

Vállalkozási és Szolgáltatási Szerződés
60/Ny/2018/SZTE

amely létrejött egyrészről

a **Szegedi Tudományegyetem**

Székhely: 6720 Szeged, Dugonics tér 13.

Aláírásra jogosult képviselője: Dr. Rovó László rektor, Dr. Fendler Judit kancellár

Intézményi azonosító: 329815

Adószám: 15329815-2-06

Intézmény statisztikai számjele: 15329815-8542-312-06

Számlavezető pénzügyi intézet neve: Magyar Államkincstár

Számlaszám: 10028007-00282802-00000000,

mint Megrendelő - továbbiakban „**Megrendelő**” -

másrészről

a **T-Systems Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán Körút 36.

Képviseli: Aszódi Gábor HCP Lead

Balkó János kompetenciaközpont vezető-helyettes

Cégjegyzékszám: 01 10 044852

Adószám: 12928099244

Pénzforgalmi számla száma: 10918001-000000068-73830003

Pénzforgalmi szolgáltató: Unicredit Bank Hungary Zrt.

mint Szolgáltató,- továbbiakban „**Szolgáltató**” - között az alábbiak szerint.

PREAMBULUM

Szerződő Felek rögzítik, hogy Megrendelő a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 81. § alapján uniós értékhatárt elérő értékű nyílt közbeszerzési eljárást folytatott le „*Alkalmazott eMedSolution medikai rendszer és GLIMS laboratóriumi informatikai rendszer, valamint kapcsolódó modulok hozzá tartozó üzemeltetés-támogatási, licenz biztosítási jogszabálykövetési, szoftverkövetési, továbbfejlesztési, változáskezelési, hibajavítási, valamint oktatási szolgáltatások megrendelése TED 2018/S 188-425024*” tárgyban, melynek nyertese Szolgáltató mint nyertes ajánlattevő lett. Szerződő Felek a jelen szerződést (a továbbiakban: szerződés) a Kbt. 131. §-a alapján kötik meg.

Felek a szerződést a Közbeszerzési eljárás során keletkezett közbeszerzési dokumentumokban foglaltak szerint kötik meg. Felek közbeszerzési dokumentumok alatt a Kbt. 3. § 21. pontja szerinti fogalmat értik. Ezen dokumentumok a jelen szerződés elválaszthatatlan, szerves részét képezik függetlenül attól, hogy fizikai értelemben a jelen szerződés mellékletét alkotják-e. A közbeszerzési dokumentumok a jelen szerződéssel együttesen értelmezendők, és alkalmazandók, különös tekintettel az alábbiakra:

- végleges felhívás és végleges közbeszerzési dokumentum, különösen annak műszaki leírása (a továbbiakban Műszaki Leírás), amely a jelen szerződés 1. sz. mellékletét képezi;
- kiegészítő tájékoztatásra adott ajánlatkérői válaszok (amennyiben erre sor került);
- eljárást megindító felhívás és közbeszerzési dokumentum;
- Szolgáltató ajánlata;

A fenti dokumentumok közötti, ugyanazon kérdésre vonatkozó bármely eltérés, ellentmondás, értelmezési nehézség esetén a dokumentumok hierarchiája a fenti felsorolás szerinti sorrendnek megfelelő. Felek megállapodnak abban, hogy a szerződéses kötelezettségek teljesítésekor vitás esetekben a közbeszerzési dokumentumok és a jelen szerződésben foglaltak együttesen mérvadók. Vitás kérdés esetén a döntés a közbeszerzési dokumentumokban meghatározott feltételekkel összhangban történik.

I. A szerződés tárgya

A szerződés tárgya a Megrendelőnél komplex informatikai szolgáltatásnyújtás keretében kórházi informatikai rendszerre vonatkozó szolgáltatás és kapcsolódó szolgáltatások Szolgáltatása (ideértve a rendszert alkotó szoftvertermékek időleges felhasználási jogát is) az alábbiak szerint:

A Szegedi Tudományegyetemen már bevezetett, és jelenleg is működő e-MedSolution/GLIMS LIS egészségügyi informatikai rendszer alábbiakban felsorolt komponenseire folyamatos karbantartás, jogszabálykövetés, üzemeltetés támogatás, oktatási szolgáltatás valamint új licenzek biztosítása összesen 3000 eMedSolution felhasználó számára. A Megrendelő alapvető elvárása, miszerint legalább 600 eMedSolution felhasználó, valamint a Glims rendszerkörnyezetében 50 felhasználó egyidejűleg képes legyen a rendszer használatára.

Megrendelő megrendeli, Szolgáltató pedig elvállalja a jelen szerződés alábbi, 1. számú melléklete, azaz a Műszaki leírása szerinti tevékenységek elvégzését, illetve szolgáltatások nyújtását. Megrendelő köteles az elvégzett tevékenységeket és szolgáltatásokat átvenni és a vonatkozó díjakat fizetni.

II. Szerződő Felek kötelezettségei

2.1.Szolgáltató kötelezettségei:

- 2.1.1. Szolgáltató köteles a szerződés 1. sz. mellékletben, azaz a Műszaki leírásban rögzített tevékenységek a jelen szerződésben meghatározott mennyiségben, minőségben és időpontban.
- 2.1.2. A Szolgáltató által biztosított szoftverek minden esetben a legfrissebb verzióval kell, hogy rendelkezzenek, és legyenek kompatibilisek az ÁEEK által elvárt és támogatott magyar nyelvű MS Windows 10, 64 bites operációs rendszerrel.
- 2.1.3. A Szolgáltató feladata, hogy az alkalmazások architektúrájára vonatkozóan olyan részletes szakmai javaslatot tegyen, hogy az képes legyen a megcélzott (ágazati vagy intézeti) számú felhasználó biztonságos és gyors kiszolgálására.
- 2.1.4. A Megrendelő minden esetben legmagasabb szintű hozzáférési jogosultságot vár el az üzemeltetés biztonsága érdekében.
- 2.1.5. A Szolgáltató feladata minden olyan licenz biztosítása, ami a rendszere működéséhez, illetve annak felhasználói eléréséhez szükséges (például az Ajánlattevő által megadott optimális szerver igénynek megfelelő adatbázis kezelő licenz, operációs rendszer, application szerver, WEB szerver).
- 2.1.6. A Szolgáltató minden, a medikai rendszer által használt (saját vagy külső fejlesztésű) szoftverkomponensről köteles gyártói nyilatkozatot jelen szerződés mellékleteként csatolni, amely szerint az a szerződéses időszak alatt vállalja a szoftverek teljes körű verziókövetését.

- 2.1.7. A Szolgáltató feladata lesz a kapcsolattartás az illesztett / kapcsolódó szoftverek karbantartását (fejlesztését) végző szakemberekkel is.
- 2.1.8. A Szolgáltató az I. pontban meghatározott feladatok elvégzéséhez saját részéről köteles a lehető legnagyobb támogatást megadni, ehhez saját szakembereit rendelkezésre bocsátani.
- 2.1.9. Szolgáltató megfelelő időben köteles közölni a Megrendelővel minden olyan körülményt, amely jelen szerződés teljesítését, a tevékenység minőségét, illetve a teljesítési határidőket érinti vagy befolyásolja.
- 2.1.10. Szolgáltató köteles projektvezetőt kinevezni és felhatalmazni minden olyan operatív jogkörrel mely szükséges a szerződéses feladat megfelelő végrehajtásához beleértve a jegyzőkönyvek aláírási jogát is.
- 2.1.11. Szolgáltató a teljesítés minden lényeges lépését jegyzőkönyvben köteles rögzíteni, melyet jelen szerződésben megadott kapcsolattartásra kijelölt személyek rendszeresen ellenőriznek és aláírnak.
- 2.1.12. Szolgáltató 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. Szolgáltató projektvezetője köteles a fent megnevezett dokumentumokat kézjeggyel ellátni.
- 2.1.13. Szolgáltató köteles a Megrendelővel történő kommunikációban az ÁSZF-ben rögzítettek szerint eljárni, Szolgáltató elektronikus ügyfélkapuját használni.
- 2.1.14. Szolgáltató felelős alkalmazottainak, alvállalkozóinak magatartásáért a munkahelyszínen. Szolgáltató vállalja, hogy betartja az épületekre érvényes különleges, Megrendelő által vele közölt szabályokat és korlátozásokat.
- 2.1.15. Szolgáltatónak a 1997. évi XLVII. tv.-ben foglaltak szerint biztosítani kell az adatok esetleges áttöltéséhez szükséges adatbázis struktúrát és adatbázis eléréseket, illetve lehetővé kell tennie a migrálás min. 99%-os megvalósulását (mennyiségi és minőségi megfelelőségét). A migrált adatok a paciens előzményi adataként legyenek elérhetőek. A szöveges dokumentumok – amennyiben lehetséges – az eredetivel teljes mértékben megegyező formátumban (fejléccet is beleértve) megjeleníthetők, nyomtathatók legyenek az új rendszerben keletkezett adatokkal együtt.

2.2. Megrendelő kötelezettségei:

- 2.2.1. A Megrendelő biztosítja a telepített eszközökhöz szükséges elektromos és hálózati hozzáférést, valamint a géptermi biztonságot. Az üzemeltetéshez szükséges szerverparkot a Megrendelő a telephelyén helyezi üzembe. Két telephelyen, redundánsan biztosítja a medikai rendszer elérhetőségét. Meghibásodás esetén elvárás az automatikus funkció átvétel.
- 2.2.2. A Megrendelő köteles az I. pontban meghatározott feladatok elvégzéséhez saját részéről a lehető legnagyobb támogatást megadni, mely jelenti egyrészt a szükséges információk teljes körű 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.
- 2.2.3. Megrendelő köteles a szerződés I. pontjában részletezett szoftver rendszer működtetéséhez a megfelelő ismeretekkel rendelkező – üzemeltető – szakszemélyzetet biztosítani a szerződés teljes időtartama alatt. A szakszemélyzet képzéséről – amennyiben azt szükségesnek találja –, egyeztetést kezdeményez Szolgáltatónál.
- 2.2.4. Megrendelő köteles Szolgáltató számára a telepített szoftver rendszerhez kapcsolódó hardver és szoftver elemekhez hozzáférést biztosítani a szolgáltatások elvégzéséhez szükséges mértékig. Köteles továbbá a szolgáltatás elvégzéséhez szükséges mértékben a

távoli hozzáférés lehetőségét a Szolgáltató (beleértve annak alvállalkozóját) részére – térítésmentesen – biztosítani.

