult Megrendelőnek kiszámlázni.
3. A szerződés I. 1/B pontban rögzített karbantartás, követési szolgáltatás ellenértéke havonta **2.354.684,- Ft+ÁFA/hó**, mely havi díjat Vállalkozó minden tárgyhónapot követően havonta jogosult Megrendelőnek kiszámlázni.
4. A szerződés I. 1/C pontban rögzített technológiai upgrade tevékenység ellenértéke **19.850.000,- Ft+ÁFA**, mely díjat Vállalkozó az átadás-átvétel után jogosult Megrendelőnek kiszámlázni.
5. A szerződés I. 1/D pontban rögzített opcionális tevékenységek ellenértékei a 7. sz. mellékletben szerepelnek, mely díjakat Vállalkozó a lehívott tétel teljesítése után jogosult egy összegben, illetve havi díj esetében havonta leszámlázni.
6. Megrendelő köteles a kiállított számlát a kézhezvételtől számított 30 napon belül kiegyenlíteni. Késedelmes fizetés esetén a mindenkori magyar jogszabályokban kikötött késedelmi kamatok érvényesek.
7. A számlák kifizetése banki átutalással történik a számlán megadott számlaszámra.
8. Amennyiben Megrendelő 10 munkanapon belül nem emel írásban kifogást a számla tartalma ellen, úgy azt Vállalkozó befogadottnak tekinti.
9. A szerződésben levő díjak és árak jelen értéken vannak meghatározva. Felek megállapodnak, hogy az így megadott díjak 2010 évben nem emelkednek, 2011 év elejétől kezdődően minden naptári év első hónapjától – Vállalkozó írásos bejelentését követően – a KSH által közzétett előző évi szolgáltatási inflációs index szerződés szerinti mértékével korrigálásra kerül.
10. Jelen szerződés keretein belül leszállított eszközök tulajdonjogát és a szoftverek futtatható állományára vonatkoztatott nem kizárólagos felhasználói jogát, Megrendelő az ellenérték teljes mértékben történő kiegyenlítésével egyidejűleg szerzi meg véglegesen. Ezek a jogok szoftverek esetében a szerződéskötés időpontjának megfelelő verziószámú termék futtatható állományaira vonatkoznak.



V. A tevékenységek körének változtatása

1. Szerződő Felek megegyeznek abban, hogy amennyiben az I. pontban meghatározott tevékenységek során további igények merülnek fel, Felek a meglévő szerződésben foglalt tevékenységek körét és ezek többletköltségét közös egyetértéssel bővíthetik a vonatkozó szerződésrészek módosításával.
2. A Vállalkozó jogosult a ténylegesen felhasznált licencek számát ellenőrizni. Amennyiben bizonyítható túlhasználót tapasztal, jogosult azt idő- és licencarányosan kiszámlázni. A Vállalkozó tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a licenc-megállapodás megsértése esetén, ha nem tud a Megrendelővel megállapodni az ellentételezésről, szoftverjogi eljárást kezdeményezhet.

VI. A szerződés hatálya

1. Jelen szerződés az aláírása napján lép hatályba, de tényleges szolgáltatási és fizetési kötelezettség 2009. 12. 31-től terheli Feleket, kivéve a szerződés I. 1/C, I. 1/D pontjában szereplő szolgáltatásokat. Jelen szerződés 2019. 12. 30-ig terjedő határozott időtartamra kötött.
2. A szerződést annak határozott időtartamán belül rendes felmondással jogszerűen nem lehet felmondani.
3. Megrendelő jogosult a szerződést 15 napos határidővel felmondani,
 - a VII. 1. pontban meghatározott esetben vagy;
 - ha a Vállalkozó Megrendelő írásos felszólítása ellenére is egy hónapig oly mértékben nem teljesíti szolgáltatási kötelezettségét (jogszabálykövetés, hibajavítás, támogatás megtagadása), hogy ennek következtében a Megrendelőnél működő alkalmazás rendelkezésre állását és/vagy hitelességét súlyosan és tartósan veszélyezteti. A nem teljesítést írásban kell dokumentálni, és minden esetben írásban kell felszólítani a másik felet a szerződésszegő magatartás megszüntetésére.
4. Vállalkozó a szerződés 15 napos határidővel történő felmondására és a szolgáltatás nyújtásának beszüntetésére jogosult, ha
 - Megrendelő, Vállalkozó írásbeli felszólítása ellenére, bármely jogcímen fennálló tartozása legalább 60 napja lejárt vagy
 - Megrendelő, Vállalkozó írásbeli felszólítása ellenére, annak kézhezvételétől számított 60 napon belül sem teljesítette, vagy folyamatosan nem tartja be a szerződés II./2. pontjában meghatározott valamelyik kötelezettségét

5. Felek a jelen szerződésben nem nevesített okból az azonnali hatályú vagy 15, illetve 30 napos határidővel történő felmondás jogát kizárják.
6. Amennyiben Vállalkozó a szerződéstől jogellenesen eláll vagy azt jogellenesen felmondja, illetve a VI.3.-pontban meghatározott Megrendelői felmondás esetén Megrendelő a megíusulás esetére 1 évre vonatkozó havi díjnak megfelelő összegű átalány kártérítésre jogosult. Ezt meghaladóan Megrendelőt semmilyen jogcímen semmiféle további díj, költség-, kártérítés vagy bevétel sem illeti meg.
7. Amennyiben Megrendelő a szerződéstől eláll vagy azt jogellenesen felmondja, illetve a VI./4. pontban meghatározott Vállalkozói felmondás esetén Megrendelő köteles a 1 évre vonatkozó havi díjnak megfelelő összeget átalány kártérítésként egyösszegben megfizetni a Vállalkozó részére, a Vállalkozónak egyébként járó és még hátralékos díjon felül. Ezt meghaladóan Vállalkozót semmiféle további díj, költség-, kártérítés vagy bevétel sem illeti meg.
8. A Szerződést a Felek közös megegyezéssel megszüntethetik, vagy módosíthatják.
9. A szerződés bármilyen okból történő megszűnése napján a Vállalkozónak járó és még hátralékos vállalkozási díj egy összegben esedékessé válik.

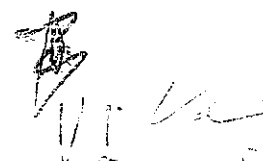
VII. Kötbér, kártérítés

1. Amennyiben az I. 1/C pontban szereplő teljesítésekben kizárólag a Vállalkozónak felróhatóan a teljesítés a III. fejezetben foglalt határidőhöz képest több mint 2 hónapot késlekedik és Megrendelő a VI/3 pontban foglalt felmondási jogával él, Vállalkozó megíusulási kötbért köteles fizetni. A megíusulási kötbér a megíusult tétel ellenértékének 20%-a. Megíusulási kötbér esetén Megrendelőnek késedelmi kötbér nem jár.
2. Amennyiben az I. 1/C pontban szereplő teljesítésekben kizárólag Vállalkozónak felróhatóan a teljesítés több mint 30 nap késedelem jelentkezik, Megrendelő késedelmi kötbérre tarthat igényt. Ennek mértéke hetente a késedelmet szenvedett tétel szerződéses vállalkozási díjának 1%-a, de nem lehet több mint 10%. A késedelmi kötbér a vállalkozási díj utolsó részletével egyidejűleg válik esedékessé, a Megrendelő a késedelmi kötbérről az utolsó Vállalkozói számla kifizetésekor számlát állít ki.
3. Amennyiben az I. 1/A pontban szereplő MedSolution rendszer 8. sz. Melléklet szerint számított összesített éves átlagban 7/24 órás rendelkezésre állása kevesebb, mint 99,9%, akkor Vállalkozó Megrendelőnek kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke a MedSolution rendszer havi követési és karbantartási díjának a Vállalkozónak felróható leállásokkal arányos mértéke.

4. Amennyiben az I. 1/A pontban szereplő MedSolution rendszerben Vállalkozónak kizárólagosan felróhatóan a HBCS besoroló algoritmus hibahatára több mint 5%, akkor Vállalkozó Megrendelőnek kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke: a MedSolution rendszer havi követési és karbantartási díjának 0,5%
5. Az I. 1/A és 1/B pontokban szereplő szolgáltatásokhoz kapcsolódó hibák fejlesztési igények tekintetében Vállalkozó a saját szoftver termékeire köteles vállalási időket megadni. A vállalási határidő Vállalkozónak kizárólagosan felróható be nem tartása esetén Vállalkozó kötbért köteles fizetni Megrendelőnek a 9. sz. melléklet szerint.
6. Amennyiben jelen szerződés keretében a Megrendelőt bizonyíthatóan és kizárólag a Vállalkozó hibájából kár éri, a Vállalkozónak a Megrendelő felé kártérítési kötelezettsége keletkezik, melynek mértéke nem haladhatja meg esetenként, az adott termékre, a jelen szerződés teljes futamidőre számított vállalkozási összegének 120-ad részét. Szerződő Felek rögzítik, hogy a vállalkozási díj mértékének megállapításánál a Vállalkozó felelősségének jelen szerződés szerinti korlátozására figyelemmel voltak.
7. Vállalkozó nem tartozik kártérítési felelősséggel, ha a káreseményt részben vagy egészben:
 - Vis major, külső, általa nem befolyásolható körülmények okozták. (ide értendő nem kizárólagosan az időjárás, természeti jelenségek, stb. közvetlen és közvetett hatásai).
 - az üzemeltető személyzet vagy a felhasználók hibás vagy gondatlan, vagy a kiadott üzemeltetési szabályzatot be nem tartó kezelése okozta.
 - Az üzemeltetési szabályzattól eltérő, nem megfelelő körülmények közötti üzemeltetésből fakad.
 - a rendszer hardver, szoftver elemei konfigurációjának illetve üzemeltetési környezetének Megrendelő általi megváltoztatása okozta.
 - olyan nem a Vállalkozó által szállított hardver vagy szoftver elemek okozták, melyek együttműködnek vagy ráhatással lehetnek az I. pontban meghatározott rendszerre.
 - az okozta, hogy a káreseményt felismerése után Megrendelő nem szólította fel haladéktalanul Vállalkozót a hiba elhárítására így a kár mértéke növekedett.
8. Vállalkozó nem tartozik felelősséggel semmilyen közvetett vagy következményes kár vonatkozásában.

VIII. Együttműködés

1. Felek megállapodnak, hogy Megrendelő tesztelési szolgáltatást végez Vállalkozó MedSolution belső fejlesztéseivel kapcsolatosan. Vállalkozó vállalja, hogy Megrendelő ezen tevékenységéért, ellenszolgáltatás nélkül, a kész terméket Megrendelő részére használatra átadja. Amennyiben Vállalkozó nem él Megrendelő tesztelési szolgáltatásával, ez a tény nem befolyásolja a fejlesztés ellenszolgáltatás mentes átadását. Jelen pont nem vonatkozik harmadik fél termékeire, fejlesztéseire (pl. adatbáziskezelő,



beszédfelismerő rendszer, gyógyszer interakció, stb.) Amennyiben Vállalkozó él Megrendelő tesztelési szolgáltatásával, Megrendelő köteles azt a Vállalkozó által kért határidőre elvégezni és a határidőre a tesztelési jegyzőkönyvet átadni. Ez a határidő 5 napnál kevesebb nem lehet.

