

## Szoftver karbantartási szerződés

amely létrejött a mai napon egyrészt a

### Szegei Tudományegyetem

képviselésében eljárva **SZTE-SZGYA Klinikai Központ**

Képviselő: Prof. Dr. Pál Attila Klinikai Központ elnöke, Resch József klinikai gazdasági igazgató,

Prof. Dr. Pávics László informatikai biztos

Székhely: 6720 Szeged, Dugonics tér 13.

Adószám: 15329815-2-06

ÁHT azonosító: 230265

Statisztikai számjel: 15329815-8542-312-06

Bankszámlaszám: 10028007-00282802-00000000

Székhely: 6725 Szeged, Dugonics tér 13.

intézmény azonosító: PIR - törzsszám: 329815

továbbiakban mint **Megrendelő**,

másrészt az

### ISH Informatika Kft.

Képviselik: Topor Gábor ügyvezető, Nagy Zoltán gazdasági igazgató

Székhely: 1125. Fogaskerekű út 4-6.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-920504

Adószám: 14801471-2-43

továbbiakban mint **Szolgáltató** között

az alábbiak szerint.

## PREAMBULUM

A Megrendelő a közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. Törvény alapján hirdetmény nélküli tárgyalásos közbeszerzési eljárást bonyolított le - „Kórházi informatikai rendszer funkcióinak és felhasználó számának bővítése, a medikai alkalmazások, hardvereszközök üzemeltetése karbantartása, fejlesztése (jogszabálykövetés)” - tárgyban. Szolgáltatót a Megrendelő az eljárás nyertesévé nyilvánította.

Felek a fentiek alapján a közbeszerzési eljárás ajánlattételi dokumentáció feltételeinek és a Szolgáltató által kidolgozott, a tárgyalásos eljárás berekesztésekor rögzített Ajánlatnak (1. sz. Melléklet) megfelelően az alábbi szerződést kötik.

## I. A szerződés tárgya

1. A szerződés tárgya a Megrendelőnél működő medikai rendszer karbantartása, követése és üzemeltetése az alábbiak szerint:

**A/ MedSolution/e-MedSolution/Progress/GLIMS szoftver rendszer karbantartása, követése és üzemeltetése**

Szolgáltató a szerződés hatálya alatt követési, karbantartási és üzemeltetési szolgáltatásokat nyújt a jelen szerződésben foglaltak, továbbá annak elidegeníthetetlen részét képező 2. sz. Melléklet szerint, az alábbi szoftver licencekre:

- 150 db MedSolution konkurens licenc

- 150 db e-MedSolution nevesített licenc
  - 54 db GLIMS felhasználói és automata licenc
  - 319 db Progress adatbáziskezelő rendszer licenc
  - 150 db új e-MedSolution nevesített licenc gyógyszereléshez
  - 30 db új Progress adatbáziskezelő rendszer licenc gyógyszereléshez
2. Megrendelő megrendeli, Szolgáltató pedig elvállalja a jelen szerződés szerinti szolgáltatások nyújtását. Megrendelő köteles az elvégzett tevékenységeket átvenni és a vonatkozó díjakat fizetni az alábbi rendelkezések szerint.

## **II. Szerződő Felek kötelezettségei**

### **1. Szolgáltató kötelezettségei**

- 1.1. Szolgáltató köteles a szerződés I. pontjában rögzített szolgáltatásokat Megrendelő részére nyújtani a 2. sz. mellékletben meghatározottak szerint.
- 1.2. Szolgáltató az I. pontban meghatározott feladatok elvégzéséhez saját részéről köteles a lehető legnagyobb támogatást megadni, mely saját szakemberei szakismereteinek rendelkezésre bocsátását jelenti.
- 1.3. Szolgáltató köteles a Megrendelővel történő kommunikációban a 2. sz. mellékletben rögzítettek szerint eljárni és a Szolgáltatónál alkalmazott ISO formanyomtatványokat használni, Szolgáltató köteles Megrendelő rendelkezésére bocsátani az általa használandó formanyomtatványokat.

### **2. Megrendelő kötelezettségei**

- 2.1. A Megrendelő köteles az I. pontban meghatározott feladatok elvégzéséhez saját részéről a lehető legnagyobb támogatást megadni, mely jelenti egyrészt saját szakemberei, valamint a szükséges infrastruktúra elérhetőségének biztosítását, továbbá az esetlegesen szükségessé váló kárenyhítő tevékenységeket elvégezni.
- 2.2. Megrendelő köteles a szerződés I. pontjában részletezett szoftver rendszer működtetéséhez a megfelelő ismeretekkel rendelkező üzemeltető szakszemélyzetet biztosítani a szerződés teljes időtartama alatt.
- 2.3. Megrendelő köteles Szolgáltató számára a telepített MedSolution/e-MedSolution 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.
- 2.4. Megrendelő köteles a IV. pontban meghatározott ellenszolgáltatásokat határidőre teljesíteni.