- 2.2.5. Megrendelő köteles projektvezetőt kinevezni és felhatalmazni minden olyan operatív jogkörrel mely szükséges a szerződéses feladat megfelelő végrehajtásához, beleértve a jegyzőkönyvek aláírási jogát is. Amennyiben a Szolgáltató által elkészített jegyzőkönyvet Megrendelő 15 munkanapon belül nem írja alá és kifogást nem emel, az Megrendelő részéről is elfogadottnak minősül.
- 2.2.6. Megrendelő köteles az ÁSZF szerint a Szolgáltató elektronikus ügyfélkapuja használatára Szolgáltatóval való kommunikációban.
- 2.2.7. Megrendelő köteles jelen szerződésben definiált informatikai rendszert rendeltetésszerűen használni. A Szolgáltató által készített üzemeltetési szabályzat nem megfelelő alkalmazásából eredő károkat Megrendelő viseli.
- 2.2.8. Amennyiben Megrendelő valamely olyan megrendelői kötelezettséget nem teljesíti, amely szükséges ahhoz, hogy Szolgáltató a rá irányadó kötelezettségeket a jelen Szerződésben foglaltak szerint teljesíteni tudja, Szolgáltató mindaddig mentesül az esetleges szerződésszegés (pl. késedelem, hibás teljesítés, rendelkezésre állás vagy SLA-sértés stb.) következményei alól, amíg Megrendelő nem teljesíti megfelelően a rá vonatkozó kötelezettségeket.
- 2.2.9. Amennyiben Szolgáltató valamely olyan szolgáltatói kötelezettséget nem teljesíti, amely szükséges ahhoz, hogy Megrendelő a rá irányadó kötelezettségeket a jelen Szerződésben foglaltak szerint teljesíteni tudja, Megrendelő mindaddig mentesül az esetleges szerződésszegés (pl. késedelem, hibás teljesítés, rendelkezésre állás stb.) következményei alól, amíg Szolgáltató nem teljesíti megfelelően a rá vonatkozó kötelezettségeket.
- 2.2.10. Szolgáltató jogosult valamely bejelentést, eseményt sikeresen lezártnak tekinteni, amennyiben az általa feltett kérdést/kérést Megrendelő 15 munkanapon belül nem válaszolja meg. Kivétel, ha Megrendelő jelzi, hogy a választ saját hatáskörében azért nem tudja megadni, mert ahhoz külső szerv állásfoglalása szükséges. Ebben az esetben a külső szerv válaszadásának ideje nem számít bele a 15 napos határidőbe.

III. A teljesítés ideje, helyszíne és az átadás-átvétel módja

- 3.1. Jelen szerződésben foglalt tevékenységek elvégzésének ütemezése a szerződés hatálya alatt folyamatos.
- 3.2. Megrendelő jelen szerződésben meghatározott kötelezettségeinek késedelmes teljesítése vagy a szükséges feltételek rendelkezésre bocsátásának késedelme, illetve hiánya - amennyiben Szolgáltató szerződészerűen biztosította a rá vonatkozó részfeladatokat - a Szolgáltató teljesítését, valamint a kapcsolódó határidőknek a késedelemmel minimum azonos szakmailag indokolt mértékű módosulását eredményezi.
- 3.3. Szolgáltató jelen szerződésben meghatározott kötelezettségeinek késedelmes teljesítése vagy a szükséges feltételek rendelkezésre bocsátásának késedelme, illetve hiánya - amennyiben Megrendelő szerződészerűen biztosította a rá vonatkozó részfeladatokat - a Megrendelő teljesítését, valamint a kapcsolódó határidőknek a késedelemmel minimum azonos szakmailag indokolt mértékű módosulását eredményezi.
- 3.4. A teljesítés helyszíne: a 3. sz. melléklet szerint.

- 3.5.A karbantartás, követési tevékenység megvalósulhat helyszíni munkavégzéssel (támogatással), illetve elektronikus adatkapcsolat révén létrejövő távoli munkavégzéssel.
- 3.6.Az I. pontban meghatározott kórházi rendszerre vonatkozó illetve további szoftver licencek, modulok szolgáltatása vonatkozásában átadás-átvételi eljárás eredményét minden esetben átadás/átvételekor dokumentálni kell.
- 3.7.Az átadás-átvételi eljárások pontos időpontját Felek külön nyilatkozatban határozzák meg. Ekkor külön értesítést Szolgáltató 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 Szolgáltatónak írásban értesíteni.
- 3.8.A felek az átadás-átvételi eljárás során teljesítési jegyzőkönyvet vesznek fel. Sikeres átadás esetén a jegyzőkönyv Megrendelő általi aláírása igazolja a Szolgáltató szerződésszerű (rész)teljesítését.
- 3.9.Megrendelő a szerződés teljesítésének elismeréséről **(teljesítésigazolás)** vagy az elismerés megtagadásáról legkésőbb Szolgáltató teljesítésétől, vagy az erről szóló írásbeli értesítés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül írásban köteles nyilatkozni. Szolgáltató a teljesítési igazolás birtokában jogosult az igazolt teljesítés számlázására.
- 3.10. Az I. pontban meghatározott kórházi rendszerre vonatkozó illetve további szoftver licencek, modulok szolgáltatása vonatkozásában az átadás-átvétel akkor minősül sikeresnek, ha a szerződésben meghatározottak szerint Megrendelő részére az adott szoftvert illetve modul rendeltetésszerű használata biztosított. Probléma felmerülése esetén Felek jegyzőkönyvbe foglalják a problémát és annak okát, valamint Szolgáltató a probléma megoldására tett, határidőt is tartalmazó nyilatkozatát. Abban az esetben, ha a szolgáltatás a szerződésben és a műszaki leírásban megfogalmazottak szerint biztosított volt, a Megrendelő nem tagadhatja meg a szolgáltatás átvételét.
- 3.11. Fejlesztési, bevezetési tevékenység esetén Megrendelő nem tagadhatja meg jogszerűen az átadás-átvételt, ha a fejlesztés eredményeként az összes kért funkció rendeltetésszerű használatra alkalmas.
- 3.12. A karbantartás, követési szolgáltatások esetében a teljesítés megfelelő, ha Szolgáltató a Megrendelő részére az I. pontban illetve az ÁSZF-ben foglaltakat biztosítja. Megfelelő teljesítésnél felek havonta külön teljesítés-igazolást állítanak ki. Ha probléma merül fel, Felek jegyzőkönyvbe foglalják a problémát, annak okát, valamint Szolgáltató a probléma megoldására tett, határidőt is tartalmazó nyilatkozatát. Abban az esetben, ha a szolgáltatás rendeltetésszerű használata biztosított volt, a Megrendelő nem tagadhatja meg a szolgáltatás átvételét.
- 3.13. Amennyiben Megrendelő az adott teljesítésigazolási bizonylatot a kézhezvételtől számított 15 napon belül nem írja alá és azzal szemben ugyanezen határidőn belül érdemi indokolással ellátott, írásbeli kifogást sem támaszt, úgy ezt Szolgáltató jogosult a teljesítés elfogadásának tekinteni és az adott tételt Megrendelő részére kiszámlázni.

IV. Fizetési feltételek

4.1.A szolgáltatások teljes körű havi díja: **7.500.000,- Ft /hó+ Áfa, azaz hétmillió-ötszázezer Ft/ hónap + ÁFA, bruttó 9.525.000,- Ft/hó.**

Meglévő automaták egyszeri illesztési díja 4. sz. melléklet alapján: **3.748.000,- Ft+ Áfa, bruttó 4.759.960,- Ft.**

4.2.A havi tartalmazza minden hónapban 8 mérnökóra személyes tanácsadás és jelenlét díját a Megrendelő székhelyén, amely időtartamban a felek személyesen egyeztetnek, valamint 4 mérnöknap fejlesztés díját, amely időtartamok 12 hónap átlagában kumulálhatóak. Amennyiben ezen időtartamon túl személyes tanácsadási feladatok, vagy fejlesztési feladatok ellátása szükséges, úgy az Megrendelő egyedi megrendelése alapján lehetséges.
A többlet személyes tanácsadás óradíja: **nettó 16.200,- Ft / ÁFA / mérnökóra.**
A többlet fejlesztési munka óradíja: **nettó 16.200,- Ft / ÁFA / mérnökóra.**

4.3. A fenti díj a szerződés hatályba lépésétől számított 12 hónapig állandó, ezen időtartam alatt módosítására kizárólag előre nem látható okok miatt, kétoldalú, írásos megállapodás alapján kerülhet sor, a Kbt.-ben rögzítettek alapján.

4.4. A szerződés hátralévő időtartamára vonatkozóan, Szolgáltató jogosult évente egyszer, legfeljebb a KSH által közzétett általános inflációt elérő díjemelési igényt benyújtani.

4.5.Amennyiben Szolgáltató él a 4.4. pontban foglalt díjemelési jogosultságával, akkor előzetes írásbeli értesítés alapján a 12 hónap leteltét követő hónap első napjától érvényesítheti a korrigált díjat. Szolgáltató a változást írásbeli értesítés benyújtásával köteles közölni, melyet a Felek a szerződés részének és e vonatkozásban módosításának tekintenek.

4.6.Az egyes (rész)teljesítési ütemek kifizetésének feltétele a teljesítési jegyzőkönyvek vagy a teljesítést igazoló egyéb dokumentumok benyújtása.
a. A havidíjat Szolgáltató a szerződés hatálya alatt minden tárgyhónapot követően havonta jogosult Megrendelőnek kiszámlázni, előzetesen aláírt / jóváhagyott teljesítésigazolás alapján,
b. a többlet tanácsadási illetőleg fejlesztési munka díjáról a Megrendelő egyedi megrendelése alapján, külön tételként, a teljesítés elfogadását követően köteles Szolgáltató számlát kiállítani.

4.7.A fizetés a Szolgáltató által magyar forintban kiállított, a magyar jogszabályoknak megfelelő számla alapján történik a számla kézhezvételétől számított 30 naptári napos határidővel, a Ptk. 6:130. § (1)-(2) szerint és a Kbt. 135. § (1), (5) és (6) szerint. Szolgáltató a számlához köteles csatolni a teljesítést igazoló dokumentumokat (leigazolt munkalap, jegyzőkönyv stb.).

4.8.Szolgáltató a teljesítési igazolás birtokában jogosult az igazolt teljesítés számlázására. Szolgáltató köteles a számlán feltüntetni jelen szerződés iktatószámát.

4.9.Az átutalás, számla kiegyenlítés teljesítése: a Szolgáltatónak a számlán megadott bankszámláján történő jóváírás napja. Fizetés módja: banki utalás, a kiállított számlán szereplő pénznemben.