2. Felek megállapodnak, hogy együttműködnek a jelen szerződés rendelkezéseinek végrehajtása, a végrehajtás módjának, eredményének, minőségének ellenőrzése céljából, és kijelölt képviselőik (projektvezetők) útján rendszeresen találkozni fognak a Vállalkozó szerződésszerű teljesítésének előmozdítására, a felmerülő tisztázást igénylő kérdések megvitatására. Megbeszéléseik eredményét emlékeztetőben, vagy jegyzőkönyvben a korábban meghatározottak szerint rögzítik, és gondoskodnak arról, hogy a két fél részéről a közreműködők a hozott döntéseket haladéktalanul megismerjék és illetékességi körükben a szükséges intézkedéseket megtegyék.
3. A felek jelen szerződésben felhatalmazzák a kijelölt projektvezetőket, hogy a rendszer megvalósításával kapcsolatos döntéseknél, a teljesítési és részteljesítési jegyzőkönyvek aláírásánál a feleket teljes jogkörrel képviseljék. Jogosultak, illetve kötelesek továbbá megtenni mindazon műszaki intézkedéseket, nyilatkozatot, amely a szerződés teljesítéséhez szükségessé válik és jelen szerződésben, s a szerződés mellékleteiben foglaltakkal nem ellentétes. A projektvezetők jelen szerződésben biztosított jogkörének korlátozása a másik féllel szemben csak a közléstől kezdve hatályos, ha a korlátozást a másik féllel írásban közölték. A projektvezető személyében történő változást a felek egymással azonnal kötelesek közölni.
4. A projektvezetők kötelesek egymás között valamennyi közlést, intézkedést és döntést írásban rögzíteni és egymáshoz haladéktalanul eljuttatni.
5. A Felek által kijelölt projektvezetők:
 - Mázi Miklós a Vállalkozó részéről
 - Miklovicz Zoltán a Megrendelő részéről

IX. Titoktartás

1. Felek 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. A felek egymás üzleti és ipari titkainak megtartására kötelezettséget vállalnak, továbbá kötelezik magukat, hogy a jelen szerződés teljesítése kapcsán tudomásukra jutott,

titkosnak minősített információkat megtartják. Jelen rendelkezés vonatkozásában titoknak minősül mindaz, amit a Polgári Törvénykönyvről illetve a tisztességtelen piaci magatartás tilalmáról szóló törvény vonatkozó rendelkezései üzleti titoknak minősítenek, továbbá mindazon információk, amelyeket jelen szerződés titoknak minősít, valamint azok az információk, amelyeket a felek egymással történő közléskor írásban titkosnak minősítenek. Ez a rendelkezés a jelen szerződés megszűnte esetén is hatályban marad.

3. Felek jogosultak a szerződés teljesítésében közreműködő alkalmazottaikkal és esetleges alvállalkozóikkal a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékig a szükséges információkat megismertetni a vonatkozó titoktartási kötelezettség betartásával.
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. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a teljesítés során különös figyelmet fordít a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. Évi LXIII, valamint az Egészségügyi és hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvényben foglalt adatvédelmi rendelkezésekre. Vállalkozó kijelenti, hogy a rendszer nyilvántartásában szereplő személyes és különleges adatokat nyilvánosságra nem hozza, feljegyzéseket ezekről nem készít és arra törekszik, hogy alkalmazottai az adatokat a lehető legszűkebb körben ismerjék meg. Személyes adatnak minősül a meghatározott természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, a természetes személyre vonatkozó következtetés. A személyes adat mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata a természetes személlyel helyreállítható. Különleges adatnak minősül a faji eredetre, nemzeti, nemzetiségi és etnikai hovatartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más meggyőződésre, egészségi állapotra, kóros szenvedélyre, szexuális életre, valamint büntetett előéletre vonatkozó adat.

X. Vegyes rendelkezések

1. A nem részteljesítésnek minősülő munkavégzéseket Vállalkozó ISO auditált munkalapon dokumentálja le, melyet Megrendelő helyszínen lévő munkatársa aláírásával fogad el. Amennyiben Megrendelőnek nem tartózkodik helyszínen munkatársa vagy távoli munkavégzés zajlik Vállalkozó havonta munkalap összesítőt küld, amelyet Megrendelő 3 munkanapon belül megkifogásolhat. Ennek elmaradása esetén Felek a munkalapot elfogadottnak tekintik.

Fejér Megyei Szent György Kórház – ISH Informatika Kft.

2. Szerződő Felek minden hiba illetve fejlesztési igénybejelentést a Vállalkozó ISO auditált dokumentumain végzik el. A személyes egyeztetésekről jegyzőkönyvet vesznek fel. Az elvégzett tevékenységekről Vállalkozó munkalapot vesz fel.
3. Megrendelő hozzájárul, hogy a Vállalkozó Megrendelőt nyilvános adataival együtt referenciájaként feltüntesse.
4. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződést egybehangzó akaratnyilvánítással közösen, írásban módosíthatják. Amennyiben valamelyik fél módosító javaslattal él, köteles azt írásban a másik fél megadott címére vagy fax számára eljuttatni, míg a másik fél a javaslat kézhezvételét követő 8 napon belül köteles arra a fenti módon válaszolni.
5. Amennyiben vita merül fel a nyújtott szolgáltatás elégséges vagy elégtelen voltáról, Felek ennek megállapítására kötelesek külső szakértőket bevonni oly módon, hogy egy szakértőt a Megrendelő, egy szakértőt Vállalkozó állít.
6. A szakértőkkel folytatott tárgyalásról Felek kötelesek jegyzőkönyvet felvenni.
7. 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.
8. Amennyiben a jelen szerződésből eredő jogvitákat a Felek békés úton nem tudják rendezni, a Székesfehérvár Város Bíróságának kizárólagos illetékességét fogadják el.
9. Felek a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozataikat egymással egyeztetik és csak kölcsönösen elfogadott nyilatkozatot hoznak nyilvánosságra.
10. Vállalkozó szolgáltatása elvégzéséhez jogosult alvállalkozó igénybe vételére, de annak teljesítéséért oly mértékben felel, mintha azt saját maga végezte volna el.
11. Jelen szerződés a szerződés elválaszthatatlan részét képező melléklettel együtt érvényes.
12. A szerződés aláírói nyilatkoznak, hogy rendelkeznek a szerződés aláírásához szükséges felhatalmazásokkal.

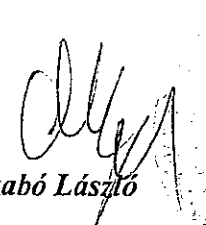


Fejér Megyei Szent György Kórház – ISH Informatika Kft.

13. Szerződő Felek nyilatkoznak, hogy rendelkeznek a szerződés megvalósításához szükséges személyi, tárgyi és anyagi feltételekkel.
14. Szerződő Felek elolvasás és megértés után a szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Székesfehérvár, 2009. december 31.

Megrendelő részéről:



Dr. Szabó László

Főigazgató



Prosszér Ottó

gazdasági igazgató

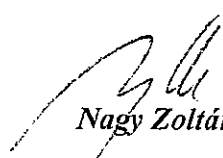
Vállalkozó részéről:



Topor Gábor

ügyvezető

ISH Informatika Kft.
1125 Bp., Fogaskerekű u. 4-6.
Adószám: 14801471-2-43
1.



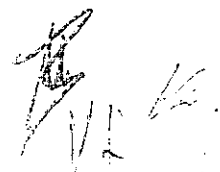
Nagy Zoltán

gazdasági igazgató

ISH Informatika Kft.
1125 Bp., Fogaskerekű u. 4-6.
Adószám: 14801471-2-43
1.

Fejér Megyei Szent György Kórház – ISH Informatika Kft.

1. sz. Melléklet	Vállalkozó ajánlata
2. sz. Melléklet	Ütemezés
3. sz. Melléklet	Karbantartási és követési feltételek a MedSolution-re
4. sz. melléklet	Karbantartási és követési feltételek az adatbázis kezelőre
5. sz. Melléklet	Karbantartási feltételek az SAP gazdasági rendszerre
6. sz. Melléklet	SAP technológiai upgrade
7. sz. Melléklet	Opcionális szolgáltatások
8. sz. Melléklet	Rendelkezésre állás
9. sz. Melléklet	Karbantartás, fejlesztés késedelmi kötbér feltételei
10. sz. Melléklet	Jegyzőkönyv a tárgyalásról



1. sz. Melléklet
Vállalkozó ajánlata

Vállalkozó által adott végső ajánlatot lásd külön csatolva.

[Handwritten signatures and initials]

2. sz. Melléklet

Ütemezés

1. SAP technológiai UPGRADE ütemezése

Ssz.	Tevékenység neve	Kezdési dátum	Befejezési dátum
1	Verzióváltás SAP4.6C -> 6.0 FMK6	2010.01.01.	2010.02.15.
2	<i>Projekt indítás</i>	2010.01.04.	2010.01.04.
3	Projekt-indító megbeszélés	2010.01.04.	2010.01.04.
4	Projekt működési szabályzat elkészítése	2010.01.04.	2010.01.04.
5	Projektterv (nagyvonalú) készítése	2010.01.04.	2010.01.04.
6	<i>Helyzetfelmérés, programleltár, funkciójegyzék</i>	2010.01.04.	2010.01.10.
7	Helyzetfelmérés (munkacsoport értekezletek)	2010.01.04.	2010.01.06.
8	Jelenlegi fejlesztések felmérése, programleltár	2010.01.04.	2010.01.06.
9	Delta koncepcióterv, funkciójegyzék készítése	2010.01.06.	2010.01.10.
10	<i>Technikai verzióváltás, fejlesztői es minőségbiztosítási rendszer</i>	2010.01.08.	2010.01.11.
11	Régi éles rendszer másolása új fejlesztői rendszernek, FMD	2010.01.08.	2010.01.08.
12	Technikai verzióváltás FMD-n	2010.01.09.	2010.01.09.
13	Adatok törlése FMD-n	2010.01.10.	2010.01.10.
14	Régi éles rendszer másolása új min. bizt. rendszernek, FMQ	2010.01.10.	2010.01.10.
15	Technikai verzióváltás FMQ-n	2010.01.11.	2010.01.11.
16	<i>Prototípus rendszer elkészítése</i>	2010.01.12.	2010.01.17.
17	Technikai verzióváltást követő ellenőrzések	2010.01.12.	2010.01.12.
18	Korábbi fejlesztések ellenőrzése, javítása	2010.01.12.	2010.01.13.
19	Új, illetve módosított funkciók beállítása, belső teszt	2010.01.13.	2010.01.15.
20	Új fejlesztések elvégzése, belső teszt	2010.01.13.	2010.01.17.
21	<i>Oktatás</i>	2010.01.18.	2010.01.19.
22	Delta kulcsfelh. oktatási anyagok készítése	2010.01.18.	2010.01.19.

Fejér Megyei Szent György Kórház – ISH Informatika Kft.

Ssz.	Tevékenység_neve	Kezdési_dátum	Befejezési_dátum
23	Delta kulcsfelhasználói oktatások	2010.01.18.	2010.01.19.
24	<i>Funkcionális és folyamattervezetek</i>	2010.01.18.	2010.01.20.
25	Funkció tesztek	2010.01.18.	2010.01.19.
26	Folyamattervezetek	2010.01.18.	2010.01.19.
27	Integrációs tesztek (MEDSOL, bér)	2010.01.19.	2010.01.20.
28	<i>Éles rendszer próba előállítása</i>	2010.01.21.	2010.01.25.
29	Aktuális éles rendszer másolása (FMP) kölcsön szerverre	2010.01.21.	2010.01.21.
30	Technikai verzióváltás	2010.01.22.	2010.01.22.
31	Transzportok bejátszása	2010.01.23.	2010.01.23.
32	Adategyezőségi tesztek	2010.01.24.	2010.01.24.
33	Szűrőpróba funkció tesztek	2010.01.25.	2010.01.25.
34	<i>Éles rendszer előállítása</i>	2010.01.26.	2010.01.28.
35	Aktuális éles rendszer leállítása, másolása (FMP) kölcsön szerverre	2010.01.26.	2010.01.26.
36	Technikai verzióváltás	2010.01.27.	2010.01.27.
37	Transzportok bejátszása	2010.01.28.	2010.01.28.
38	<i>Éles indulás</i>	2010.01.29.	2010.01.31.
39	Adategyezőségi tesztek	2010.01.29.	2010.01.29.
40	Éles munkálatok megkezdése	2010.01.30.	2010.01.30.
41	Éles rendszer végleges helyére másolása	2010.01.31.	2010.01.31.
42	<i>Éles üzemi támogatás</i>	2010.01.29.	2010.02.15.

2. Opcionális e-MedSolution UPGRADE ütemezése

Jelen szerződésben egy határidő lett pontosan definiálva: a véghatáridő, amire Vállalkozó a rendszert tesztelésre átadja: **a lehvástól számított 100 munkanap**

Minden további részhatáridőt a Projekt Tervben kell meghatározni.

3. sz. Melléklet

Karbantartási és követési feltételek a MedSolutionra

1. Általános feltételek

1.1 Támogatás biztosítása

Probléma bejelentése: A Vállalkozó ügyfélszolgálat naponta a karbantartási fő időszakban fogad mindenfajta támogatási kérést és arról feljegyzést készít. Ez alól kivételt képez az alapvető működést gátló hibák bejelentése, melyet Megrendelő – a 24 órás működést figyelembe véve – bármikor megtehet a Vállalkozó által biztosított 24 órás hibabejelentő vonalon. A probléma bejelentése az ISH Informatika Kft-ben bevezetett ISO 9001-es minőségbiztosítási rendszer által meghatározott, mindenkori, erre a célra rendszeresített (elektronikus és/vagy nyomtatott) úrlapon lehetséges. Ezeket Vállalkozó elektronikus úton Megrendelő rendelkezésére bocsátja.