2.5. Megrendelő köteles a Szolgáltató által biztosított ISO formanyomtatványok használatára Szolgáltatóval való kommunikációban.

### III. Határidők és a végrehajtás tárgya, helyszíne

1. Az I. A. pontban foglalt szoftver licenck használati jogának, és a karbantartás követési szolgáltatások biztosítása a szerződés hatálya alatt folyamatos és a szerződés időtartamáig szól, valamint a szerződésben foglaltak szerint korlátozható.
2. Megrendelő jelen szerződésben meghatározott kötelezettségeinek késedelmes teljesítése vagy a szükséges feltételek rendelkezésre bocsátásának késedelmese esetén a kapcsolódó határidők késedelemmel minimum azonos szakmailag indokolt mértékű módosulását eredményezi.
3. A Szolgáltatási tevékenység a Megrendelő központi telephelyén üzemelő MedSolution/e-MedSolution Kórházi Informatikai rendszer karbantartási támogatására irányul. E tevékenység megvalósulhat helyszíni üzemeltetéssel, munkavégzéssel (támogatással), illetve elektronikus adatkapcsolat révén létrejövő távoli munkavégzéssel.
4. A helyszíni üzemeltetés, munkavégzés esetén a szolgáltatás helyszíne a Szegedi Tudományegyetem, Szent-Györgyi Albert Klinikai Központ
  - **Szeged, Tisza L. krt. 107**alatt található központi telephelye, és egyéb telephelyei.
5. Az I. 1/A karbantartás, követési és üzemeltetési szolgáltatások esetében a teljesítés megfelelő, ha Szolgáltató Megrendelő részére a Mellékletben foglaltakat biztosítja. Megfelelő teljesítésnél felek havonta külön teljesítés igazolást nem állítanak ki, csak ha probléma merült fel abban az esetben foglalják jegyzőkönyvbe a problémát és ennek az okát. Abban az esetben, ha a szolgáltatás a szerződésben megfogalmazottak szerint biztosított Megrendelő nem tagadhatja meg a szolgáltatás átvételét.

### IV. Fizetési feltételek

1. A szerződés I. 1/A pontban rögzített karbantartás követési szolgáltatások ellenértéke **10.985.000,- Ft + ÁFA/hó**, melyet Szolgáltató a tárgyhónapot követő hónapban jogosult kiszámlázni.
2. Megrendelő köteles a kiállított számlát 30 napon belül banki átutalással a számlán megadott számlaszámra kiegyenlíteni. Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató a Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamatot számíthat fel.
3. Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató minden naptári év első hónapjától írásos bejelentést követően jogosult – a KSH által közzétett - előző évi szolgáltatói infláció változásának megfelelő mértékű árkorrekcióra.

4. A Szolgáltató a szerződés hatálya alá nem tartozó, de elvégzett és munkalappal igazolt szolgáltatásokat a tárgyhónapot követő 5-től jogosult kiszámlázni. A számla alapja a munka elvégzésének írásos igazolása, illetve a Megrendelő vezető informatikusa – vagy annak megbízottja – által igazolt munkalap, amit a távoli munkavégzés esetében az előzetes szóbeli megállapodást követően utólag készítenek el.
5. Amennyiben Megrendelő 5 munkanapon belül nem emel írásban kifogást a számla tartalma ellen, úgy azt Szolgáltató befogadottnak tekinti.
6. Szolgáltató - az egyéb jogainak fenntartása mellett - a Ptk. 281§ 2/a)-c) pontjainak szellemében jogosult a jelen szerződés I. 1/A pontban meghatározott rendszer használatának részbeni vagy teljes korlátozására, amíg a Megrendelő fizetési kötelezettségével késedelemben esik és amíg a késedelem tart.

## V. A szolgáltatások körének változtatása

1. Szerződő Felek megállapodtak abban, hogy amennyiben az I. pontban meghatározott szolgáltatások során további igények merülnek fel, Felek a meglévő szerződésben foglalt szolgáltatások körét közös egyetértéssel bővíthetik, illetve ha a megadott szoftver licenck számában változás következik be, úgy Felek a jelen szerződésben szereplő karbantartás, követési díjtételeket is megváltoztatják, a vonatkozó szerződésrészek módosításával.
2. Szolgáltató jogosult a ténylegesen felhasznált licenck számát ellenőrizni. Amennyiben túlhasználatot tapasztal, jogosult azt idő- és licencarányosan kiszámlázni. Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a licenc-megállapodás megsértése esetén, ha nem tud a Megrendelővel megállapodni az ellentételezésről, szoftverjogi eljárást kezdeményez.