- 4.10. Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató a Ptk. 6:155. § -ban meghatározott késedelmi kamatot számíthatja fel.
- 4.11. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy az általa kibocsátandó számláknak a mindenkor hatályos jogszabályokban előírt formai és tartalmi követelményeknek meg kell felelnie. A Szolgáltató által kiállított számlát Megrendelő – a beérkezést követően – ellenőrzi. Amennyiben a számla nem tartalmaz bármely szükségszerű és elválaszthatatlan mellékletet, akkor Megrendelő a számlát nem fogadja be, kifizetése iránt nem intézkedik, a számlát javításra Szolgáltatónak visszaküldi. Ha Megrendelő a számlát, vagy annak valamely tételét, vagy részét kifogásolja, akkor az erről szóló értesítést követően – a nem vitatott tételek tekintetében – Szolgáltató köteles haladéktalanul új számlát kibocsátani. A vitatott tételek vagy részek összege vonatkozásában Megrendelő és Szolgáltató egyeztetni köteles.
- 4.12. Nem minősül Megrendelő részéről késedelemnek vagy mulasztásnak, amennyiben a számla kifizetéséről azért nem vagy nem határidőben intézkedik, mert Szolgáltató hibásan, hiányosan kitöltött számlát bocsát ki, vagy a számlát a szükségszerű és elválaszthatatlan mellékletek bármelyike nélkül küldi meg Megrendelő részére.
- 4.13. Nem minősül késedelmes fizetésnek az olyan eset, amikor Megrendelő jogosan kifogásol meg egy számlát, vagy nem jogos, de a számla fizetési határidejéig Szolgáltatótól nem érkezik rá válasz. Súlyos kifogást alapoz meg a súlyos formai (pl. mellékletek hiánya) vagy a súlyos tartalmi (pl. megalapozatlan fogyasztási mennyiség) számlázási hiba, illetve ha nem a jogszabályokban, szerződésben foglaltaknak megfelelően történt a számlázás.
- 4.14. A szerződésben levő díjak és árak jelen értéken vannak meghatározva. Felek megállapodnak, hogy Szolgáltató jogosult az így megadott díjakat egyoldalúan minden naptári év első hónapjától (arra visszamenőleg) a KSH által közzétett előző évi szolgáltatási inflációs indexszel korrigálni.
- 4.15. Megrendelő előleget semmilyen jogcímen nem fizet.
- 4.16. Felek megállapodnak abban, hogy a Szolgáltató nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel és amelyek Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.
- 4.17. Megrendelőnek a jelen szerződésből eredő semmilyen jogosultságát (beszámítás, visszatartás) nem korlátozhatja Szolgáltató azzal, hogy a szerződésből eredő követelését engedményezi, faktorálja vagy azon zálogjogot alapít.

V. Szellemi tulajdon, felhasználási engedélyek

- 5.1.A jelen szerződés teljesítése során a szolgáltatás részét képező szoftvertermékekre vonatkozóan a Megrendelő a szoftvertermék gyártója által meghatározott tartalmú, nem kizárólagos, át nem ruházható, harmadik fél részére semmilyen formában tovább nem adható, időben a Szerződés hatályára korlátozott, a módosítás, átdolgozás, továbbfejlesztés jogát magában nem foglaló felhasználási engedélyt szerez meg. A vonatkozó felhasználási engedély a szoftver futtatható állományára vonatkozik, semmilyen esetben sem foglalja magában a forráskódot vagy annak módosítását, biztonsági másolat készítésén túl a szoftver másolását, többszörözését, terjesztését, kereskedelmi hasznosítását. Az egyes felhasználási

engedélyek részletes tartalmát a jelen szerződés mellékletei vagy a szoftverek gyártója által előírt végfelhasználói licencszerződés (EULA) tartalmazzák. A jelen Szerződés megszűnésével a felhasználási engedély minden további nyilatkozat vagy aktus nélkül megszűnik.

- 5.2.** Az 5.1. pontban foglaltak irányadók azon szellemi termékek tekintetében is, amelyeket a Szolgáltató a jelen szerződés, ideértve különösen a karbantartási, követési szolgáltatások teljesítése során bocsát a Megrendelő rendelkezésére, mivel ezen szellemi termékek beágyazódnak a kórházi informatikai rendszerbe mint nyújtott szolgáltatásba és szorosan kapcsolódnak ezen rendszer alaplicenciéhez.
- 5.3.** A szerződés teljesítése során létrejövő dokumentumok és eredmények oszthatóak annak a szellemi tulajdonnak a jogi sorsát, amelyhez kapcsolódnak.
- 5.4.** Felek szabadon és korlátozásoktól mentesen felhasználhatják későbbi tevékenységük során azt a tudást, tapasztalatot, amelyre a jelen szerződés teljesítése során szereznek meg. A jelen fejezetben foglaltak semmilyen módon nem értelmezhetők ezért akként, hogy korlátoznák a Szolgáltatót abban, hogy maga vagy más harmadik személy részére a jelen szerződésben foglalt tevékenységhez hasonló tevékenységet végezzen, eredményt hozzon létre, kivéve a jelen fejezet 5.6. pontjában foglalt esetben.
- 5.5.** A Szolgáltató teljesítéséhez szükséges lehet, hogy a Szolgáltató használjon a Megrendelő tulajdonában vagy rendelkezése alatt álló, szerzői jogi védelem alá eső alkotásokat. A Megrendelő a tulajdonában vagy rendelkezése alatt álló, szerzői jogi védelem alá eső alkotásokra vonatkozóan, kizárólag az egyes megrendelések teljesítéséhez szükséges ideig és mértékben korlátozott, nem kizárólagos, harmadik személyekre át nem ruházható és más célra fel nem használható használati jogot ad Szolgáltatónak külön ellenérték fizetési kötelezettség nélkül. Az így átadott használati jog nem használható fel Szolgáltató által a jelen fejezet 5.5. pontja szerinti esetben.
- 5.6.** Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a Megrendelő különböző funkcionálisú illesztéseket saját hatáskörben elvégezhesen.
- 5.7.** A szerződés bármilyen okból történő megszűnése esetén Szolgáltató köteles a Megrendelő által specifikált formátumban ingyenesen átadni Megrendelőnek az adatbázisban tárolt adatokat.

VI. A szerződés hatálya

- 6.1.** Jelen szerződés mindkét fél általi aláírásakor lép életbe és attól számított 36 hónapig terjedő határozott időtartamra jön létre.
- 6.2.** A szerződést annak határozott időtartamán belül a szerződés hatályának első 12 hónapjáig rendes felmondással jogszerűen nem lehet felmondani. Ezt követően a jelen szerződést bármelyik szerződő fél rendes felmondással, indokolás nélkül 3 (három) hónapos felmondási idő betartásával felmondhatja akként, hogy első ízben a felek a szerződés hatályának első 9 hónapjának lejártával gyakorolhatják a felmondási jogukat (amely legkorábban az első 12 hónap végére szünteti meg a jelen szerződést).
- 6.3.** Megrendelő jogosult a szerződést 15 napos határidővel felmondani,

- a) a 7.3.1. és 7.3.2. pontban meghatározott esetben, vagy;
- b) ha a Szolgáltató Megrendelő írásos felszólítása ellenére is egy hónapig oly mértékben nem teljesíti szolgáltatási kötelezettségét (jogszálykövetés, hibajavítás, támogatás megtagadása), hogy ennek következtében a Megrendelőnél működő szoftver 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.
- c) ha a Szolgáltató egyéb súlyos szerződésszegést követ el.

6.4. Szolgáltató a szerződés 15 napos határidővel történő felmondására és a szolgáltatás nyújtásának beszüntetésére jogosult, ha

- a) Megrendelő, Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére, bármely jogcímen fennálló tartozása legalább 30 napja lejárt, vagy
- b) Megrendelő, Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére, annak kézhezvételétől számított 60 napon belül sem teljesítette, vagy folyamatosan, legalább egy hétig nem tartja be a szerződés I. meghatározott valamelyik kötelezettségét;
- c) ha Megrendelő egyéb súlyos szerződésszegést követ el.

6.5. Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon -, ha

- a) Szolgáltatásban közvetetten vagy közvetlenül 25 %-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.
- b) Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25 %-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.
- c) Ennek érdekében a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt Szolgáltató tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

6.6. Megrendelő a szerződést felmondhatja, ha

- a) feltétlenül szükséges a szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a Kbt. 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni,
- b) Szolgáltató nem biztosítja a Kbt. 138. §-ban foglaltak betartását, vagy a Szolgáltató személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 139. §-ban foglaltaknak; vagy
- c) az EUMSZ 258. cikke alapján a közbeszerzés szabályainak megszegése miatt kötelezettségszegési eljárás indult vagy az Európai Unió Bírósága az EUMSZ 258. cikke alapján indított eljárásban kimondta, hogy az Európai Unió jogából eredő valamely kötelezettség tekintetében kötelezettségszegés történt és a bíróság által megállapított jogsértés miatt a szerződés nem semmis.

6.7. A Szerződést a Felek közös megegyezéssel módosíthatják a Kbt. 141. §-ban foglaltak betartásával.

6.8. A szerződés bármely jogcímen történő megszűnése esetén a Szolgáltató a megszűnésig teljesített szolgáltatások ellenértékére jogosult.

6.9. Jelen szerződés hatályba lépésével a Felek között a jelen szerződés tárgyában esetlegesen fennálló szerződéses jogviszony hatályát veszíti.

VII. Kötbér

7.1. Késedelmi kötbér hibaelhárítás esetére

7.1.1. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Szolgáltató olyan okból, amelyért felelős, a hibaelhárítási feladatai teljesítésével késedelembe esik, késedelmi kötbért köteles a Megrendelőnek fizetni. Szolgáltatót késedelmi kötbér-fizetési kötelezettség csak a jelen Szerződés hatályba lépését követően bejelentett hibák tekintetében terheli.

7.1.2. A késedelmi kötbér mértéke az alábbiak szerint alakul az I. H) pont figyelembe vételével:

- 5. kategóriába sorolt hiba esetén 100.000,- Ft/hiba/nap, de maximálisan 500.000,- Ft/hiba,
- 4. kategóriába sorolt hiba esetén 25.000,- Ft/hiba/nap, de maximálisan 300.000,- Ft/hiba,
- 3. kategóriába sorolt hiba esetén 5.000,- Ft/hiba/nap, de maximálisan 100.000,- Ft/hiba,
- 2. kategóriába sorolt hiba esetén 3.000,- Ft/hiba/nap, de maximálisan 100.000,- Ft/hiba.

7.2. Késedelmi kötbér jogszabálykövetés esetére

7.2.1. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Szolgáltató olyan okból, amelyért felelős, jogszabálykövetési feladata teljesítésével késedelembe esik, a Ptk. 6:186. § (1) bekezdése alapján késedelmi kötbért köteles a Megrendelőnek fizetni. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltatót a jelen pont szerinti késedelmi kötbér-fizetési kötelezettség csak a jelen szerződés hatálybalépését követő jogszabálykövetési feladatokkal kapcsolatosan terheli.

7.2.2. A késedelmi kötbér mértéke 25.000,- Ft/jogszabálykövetési feladat/nap, de maximálisan 300.000,- Ft/jogszabálykövetési feladat.

7.3. Meghiúsulási kötbér

7.3.1. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Szolgáltató késedelme a hibajavítási szolgáltatása tekintetében eléri késedelmi kötbér maximumát, abban az esetben a Megrendelő jogosult az érintett havi rendszer üzemeltetés támogatási szolgáltatást meghiúsultnak tekinteni.

7.3.2. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben valamely havi rendszer üzemeltetés támogatási szolgáltatás olyan okból, amelyért a Szolgáltató felelős, meghiúsul, a Szolgáltató meghiúsulási kötbért köteles a Megrendelőnek fizetni. A meghiúsulási kötbér mértéke a vonatkozó havi szolgáltatási díj 30%-a.

7.3.3. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Szolgáltató valamely megrendelt Fejlesztés átadásával 20 naptári napot meghaladó késedelembe esik, a Megrendelő jogosult az adott Fejlesztést meghiúsultnak tekinteni.