Karbantartás fő időszaka (PPM- Principal Period of Maintenance): hétfőtől péntekig reggel 9 órától délután 17 óráig, közép-európai idő (CET) szerint szombat, vasárnap és minden magyarországi munkaszüneti nap kivételével.

1.2 Eszkalációs eljárás

- Az alábbi eszkalációs érintkezési pontok állnak rendelkezésre a Vállalkozó szervezetén belül:

1. szintű eszkalációs érintkezési pont: az Ügyfélkapu rendszer (www.ish.hu honlapon a Támogatás menüpont alól elérhető vagy *Aszódi Gábor szolgáltatási igazgató* az (1)355-8720-as telefon- és (1)356-3591-es fax számon illetve a gaszodi@ish.hu mail-címen.

- Az alábbi eszkalációs érintkezési pontok állnak rendelkezésre a Megrendelő szervezetén belül: Miklovicz Zoltán informatikai igazgató (22/535-500-1702 mellék) zmiklovicz@mail.fmkorhaz.hu

1. szintű eszkalációs érintkezési pont:

.....

A Felek ezennel egyetértésüket fejezik ki a tekintetben, hogy a másik felet írásban értesítik minden olyan esetben, amikor a fenti adatokban változás történik. A tájékoztatásnak a változás bekövetkeztétől számított nyolc napon belül kell megtörténnie.

1.3 Dokumentáció aktualizálása

A Vállalkozónak kötelessége, hogy a szerződés időtartama alatt a Megrendelőnek ingyenesen átadja az üzemeltetési feladatok ellátásához szükséges szoftverdokumentumot és azok frissítését 1 példányban, papíron vagy elektronikus formában.

1.4 A Megrendelő felelőssége a szolgáltatással kapcsolatban

- Azon hibák, amelyeket olyan mulasztás vagy incidens okozott, amelyért Megrendelő okolható.
- Ha olyan változások történnek, amelyeket a Megrendelő szakszerűtlen beavatkozása okozott a rendszerben vagy az alkalmazásban a Vállalkozó tudta és beleegyezése nélkül.
- Bármilyen leállásért, meghibásodásért vagy nem megfelelő működésért, melyek olyan megoldások eredményeként jöttek létre, melyekért akár részben is a Megrendelő felelős (közvetett felelősség).
- Ha a Megrendelő által nyújtott szolgáltatások nem teszik lehetővé az egyébként rendelkezésre álló Vállalkozói erőforrások használatát. (pl. kommunikációs csatorna vagy eszközök hiánya távoli munkavégzéshez, a rendszerhez történő hozzáférés szándékos vagy gondatlan akadályozása.)
- A jogosultsági rendszer kidolgozása a Megrendelő feladata és felelőssége. A felhasználók részére a Megrendelő erre felhatalmazott képviselői határozzák meg a hozzáférés szintjét és annak beállítását a Megrendelő végzi.
- A Vállalkozó munkatársai a Megrendelő rendszereiben (elektronikus nyilvántartásaiban) csak a Megrendelő által felhatalmazott képviselő írásbeli kérésére végezhetnek olyan beavatkozást, amely a rendszerben tárolt – nem paraméterezési célra szolgáló – adatok megváltoztatására irányulnak. (Pl: személyes adatok, eü. adatok, elszámolási adatok, stb.) A felelős képviselő által aláírt írásbeli kérelemben fel kell tüntetni a megváltoztatandó adatok körét, és a változtatás rövid indokolását. Az ilyen változtatások büntetőjogi, vagy egyéb következményeiért a Megrendelő felelős.
- Amennyiben az alapparaméterezés vagy a Megrendelő által írásban kért paraméter, vagy egyéb adat módosítása, beállítása során a Vállalkozó munkatársa az éles rendszerben paramétereket rögzít, a Megrendelő kötelessége a beállított paraméterek/bevitt adatok ellenőrzése (orvos)szakmai szempontból. A hibás paraméterezésből adódó következményekért a Vállalkozó felelősséget nem vállal, kivéve abban az esetben, ha munkatársa tévedésből a megadottól eltérően rögzítette az adatokat.

1.5 A Megrendelő kötelessége a szolgáltatással kapcsolatban

- Megrendelő köteles Vállalkozót minden olyan – nem országos hatályú – jogszabályváltozásról írásban értesíteni, mely kihat a nála üzemelő rendszer működésére.
- A Megrendelő köteles folyamatosan megfelelő oktatásban részesíteni a felhasználókat és mindazokat, akik az egyes fizikai helyszínen dolgoznak oly módon, hogy az alkalmazásaikat alapvetően értsék. A Megrendelő személyzetének tudnia kell, miként reagáljon riasztási helyzetekben és tudnia kell javítási tevékenységeket végeznie a Vállalkozói utasítások alapján, a rendelkezésre álló Megrendelő személyzettől elvárható szinten. A Megrendelő kijelöl egy olyan személyt, akinek a fentiekre vonatkozóan kitűnőek az ismeretei (Az ISH Informatika kft által szervezett MedSolution Rendszergazdai oktatást sikeresen elvégezte) és őt bízta meg, hogy a többi helyszínen felügyelje a személyzetet. Ez a személy jelenti az elsődleges kapcsolatot a Vállalkozó felé. E személynek ismernie kell a Vállalkozó támogatási struktúráját és hibakezelési eljárását. E személy akadályoztatása esetén a helyettesítésre a szerződés 1.2 pontjában meghatározott személyek jogosultak.
- A Megrendelő köteles a „Teljes felhasználói dokumentáció”-ban és a „Rendszergazdai ismeretek” című anyagokban (oktatás során kerül átadásra) lévő utasítások és a kidolgozott és jóváhagyott üzemeltetési szabályzat szerint eljárni.

- A Megrendelő kötelessége a megfelelő paraméterek biztosítása a működési környezetben.
- A Megrendelő kötelessége katasztrófák esetében szükséges intézkedések megtétele.
- A Megrendelő köteles a távoli bejelentkezés (beavatkozás) lehetőségét megteremteni az esetlegesen felmerülő költségek átvállalása mellett.

1.6 A Vállalkozó felelőssége a szolgáltatással kapcsolatban

- Azon hibák, amelyeket olyan mulasztás vagy incidens okozott, amelyért kizárólag a Vállalkozó okolható.
- Ha olyan változások történnek, amelyeket a Vállalkozó szakszerűtlen beavatkozása okozott a rendszerben vagy az alkalmazásban a Megrendelő tudta és beleegyezése nélkül.
- Bármilyen leállásért, meghibásodásért vagy nem megfelelő működésért, melyek olyan megoldások eredményeként jöttek létre, melyekért kizárólag a Vállalkozó felelős.
- A Vállalkozó kártérítési felelősséggel tartozik a szoftver működésére vonatkozóan azon bizonyított esetekben, amikor szándékosan, vagy kizárólag neki felróható gondatlanságból a Megrendelőnek kárt okoz (közvetlen felelősség). A kártérítés meghatározásának alapja a Szerződés VII. pontja, de a felek közös megegyezéssel eltérhetnek ettől, melyet külön megállapodásban kell rögzíteni.

2. Szoftverkarbantartás és támogatás

2.1 Szoftverkarbantartás

A szoftver karbantartás az alábbiakat foglalja magában:

- rendszer integritás biztosítása (A rendszer szoftver és hardver megfelelő együttműködésének fenntartása, és helyreállítása, amennyiben az integritás elvesztése a Vállalkozó oldalán felmerülő okból következik be.)
- mindenfajta hiba kiküszöbölése, amely a szoftver modulok Vállalkozó által történt nem megfelelő fejlesztéséből ill. konfigurálásából ill. a Vállalkozó által biztosított újabb verziókból származik, és
- minden olyan eltérés megszüntetése, amely a szoftver adott változatának kódolásában lép fel a vonatkozó specifikációkhoz képest.

A karbantartás keretében az alábbi szoftverhiba-kategóriákat kell megkülönböztetni:

5-ös súlyossági szint (soron kívül)

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

4-es súlyossági szint (határidős)

- A rendszer működik, de súlyos korlátokkal (pl. bizonyos kritikus funkciók nem elérhetőek, vagy hibásan működnek, az elszámolásnál súlyos hátránnyal járnak, vagy nagy válaszüthők nehezítik a munkát).

3-as súlyossági szint (sürgős)

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

2-es súlyossági szint (normál)

- Hibák és kisebb zavarok, amelyeknek nincs érdemi következménnyel járó hatásuk a működésre ill. a kritikus folyamatokra. (pl. helyesírási hiba a képernyő megjelenítésben, kényelmi funkció).

1-es súlyossági szint (alacsony)

- Olyan bejelentés ami nem hivatalos formában érkezik vagy kérdésfelvetésről van szó

A szoftver karbantartási szolgáltatás nyújtása az Általános Szolgáltatási Feltételek szerint valósul meg.

E szerződés keretei között a hibaelhárítás csak abban az esetben térítésmentes, ha a javítás PPM-ben történik illetve, ha a szükségessé váló beavatkozás a Vállalkozó nem megfelelő munkavégzésének következménye, függetlenül attól, hogy ennek javítása mikor történik meg. A PPM-en kívüli időszakban, illetve nem a Vállalkozónak felróható hibaelhárítást a Vállalkozó jogosult kiszámlázni. A garanciális hibát Vállalkozó köteles térítésmentesen kijavítani.

2.2 Szoftver követése

A szoftver követése az alábbiakat foglalja magában:

- verzióváltás biztosítása, amely alapján a Megrendelő díjmentesen megkapja a szerződésbe foglalt felhasználói szoftverre és modulokra a természetes fejlődését tartalmazó valamennyi új nem licencköteles változatait.
- Jogszabálykövetés, melyben Vállalkozó a jogszabályi változásokat folyamatosan követi és az alkalmazáson átvezeti. Mindezt a 1.5 fejezet első pontja szerint a Megrendelő előzetes értesítése meg kell, hogy előzze. Ez a követési tevékenység elsősorban a mindenkori legújabb verzió rendelkezésre bocsátásával valósul meg. Az új verziók bevezetése a Megrendelő kötelezettsége az ennek elmaradásából eredő károkért Vállalkozó nem felel. Amennyiben az új jogszabály közlönyben történő megjelenése és a hatályba lépése között eltelt idő 30-napnál kevesebb, a Vállalkozó a frissítést a megjelenéstől számított 30 napon belül végzi el.
- A Vállalkozó köteles a Megrendelőnek ingyenesen átadni az egyéb ügyfelei által javasolt/megrendelt és a meglévő MedSolution licencköteles beleértett aktualizált változtatásokat. Az újonnan kifejlesztett és külön licencköteles tekintett MedSolution modulok esetében Vállalkozó köteles Megrendelőt a bevezetési lehetőség technikai és pénzügyi feltételeiről Megrendelőt 2 hónappal előtte értesíteni.
- Vállalkozó köteles az OEP/Gyógyinfok által hivatalosan kiadott besoroló-tábla verzió változásokat a rendszeren átvezetni, és az aktualizált rendszert egy hónapon belül elkészíteni és azt a Megrendelő rendelkezésére bocsátani a soron következő patch kiadási alkalom során, alternatív lehetőségként Vállalkozó a rendszerben lehetőséget biztosít a HBCS Audit kiegészés besorolójának távoli és konkurens elérésére, mint Web szerviz alkalmazás.

2.3 HELP-DESK szolgáltatás (Telefon/FAX, Internet illetve Mail)

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 (diszpécseri tevékenység),
- funkcionalitással kapcsolatos tanácsadás, konzultáció,
- funkcionalitással kapcsolatos konkrét segítségnyújtás távoli bejelentkezéssel,
- a tudásbázisok fejlesztése, karbantartása,
- dokumentációk (új verzió esetén) karbantartása.

Vállalkozó PPM-en belül az ÁSZF szerint telefonos és webes támogatást biztosít.

A többi időszakban PPM-en kívül **telefonos ügyeleti szolgáltatást** nyújtunk.

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 legjáratásabb munkatársunknak, vagy az illetékesnek.

MedSolution support struktúra

Az ISH Informatika Kft. a MedSolution kizárólagos fejlesztője és forgalmazója, rendelkezik kielégítő mennyiségű és képzettségű support erőforrással. Az ISH Informatika kétszintű support-ot különböztet meg.