## VI. A szerződés hatálya

1. Jelen szerződés az aláírásakor lép érvénybe és 2011. november 9-ig tartó határozott időtartamra szól.
2. A szerződést annak határozott időtartamán belül rendes felmondással jogszerűen nem lehet felmondani.
3. Megrendelő a szerződés 15 napos határidővel történő felmondására jogosult, ha
  - A Szolgáltató Megrendelő írásos felszólítása ellenére is egy hónapig oly mértékben nem teljesíti szolgáltatási kötelezettségét (jogszabály követés, hibajavítás, támogatás megtagadása), hogy ennek következtében a Megrendelőnél működő MedSolution/e-MedSolution 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. Ez alól kivételt képez a IV/6. pontban meghatározott eset.

4. Szolgáltató a szerződés 15 napos határidővel történő felmondására és a szolgáltatás nyújtásának beszüntetésére jogosult, ha
  - Megrendelő, Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére, bármely jogcímen fennálló tartozása legalább 30 napja lejárt vagy
  - A Megrendelő oly mértékben nem képes biztosítani a megfelelő üzemeltetési feltételeket (humán, technikai stb.), hogy az veszélyezteti a rendszer rendelkezésre állását vagy hitelességét, csonkítva ezzel a Szolgáltató termékeinek jó hírnevét.
5. Felek a jelen szerződésben nem nevesített okból történő felmondás jogát kizárják.
6. Amennyiben Szolgáltató a szerződéstől jogellenesen eláll vagy azt jogellenesen felmondja, illetve a VI.3.-pontban meghatározott Megrendelői felmondás esetén Megrendelő 12 hónapnyi szolgáltatás havi díjának megfelelő összegű átalánykártérítésre jogosult. Ezt meghaladóan Megrendelőt semmilyen jogcímen semmiféle további díj, költség-, kártérítés vagy bevétel sem illeti meg.
7. Amennyiben Megrendelő a szerződéstől eláll vagy azt jogellenesen felmondja, illetve a VI./4. pontban meghatározott Szolgáltatói felmondás esetén Megrendelő köteles a 12 hónapnyi szolgáltatás havi díjának megfelelő összeget átalánykártérítésként egyösszegben megfizetni a Szolgáltató részére, a Szolgáltatónak a már teljesített, de még ki nem fizetett havi szolgáltatási díjakon felül.
8. A Szerződést a Felek közös megegyezéssel megszüntethetik, vagy módosíthatják.
9. A szerződés bármilyen okból történő megszűnése napján a Szolgáltatónak a már teljesített, de még ki nem fizetett havi szolgáltatási díjak egyösszegben esedékessé válnak.

## VII. Kártérítés

1. Amennyiben jelen szerződés keretében a Megrendelőt bizonyíthatóan és kizárólag a Szolgáltató hibájából kár éri, a Szolgáltatónak a Megrendelő felé kártérítési kötelezettsége keletkezik, melynek mértéke nem haladhatja meg a jelen szerződésben meghatározott 6 hónapnyi szolgáltatás díját. Szerződő Felek rögzítik, hogy a szolgáltatási díj mértékének megállapításánál a Szolgáltató felelősségének jelen szerződés szerinti korlátozására figyelemmel voltak.
2. Szolgáltató nem tartozik kártérítési felelősséggel, ha a káreseményt részben vagy egészben:
  - Vis major, külső, általa nem befolyásolható körülmények okozták. (ide értendő nem kizárólagosan az időjárás, természeti jelenségek, stb. közvetlen és közvetett hatásai).
  - az üzemeltető személyzet vagy a felhasználók hibás vagy gondatlan, vagy a kiadott üzemeltetési szabályzatot be nem tartó kezelése okozta.
  - Az üzemeltetési szabályzattól eltérő, nem megfelelő körülmények közötti üzemeltetésből fakad.
  - a rendszer hardver, szoftver elemei konfigurációjának illetve üzemeltetési környezetének Megrendelő általi megváltoztatása okozta.

- olyan nem a Szolgáltató által szállított hardver vagy szoftver elemek okozták, melyek együttműködnek vagy ráhatással lehetnek az I. pontban meghatározott rendszerre.
  - az okozta, hogy a káreseményt felismerése után Megrendelő nem szólította fel haladéktalanul Szolgáltatót a hiba elhárítására így a kár mértéke növekedett.
3. Szolgáltató nem tartozik felelősséggel semmilyen közvetett vagy következményes kár vonatkozásában.