7.3.4. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben valamely Fejlesztés bármely olyan okból, amelyért a Szolgáltató felelős, meghiúsul, beleértve az olyan 20 naptári napot meghaladó késedelem esetét is, amelyért a Szolgáltató felelős, a Szolgáltató meghiúsulási kötbért köteles a Megrendelőnek fizetni. A meghiúsulási kötbér mértéke a meghiúsulással érintett Fejlesztés után fizetendő nettó díj 30%-a.

7.3.5. Az esedékessé vált kötbér összegéről a Megrendelő kötbérértesítőt állít ki a Szolgáltató felé, amelyet a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül átutalással köteles kiegyenlíteni a kötbérértesítőn feltüntetett bankszámlára.

7.3.6. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy amennyiben Megrendelő NEAK-finanszírozást a Szolgáltató hibájára visszavezethető okból nem tud lehívni, a Szolgáltató a polgári jogi kártérítés szabályai szerint felel a kieső összeg erejéig.

7.3.7. Szolgáltató nem tartozik kártérítési felelősséggel, ha a káreseményt:

- a) vis major, külső, általa nem befolyásolható körülmények okozták (ide értendő nem kizárólagosan az időjárás, természeti jelenségek, stb. közvetlen és közvetett hatásai),
- b) az üzemeltető személyzet vagy a felhasználók hibás vagy gondatlan, vagy a kiadott üzemeltetési szabályzatot be nem tartó kezelése okozta,
- c) az üzemeltetési szabályzattól eltérő, nem megfelelő körülmények közötti üzemeltetésből fakad,
- d) a rendszer hardver, szoftver elemei konfigurációjának illetve üzemeltetési környezetének Megrendelő általi megváltoztatása okozta,
- e) az okozta, hogy Megrendelő nem vagy részben illetve késve tett eleget a folyamatos mentési kötelezettségének,
- f) az okozta, hogy a Megrendelő nem vagy részben illetve késve tett eleget valamely nevesített ellenőrzési kötelezettségének (pl. tesztelés),
- g) olyan, nem a Szolgáltató által szállított hardver vagy szoftver elemek okozták, melyek együttműködnek vagy ráhatással lehetnek az I. pontban meghatározott rendszerre,
- h) az okozta, hogy a káreseményt felismerése után Megrendelő nem szólította fel haladéktalanul Szolgáltatót a hiba elhárítására így a kár mértéke növekedett.

VIII. Együttműködés

8.1. 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 Szolgáltató szerződés szerű 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.

8.2. 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.

8.3. A projektvezetők kötelesek egymás között valamennyi közlést, intézkedést és döntést írásban rögzíteni és egymáshoz haladéktalanul eljuttatni.

8.4.A Felek által kijelölt projektvezetők:

Körtvélyessy András a Szolgáltató részéről

Fekete Csaba SZTE Informatikai és Szolgáltatási Igazgatóság igazgató és

Halápi Bernadett Egészségügyi Informatikai Irodavezető a Megrendelő részéről

IX. Titoktartás

- 9.1. Felek a Kbt. kötelező rendelkezéseinek betartásával, az abban megengedett körben a jelen szerződés összes részletét, illetve az azzal kapcsolatosan tudomásukra jutott összes információt, különösen a pénzügyi feltételekre vonatkozó adatokat üzleti titoknak tekintik és gondoskodnak annak megőrzéséről. Mindez vonatkozik az alvállalkozókra is.
- 9.2. Felek jogosultak a szerződés teljesítésében közreműködő alkalmazottaikkal és esetleges alvállalkozóikkal a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékig a szükséges információkat megismertetni a vonatkozó titoktartási kötelezettség betartásával.
- 9.3. Felek vállalják, hogy a szerződés teljesítése során a másik fél szervezetével, működésével kapcsolatos, birtokukba jutott semmilyen információt nem hoznak nyilvánosságra - kivéve a jogszabályi előírásokon alapuló adatszolgáltatási kötelezettséget -, azokkal kapcsolatban ugyanolyan gondosságot alkalmaznak, mint saját bizalmas információik megvédése és megtartása érdekében.
- 9.4. 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.
- 9.5. 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 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.
- 9.6. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a teljesítés során különös figyelmet fordít az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az Egészségügyi és hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvényben foglalt adatvédelmi rendelkezésekre. Szolgáltató kijelenti, hogy a betegnyilvántartásban szereplő személyes és különleges adatokat nyilvánosságra nem hozza, és az adatokba kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben tekint, illetve avatkozik be. Törekszik, hogy alkalmazottai az adatokat a lehető legszűkebb körben ismerjék meg.
- 9.7. Az informatikai szolgáltatások igénybevétele során elkövetett bűncselekményekért az elkövető büntetőjogi felelősséggel is tartozhat. Törvényes megkeresés alapján a Szolgáltató minden, a bűncselekmény elkövetésének gyanúja alá eső felhasználó adatait, valamint naplózott forgalmi adatait a hatályos jogszabályi rendelkezések értelmében köteles lehet a nyomozhatóságnak kiszolgáltatni.

9.8. Felek korlátlanul felelnek a jelen pontban meghatározott kötelezettségek be nem tartásából származó károkért, mind egymás, mind harmadik személyek felé.

X. Vegyes rendelkezések

- 10.1. 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, a Kbt. 141. § rendelkezéseinek betartásával.
- 10.2. A nem részteljesítésnek minősülő munkavégzéseket Szolgáltató ISO auditált munkalapon dokumentálja le, melyet Megrendelő helyszínen lévő munkatársa aláírásával fogad el. Amennyiben Megrendelőnek nem tartózkodik helyszínen munkatársa vagy távoli munkavégzés zajlik, Szolgáltató havonta munkalap összesítőt küld, amelyet Megrendelő 15 munkanapon belül megkifogásolhat. Munkalap csak ellátott szignóval tekinthető elfogadottnak.
- 10.3. Szerződő Felek minden hiba- illetve fejlesztési igénybejelentést, személyes egyeztetést, illetve az elvégzett tevékenységeket írásban dokumentálják.
- 10.4. Megrendelő hozzájárul, hogy a Szolgáltató Megrendelőt nyilvános adataival együtt referenciájaként feltüntesse.
- 10.5. Szolgáltató rendelkezik a jelen szerződés tárgyát is magában foglaló, érvényes, legalább 50 millió Ft/év, illetve 5 millió Ft/káresemény összegű szabadkeretű (likvid) felelősségbiztosítással (Biztosító: Uniqa Biztosító Zrt., kötvényszám: 4424120) és vállalja, hogy azt a szerződés teljes időtartama alatt fenntartja.
- 10.6. 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 15 napon belül köteles arra a fenti módon válaszolni.
- 10.7. Amennyiben vita merül fel a nyújtott szolgáltatás elégséges vagy elégtelen voltáról, Felek ennek megállapítására külső szakértőket vonhatnak be oly módon, hogy egy szakértőt a Megrendelő, egy szakértőt Szolgáltató állít.
- 10.8. A szakértőkkel folytatott tárgyalásról Felek kötelesek jegyzőkönyvet felvenni.
- 10.9. Szerződő Felek a szerződésre irányadó jogként a magyar jogot fogadják el. Amennyiben a szerződés teljesítése során Felek között vita merülne fel, kötelesek azt megkísérelni tárgyalásos úton megoldani. Amennyiben ez 30 napon belül nem vezet eredményre, a szerződő Felek a vita elbírálása céljából alávetik magukat a magyar bíróság eljárásának. Továbbá – perértéktől függően – kikötik a Szegedi Járásbíróság vagy a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét.
- 10.10. Felek a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozataikat egymással egyeztetik és csak kölcsönösen elfogadott nyilatkozatot hoznak nyilvánosságra.

10.11. Szolgáltató szolgáltatása elvégzéséhez jogosult alvállalkozó igénybe vételére, de annak teljesítéséért oly mértékben felel, mintha azt saját maga végezte volna el.

10.12. A Felek a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseitől eltérően egyező akarattal az alábbiakban állapodnak meg: A Felek a jelen szerződés vonatkozásában nem alkalmazzák a 2013. évi. V. törvény 6:63. § (5) bekezdésében írtakat. A jelen szerződés valamint annak mellékletei teljességében tartalmazzák a Felek közötti megállapodás valamennyi feltételét.

10.13. Jelen szerződés 4 eredeti példányban készült, a szerződés elválaszthatatlan részét képező melléklettel¹ együtt érvényes.

10.14. A szerződés aláírói nyilatkoznak, hogy rendelkeznek a szerződés aláírásához szükséges felhatalmazásokkal.

10.15. Szolgáltató jelen szerződés aláírásával egyidejűleg – az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdésére is tekintettel – kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. §-a szerinti átlátható szervezetnek minősül.

10.16. Szerződő Felek nyilatkoznak, hogy rendelkeznek a szerződés megvalósításához szükséges személyi, tárgyi és anyagi feltételekkel.

10.17. Szerződő Felek elolvasás és megértés után a szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Szeged, 2019. 03. 01.

Prof. Dr. Rovó László rektor
Megrendelő

Dr. Fendler Judit kancellár

Megrendelő

Budapest, 2019. 03. 01.

Aszódi Gábor HCP Lead
Szolgáltató

Balkó János
kompetenciaközpont vezető-helyettes
Szolgáltató

Pénzügyi ellenjegyzés:

Tárh. 10121
Zsirosné Tácsi Ildikó GF főigazgató

T-Systems

T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.
Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
Adószám: 12928099-2-44
Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003

48

- ¹ 1. sz. melléklet Műszaki leírás
2. sz. melléklet Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei
3. sz. melléklet Teljesítési helyek
4. sz. melléklet Laborautomaták



Általános Szolgáltatási Feltételek (ÁSZF)