1. szint: Az első szintű support tartja a kapcsolatot közvetlenül a felhasználóval. Ez azt jelenti, hogy első szintű supportban dolgozó szakértőnek (pl. informatikusnak) munkaidőben folyamatosan a Kórház területén kell tartózkodnia, ügyeleti időben pedig (munkaidőn kívül, szombat, vasár és ünnep, továbbá egyéb munkaszüneti napon) az ügyeleti beosztás szerint telefonon elérhetőnek kell lennie. Ezt a feladatot a kórház által foglalkoztatott üzemeltetők látják el.
2. szint: Ez a legmagasabb szintű support. Ezt közvetlenül az ISH Informatika Kft. support részlege adja, mert felmerülhetnek olyan problémák, amit csak nagy gyakorlattal és a fejlesztési részleggel közösen lehet megoldani.

2.4 Egyedi fejlesztés

Megrendelő a havi karbantartás, követési szolgáltatás keretében éves szinten 12 mérnöknap egyedi fejlesztésre jogosult.

3. Egyéb kitételek

Jelen szerződésben a MedSolution support struktúra 1. szintjét a Megrendelő üzemeltetése, míg a 2. szintjét a Vállalkozó Vevőszolgálata jelenti.

A Vállalkozó azon kötelessége, hogy az MedSolution program hibáit kiküszöbölje csak arra az időszakra korlátozódik, amelynek során a programterméket az ISH Informatika Kft. támogatja. A támogatás megszűnésekor Vállalkozó köteles erről Megrendelőt írásban értesíteni és az ISH Informatika Kft. által szállított követő termékre történő átállás megvalósítására legalább 12 hónapot biztosítani. Az átállás időszaka alatt Vállalkozó továbbra is köteles a programrendszer támogatását biztosítani a tőle elvárható mértékig.

A szoftver hibajavítás és az azzal kapcsolatos műveletek eredményeként a Megrendelő kapcsolódó - nem a Vállalkozó által szállított - szoftvereinek működése megváltozhat. Ebben az esetben, ha a kommunikáció nem standard interface-en keresztül lett megvalósítva a Felek elfogadják a Vállalkozó specifikációja szerinti működtetést. Amennyiben standard interface használata mellett változott meg a működés, a működés helyreállításának költségei a Vállalkozót terhelik.

A programtermékek minden új változata, amelyhez új engedélyre van szükség az ISH Informatikától bármely oknál fogva (pl. egy régi termék visszavonása, stb.), új programterméknek tekintendő. Ennek költsége – amennyiben létezik - csak abban az esetben terheli Megrendelőt, ha az új változat bevezetése kifejezetten Megrendelő egyedi kérésére történik.

A Vállalkozó nem felelős az alábbiakért:

- A programtermékek nem megfelelő használatából vagy működtetéséből származó közvetlen vagy közvetett károkért
- A nem a Vállalkozó által szállított programok működtetéséért és esetleges hibáiért. Felelős azonban, a Megrendelő által – a Vállalkozó javaslatára – vásárolt egyéb (pl. labor) informatikai programcsomag funkcionális megfelelőségéért, különös tekintettel a MedSolution rendszerrel történő összekapcsolás megoldhatóságáért, illetve az együttműködés (a Vállalkozó kompetenciájába tartozó) rendszertámogatásáért, valamint az alrendszer által hibásan átadott elszámolási adatokból származó elszámolási károkért..
- Adatok elvesztéséért, amennyiben ez nem a Vállalkozó beavatkozásának a következménye.
- Az adattartalomért (a visszatöltött adatok vagy adatbázisok frissítéséért, hitelességéért vagy teljességéért.
- A leszállított új verziók bevezetésének elmaradásáért
- Bármilyen meghibásodásért vagy hibáért, amely vis major, áramkimaradás, szándékos rongálás vagy katasztrófa következménye.
- A távoli beavatkozás lehetőségét biztosító kommunikációs csatornák üzemképtelenségéből adódó késedelmes beavatkozásért illetve az átviteli csatorna megszakadásából fakadó hibákért.

4. Tarifatáblázat

Vállalkozó a jelen szerződésben rögzített feladatait és kötelességeit meghaladó tevékenységek elvégzése esetén a mindenkori tarifatáblázat alapján, esetenként számlázza ki az elvégzett tevékenységek ellenértékét a szerződés IV pontja alapján az aktuálisan érvényes tarifatáblázat kedvezményes díjszabása szerint, mely szerződéskötéskor jelen értéken az alábbi díjakat tartalmazza:

Szolgáltatás		Egység	Egységár (nettó)
Rendszermérnöki támogatás (rendszerfelügyelet, konzultáció, karbantartás, egyéb támogatás)	munkaidőben (08-17 h)	Mérnökóra	13400
	éjszaka (22-06 h)	Mérnökóra	20200
	Egyéb időben	Mérnökóra	16800
	Vakriasztás esetén	Mérnökóra	28200
	Hétfévén, ünnepezen	Mérnökóra	20200
Oktatás (10 fő esetén)	Ft/tanóra	16800	
Tartalék szerver rendelkezésre bocsátása	Ft/hét	83900	
Az Ügyfél érdekében történő Internet-használat	Ft/perc	0	
Telefondíj (illetve modemes kapcsolat költsége) Budapesti ügyfél	Ft/perc	0	
Szállásköltség	Ft/éjszaka	8400	
Szállítási díj (szerver, nagy értékű eszköz) biztosítással	Ft/km	Megállapodás szerint	

Fejér Megyei Szent György Kórház – ISH Informatika Kft.

Kiszállási díj	Ft/km	158
----------------	-------	-----

Az alábbi tevékenységeket Vállalkozó csak a tarifatáblázatban szereplő térítési díjak felszámítása mellett vállalja:

- Az operációs rendszer üzemeltetése
- Adatbázis kezelő rendszer (PROGRESS), fejlesztői környezet (e-MedSolution lehívása esetén WebSphere) üzemeltetése
- A helyi hálózat üzemeltetésével kapcsolatos támogatás
- PPM-en kívüli munkavégzés (külön megállapodás hiányában), összhangban a szoftver követési és támogatási szerződésben foglaltakkal, ide értve az ügyeletes mérnöki szolgáltatást is
- Nem rendeltetésszerű üzemeltetésből eredő hibák kezelése
- Havi 40 órát meghaladó telefonos támogatás
- A bevezetéskor kiépített – a távoli bejelentkezést biztosító – kommunikációs csatorna (Internet, PPP stb.) eszközeinek szükség szerinti javítása, áthelyezése, paraméterezése
- Új teszt-adatbázis generálása, illetve a teszt verzió hibakezelése, kivéve ha az a Vállalkozónak felróható okból válik szükségessé
- A Megrendelő kérésére történő szerződésen felüli oktatások (rendszergazdai, felhasználói)
- Grafikus kliens telepítés illetve upgrade
- A hardverek, illetve szoftverek környezet-változásából (beleértve a MedSolution upgrade-et is) adódó alrendszer-paraméterezés.
- Kliensekkel kapcsolatos támogatás

4. sz. Melléklet

Karbantartási feltételek a Progress adatbázis kezelőre

I. A szolgáltatás tárgya, összefoglalása

1. Vállalkozó a PROGRESS termékekre vonatkozó éves karbantartási szolgáltatás biztosítását.
2. A szolgáltatás a PROGRESS termékekre vonatkozik a szerződésben meghatározott időszakokra.
3. Egyéb itt nem szabályozott esetekre a mindenkor PROGRESS és IBM által kiadott eljárási és konfigurációs kézikönyv (Polices & Configuration Guide) az irányadó.
4. A karbantartási szolgáltatás keretében Vállalkozó az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:
 - Hozzáférési jog a Technikai támogatás szolgáltatásokhoz,
 - Az operációs rendszer és az adatbáziskezelő összehangolásának üzemeltetési támogatása,
 - Verzióváltás lehetősége,
 - Felhasználószám növelése,
 - Platformváltás lehetőségének, illetve a beszámítási lehetőség biztosítása.

II. Technikai támogatás

Jelen fejezet rögzíti Vállalkozó kötelezettségeit a Technikai támogatás szolgáltatás teljesítésével kapcsolatban.

1. Vállalkozó saját telephelyén folyamatos telefon elérhetőséget (hot-line) biztosít tanácsadásra a munkaidőn (PPM) belül.
2. A munkaidő munkanapokon 09-17 óráig tart, és az alábbi módokon vehető igénybe:
 - a 355-8720 budapesti telefonszámon, munkanapokon 09-17 óráig,
 - a 356-3591 budapesti faxszámon,
 - a support@ish.hu Internet címen.
3. A Technikai támogatás szolgáltatás keretében Vállalkozó az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:
 - az 1.sz. függelékben részletesen leírt távoli diagnosztika,
 - probléma meghatározás, üzemeltetői támogatás
 - hiba megkerülési eljárások, támogatás, jelentés, nyomkövetés,
 - probléma továbbítás a PROGRESS és IBM technikai támogatást nyújtó részlegéhez,
 - meglévő szoftverjavítások biztosítása igény esetén,
 - migrációs lehetőségek ismertetése,

- információ a PROGRESS és IBM által bevizsgált hardver platformokról, operációs rendszerekről, adatbázisokról,
- heterogén környezeti támogatás. (tanácsadás)

III. Verzióváltás

A Megrendelő igényelheti bármelyik, az I/2. pontban felsorolt PROGRESS termék verziójának megváltoztatását. Abban az esetben, ha az új verzióban a termékszerkezet eltérő, a Megrendelő egyenlő vagy bővebb funkcionalitású terméket kap a verzióváltás során.

A tranzakció költsége média, dokumentáció, az új verzió és annak követése, valamint szállítási költséget foglal magában, de nem tartalmazza a helyszíni telepítést.

Az éves karbantartás jövőbeni díjára és az adott termék beszámítási értékére nincs hatással a tranzakció.

IV. Felhasználószám növelése és csökkentése

A Megrendelő igényelheti bármelyik általa használt PROGRESS termék felhasználószámának növelését.

A további felhasználók árának meghatározása a Megrendelő és a Vállalkozó közötti megállapodás alapján történik.

Az éves karbantartás jövőbeni díjának megállapítása az új, megváltozott felhasználószám alapján történik.

Megrendelő a licenc számot nem csökkentheti, de a fel nem használt licencek után követést nem kell fizetnie.

V. Platformváltás

A Megrendelő igényelheti bármelyik, az I/2. pontban felsorolt PROGRESS termék másik platformra történő áttételét. A platform meghatározása egy adott gépmodell és operációs rendszer kombinációjaként történik. Minden, egy gépmodellről egy másikra történő változás platformváltásnak minősül, akkor is, ha az operációs rendszer változatlan.

Platformváltáskor a Megrendelő az új platformhoz tartozó termék ára és az eredeti platformhoz tartozó termék ára közötti különbséget fizeti. E díjak nem tartalmazzák a platformváltásból adódó adatbázis konverzió munkadíját. Az éves karbantartás jövőbeni díja az új termék árán alapul.

VI. Termékváltás

A Megrendelő igényelheti bármelyik, az I/2. pontban felsorolt PROGRESS termék másik termékre történő cseréjét ugyanabban a kategóriában (pl. development - development).

Fejér Megyei Szent György Kórház – ISH Informatika Kft.

Kategóriák közötti csere nem lehetséges (pl. deployment - development, team development - development).

A tranzakció díja az új termék és a meglévő termékért fizetett összeg különbsége.

Az éves karbantartás jövőbeni díja és a későbbi beszámítási érték az új termék árán alapul.

5. sz. Melléklet

Karbantartási feltételek az SAP gazdasági rendszerre

Szoftver karbantartás keretében Vállalkozó az alábbi tevékenységek ellátását biztosítja:

1 Karbantartási tevékenység biztosítása

A Vállalkozó Megrendelőnél a felsorolt SAP modulok követését és továbbfejlesztését biztosítja:

- Pénzügyi – számviteli rendszer (FI modul)
- Kontrolling rendszer (CO modul)
- Eszközgazdálkodási rendszer (AM modul)
- Anyaggazdálkodási rendszer (MM modul)
- Értékesítési rendszer (SD modul)
- Élelmezési rendszer (MMFOOD modul)
- SAP-Medikai rendszer interfész (MedSAPSol modul)
- Költségvetés-menedzsment rendszer (KVM modul)

1.1 SAP szoftverkövetési díja jelenleg a következőket foglalja magában:

- A 6.0 verzión belül új verziók, kiadások, javítási szintek és szoftverjavító csomagok átadása
- Számviteli és adótörvények változásának követése, a jogszabály életbelépésének időpontjára a szükséges fejlesztés módosítás elkészítése, tesztelt és leoktatott állapotban, dokumentáltan
- Az SAP on-line szoftverszolgáltatások igénybe vétele
- Évente, produktív SAP-telepítésenként az alábbi szolgáltatások közül egy
 - Egy Going Live Check (éles üzemi ellenőrzés) szolgáltatás az új szoftver vagy egyéb SAP alkalmazáshoz,
 - Egy Going Live Upgrade (élesüzemi frissítés) szolgáltatás egy magasabb funkcionalitásra történő verzióváltás támogatásához,
 - Maximum kettő Early Watch (korai figyelés) karbantartás a már éles üzem folyamatos optimalizálásához az Early Watch Alert folyamatos figyelése alapján.

Vállalkozó a következő üzemeltetési és karbantartási szolgáltatásokat biztosítja:

(PPM - a karbantartás/rendszerfelügyelet fő időszaka: munkanapokon reggel 8 órától délután 17 óráig)

- Felmerülő hibák, problémák és kérdések kezelése PPM-en belül
- Rendszerfelügyelet, megelőző karbantartás PPM-en belül
- Vállalt rendelkezésre állás biztosítása 5x8 órában
- Tanácsadás, HELP-DESK PPM-en belül
- Ügyeleti szolgáltatás 7x24 órában

2 Technikai támogatás (support)

Vállalkozó szakembereivel támogatja Megrendelő szakembereinek munkáját, segít a felmerülő végfelhasználói problémák feltárásában és kezelésében. A támogatás a következő formákban történhet:

- Telefonon vagy e-mail-en keresztül történő hibabejelentés (Call Center)
- Hibajavítás történhet távoli rendszermenedzsment eszközök segítségével vagy személyes megjelenéssel, pl. konzultáció formájában

2.1 Call Center

Vállalkozó Call Centerében, 7*24 órás rendelkezésre állással fogadja ügyfeleinek hívását vagy e-mail-jeit meghatározott tartalommal és formában. A beérkező bejelentéseket a Call Center információs rendszerében rögzítik és osztályozzák, és előre meghatározott eszkalációs rend szerint a szakértőknek továbbítják, akik a kérdést, problémát kezelik, illetve a szerződésben meghatározott, a probléma típusától függő időkereteken belül reagálnak. Összetettebb esetekben megkezdik a kérdés megválaszolásának, a probléma megoldásának kidolgozását, erről az ügyfelet folyamatosan tájékoztatják. A főbb lépésekről, elért eredményről, a bejelentés lezárásáig a Call Center rendszerében az adatokat vezetik, biztosítva ezzel a követhetőséget és az egyenletes magas színvonalú támogatási szolgáltatást.

2.2 Hibajavítás

Amennyiben Megrendelő hozzájárul és a szükséges infrastruktúra, pl. távoli rendszermenedzsment eszközök rendelkezésre állnak, úgy Vállalkozó szakemberei Vállalkozó telephelyéről bejelentkeznek Megrendelő rendszerébe. Láthatják azokat a képernyőket, ahol a kérdés/probléma felmerült, segítséget tudnak nyújtani Megrendelő belső applikációs támogató vagy technikai szakembereinek, vagy akár a végfelhasználóknak. Szükség esetén és Megrendelő hozzájárulásával akár távolról is változtatásokat tudnak eszközölni a rendszerbeállításokon, mindezt úgy, hogy Megrendelő szakemberei figyelemmel kísérhetik, s közben lehetőség van telefonon keresztül is megbeszélni a tennivalókat, illetve az elvégzetteket.

Amennyiben a kérdések megválaszolásához, a probléma megoldásához a személyes jelenlét a célszerűbb, úgy Vállalkozó szakemberei mind Vállalkozó telephelyén, mind pedig Megrendelő telephelyein rendelkezésre állnak.

2.3 A támogatás területei

A támogatás igénye tapasztalatok szerint a következő területeken merül fel:

- a rendszer működésével kapcsolatos kérdések,
- problémák, működési rendellenességek,
 - felderítése
 - megoldási javaslat kidolgozása
 - Megrendelő támogatása a megoldási javaslat végrehajtásában
 - közreműködés a megoldási javaslat végrehajtásában
- kezelői oktatások tartása,
- egyedi fejlesztési feladatok elvégzése,
- új modulok, programcsoportok, programok bevezetése,
- új szoftververziók, program hibajavító csomagok telepítésének támogatása.

Az üzemeltetés során kisebb-nagyobb problémák, működési rendellenességek jelentkezhetnek. A rendszer beállítások az éles induláskor dokumentáltak, melyet a felek elfogadtak. Ettől az állapottól eltérő, reprodukálható hibákat eredményező működést tekintik a felek rendellenes működésnek. A hibákat és rendellenességeket az alábbi irányelvek szerint kell osztályozni:

- **Kritikus hiba**

Kritikus hiba az, amikor

- a rendszer működésképtelen és nem lehet újraindítani,
- a rendszer működésének olyan gyakorisággal történő megszakadása, mely a rendszer használatát lehetetlenné teszi.

- **Átlagos hiba (pl.: alkalmazás hiba)**

Átlagos hiba az, mely egy olyan alkalmazást érint, mely az integrációs teszt során bemutatásra került továbbá korábban átadás/átvételre került és nem annak megfelelően működik, kivéve azokat a rendellenességeket, melyek nem reprodukálhatók.

- **Ütmezhető hiba**

Ütmezhető hiba minden egyéb, a fentiekben nem felsorolt hiba. Pl. kezelői hiba, beállítási hiba.

2.4 Rendszeradminisztráció

Felek az üzemeltetési tevékenység dokumentálásában és az egymással történő írásos kommunikációban ISH minőségbiztosítási rendszerében (ISO) meghatározott elektronikus dokumentumokat használják.

2.5 Események minősítése

Az üzemeltetés során bekövetkező eseményeket az alábbi kategóriákat kell megkülönböztetni:

5-ös súlyossági szint (vézhelyzet, rendszer meghibásodás)

Egy adott helyzet akkor tekinthető vézhelyzetnek, ha az alábbi hibák valamelyikéről szó van:

- ismételt súlyos rendszer teljesítmény csökkenés (elfogadhatatlanul lassú reagálás vagy reagálás hiánya vagy pedig váratlan eredmények, amelyek befolyásolják az adatbiztonságot, a törvényességet, illetve a hitelességet, vagy
- az ügymenet szempontjából a döntő fontosságú funkciók teljes mértékben leállnak, vagy
- a teljes rendszer működésképtelenné válik.

A rendszer teljes leállása esetén ISH azonnal reagálni köteles.

4-es súlyossági szint (kisebb szoftver hibát eredményező súlyos szolgáltatási hiba)

A rendszer működik, de súlyos korlátokkal.

3-as súlyossági szint (kisebb szoftver hibát eredményező kisebb szolgáltatási hiba)

Olyan hibák, amelyek a rendszert csak kisebb mértékben érintik

2-es súlyossági szint (kisebb hibák, amelyek a szolgáltatásra nincsenek hatással)

Hibák és kisebb zavarok, amelyeknek nincs hatásuk a működésre

Fejér Megyei Szent György Kórház – ISH Informatika Kft.

A karbantartási szolgáltatás nyújtása az alábbi időkeretekben valósul meg:

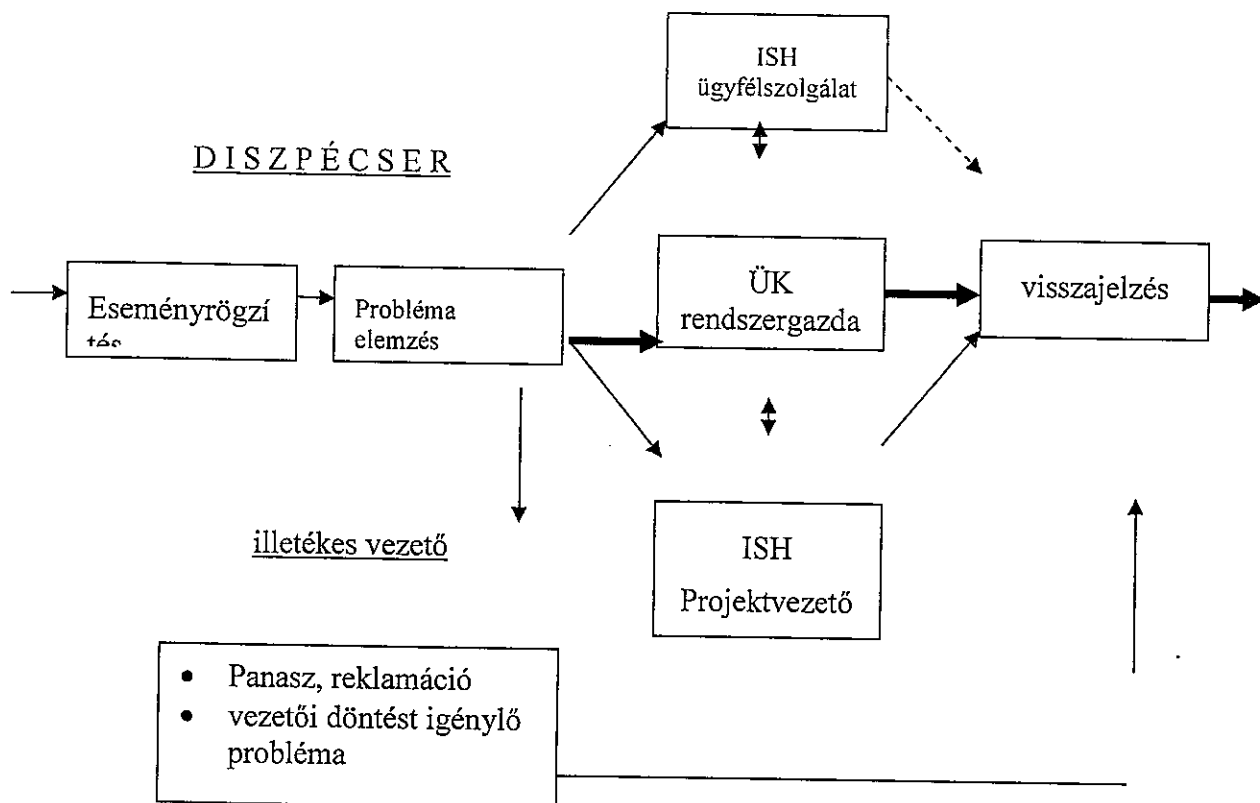
Hiba kategória	Maximális megengedett reagálási idő (óra)	Maximálisan megengedett javítási idő (óra) **
5-ös súlyossági szint	1*	24
4-es súlyossági szint	8*	48
3-as súlyossági szint	24*	96
2-es súlyossági szint	--	Vállalkozó által írásban közölt időtartam

* *Megjegyzés:* A fenti időtartamok számításában a Vállalkozó által történt regisztrációt és a visszaigazolás időpontját kell figyelembe venni.

***Megjegyzés:* A maximálisan megengedett javítási idő módosulhat vis major, a Vállalkozótól független események esetén.

A PPM-en kívüli időszakban végzett munkát a Vállalkozó jogosult kiszámlázni, ami alól kivételt jelent az 1. súlyossági szintű hiba esetén készenléti időben történő munkavégzés. A garanciális, illetve a Vállalkozónak felróható okokból bekövetkező hibát a Vállalkozó köteles térítésmentesen kijavítani.

Eseménykezelés rendje



A ÜK-hoz beérkező szolgáltatás igényeket, hibabejelentéseket valamint az esetleges panaszokat illetve reklamációkat összefoglaló néven üzemeltetési eseménynek nevezzük. Az események naplózását, az események kapcsán keletkező feladatok ütemezését, valamint a panaszok, reklamációk kezeléséhez szükséges adatok feldolgozását PPM-ben a diszpécser végzi.

Az események bejelentésének rendjét, a felhasználható formanyomtatványok körét a cég minőségirányítási rendszerében szabályoztuk. Minden rögzített eseményt egyedi azonosítóval látunk el, amelyet közlünk az ügyféllel is. Az egyes események prioritása és státusza nyomon követhető. Az adott eseményazonosító (EID) vonatkozásában tételesen rögzítésre kerül a probléma kezeléséhez kapcsolódó minden egyes tevékenység és a felhasznált erőforrások költségvonzata. E nyilvántartás segítségével tudjuk nyomon követni a szerződésben leköötött erőforrások felhasználását, valamint kiszámlázni a teljesített külön szolgáltatások ellenértékét.