Egészségügyi Kompetencia Központ Támogató Központjának (TK) szolgáltatásaira

Tartalomjegyzék

TARTALOMJEGYZÉK	2
▪ ELŐSZÓ	3
▪ A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, TELEPHELYEI	4
A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE:	4
SZÉKHELY:	4
TELEPHELYEK:	4
▪ A TÁMOGATÓ KÖZPONT ELÉRHETŐSÉGE	5
TÁMOGATÓ KÖZPONT	5
ÜGYELET	5
ÜGYFÉLKAPU RENDSZER	5
▪ A T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT. EGÉSZSÉGÜGYI KOMPETENCIA KÖZPONT TÁMOGATÓ KÖZPONTJÁNAK (TK) SZOLGÁLTATÁSAI	6
CÉLUNK	6
A KARBANTARTÁSI ÉS KÖVETÉSI SZOLGÁLTATÁS ALÁ BEVONT RENDSZEREK	6
A TK ÁLTAL A SZERZŐDÉS KERETÉBEN NYÚJTOTT FŐBB SZOLGÁLTATÁSOK	6
Alaptevékenységek	6
Kiegészítő tevékenységek, melyet külön térítés ellenében végzünk	7
A TÉRÍTÉSMENTES SZOLGÁLTATÁSI KÖRBŐL KIZÁRT TEVÉKENYSÉGEK	8
Általánosan	8
A medikai rendszerek vonatkozásában	8
A támogatási szolgáltatások vonatkozásában	8
▪ AZ ÁSZF HATÁLYA	10
A SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA	10
AZ ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK ÉS A SZOLGÁLTATÁSOK IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA	10
KÖZZÉTÉTEL	10
▪ ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS	11
MIKOR LÉPHET KAPCSOLATBA A TÁMOGATÓ KÖZPONTTAL?	11
Munkaidőben	11
Munkaidő után (készlet, ügyelet, mérnök)	11
KI LÉPHET KAPCSOLATBA A TK MUNKATÁRSAIVAL	12
HOGYAN LÉPHET KAPCSOLATBA AZ EGÉSZSÉGÜGYI KOMPETENCIA KÖZPONT TÁMOGATÓ KÖZPONTJÁVAL (HELPDESK)	13
Kapcsolatfelvétel telefonon, munkaidőn belül	13
Kapcsolatfelvétel telefonon, munkaidőn kívül	13
Kapcsolatfelvétel Ügyfélszolgálat rendszerén keresztül	13
HOGYAN KEZELI AZ TÁMOGATÓ KÖZPONT AZ ÖN BEJELENTÉSÉT	14
Események bejelentése	14
A BEJELENTÉS FOLYAMATA	16
ESEMÉNYEK FŐBB TÍPUSAI	16
ESEMÉNYKEZELÉSI ELJÁRÁSI SZABÁLYOK	17
FEJLESZTÉSI IGÉNYEK ÉS SZOLGÁLTATÁS BŐVÍTÉS KEZELÉSE	18
VISSZAHÍVÁS EGY MÁR BEJELENTETT PROBLÉMÁVAL KAPCSOLATBAN	18
BEJELENTÉS LEZÁRÁSA	19
SZOFTVERJAVÍTÁSOK (PATCH) SZÁLLÍTÁSA	19
▪ MELLÉKLETEK	20
FOGALMAK	20
SZOLGÁLTATÁSI ÁRAK	24

■ Előszó

Tisztelt Ügyfelünk!

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

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

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

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

Tisztelettel:

Miklovicz Zoltán

Egészségügyi Kompetencia Központ vezető

■ **A szolgáltató megnevezése, telephelyei**

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése:

T-Systems Magyarország Zrt.
Egészségügyi Kompetencia központ

Székhely:

H-1117 Budapest, Budafoki út 56.

Telephelyek:

Debreceni Központ

H-4032 Debrecen, Móricz Zsigmond krt. 22.

Szegedi Központ

H-6720 Szeged, Kígyó utca 4.

A továbbiakban:

Szolgáltató

■ A Támogató Központ elérhetősége

Támogató Központ

Telefon:(36-1) 470 6770

Egészségügyi HelpDesk diszpécseret kérjék

Fax: +36 (1) 432-8570

Ügyelet

Telefon: (36-30) 280-5346

Ügyfélkapu rendszer

<http://crm-health.t-systems.hu>

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

Célunk

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

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

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

A Karbantartási és Követési szolgáltatás alá bevont rendszerek

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

A TK által a szerződés keretében nyújtott főbb szolgáltatások

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

Alaptevékenységek

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

- verzióváltás biztosítása, MedSolution / e-MedSolution termék esetén ideértve a MedSol SMART licencekre való upgrade lehetőségét, a kapcsolódó bevezetési, paraméterezési, egyéb élőmunka ráfordítás kivételével; harmadik fél szoftvere esetén a gyártó által meghatározott verzióváltás
- jogszabálykövetés
- HelpDesk szolgáltatás (Ügyfélkapu rendszerünkön keresztül, ha ez valami okból nem elérhető, akkor Telefon/FAX illetve e-mail formában várjuk bejelentéseiket)

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

- az eseménykezeléssel kapcsolatos adminisztratív és szervező tevékenység (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 legjáratasabb munkatársunknak, vagy az illetékesnek.

- Az üzemeltetéshez szükséges műszaki ismeretek átadása dokumentáció formájában

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

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

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

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

Kiegészítő tevékenységek, melyet külön térítés ellenében végzünk.

- Készenléti szolgáltatás
- Tanácsadás, rendszerintegráció
- Bevezetés támogatás

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

A térítésmentes szolgáltatási körből kizárt tevékenységek

Általánosan

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

A medikai rendszerek vonatkozásában

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

A támogatási szolgáltatások vonatkozásában

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



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

■ **Az ÁSZF hatálya**

A szolgáltatási feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

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

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

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

Az Általános Szolgáltatási Feltételek és a szolgáltatások időbeli és területi hatálya

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

Közzététel

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

▪ **Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés**

Mikor léphet kapcsolatba a Támogató Központtal?

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

Munkaidőben

- Minden munkanapon 08⁰⁰ – 17⁰⁰ óráig tart a munkaidő
- Munkaidőben a TK az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:
 - Diszpécser szolgálat (szoftver, hardver)
 - Internetes HelpDesk (Ügyfélkapu), szükség esetén telefonos támogató szolgáltatás
 - Indokolt esetben helyszíni támogatás
 - Távoli beavatkozással történő segítségnyújtás

Munkaidő után (készenlét, ügyeletes mérnök)

- MedSolution, e-MedSolution rendszerek tekintetében minden munkanapon 17⁰⁰ – 24⁰⁰ és 0⁰⁰ – 08⁰⁰ óráig, valamint a munkaszüneti napokon 0⁰⁰ – 24⁰⁰ óráig tart a készenléti szolgáltatás ideje.
- Minden más rendszer esetén az adott szerződés szerint tart a készenléti szolgáltatás ideje.
- Készenléti időben a TK ügyeletes mérnök munkatársa a (30) 2805-346 telefonszámon keresztül érhető el, de kizárólag csak a kapcsolattartó (4.pont) számára.
- A készenléti szolgáltatást csak abban az esetben lehet igénybe venni, ha a probléma megoldása a betegellátás zavartalansága érdekében nem tűr halasztást és áthidaló megoldással sem kezelhető a legközelebbi szerződéses (rendes) támogatási időszakig. (Rendkívüli esemény, 5 - Soron kívüli)
- Amennyiben az ügyeletes távolról nem tudja megoldani a felmerült problémát, akkor a szerződéses feltételeknek megfelelően eskalálja a bejelentett eseményt.
- A készenléti (ügyeletes mérnöki) szolgáltatás igénybevétele – erre vonatkozó külön szerződés nélkül - a Szolgáltató mindenkor érvényes árlistája szerint (ide értve a vakriasztás díját is) külön térítendő szolgáltatás. E szolgáltatás térítés nélkül vehető igénybe, ha a felmerülő, halasztást nem tűrő probléma a Szolgáltató oldalán felmerülő ok következménye.

Ki léphet kapcsolatba a TK munkatársaival

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

Fő szabályként felveheti a kapcsolatot a támogató központ munkatársaival:

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

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

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

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



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

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

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

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

Kapcsolatfelvétel telefonon, munkaidőn belül

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

- MedSolution, e-MedSolution, GLIMS felhasználói támogatás
Telefon:(36-1) 470 6770 / HelpDesk diszpécseret kérjük

Kapcsolatfelvétel telefonon, munkaidőn kívül

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

Telefon: (36-30) 280-5346

Kapcsolatfelvétel Ügyfélkapu rendszeren keresztül

Esemény-bejelentés esetén kérjük az Ügyfélkapu rendszer használatát.

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

Hogyan kezeli az Támogató Központ az Ön bejelentését

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

Események bejelentése

Az események bejelentésének rendjét a cég minőségirányítási rendszerében szabályoztuk. Minden a Szolgáltató Ügyfélkapu rendszerében rögzített eseményt egyedi azonosítóval lát el a program, amelyet az ügyfél is lát. Az egyes események prioritása és státusza nyomon követhető. Az adott eseményazonosító vonatkozásában tételesen rögzítésre kerül a probléma kezeléséhez kapcsolódó minden egyes tevékenység és a felhasznált erőforrások költségvonzata. E nyilvántartás segítségével tudjuk nyomon követni a szerződésben lekötött erőforrások felhasználását, valamint kiszámlázni a teljesített külön szolgáltatások ellenértékét.

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

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

Az események bejelentésére történő reagálás időkorlátai:

Esemény kategória	reagálási idő (regisztrált státusz)	várható kezelési- lezárási idő (folyamatban státusz)	illetve (*) Várható kezelési idő fejlesztésen(***)
5-ös súlyossági szintű	1 óra	2 munkanapon belül (**)	2 munkanapon belül (**)
4-es súlyossági szintű	2 óra	5 munkanap	30 munkanap
3-as súlyossági szintű	1 munkanap	10 munkanap	60 munkanap
2-es súlyossági szintű	2 munkanap	Szolgáltató által a visszaigazolásban közölt vállalási idő	90 munkanap
Panasz	5 munkanap	30 nap	90 munkanap
Megrendelés	5 munkanap	-	

(*) Az esemény kezelése áthidaló, kerülő megoldással is történhet. Amennyiben a végleges megoldás 3. fél bevonását ill. fejlesztést (fejlesztői hibajavítás) igényel az átfutási idő minimum 10 munkanap, minőségbiztosítási okok miatt.

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

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

Eseménykategóriák:

5-es súlyossági szint (vézhelyzet, rendszer meghibásodás)

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

- 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

(szoftver hibára visszavezethető, súlyos következményekkel járó esemény)

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

3-as súlyossági szint

(szoftver hibára visszavezethető, kevésbé súlyos következményekkel járó esemény)

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

2-es súlyossági szint

(szoftver hibára visszavezethető, következményekkel nem járó esemény)

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

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

Ügyfélkapu rendszeren keresztül érkező bejelentés lehet:

- Esemény
Működési esemény bejelentése: minden olyan bejelentés, mellyel feltételezetten nem megfelelő működést vagy felhasználó által vétett hibát jelentenek be.
- Igény
Fejlesztési igény bejelentése: az üzemeltetett rendszerek (MedSolution, e-MedSolution stb.) funkcionalitásának minden olyan megváltoztatására vonatkozó igény, ami nem tartozik a jogszabálykövetés tárgykörébe.
Szolgáltatási igény bejelentése: minden újonnan jelentkező egyedi szolgáltatási igény.
- Reklamáció
Reklamáció, panasz bejelentése

A bejelentés folyamata

A bejelentés folyamatának lépései:

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

Események főbb típusai

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

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



- Egyéb

Eseménykezelési eljárási szabályok

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

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a szolgáltatási jogviszony érvényessége alatt, ha az ügyfélszolgálathoz (TK) fordulásának oka nem a szerződésben rögzített (érintett) rendszerek működési rendellenességére vezethető vissza, amely a TK közreműködésével elhárítható, hanem az elhárítást az ismerethiány, vagy hibás kezelés akadályozza, akkor a Szolgáltató ügyfélszolgálata az időráfordítást a mindenkori árjegyzék szerint (oktatási szolgáltatás gyanánt) jogosult kiszámlázni a Felhasználónak.

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

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

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

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

A rendeltetésellenes használat főbb esetei:

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

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

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

Fejlesztési igények és szolgáltatás bővítés kezelése

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

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

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

Igénybejelentések kezelése:

- A Megrendelő írásban jelzi a változtatási igényét az Ügyfélkapu rendszerben.
- A beérkezett igénybejelentésekre a Szolgáltató visszaigazolást fog küldeni, amely tartalmazza a megvalósíthatóság vizsgálatát, a megoldás módját és költségét.
- A visszaigazolásban szereplő adatok alapján Megrendelő eldöntheti, hogy a fejlesztési igényt ténylegesen megrendeli, vagy eltekint annak megvalósításától.

Visszahívás egy már bejelentett problémával kapcsolatban

Amikor egy már bejelentett problémával kapcsolatosan további információt szeretne megosztani velünk.

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

Bejelentés lezárása

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

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

Szoftverjavítások (patch) szállítása

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

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

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

A javítás helyes működésének ellenőrzése a Megrendelő felelőssége.

■ Mellékletek

Fogalmak

Megrendelő

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

Szolgáltató

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

Felek

A Szolgáltatási Szerződés aláírói, illetve jogutódai

Szolgáltatás

A szerződésben meghatározott szolgáltatási kör

Szoftver, SW

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

Hardver, HW

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

Katasztrófa

Előre nem látható, váratlanul bekövetkező, károkozással járó, helyettesítő intézkedés(ek)e)t követelő, illetve kárbiztosítást igénylő, az általános értelemben vett környezet folyamatos, és/vagy rendeltetésszerű működésében, működtetésében akadályt okozó esemény(sorozat).

PPM: a karbantartás/rendszerfelügyelet fő időszak

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

Help Desk

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

Help Desk munkatárs

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

Üzemeltető munkatárs

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

Rendszergazda

A Megrendelő erre felhatalmazott munkatársa, akinek feladata és felelőssége a szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges HW és SW környezet üzemeltetése. Ezen szerződés vonatkozásában ide sorolandók az alkalmazói-rendszer felügyelői is.

Felhasználó

Az a személy, aki az üzemeltetett rendszerek kezelését elsajátította és ennek alapján felhatalmazást kapott a rendszer szolgáltatásainak rendeltetésszerű igénybe vételére. (Rendelkezik a megfelelő jogosultságokkal.)

e-MedSolution

Integrált kórházi informatikai rendszer, amely Progress 4GL ill. JAVA fejlesztő eszközben megírt alkalmazás és rendelkezik mind karakteres, mind WEB-es felhasználói felülettel.

Futtató környezet

Futtató környezet alatt értjük a hardvert, az operációs rendszert valamint az alkalmazás futtatásához szükséges adatbázis kezelő szoftvert és middleware-t.

Jogszály-követés

Jogszály-követés alatt értjük a jogszályi környezet megváltozása miatt szükségessé váló (indokolt) programmódosításokat, amelyeket a Szolgáltató saját elhatározásából vagy bármely ügyfele kérésére végez el. A jogszály-követés a rendszerbe beépített funkciók vonatkozásában megvalósuló változás-kezelés, amely a legújabb - a jogszályoknak megfelelő működést biztosító - verzió telepítésével valósul meg. A funkció és a meglévő szoftverkörnyezet változtatása során biztosítjuk a rendszer integritását. A térítésmentes jogszály-követési szolgáltatás nem terjed ki az olyan új funkció kifejlesztésére irányuló igényre, amely egy eddig a rendszerben nem létező funkció kifejlesztését célozza annak érdekében, hogy az előírt változás informatikai támogatása megvalósuljon. (A szolgáltató terhére, a jogszályi környezet változása miatt indukált funkciógazdagítás.) Szolgáltató dönti el, hogy jogszály-követési kötelezettségét mely programverzióban teljesíti. A jogszály-követés szerződésszerűen biztosított, amennyiben a jogszálykövetés a Szolgáltató döntése alapján valamely programverzióban biztosított. Harmadik fél szoftvere esetén jogszálykövetés keretében Szolgáltató a szoftver gyártója által biztosított jogszálykövetést nyújtja. A jogszálykövetés nem vonatkozik az újonnan megjelenő jogszályokra, illetve a már meglévő jogszályok olyan mértékű változtatására, amely a finanszírozási vagy szervezeti, vagy jelentési kötelezettségeket olyan mértékben megváltoztatja, amely Szolgáltatónak több mint 25 embernapi fejlesztői ráfordítást jelentene.

A jogszályváltozás tekintetében ellátandó feladatok határideje az alábbi:

- a) amennyiben a jogszály(változás) hatályba lépésének napja a kihirdetéstől számított 30 napon túli időpontra esik, úgy a teljesítési határidő a jogszály hatályba lépésének napja; kivéve a c) pont szerinti eseteket
- b) amennyiben a jogszály(változás) hatályba lépésének napja a kihirdetéstől számított 30. napra vagy 30 napon belüli időpontra esik, úgy a teljesítési határidő a kihirdetést követő 30. nap, kivéve a c) pont szerinti eseteket
- c) a határidőről a Felek külön megállapodnak jegyzőkönyvi rögzítés mellett, amennyiben a Vállalkozó a feladatot – annak terjedelmére tekintettel – a teljesítési időszakon belül nem képes ellátni és erről Megrendelőt indoklással alátámasztva előzetesen írásban értesíti

Garancia

A szállító garanciát vállal arra, hogy az alkalmazói rendszer a garanciális időszak alatt, a szerződésben rögzített feltételeknek megfelelően és a használatba vételi állapotának

megfelelő funkcionálitással, hibamentesen működik. Amennyiben mégis fellép működési rendellenesség, a szállító azt térítés nélkül megszünteti. A Szolgáltató

- garantálja, hogy a Szoftver az eljuttatott frissítésekkel a program leírásában ismertetett funkcionálitásnak és a fejlesztési specifikációnak megfelel.
- garantálja, hogy a jelzett esetleges programhibákat javítja, és egy következő verzióban, az érvényes termékkövetéssel rendelkező ügyfelei részére Interneten keresztül díjmentesen biztosítja.

Szoftver hiba:

A rendszer működésének az az állapota, amikor egy az átvett illetve használatba vett rendszer által biztosított eddig működő funkció a rendszerleírásban definiált specifikációtól eltérően kezd működni, vagy nem működik.

Kritikus folyamat:

A rendszer segítségével támogatott olyan alapfolyamat, amely a napi munkavégzést, különösen a betegadminisztrációt (ide értve az OEP felé történő elszámolást is) biztosítja és megszakadása komoly anyagi/erkölcsi/szakmai következményekkel jár

Kritikus hiba:

Olyan hiba, amely következtében a kritikus folyamat nem vihető végig eredményesen a rendszer segítségével.

Hálózat

Két vagy több számítógép vagy általánosabban informatikai rendszerek összekapcsolása, amely informatikai rendszerek legkülönbözőbb komponensei között adatcserét tesz lehetővé.

Rendszeradminisztráció

Olyan feladatokat foglal magába, amelyeket a rendszer folyamatos üzemének fenntartásához, a sima rendeltetésszerű használat biztosításához az üzemeltetőnek el kell végezni esetileg, vagy rendszeresen.

A szolgáltatási körből kizárt tevékenységek jegyzéke

E dokumentum a Felek közös megállapodása alapján rögzíti azon tevékenységeket, amelyek nem tartoznak ezen szerződés hatálya alá.

Esemény

Minden olyan, az üzemeltetési tevékenységet érintő történés, amely beavatkozást, reakciót igényel. (hibabejelentés, információkérés, megrendelés, panasz, stb.)

Távoli bejelentkezés/üzemeltetés

Olyan munkavégzésre irányuló tevékenység, amelyet a Szolgáltató munkatársa e szerződés felhatalmazása alapján elektronikus távadat-feldolgozással végez.

Adatvédelem

Az adatvédelem a személyes adatok gyűjtésére, feldolgozására és felhasználására vonatkozó előírások érvényesítését és az érintett személyek jogi védelmét jelenti.

Adatbiztonság

Az adatok jogosulatlan megszerzése, módosítása és megsemmisítése/megsemmisülése elleni szervezési és műszaki megoldások együttes rendszere.



Szolgáltatási árak

Szolgáltatás		Egység	Listaár	Kedvezményes ár
Nettó árak Forintban				
Rendszermérnöki támogatás (rendszerfelügyelet, konzultáció, karbantartás, egyéb támogatás)	munkaidőben (08-17 h)	Mérnökóra	21 000	16 800
	éjszaka (22-06 h)	Mérnökóra	32 000	25 600
	Egyéb időben	Mérnökóra	27 000	21 600
	Vakiasztás esetén	Mérnökóra	38 000	nincs
	Hétfőn, ünnepnapon	Mérnökóra	31 000	24 800
Megkezdett mérnökóra számlázásra kerül!				
Oktatás (10 fő esetén)		Ft/tanóra	28 000	22 400
Tartalék szerver rendelkezésre bocsátása		Ft/hét	130 000	nincs
Szállásköltség		Ft/éjszaka	14 000	
Szállítási díj (szerver, nagy értékű eszköz) biztosítással		Ft/km	Megállapodás szerint	
Kiszállási díj		Ft/km	240	192
Fejlesztés	keretszerződés nélkül	Ft/nap	147 400	nincs
	évi 30 napos keretszerződéssel			131 200
	évi 100 napos keretszerződéssel			114 700

3. sz. Melléklet – Teljesítési helyek

SZTE Szent-Györgyi Albert Klinikai Központ telephelyei:

- Klinikapark (Északi oldal, Déli oldal Szeged, Tisza Lajos krt., Korányi Fásor)
- Gyermekgyógyászati Klinika és Gyermek Egészségügyi Központ „B” és „C” részleg („Gyerekkórház”, Szeged, Temesvári krt. 35.)
- Gyermekgyógyászati Klinika és Gyermek Egészségügyi Központ „D” részleg (Gyermek- és Ifjúságpszichiátriai Osztály, Szeged, Boldogasszony sgt. 15.)
- Nyugati telephely („II-es kórház”, Szeged, Kálvária sgt. 57.)
- I. sz. Szakrendelő (Szeged, Tisza L. krt. 97.)
- II. sz. Szakrendelő (Szeged, Vasas-Szent Péter u. 1-3.)
- Pszichiátriai Rehabilitációs Osztály (Szeged, Leányszállás köz 2/a)
- Mozgásszervi Rehabilitációs Szakrendelés („Anna Fürdő”, Szeged, Tisza L. krt. 24.)
- Fogorvostudományi Kar (Szeged, Tisza I. krt. 64.)
- Onkoterápiás Klinika hódmezővásárhelyi telephely (Hódmezővásárhely, Dr. Imre József u. 2)
- Igazságügyi Orvostani Intézet (Szeged, Kossuth L. sgt. 40.)