Az esemény-bejelentés módja

A bejelentések belső kezelése és dokumentálása ISH minőségirányítási rendszerében szabályozott módon történik.

Panasz, reklamáció, egyéb igények bejelentése:

- PPM-ben a HELP-DESK telefonszámán (vagy elektronikus levélben), a MIR részeként kiadott és partnereinknek megküldött formanyomtatványon történik.

Hibabejelentés:

- PPM-ben a HELP-DESK fogadja a hibabejelentéseket és a telefonon, vagy mail-ben érkező bejelentést követően azonnal megkezdi a hiba kivizsgálását.

Munkaidőn túl az ügyeletes mérnök telefonszámán (vagy elektronikus levélben), a MIR részeként kiadott és partnereinknek megküldött hibabejelentő lapon történik. A gyors eseménykezelés érdekében az alábbi eljárást kell követni:

- pontosan ki kell tölteni a hibabejelentő lapot,
- fel kell hívni az azon feltüntetett hívószámok egyikén a hibafeltevőt és az általa - a nyomtatványnak megfelelően - kért adatokat meg kell adni és fel kell jegyezni a nyomtatványra a diszpécser által közölt eseményazonosítót (EID) és
- el kell küldeni faxon az erre feljogosított személy által aláírt és kitöltött nyomtatványt.

Hibakezelési eljárás

I. Probléma észlelése

Minden információt és körülményt a probléma észlelésekor regisztrálni kell az üzemeltetési naplóban.

II. Probléma meghatározása

Ennek a tevékenységnek a célja az, hogy a rendszer egy vagy több komponensét azonosítsa a probléma legvalószínűbb okaként:

III. Probléma dokumentálása

A meghatározott problémáról részletes leírást kell készíteni.

- alkalmazói rendszerhibák: dokumentálni kell minden egyes azonosítható hibatípust (tudásbázis)
- rendszerkörnyezet hibája: hibaleírás, ahogyan azokat a vonatkozó platform berendezések kezelési kézikönyveiben lévő hibameghatározási/hibazonosítási leírások rögzítik.

IV. Probléma nyugtázása

ISH ellenőrzi a problémát, hogy vajon

- saját hatáskörben tudja-e kezelni a problémát,
- nem jelentették-e már be vagy nem oldották-e meg,
- a hiba többször előfordul-e vagy ha a hiba reprodukálható, akkor azon körülmények megismételhetők-e, amelyek azt okozzák,
- valamennyi szükséges információ rendelkezésre áll-e

Amennyiben a fenti feltételek teljesültek, a problémát érvényes problémaként kell nyugtázni. Ekkor a reagálási idő befejeződik és a javítási idő megindul.

V. Probléma megoldás vagy áthidalás

Az ÜK munkatársa mindenkor törekszik arra, hogy - a lehető legnagyobb erőfeszítést kifejtve - a problémát ahol csak lehetséges megoldja és a hibakategóriát a legalacsonyabb szinten tartsa, valamint korlátozza a meghibásodási időt.

- Nyilvánvaló problémák esetében (pl. hardver hiba - kijavítani a hibát üzenettel) az ÜK diszpécser a probléma jellegének megfelelően delegálja a megfelelő szakember részére az elvégzendő feladatot
- Amennyiben a problémát ISH által végzett hibás paraméterezés okozza az ISH Vevőszolgálat a paraméterek átállításával a hibát kijavítja
- Reprodukálható szoftver hiba esetében az ISH Vevőszolgálat az ISH SAP fejlesztőinek adja át a feladatot.

Ekkor a javítási idő befejeződik.

SAP rendszer üzemeltetési tevékenységek

- Az SAP rendszer legfontosabb jellemzőit ábrázoló rendszermonitor figyelemmel követése
- Adatbázis-növekedés ellenőrzése, adatbázis-bővítés
- Módosítási kérelmek létrehozása, SAP transzportok bejátszása produktív rendszerbe, SAP transzport-rendszer üzemeltetése
- Frissítések (új funkciók) telepítése
- Munkaidőben azonnali telefonos támogatás a szoftver esetleges funkcionális problémáira
- Munkaidőben azonnali telefonos felvilágosítás a szoftvertermék felhasználásával kapcsolatban
- Kapcsolattartás a karbantartási szerződésben definiált termékek karbantartását végző szakemberekkel, "first level support" biztosítása

- Zavarok és hibák elhárítása a fejlesztő környezet és a felhasználói szoftver szintjén, a hibák miatt esetlegesen tönkrement állományok helyreállítási kísérlete
- Támogatás a rendszer használatával kapcsolatban
- Kapcsolattartás a szervezeti egységekkel, a felhasználókkal és a projektet felügyelőkkel

Készenléti szolgáltatás

A készenléti szolgáltatások sürgős esetben vehetők igénybe. A szolgáltatás e hívások esetén 2 órás reakció időt biztosít. A készenléti szolgáltatás indokolatlan igénybe vétele esetén („vakriasztás”) a Vállalkozó jogosult minden megkezdett munkaórát és a felmerülő költségeit listaáron számlába állítani.

Központi ügyeletes mérnöki szolgáltatás

Halasztást nem tűrő esetben PPM-en kívül igénybe vehető Vállalkozó ügyeletes mérnöki szolgáltatása. Elérése az erre a célra fenntartott mobiltelefonos hívószámon történik. Az ügyeletes mérnökünk - amennyiben nincs riasztás - a lakásán tartózkodik. Felszerelése lehetővé teszi, hogy telefonon keresztül illetve távoli bejelentkezéssel segítséget nyújtson. Amennyiben a probléma távolról nem kezelhető és a megoldás nem tűr halasztást, a szerződésben rögzített határidőn belül megszervezi a probléma kezelését és közli a tervezett megoldás módját, a vállalási határidőt, és ha van, annak költségvonzatát.

Háttértámogatás, stratégiai partnerkapcsolatok

Amennyiben egy felmerülő problémát ügyfélszolgálatunk sem képes önerőből megoldani, számíthat cégünk szakembergárdájának (fejlesztők, kereskedők, projektvezetők) , valamint stratégiai partnereink (IBM, Progress, SAP, Bsoft stb.) ügyfélszolgálatának segítségére, illetve támaszkodhat azok elektronikus tudásbázisaira is.

Katasztrófakezelés

Rendkívüli események következményeként fellépő katasztrófa-helyzetek kezelésére:

- amennyiben a Katasztrófa-helyzet bizonyíthatóan Megrendelő hibájából következett be, a működőképesség helyreállítását költségtérítés nélkül biztosítjuk
- amennyiben a Katasztrófa-helyzet nem Megrendelő hibájából következett be, a működőképesség helyreállítását elvgezzük, de annak költségeit Megrendelő viseli

Tanácsadás, HELP-DESK szolgálat

E szolgáltatást PPM-ben a fent vázolt Vállalkozói háttér-infrastruktúrára illetve tudás-adatbázisra támaszkodva - kizárólag erre a feladatra vezényelt munkatárs végzi. A HELP-DESK szolgálat az alábbi feladatokat látja el:

- az eseménykezeléssel kapcsolatos adminisztratív és szervező tevékenység (diszpécseri tevékenység)
- funkcionalitással kapcsolatos tanácsadás, konzultáció
- funkcionalitással kapcsolatos konkrét segítségnyújtás távoli bejelentkezéssel
- 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 legjártasabb munkatársunknak, vagy az illetékesnek.

3 Vállalkozó által vállalt jótállás és jogszabálykövetés feltételek

Jótállás

Az ISH Informatika Kft. az általa nyújtott szolgáltatásokra 12 hónap jótállást vállal. A rendszer átadás-átvételét megelőzően nyújtott szolgáltatások esetén a jótállás az átadás-átvétel lezárásától számított. A rendszer átadás-átvételét követően nyújtott szolgáltatások esetén a jótállási periódus az adott funkció éles üzemi használatbavételétől számított. Ez a változásokérelmekre is vonatkozik.

ISH Informatika Kft. jótállás vállalása azt jelenti, hogy a Megrendelőnek átadásra kerülő rendszer használatra átadott funkciói helyesen működnek, megfelelnek a specifikációkban előírtaknak és a rendszer működésére vonatkozó dokumentációnak. Jótállási hibának értelmezzük, ha a rendszer az átadás-átvételt követően a használatot zavaró módon, nem az előírásoknak (specifikáció, dokumentáció) megfelelően működik (hiányzó illetve hibásan működő funkciók). Mivel a specifikációk nem térnek ki minden eshetőségre, ezért a specifikációban nem szereplő eseteknél egyedi elbírálás alapján Felek döntenek el, hogy az adott probléma a jótállási hibák körébe tartozik-e. Jótállási a hiba, ha az adott funkcióra vonatkozóan:

- az éles használatba vételekor a működés igazolhatóan megfelelő volt;
- az éles használatba vételt követő éles üzemi támogatás során felmerült / jelzett hiányosságra vonatkozik, vagy erre vezethető vissza.

Egyet nem értés esetén az ISH Informatika Kft., mint Vállalkozó kötelezettsége annak bizonyítása, hogy a felmerült hiba, hiányosság esetén az előbb említett feltételek ellenkezője áll fenn.

A jótállási hibák javítása visszaható jellegű, és csak úgy történhet meg, hogy a már átvett funkcionalitást nem módosítja („elrontja”).

A standard SAP fejlesztések / rendszer hibája esetén a jótállás keretében az ISH Informatika Kft. segít megkeresni az esetleges SAP útmutatásokat a javításhoz. Amennyiben az OSS nem ad választ a felmerült kérdésre, az ISH Informatika Kft. és a Megrendelő a probléma egyedi vizsgálata alapján egyeztet és dönti el a megoldást. Ezt a tevékenységet az ISH Informatika Kft. ráfordítás alapon vállalja.

Az ISH Informatika Kft. felelősséget vállal a Polgári Törvénykönyvben és valamennyi vonatkozó hatályos jogszabályban foglaltak szerinti szolgáltatásaiért feltéve, hogy az ISH Informatika Kft. által nyújtott szolgáltatásokat az ISH Kft.-én kívül, illetve annak előzetes írásbeli engedélye nélkül senki sem módosítja. A Megrendelő által az ISH Kft.-hez eljuttatott írásbeli értesítés alapján az ISH Informatika Kft. díjtalanul - az ISH Informatika Kft. belső elbírálása szerint - javítást végez, támogatást nyújt, vagy egyéb olyan javítási illetve hibaelhárító lépést tesz, amelyek a nyújtott szolgáltatás vonatkozásában szükségessé válhatnak.

Az ISH Informatika Kft. köteles a Felek között létrejött Szolgáltatási Szerződés tárgyának a fenti bekezdésben vállaltak alatt jelentkező hibáit a Szolgáltatási Szerződésben és a Szolgáltatási Szint Megállapodásban rögzített előírásokat betartva kijavítani. A kijavítás vagy javíttatás a Megrendelő az ISH Kft.-vel szemben fennálló szerződéses jogainak sérelme nélkül történik, és az ezzel kapcsolatos költségeket és kockázatot az ISH Informatika Kft. viseli.

Az ISH Informatika Kft. nem vállal felelősséget

1. A számítógépes szoftverek komplex természetéből adódóan, az ISH Informatika Kft. nem garantálja, hogy az átadott szoftver teljesen hibamentesen vagy bármilyen zavar nélkül működik.
2. Egy esetleges, az ISH Informatika Kft. hozzájárulása nélküli szoftver-release változtatásnak vagy új berendezéseknek az SAP futási képességére gyakorolt kihatásaiért;

3. Azokért a károkért, hibákért vagy zavarokért, melyek a Megrendelő részéről történő szakszerűtlen kezelésre, nem megfelelő szervezési módszerekre vezethetők vissza.
4. Rendszer működőképességéért, ha a Megrendelő saját felelősségére működését befolyásoló beállítási adatokat visz be a Rendszerbe nem az ISH Informatika Kft. által adott engedéllyel.
5. Olyan programokért, melyeket a Megrendelő ill. harmadik fél utólag az ISH Informatika Kft. engedélye nélkül változtatott meg;
6. A Megrendelő által megnevezett felhatalmazott személyek által tett, hiányos vagy hibás adatszolgáltatásából eredő hibákért.
7. A tesztelési jegyzőkönyvben elfogadott szoftver vagy beállítás olyan hibáira, amelyet a Megrendelő azért nem ismert fel, mert a tesztelést elmulasztotta, kivéve, ha az a funkció bizonyíthatóan nem volt tesztelhető.
8. Azokra a szoftverekre, fejlesztésekre és beállításokra, amelyeket a Megrendelő bármilyen csekély mértékben is módosított, vagy mással módosítottatott.