4. sz. Melléklet - Laborautomaták

Meglévő illesztések – továbbra is fenntartva

Automata neve	Telephely
Architect I1000	Laboratóriumi Medicina Intézet Központi telephely
Cobas 6000 e 601	Laboratóriumi Medicina Intézet Központi telephely
Iris IQ 200	Laboratóriumi Medicina Intézet Központi telephely
Liaison	Laboratóriumi Medicina Intézet Központi telephely
LMI-VESMATIC80	Laboratóriumi Medicina Intézet Központi telephely
Modular ISE900 + P800	Laboratóriumi Medicina Intézet Központi telephely
PSM	Laboratóriumi Medicina Intézet Központi telephely
STAGO Star Evolution	Laboratóriumi Medicina Intézet Központi telephely
STAGO Star Evolution	Laboratóriumi Medicina Intézet Központi telephely
SYSMEX HST	Laboratóriumi Medicina Intézet Központi telephely
Variant II Turbo	Laboratóriumi Medicina Intézet Központi telephely
Variant II Turbo	Laboratóriumi Medicina Intézet Központi telephely
Alegria	Laboratóriumi Medicina Intézet Nyugati telephely
BEP2000	Laboratóriumi Medicina Intézet Nyugati telephely
Cobas 6000 e 601	Laboratóriumi Medicina Intézet Nyugati telephely
Iris IQ 200	Laboratóriumi Medicina Intézet Nyugati telephely
LMI-VESMATIC80	Laboratóriumi Medicina Intézet Nyugati telephely
Modular ISE900 + P800 (2 modul)	Laboratóriumi Medicina Intézet Nyugati telephely
STAGO Compact	Laboratóriumi Medicina Intézet Nyugati telephely
SYSMEX XN 1000	Laboratóriumi Medicina Intézet Nyugati telephely

Jelenleg nem használt illesztések – továbbra is fenntartva

Translator neve
Aleg translator (2)
Axsym translator
BEP III translator
Elecsys translator
GLIMS cl17 driver
GLIMS h911 driver
GLIMS h917 driver
GLIMS imx driver
GLIMS seds driver
GLIMS xe21 driver
PVTD translator
sbia translator
seds translator
Siemens Spec79 instrument translató
vida translator
vida translator (2)

Meglévő automaták új illesztése

Automata neve	Telephely
ABL 80 FLEX	Gyermekegyógyászati Klinika és Gyermekegészségügyi Központ telephely
ABL 835	Gyermekegyógyászati Klinika és Gyermekegészségügyi Központ telephely
ABL 90	Gyermekegyógyászati Klinika és Gyermekegészségügyi Központ telephely
ABL 90	Gyermekegyógyászati Klinika és Gyermekegészségügyi Központ telephely
Cell-Dyn	Gyermekegyógyászati Klinika és Gyermekegészségügyi Központ telephely
DxH 600	Gyermekegyógyászati Klinika és Gyermekegészségügyi Központ telephely
IRIS iChem Velocity iQ 200 Elite	Gyermekegyógyászati Klinika és Gyermekegészségügyi Központ telephely
Kryptor	Gyermekegyógyászati Klinika és Gyermekegészségügyi Központ telephely

ADATFELDOLGOZÓI MEGÁLLAPODÁS

amely létrejött

Szegedi Tudományegyetem

(6720 Szeged, Dugonics tér 13.),
a továbbiakban „**Adatkezelő**” –, és

T-Systems Magyarország Zrt.

(1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 36.),
a továbbiakban „**Adatfeldolgozó**” –,

a továbbiakban együttesen „**felek**” – között az Európa Parlament és az Európai Unió Tanácsa (EU) 2016/679. számú Adatvédelmi Rendelete (továbbiakban „GDPR”) 28. cikke értelmében.

I. Fogalmak a GDPR I. fejezet 4. cikk értelmében:

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;

Egészségügyi adat: az érintett testi, értelmi és lelki állapotára, kóros szenvedélyére, valamint a megbetegedés, illetve az elhalálozás körülményeire, a halál okára vonatkozó, általa vagy róla más személy által közölt, illetve az egészségügyi ellátóhálózat által észlelt, vizsgált, mért, leképzett vagy származtatott adat; továbbá az előzőekkel kapcsolatba hozható, az azokat befolyásoló mindennemű adat (pl. magatartás, környezet, foglalkozás)¹;

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;

Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;

Álnevesítés: a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további információt

¹ 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről

külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni;

AI-adatfeldolgozó: az Adatfeldolgozó Adatkezelő hozzájárulásával megbízott alvállalkozó (további adatfeldolgozó), aki jelen adatfeldolgozási megállapodásban meghatározott adatfeldolgozási műveletek meghatározott részének elvégzésére köteles és ezáltal hozzáférhet a kezelt személyes adatokhoz².

II. Előzmények

1. Tekintettel arra, hogy a Szerződésben vállalt Vállalkozói kötelezettségek kizárólag személyes és egészségügyi adatok feldolgozásán keresztül teljesíthetők, Felek jelen mellékletben rögzítik a személyes és egészségügyi adatok körének és feldolgozásának szerződéses kereteit.
2. Felek kiemelt figyelmet fordítottak az irányadó magyar adatvédelmi jogszabályokra, különösen de nem kizárólag az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Info törvény) valamint az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendeletére (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló rendeletére (továbbiakban: GDPR), valamint az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Eüak.).

III. Időtartam és megszűnés

Jelen megállapodás a hivatkozott szerződés(ek) fennállásával azonos időtartamra köttetik. A felek – tekintettel arra, hogy adatfeldolgozási megállapodás megkötésére kötelesek mindaddig, amíg a közöttük kötött szerződés(ek) alapján létrejött együttműködés fennáll – a jelen Megállapodás önálló megszüntetésének jogát kizárják. Jelen Megállapodás megszűnik, amennyiben az 1. pontban szereplő szerződés(ek) bármely okból megszűnik/megszűnnek.

Ez a Megállapodás érvényesen kizárólag írásban mondható fel, módosítható és egészíthető ki. Az alakiságról való lemondás is kizárólag írásban lehetséges.

Ha a jelen Megállapodás bármely rendelkezése részben vagy egészben érvénytelen vagy azzá válik, vagy jogi okokból a továbbiakban nem hajtható végre a felek szándékának megfelelően, ez a Megállapodás többi rendelkezésének érvényességét nem érinti. Ennek megfelelően a felek kötelesek együttműködni az érvénytelen rendelkezést felváltó olyan érvényes szabályozás kidolgozása érdekében, amely alkalmas az érvénytelen rendelkezéssel elérni kívánt cél elérésére.

Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó megállapodnak abban, hogy az adatfeldolgozás megszüntetését követően az Adatfeldolgozó az Adatkezelő döntése alapján visszaszolgáltatja a számára megküldött valamennyi személyes adatot és azok másolatait Adatkezelő részére, vagy megsemmisíti az összes adatot, és ennek megtörténtét igazolja az Adatkezelő felé.

IV. Adatfeldolgozási tevékenység leírása

Adatkezelő a Szerződésben meghatározott, személyes adatokkal érintett feladatellátás jogszerű végrehajtása érdekében megbízza Adatfeldolgozót az alábbi adatkezelési műveletek

² A szerződő felek által közösen elfogadott definíció

technikai végrehajtásával, adatfeldolgozásával, amely műveleteket Felek az alábbiakban definiálnak:

A szerződésben szereplő szolgáltatás teljesítése, illetve a szoftver fejlesztése, javítása során, a helpdesk bejelentések kezelésekor, illetve a hibák elhárításakor az Adatfeldolgozó az Adatkezelő rendszerén keresztül végzi el a szükséges adatkezelési tevékenységeket, amelyek során személyes és egészségügyi adatokkal kerülhet kapcsolatba.

Az Eüak. 32/A. § rendelkezései alapján az Adatfeldolgozó köteles mindazon adatállományt átadni a Megrendelő részére, amely az Adatfeldolgozó által a Megrendelő rendelkezésére bocsátott medikai rendszerben képződött.

Ennek értelmében a Szerződés megszűnésekor, amennyiben az Adatkezelőnek megszűnne a medikai rendszerben meglévő adatokhoz való hozzáférése, az Adatfeldolgozó köteles a hivatkozott jogszabály által előírt adat átadási kötelezettségét teljesíteni, amelynek során személyes és egészségügyi adatokkal kerül kapcsolatba.

V. Az Adatkezelőre vonatkozó rendelkezések

Az Adatkezelő a jelen mellékletben meghatározott adatkezelési műveletek technikai végrehajtásához átadja, vagy Adatfeldolgozó számára hozzáférhetővé teszi a szükséges személyes illetve egészségügyi adatokat és a kapcsolódó technikai információkat. Az adatfeldolgozással érintett adatkört a jelen melléklet XI. pontja tartalmazza. Ezeken túlmenően:

1. Adatkezelő felelősséget vállal azért, hogy az átadott személyes és egészségügyi adatok felvétele jogszerűen történt, azok kezelésére, valamint adatfeldolgozásba adására jogosult.
2. Az átadott személyes és egészségügyi adatok tekintetében a mindenkor adatminőség-biztosítási kötelezettség az Adatkezelőt terheli.
3. Az Adatkezelő által adott utasítások jogszerűségéért az Adatkezelő felel. Adatfeldolgozó köteles Adatkezelő figyelmét haladéktalanul, még az utasítás végrehajtása előtt felhívni, ha azt észleli, hogy Adatkezelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, valamint ha úgy véli, hogy az utasítás GDPR előírásaiba ütközik vagy sérti az Adatfeldolgozóra vonatkozó adatvédelmi rendelkezéseket. Az Adatkezelő utasításaitól eltérő, vagy Adatkezelő utasítása nélküli eljárásból fakadó jogsértésekért – amennyiben erre az Adatkezelő figyelmét nem hívta fel – a felelősség az Adatfeldolgozót terheli.
4. Adatkezelő a Szerződésben Adatfeldolgozó részére meghatározott tevékenységek végrehajtását előzetes bejelentést követően jogosult ellenőrizni. Az ellenőrzés részleteit Adatkezelő és Adatfeldolgozó előzetesen egyezteti és rögzíti.
5. A jelen melléklet és a Szerződés rendelkezései között fennálló ellentmondás esetén a jelen mellékletben foglaltak az irányadók.

Adatfeldolgozó nem köteles vizsgálni, hogy Adatkezelő kizárólag olyan személyes és egészségügyi adatokhoz engedett-e hozzáférést, amelyeknek a jelen melléklet szerinti feldolgozása a Szerződés teljesítéséhez elengedhetetlenül szükséges. Az ilyen adatokkal összefüggésben Adatfeldolgozót semmilyen addicionális adatfeldolgozási kötelezettség nem terheli. Az ezzel kapcsolatos minden felelősséget Adatkezelő visel.

VI. Az Adatfeldolgozóra vonatkozó rendelkezések

Adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat. Adatfeldolgozó kizárólag Adatkezelő utasításai alapján járhat el, Adatkezelőtől az átvett adatokat kizárólag a jelen mellékletben meghatározott célra használhatja, azokkal kizárólag olyan műveleteket végezhet, amelyek jelen mellékletben rögzítettek. Adatkezelő előzetes írásbeli utasítása nélkül azokat harmadik személyeknek át nem adhatja, ideértve a harmadik személyekkel kötendő al-adatfeldolgozásra történő megbízást is.

Adatfeldolgozó a hatályos jogszabályoknak megfelelően

- a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli – beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is –, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja GDPR 28 cikk (3). a,
- biztosítja azt, hogy a személyes és egészségügyi adatok feldolgozására feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak, vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak GDPR 28 cikk (3). b, Adatkezelő utasításai szerint meghozza az adatbiztonságot érintő technikai és szervezési intézkedéseket (XII alkalmazását Adatkezelő a jelen szerződés aláírásával elfogad,
- feladatkörében segíti az Adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében GDPR 28 cikk (3). e,
- szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az Adatkezelő döntésének megfelelően megsemmisíti, vagy, ha ez alkalmazható, visszajuttatja a személyes és egészségügyi adatokat tartalmazó adathordozókat Adatkezelő részére kivéve, ha uniós vagy tagállami jog a személyes adatok tárolását írja elő GDPR 28 cikk (3). g.,
- Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az e szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is GDPR 28 cikk (3). h.,
- garancia, hogy amennyiben további adatfeldolgozó szolgáltatásait is igénybe veszi, erre a további adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségek telepíti, mint amelyek Adatkezelő és Adatfeldolgozó között jelen melléklet rögzít, különösen úgy, hogy a további adatfeldolgozónak megfelelő garanciákat kell nyújtania a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására, és ezáltal biztosítani kell, hogy az adatkezelés megfeleljen a GDPR követelményeinek. Ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, Adatfeldolgozó teljes felelősséggel tartozik az Adatkezelő felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért GDPR 28 cikk (2) és (4).
- segíti az adatkezelőt a GDPR 2 szakasz 32–36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat GDPR 28 cikk (3). f ;

Felek megállapodnak abban, hogy Adatfeldolgozó az Adatkezelő előzetes írásos hozzájárulását követően további al-adatfeldolgozót vonhat be. Az előzetes írásbeli hozzájárulás iránti kérelemnek tartalmaznia kell al-adatfeldolgozó cégnevét és székhelyét. Amennyiben az Adatkezelő a kérelemre annak kézhezvételét követő 30 napon belül nem

nyilatkozik írásban, a hozzájárulását megadottnak kell tekinteni. Az így bevont al-adatfeldolgozó adatfeldolgozói tevékenységet csak az Adatkezelő hozzájárulását követően kezdheti meg.

VII. Adatbiztonság

1. Adatkezelő kizárólagos felelőssége az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az Info tv. az Eüak és a GDPR, valamint az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa a személyes adatok védelmét.
2. Adatkezelő és Adatfeldolgozó közös felelőssége Adatfeldolgozó számára előírni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a tudomány és technológia állására, a megvalósítás költségeire, valamint a feldolgozandó személyes adatokat fenyegető valós veszélyekre tekintettel az adatok megfelelő szintű védelmét garantálják GDPR 32 cikk (1). . Az adatkezelő által meghatározott technikai és szervezési intézkedéseket a jelen melléklet XII. pontja tartalmazza.

VIII. Megőrzési idő

1. Adatfeldolgozó a részére átadott személyes adatokat a feladatellátáshoz szükséges ideig, de legkésőbb a Szerződésből, illetve a jelen mellékletből eredő jogok és kötelezettségek elévüléséig köteles megőrizni.
2. A megőrzési idő leteltét követően az adatokat Adatfeldolgozó köteles törölni.

IX. Az adatfeldolgozással érintett adatok továbbítási módja

A szerződéses együttműködés során történő adattovábbítás esetén a feleknek a kockázatok csökkentését szolgáló intézkedéseket, például titkosítást kell alkalmazni. Az adattovábbítási eljárás során előírt intézkedéseknek biztosítania kell a megfelelő szintű biztonságot – ideértve a bizalmas kezelést is –, figyelembe véve a tudomány és technológia állását, valamint a végrehajtás kockázatokkal és a védelmet igénylő személyes adatok jellegével összefüggő költségeit.

A felek kölcsönösen vállalják, hogy elektronikus csatorna használata esetén a személyes adatokat tartalmazó adatokat

- titkosított állományban továbbítanak, olyan módon, hogy a titkosításhoz használt jelszó külön csatornán (pl. SMS-ben) kerül átadásra, vagy
- titkosított csatorna (pl. VPN) alkalmazásával továbbítanak, gondoskodva a csatorna kellő védelméről (pl. a szükséges tanúsítványokat offline úton cserélik ki).

Nem elektronikus (online) csatorna használata esetén, adathordozón történő adatátadás esetén

- kellő intézkedéseket hoznak az adathordozók biztonságos továbbítási eljárásához, és/vagy
- az adathordozón titkosított állományban továbbítanak, olyan módon, hogy a titkosításhoz használt jelszó külön csatornán (pl. SMS-ben) kerül átadásra. Nyílt csatornán (pl. futárral, postai úton) történő adathordozó továbbítás esetén ez utóbbi feltétel kötelezően alkalmazandó.

X. Incidensek kezelése és bejelentése

Az Adatfeldolgozó vállalja, hogy a GDPR 33. cikk (2) bekezdése szerint, a szerződéses együttműködés során a tudomására jutott adatvédelmi incidenst, az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül, legkésőbb az észleléstől számított 24 órán belül bejelenti az Adatkezelőnek. Az Adatfeldolgozónak törekednie kell a GDPR 33. cikk (3) a-d) pontja szerinti tartalmú bejelentés megtételére, azonban ha az információk nem állnak teljes körűen rendelkezésre, emiatt a bejelentés nem szenvedhet késedelmet és a további információkat azok rendelkezésre állását követően kell biztosítania.

XI. Az adatfeldolgozással érintett személyes és egészségügyi adatok köre:

e-MedSolution

A kórházi informatikai szoftverben (járóbeteg, fekvőbeteg és diagnosztika) az alábbi adatok feldolgozása történik meg – az egészségügyi törvény és a jelentési kötelezettség teljesítése érdekében:

1. Az egészségügyi nyilvántartásban szereplő betegekkel kapcsolatos személyes és egészségügyi adatok
 - beteg regisztrációs adatok (pl. név, születési hely, idő, anyja neve, TAJ szám, egyéb egészségügyi azonosítók (pl. közgyógy), rokonok kapcsolatok)
 - beteg távozással kapcsolatos adatok
 - Az egyes egészségügyi ellátásokkal kapcsolatos adatok: pl. diagnózisok, leletek, diagnosztikai eredmények, beavatkozások adatai, műtétek adatai, vizsgálatkérő lapok, gyógyszerelési adatok, konzíliumi eredmények, anamnézis, státusz, epikrízis és egyéb szakmaspecifikus szöveges adatok, Ambuláns lap, Kórlap, Zárójelentés, Vizsgálatkérő lap, Lelet, Műtési leírás, Recept információk, Szakorvosi javaslatok,
 - Beutalási adatok, konzíliumkérési adatok.
2. Finanszírozási jelentésben szereplő személyes és egészségügyi adatok
 - Finanszírozási adatok
 - Finanszírozási besorolás adatai, kapcsolódó hibalisták
3. Továbbított adatok
 - a. Unión belüli adattovábbítás (pl. NEAK jelentés, EESZT kommunikáció)
 - b. Unión kívüli adattovábbítás (külön megállapodás alapján)
4. Orvosi és rendszergazdai adatok
 - Orvosok nyilvántartásához és a hozzáférések kialakításához szükséges információk (pl. végzettség, pecsétszám, szakképesítések)
 - Technikai személyzet (rendszergazdák) adatai a rendszeradminisztráció érdekében

GLIMS

A laboratóriumi informatikai szoftverben az alábbi adatok feldolgozása történik meg – az egészségügyi törvény és a jelentési kötelezettség teljesítése érdekében:

5. Az egészségügyi nyilvántartásban szereplő betegekkel kapcsolatos személyes és egészségügyi adatok
 - beteg regisztrációs adatok (pl. név, születési hely, idő, anyja neve, TAJ szám, egyéb egészségügyi azonosítók (pl. közgyógy), rokonok kapcsolatok)
 - Az egyes egészségügyi ellátásokkal kapcsolatos adatok: pl. diagnózisok, leletek, diagnosztikai eredmények. Vizsgálatkérő lap, Lelet.
 - Beutalási adatok.
 6. Finanszírozási jelentésben szereplő személyes és egészségügyi adatok
 - Finanszírozási adatok
 - Finanszírozási besorolás adatai, kapcsolódó hibalisták
 7. Továbbított adatok
 - a. Unión belüli adattovábbítás (pl. NEAK jelentés, EESZT kommunikáció)
 - b. Unión kívüli adattovábbítás (külön megállapodás alapján)
 8. Orvosi és rendszergazdai adatok
 - Orvosok nyilvántartásához és a hozzáférések kialakításához szükséges információk (pl. végzettség, pecsétszám, szakképesítések)
 - Technikai személyzet (rendszergazdák) adatai a rendszeradminisztráció érdekében
- XII. Technikai és szervezési intézkedések

Az Adatkezelő által meghatározott technikai és szervezési intézkedéseket

1. A személyes és egészségügyi adatokat is feldolgozó adatfeldolgozó rendszerekhez való jogosulatlan hozzáférés megakadályozása (hozzáférés kontroll);
2. Annak biztosítása, hogy az adatfeldolgozó rendszerekhez hozzáféréssel rendelkező személyeknek kizárólag a jogosultsági szintjüknek megfelelő adatokhoz legyen hozzáférésük, és hogy a személyes és egészségügyi adatokat az összegyűjtésük és felhasználásuk során illetve rögzítésüket követően jogosulatlan személyek ne olvashassák, másolhassák, módosíthassák vagy törölhessék (az adatokhoz való hozzáférés kontrollja);
3. Annak biztosítása, hogy a személyes és egészségügyi adat ne legyen jogosulatlan személyek által olvasható, másolható, módosítható vagy törölhető az elektronikus átadás, szállítás vagy adathordozóra való rögzítés során, és hogy megvizsgálható, ill. beazonosítható legyen, hogy a személyes adatot hol adták át az adatátviteli berendezés segítségével (adat átadási kontroll);
4. Annak biztosítása, hogy visszamenőlegesen megállapítható legyen, hogy ki és mikor vitte fel, módosította vagy törölte a személyes és egészségügyi adatot az adatfeldolgozó rendszerbe/rendszerből;
5. Annak biztosítása, hogy az alvállalkozók által feldolgozott személyes és egészségügyi adatot csak a megrendelő fél utasításainak megfelelően lehessen feldolgozni (alvállalkozói kontroll);
6. Annak biztosítása, hogy a személyes és egészségügyi adat védett a nem szándékos megsemmisüléssel vagy adatvesztéssel szemben (rendelkezésre állási kontroll);
7. Annak biztosítása, hogy a személyes és egészségügyi adat védett a véletlen, vagy jogellenes megváltoztatással, jogosulatlan nyilvánosságra hozatallal szemben;
8. A személyes és egészségügyi adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítása, integritása, rendelkezésre állása és ellenálló képessége;
9. Fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képesség, hogy a személyes és egészségügyi adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani;
10. Az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelése, értékelése.

Szeged, 2019. 03. 01.

Prof. Dr. Rovó László rektor
Megrendelő

Dr. Fendler Judit kancellár
Megrendelő

Pénzügyi ellenjegyzés:

Zsirosné Tácsi Ildikó GF Főigazgató

Budapest, 2019. 03. 01.

Aszódi Gábor HCP Lead
Szolgáltató

Balkó János
kompetenciaközpont vezető-helyettes
Szolgáltató

T. "Systems"

T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

Adószám: 12928099-2-44

Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003

48

Oldal: 7 / 7