Az előbbi pontokból adódó, nem jótállási hibák javítására az ISH Informatika Kft. az üzemeltetés támogatás keretén belül javaslatot ad. A javítás a Megrendelő feladata. Amennyiben a javításban a Megrendelő támogatást kér (pl. fejlesztett program, felhasználói támogatás), azt az ISH Informatika Kft. térítés ellenében vállalja.

Jogszálykövetés

A Szolgáltató köteles a jogszabályi környezet változásait a rendszerben követni, az ehhez szükséges fejlesztéseket mindenkor elvégezni a Szolgáltatási Szerződés hatálya alatt.

A jogszálykövetés az SAP vonatkozásban az alábbiakat jelenti:

- a licenc fejlesztője – SAP Hungary Kft. – által biztosított törvényi és egyéb jogszabályi követés rendszerbe való bejátszása,
- a Megrendelő törvényileg és a rá hatályos egyéb jogszabályok által előírt adatszolgáltatási kötelezettségének való megfelelés biztosítása (riportok, űrlapok készítése, beállítások elvégzése, valamint ezek módosítása), amennyiben az ehhez szükséges adatok az SAP rendszerben vannak nyilvántartva.

6. sz. Melléklet

SAP technológiai upgrade tevékenységek

A 4.6C rendszerről a 6.0 verzióra történő átállást Vállalkozó a SAP által előírt és megkövetelt technológiai lépés sorozat végrehajtásával teljesíti, mely lépések az alábbiak:

- Az aktuális környezet éles rendszerének (PRD rendszer a „venus” szerveren) másolása az új produktív szerverre (Titan).
- Solution Manager rendszer installálása.
- Technikai upgrade a PRD rendszer másolatán – a későbbiekben ez lesz a fejlesztői (FMD) rendszer :

C rendszer legmagasabb patchszintre emelése a support package-k bejátszásával

- AIX, Oracle megfelelő szintre hozása.
- 4.6C→ 6.0 verzióváltás
- Az aktuális környezet produktív rendszerének (PRD rendszer a „venus” szerveren) másolása egy tartalék szerverre, a továbbiakban ez lesz a teszt (FMQ) rendszer.
- Technikai upgrade a teszt rendszerben (FMQ):

C rendszer legmagasabb patchszintre emelése a support package-k bejátszásával

- Oracle adatbázis kezelő megfelelő szintre hozása.
- 4.6C→ 6.0 verzióváltás
- Az upgrade alkalmazási és fejlesztési munkái az FMD és FMQ szervereken zajlanak.
- Mentési stratégia kidolgozása, tesztelése.
- Az aktuális környezet produktív rendszerének (PRD rendszer a „venus” szerveren) másolása az új produktív szerverre, a továbbiakban ez lesz az új éles (PRD) rendszer.
- Produktív upgrade az új PRD rendszerben:

C rendszer legmagasabb patchszintre emelése a support package-k bejátszásával

- Oracle adatbázis kezelő megfelelő szintre hozása.
- 4.6C→ 6.0 verzióváltás
- Transzportkérelmek bejátszása az FMQ rendszerből az új PRD rendszerbe.
- Az éles indulást követően (annak elfogadása után) a teszt (FMQ) rendszer visszamásolása a régi, felszabadult – most használt, „venus” - szerverre.
- A tartalék szerver felszabadítása.

7.sz. Melléklet
Opcionális szolgáltatások

1. Opcionális MedSolution technológiai upgrade, e-MedSolution bevezetés

e-MedSolution UPGRADE licencek vásárlása, MedSolution licencek visszaadásával

Megnevezés	Bevezetés egyszeri Nettó értéke (HUF)
300 db nevesített webes e-MedSolution UPGRADE licenc,	2.868.000 Ft+ÁFA
1 db power6 CPU core-ra WebSphere Application Server Express licenc szállítása kedvezményes IBM kormányzati PA szerződés esetén .	749.600 Ft+ÁFA
132 mérnöknap bevezetési szolgáltatás	12.672.000 Ft+ÁFA
ÖSSZESEN:	16.289.600 Ft+ÁFA

Megrendelő akkor jogosult a fenti e-MedSolution UPGRADE licenc vásárlására, amennyiben a jelenlegi MedSolution licencek-ből visszaad. Az igényelt e-MedSolution UPGRADE licenc szám 1/5-ének megfelelő MedSolution licenc szám visszaadása szükséges. (Az elvárásnéként megadott 300 db e-MedSolution UPGRADE licence vásárlásához 60 db MedSolution licence visszaadása szükséges.)

Ebben az esetben a szerződésben szereplő MedSolution rendszer karbantartási havi díja tartalmazza az e-MedSolution rendszer karbantartását, követését is, a díj nem változik.

A fenti kedvezményes WebSphere ár abban az esetben érvényes, ha Megrendelő az IBM-el Passport Advantage szerződést köt, kormányzati kedvezményes sávra.

1 Opcionális központi szerver szállítására

Vállalkozó az opció lehívásától számított, minimum 48 havi futamidőre történő megrendelés esetén, biztosítja a kiírásban meghatározott rendszerek futtatására alkalmas, a kor színvonalának megfelelő RISC architektúrájú IBM kiszolgáló(ka)t és azok hardver-

karbantartását. (Az eszközök nem kerülnek az Megrendelő tulajdonába.)

A rendelkezésre bocsátott kiszolgáló(k) műszaki paramétereit a Felek egyeztetik.

A Vállalkozó rögzített jelenértékű díjért azt vállalja, hogy a szolgáltatási szint emelése céljából üzemeltetésre átadott kiszolgáló(k) CPU- és memóriakapacitása a szerződésben szereplő alkalmazói rendszereket ma kiszolgáló rendszerével, minimum azonos válaszidőket biztosít, és garántálja - az opció lehívásának időpontjában meghatározott egy éves adatbázis-növekmény figyelembe vételével - a szükséges tárhelykapacitás rendelkezésre állását a 48 havi futamidő végéig.

A fent leírt szolgáltatási szint emelést, mint szolgáltatást, minimum 48 hónapig havi 250.000 Ft +ÁFA jelenértékű díj ellenében vállalja, az írásos megrendeléstől számított 6-8 héten belül.

A díj nem tartalmazza a szerverek üzemeltetését és felügyeletét, az alkalmazások migrációját az új kiszolgálókra.

2 Opcionális további licenck

3.1 További MedSolution és Progress licenck vásárlása

Megnevezés	Licenc egységár (HUF)	Karbantartás, követés havi díja
1 db konkurens MedSolution+Progress licenc díja, bevezetés nélkül	442.000 Ft+ÁFA	21.745 Ft+ÁFA/hó

3.2 További e-MedSolution UPGRADE licenck, oktatással

e-MedSolution licenck száma (db)	Oktatásban részesülők száma (fő)	Licenck netto egységára	Licenck netto ára összesen	Oktatás netto díja	Összes bevezetési díj
10	10	10 000 Ft	100 000 Ft	96 000 Ft	196 000 Ft+ÁFA
20	20	9 500 Ft	190 000 Ft	96 000 Ft	286 000 Ft+ÁFA
100	100	8 600 Ft	860 000 Ft	480 000 Ft	1 340 000 Ft+ÁFA

Megrendelő akkor jogosult a fenti e-MedSolution UPGRADE licenc vásárlására, amennyiben a jelenlegi MedSolution licenck-ből visszaad. Az igényelt e-MedSolution UPGRADE licenc szám 1/5-ének megfelelő MedSolution licenc szám visszaadása szükséges. (a fenti táblázatban szereplő mennyiségekre nézve, 2, 4, 20 db MedSolution licenck visszaadása szükséges.)

Ebben az esetben a szerződésben szereplő MedSolution rendszer karbantartási havi díja tartalmazza az e-MedSolution rendszer karbantartását, követését is, a díj nem változik.

Handwritten signatures and initials

3.3. További e-MedSolution licencek vásárlása, MedSolution licencek visszaadása nélkül

Megnevezés	Licenc egységár (HUF)	Karbantartás, követés havi díja
5 db nevesített e-MedSolution 1 db konkurens Progress licenc díja, bevezetés nélkül	442.000 Ft+ÁFA	21.745 Ft+ÁFA/hó

3 Opcionális egyedi fejlesztések

A MedSolution karbantart tartalmaz éves szinten 12 mérnöknap fejlesztést is. Amennyiben Megrendelő ezen felül kíván egyedi fejlesztést megrendelni, úgy opcionálisan az alábbi egységárral erre lehetősége van.

1 mérnöknap egyedi fejlesztés egységára: **96.000 Ft+ÁFA**

További opcionális támogatási szolgáltatások

Szolgáltatás	Egység	Egységár (nettó)
Rendszermérnöki támogatás (rendszerfelügyelet, konzultáció, karbantartás, egyéb támogatás)	munkaidőben (08-17 h)	Mérnökóra 13400
	éjszaka (22-06 h)	Mérnökóra 20200
	Egyéb időben	Mérnökóra 16800
	Vakriasztás esetén	Mérnökóra 28200
	Hétfvégén, ünnepepon	Mérnökóra 20200
Oktatás (10 fő esetén)	Ft/tanóra	16800
Tartalék szerver rendelkezésre bocsátása	Ft/hét	83900

Fejér Megyei Szent György Kórház – ISH Informatika Kft.

Az Ügyfél érdekében történő Internet-használat	Ft/perc	0
Telefondíj (illetve modemes kapcsolat költsége) Budapesti ügyfél	Ft/perc	0
Szállásköltség	Ft/éjszaka	8400
Szállítási díj (szerver, nagy értékű eszköz) biztosítással	Ft/km	Megállapodás szerint
Kiszállási díj	Ft/km	158

Vf
[Handwritten signatures]

5. SAP opcionális szolgáltatások

Megrendelő részére a szerződés teljes futamideje alatt – mint az SAP Hungary Kft. SAP VAR partnere – tudjuk biztosítani a jelentkező szoftver licenc igényeket, valamint rendelkezünk kórházi folyamatokat jól ismerő SAP tanácsadó és fejlesztő szakemberekkel, akik közreműködésével a Kórház részéről jelentkező új, egyedi igények megvalósítását vállaljuk az alábbi nettó jelenértékű díjak mellett:

5.1 További új SAP licencek és azok karbantartási díja

SAP licenc + Oracle adatbázis	Nettó listaár (HUF)	Kedvezmény (%)	Kedvezményes ár (HUF)
Fejlesztői licenc	1 898 100	30	1 328 670
Professzionális licenc	1 012 320	30	678 072
Korlátozott professzionális licenc	411 255	30	275 467
Gondnoki (alkalmazotti) licenc	107 559	15	91 425

További új SAP licencek vásárlása esetén az SAP licencek éves karbantartási díját a kedvezményezett díj 22%-a képezi!

5.2 Szolgáltatási árak

Szolgáltatás		Egység	Nettó ár (HUF)
Rendszermérnöki és tanácsadói támogatás (Rendszerfelügyelet, oktatás, konzultáció, fejlesztés, karbantartás, egyéb támogatás)	Munkaidőben (08-17 h)	Mérnökóra	17 500
	Éjszaka (22-06 h)	Mérnökóra	25 200
	Egyéb időben	Mérnökóra	21 000
	Vakriasztás esetén	Mérnökóra	28 200
	Hétvégén, ünnepnapon	Mérnökóra	25 200
Minden megkezdett mérnökóra számlázásra kerül!			
Szállásköltség		Ft/éjszaka/fő	8 400
Kiszállási díj		Ft/km	189

8. sz. Melléklet

Rendelkezésre állás

(PPM - a karbantartás/rendszerfelügyelet fő időszaka: munkanapokon reggel 8 órától délután 17 óráig)

1. Felmerülő hibák, problémák és kérdések kezelése PPM-en belül
2. Rendszerfelügyelet, megelőző karbantartás PPM-en belül
3. Vállalt rendelkezésre állás biztosítása 5x8 órában
4. Tanácsadás, HELP-DESK PPM-en belül
5. Ügyeleti szolgáltatás 7x24 órában

Munkaidőben

Minden munkanapon 08⁰⁰ – 17⁰⁰ óráig tart a munkaidő

Munkaidőben Vállalkozó az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- Diszpécser szolgálat (szoftver, hardver)
- Telefonos, Internetes HelpDesk támogató szolgáltatás
- Indokolt esetben helyszíni támogatás
- Távoli beavatkozással történő segítségnyújtás

Munkaidő után

- MedSolution rendszer tekintetében minden munkanapon 17⁰⁰ – 24⁰⁰ és 0⁰⁰ – 08⁰⁰ óráig, valamint a munkaszüneti napokon 0⁰⁰ – 24⁰⁰ óráig tart a készenléti szolgáltatás ideje.
- Minden más (szerződés szerint támogatott) rendszer esetén csak munkanapokon 17⁰⁰ – 22⁰⁰ és 07⁰⁰ – 08⁰⁰ óráig tart a készenléti szolgáltatás ideje.
- Készenléti időben az ügyeletes mérnök munkatárs a 06-30-280-5346 telefonszámon keresztül érhető el, de kizárólag csak a kapcsolattartó számára.
- A készenléti szolgáltatást csak abban az esetben lehet igénybe venni, ha a probléma megoldása a betegellátás zavartalansága érdekében nem tűr halasztást és áthidaló megoldással sem kezelhető a legközelebbi szerződéses (rendes) támogatási időszakig. (Rendkívüli esemény, 5. kategóriájú hiba.)
- 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 vakiasztást díját is) külön térítendő szolgáltatás. E szolgáltatás térítés nélkül vehető igénybe, ha a felmerülő, halasztást nem tűrő probléma a Szolgáltató oldalán felmerülő ok következménye.

Kapcsolatfelvétel telefonon, munkaidőn belül

Ha problémája magas prioritású – a szolgáltatás teljes kiesését okozza, a munkavégzést nem lehet folytatni – Megrendelő azonnal telefonáljon:

Telefon: 06-1-355-8720

Kapcsolatfelvétel telefonon, munkaidőn kívül

Munkaidőn túl, magas prioritású probléma esetén Megrendelő Szolgáltató ügyeletes munkatársát keresheti.

Telefon: 06-30-280-5346

Kapcsolatfelvétel e-mail, fax, webes hibabejelentő révén

Esemény-bejelentés esetén e-mail, fax és a szerződésben előírt (információtartalmú) nyomtatványok használatával, valamint a webes hibabejelentő rendszeren keresztül.

Az alábbi elérhetőségek szerint:

Fax szám: 06-1-356-3591

E-mail cím: support@ish.hu

Web alapú hibabejelentő URL: <https://ugyfelkapu.ish.hu/ish/Startup>

Rendszerek rendelkezésre állásának kiszámítására szolgáló képlet

$$\frac{365 \times 24 \times 60 - \text{állásidő percben} \times 100}{365 \times 24 \times 60} = \text{rendelkezésreállítás}$$

1. A MedSolution rendszer rendelkezésre állónak tekinthető, feltételezve az informatikai infrastruktúra megfelelő rendelkezésre állását, kellő szabad sávszélesség biztosítását, ha
 - a rendszer fő funkciói működnek;
 - a napi rutinfeladatok ellátásához szükséges adatbeviteli funkciók,
 - a törvény által előírt kötelező dokumentációkat előállító funkciók,
 - a törvény által előírt kötelező jelentéseket elkészítő funkciók,
 - a munkaállomások 80%-án a rendszer elérhető;
 - az adatbeviteli tranzakciók átlagos válaszideje kevesebb mint 3 másodperc 1 óras mérésintervallumban
2. A rendelkezésre állás számításánál a kiesést a hivatalos és megfelelő hibabejelentéstől, vagy a rendszer riasztásától a hiba elhárításáig kell számítani.

3. A rendelkezésre állási idő számításánál figyelmen kívül kell hagyni az alábbi rendszerleállásokat:

- minden olyan tervezett rendszerleállítás időtartama, amelyet a Vállalkozó legalább 10 munkanappal előre jelzett és az Megrendelő képviselője jóváhagyott;
- minden olyan nem tervezett rendszerleállítás időtartama, amelyet az Megrendelő hibája, vagy vis major okozott. (Pl: áramszolgáltatás hiánya)
- Megrendelő által megfelelően be nem jelentett rendszerleállásokat
- minden olyan teljes, vagy részleges rendszerleállítás, meghibásodás, amelyet az informatikai infrastruktúra (pl. szerver, hálózat, munkaállomások) kiesése, vagy nem megfelelő működése okoz.
- Figyelmen kívül hagyandó a nem Vállalkozó által okozott rendszerleállások utáni rendszer újraindítás, adat helyreállítás ideje (pl. adatmentés visszatöltése, helyreállítás ideje)

9. sz. Melléklet

Karbantartás, fejlesztés késedelmi kötbér feltételei

A jelen szerződés VII.5. pontjában foglalt kötbér fizetési kötelezettség az alábbiak szerint érvényes:

- Hibaelhárítás csúszása esetén
 - 5-ös hibakategória esetén, ha Vállalkozónak felróhatóan a hibaelhárítási idő a szerződésben szereplő határidőhöz képest több mint 10 munkanappal késlekedik, úgy Vállalkozó késedelmet szenvedett hibáknaként a MedSolution karbantartási havi díj 1,5 %-ának megfelelő kötbért, de maximum a havi díj 15%-ának megfelelő kötbért kell fizetnie
 - 4-es hibakategória esetén, ha Vállalkozónak felróhatóan a hibaelhárítási idő a szerződésben szereplő határidőhöz képest több mint 10 munkanappal késlekedik, úgy Vállalkozó késedelmet szenvedett hibáknaként a MedSolution karbantartási havi díj 1 %-ának megfelelő kötbért, de maximum a havi díj 5%-ának megfelelő kötbért kell fizetnie
 - 3-as hibakategória esetén, ha Vállalkozónak felróhatóan a hibaelhárítási idő a szerződésben szereplő határidőhöz képest több mint 1 hónappal késlekedik, úgy Vállalkozó késedelmet szenvedett hibáknaként a MedSolution karbantartási havi díj 0,5 %-ának megfelelő kötbért, de maximum a havi díj 3%-ának megfelelő kötbért kell fizetnie
 - További hibakategóriák esetében, ha Vállalkozónak felróhatóan a hibaelhárítási idő a vállalt határidőhöz képest több mint 1 hónappal késlekedik, úgy Vállalkozónak késedelmet szenvedett hibáknaként a MedSolution karbantartási havi díj 0,1 %-ának megfelelő kötbért, de maximum a havi díj 1%-ának megfelelő kötbért kell fizetnie
- Fejlesztések csúszása esetén
 - Fejlesztéseknél Vállalkozó eseti határidő vállalást tesz az igény felmerülésekor az ügyfélkapuban. Esetleges igénypontositás esetén a vállalási idő módosulhat. Ha Vállalkozónak felróhatóan a fejlesztés a vállalt határidőhöz képest több mint 2 héttel késlekedik, úgy Vállalkozó a 2 héten túli késedelmes naponként a MedSolution karbantartási havi díj 0,1 %-ának megfelelő kötbért, de maximum a havi díj 1%-ának megfelelő kötbért kell fizetnie
 - Harmadik fél termékében való fejlesztés késedelméért Vállalkozó kötbért nem vállal.

Vállalkozó csak igazolt és a késlekedésből közvetlenül származó elszámolási (bevétel-kiesést) okozó hiba esetén – figyelemmel a szerződés VII. fejezetre – vállal kártérítési felelősséget.

A szoftver fejlesztéseknél csak Vállalkozó által befogadott (Megrendelő által aláírt konc. tervvel rendelkező) és Megrendelő által fizetett fejlesztések késlekedéséből származhat Kártérítési igény

Munkaidő és a munkaidőn kívüli idő az ÁSZF-nek megfelelően kerül elbírálásra.

Fejér Megyei Szent György Kórház – ISH Informatika Kft.

Kapcsolat felvétel módja az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően, de elsősorban az Ügyfélkapu rendszeren keresztül.

- MedSolution 5. szintű (Soron kívüli) hiba esetén: bejelentéstől számított maximum 2 órán belül megkezdődik a hiba elhárítása. A hiba elhárítása 24 órán belül megtörténik. Amennyiben a hiba javítása ezt követően 10 munkanapon belül sem történik meg, akkor Megrendelő kötbér igénnyel léphet fel.
Az esemény kezelése áthidaló, kerülő megoldással is történhet. A hiba hatékony és gyors elhárítása érdekében az ügyfél oldaláról szükséges, hogy egy kompetens személy a felkínált megoldási lehetőségekből a Megrendelő részére legmegfelelőbb megoldást kiválassza.
- MedSolution 4. szintű (Határidős) hiba esetén: A bejelentéstől számított maximum 4 órán belül megkezdődik a hiba elhárítása. A hiba elhárítása 3 munkanapon belül megtörténik. Amennyiben a hiba javítása ezt követően 10 munkanapon belül sem történik meg, akkor Megrendelő kötbér igénnyel léphet fel.
Az esemény kezelése áthidaló, kerülő megoldással is történhet – ebben az esetben 3 munkanapon belül a végleges megoldás megvalósítási határidejét megadja a Vállalkozó. A hiba hatékony és gyors elhárítása érdekében az ügyfél oldaláról szükséges, hogy egy kompetens személy a felkínált megoldási lehetőségekből a Megrendelő részére legmegfelelőbb megoldást kiválassza.
- MedSolution 3. szintű (Sürgős) hiba esetén: A bejelentéstől számított 3 munkanapon belül megkezdődik a hiba elhárítása. A hiba elhárítására 10 munkanapon belül vállalást ad Vállalkozó. Amennyiben a hiba javítása a vállalt határidőhöz képest 1 hónapon belül sem történik meg, akkor Megrendelő kötbér igénnyel léphet fel.
Az esemény kezelése áthidaló, kerülő megoldással is történhet.
- MedSolution 2. szintű (Normál) hiba esetén: A bejelentéstől számított 5 munkanapon belül megkezdődik a hiba elhárítása. Vállalkozó 10 munkanapon belül visszaigazolja a javítás várható dátumát. Amennyiben a hiba javítása a vállalt határidőhöz képest 1 hónapon belül sem történik meg, akkor Megrendelő kötbér igénnyel léphet fel.
- MedSolution 1. szintű (Alacsony) hiba esetén: A bejelentéstől számított 5 munkanapon belül megkezdődik a hiba elhárítása. Vállalkozó 10 munkanapon belül visszaigazolja a javítás várható dátumát. Amennyiben a hiba javítása a vállalt határidőhöz képest 1 hónapon belül sem történik meg, akkor Megrendelő kötbér igénnyel léphet fel.
- Igény esetén: bejelentéstől számított 5 munkanapon belül megkezdődik az igény feldolgozása. A kölcsönösen kialakított koncepció terv elfogadása után Vállalkozó visszaigazolja a teljesítés várható dátumát. Amennyiben a fejlesztés a vállalt határidőhöz képest 2 héten belül sem történik meg, akkor Megrendelő kötbér igénnyel léphet fel. Amennyiben a koncepció tervben módosítás történik, Vállalkozó élhet az időpont módosítás jogával.
- Harmadik fél szoftver terméke esetén, ill. ha a hiba javításához harmadik fél bevonása is szüksége: A hiba javítására rajtunk kívülálló okok miatt nem tudunk határidőt vállalni. Az ISH Informatika KFT mindent megtesz azért, hogy a hiba javítása mihamarabb sikeresen megtörténjen, a kötbér az esetben jár, ha erre történő igyekezetünket nem tudjuk alátámasztani dokumentumokkal pl. Harmadik fél számára kérés, felszólítás

Fejér Megyei Szent György Kórház – ISH Informatika Kft.

Amennyiben megrendelő nem a fenti meghatározások figyelembe vételével adja meg a bejelentés súlyossági szintjét, Vállalkozó fenntartja jogát a bejelentés prioritásának megváltoztatására. Ebben az esetben a módosított prioritásnak megfelelő vállalási határidők érvényesek az átsorolás időpontjától számítva.

A kötbér igény egy hónapban egyszer, összességében maximum a MedSolution karbantartás havi díj 15%-ig érvényesíthető.

10. sz. Melléklet
Jegyzőkönyv a tárgyalásról

Lásd külön csatolva.