## VIII. Titoktartás

1. Felek jelen szerződés összes részletét, illetve az azzal kapcsolatosan tudomásukra jutott összes információt, különösen a pénzügyi feltételekre vonatkozó adatokat üzleti titoknak tekintik és gondoskodnak annak megőrzéséről. Mindez vonatkozik az alvállalkozókra is.
2. Felek jogosultak a szerződés teljesítésében közreműködő alkalmazottaikkal és esetleges alvállalkozóikkal a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékig a szükséges információkat megismertetni a vonatkozó titoktartási kötelezettség betartásával.
3. Felek vállalják, hogy a szerződés teljesítése során a másik fél szervezetével, működésével kapcsolatos, birtokukba jutott semmilyen információt nem hoznak nyilvánosságra - kivéve a jogszabályi előírásokon alapuló adatszolgáltatási kötelezettséget -, azokkal kapcsolatban ugyanolyan gondosságot alkalmaznak, mint saját bizalmas információik megvédése és megtartása érdekében.
4. Felek egymás előzetes írásos beleegyezése nélkül nem használhatnak fel semmilyen, a szerződéssel összefüggésben hozzájuk került dokumentumot, vagy információt, kivéve, ha azt a szerződés végrehajtásának céljára kívánják használni.
5. 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.
6. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a teljesítés során különös figyelmet fordít a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII, valamint az Egészségügyi és hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvényben foglalt adatvédelmi rendelkezésekre. 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. Személyes adatnak minősül a meghatározott természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, a természetes személyre vonatkozó következtetés. A személyes adat mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata a természetes személlyel helyreállítható. Különleges adatnak minősül a faji eredetre, nemzeti, nemzetiségi és etnikai hovatartozásra, a politikai

véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más meggyőződésre, egészségi állapotra, kóros szenvedélyre, szexuális életre, valamint büntetett előéletre vonatkozó adat.

7. Az informatikai szolgáltatások igénybevétele során elkövetett bűncselekményekért a szolgáltatást igénybevevő büntetőjogi felelősséggel is tartozik Törvényes megkeresés alapján a Szolgáltató minden, a bűncselekmény elkövetésének gyanúja alá eső felhasznált adatait, valamint naplózott forgalmi adatait a nyomozhatóságnak kiszolgáltatja.

## IX. Vegyes rendelkezések

1. Szerződő Felek minden hiba illetve fejlesztési igénybejelentést a Szolgáltató ISO auditált dokumentumain végzik el. Ezeket Szolgáltató elektronikus úton Megrendelő rendelkezésére bocsátja. A személyes egyeztetésekről jegyzőkönyvet vesznek fel.  
A helyszínen elvégzett tevékenységekről Szolgáltató munkalapot vesz fel, távoli munkavégzés esetén minden fontos körülményt, tevékenységet elektronikus eseménynaplózó rendszerében rögzít.
2. A jelen szerződésbe nem tartozó, de a rendszerhez és a szerződéshez kapcsolódó 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 3 munkanapon belül megkifogásolhat. Ennek elmaradása esetén Felek a munkalapokat elfogadottnak tekintik.
3. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződést egybehangzó akaratnyilvánítással közösen, írásban módosíthatják. Amennyiben valamelyik fél módosító javaslattal él, köteles azt írásban a másik fél megadott címére vagy fax számára eljuttatni, míg a másik fél a javaslat kézhezvételét követő 8 napon belül köteles arra a fenti módon válaszolni.
4. Amennyiben a vita merül fel a nyújtott szolgáltatás elégséges vagy elégtelen voltáról, Felek ennek megállapítására kötelesek külső szakértőket bevonni oly módon, hogy egy szakértőt a Megrendelő, egy szakértőt Szolgáltató állít.
5. A szakértőkkel folytatott tárgyalásról Felek kötelesek jegyzőkönyvet felvenni.
6. Szerződő Felek a szerződésre irányadó jogként a magyar jogot fogadják el. Amennyiben a szerződés teljesítése során Felek között vita merülne fel, kötelesek azt tárgyalásos úton megoldani. Amennyiben a jelen szerződésből eredő jogvitákat a Felek békés úton nem tudják rendezni, a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetőségét fogadják el.
7. Felek a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozataikat egymással egyeztetik és csak kölcsönösen elfogadott nyilatkozatot hoznak nyilvánosságra.
8. Szolgáltató szolgáltatása elvégzéséhez jogosult alvállalkozó igénybe vételére, de annak teljesítéséért oly mértékben - jelen szerződés figyelembe vételével - felel, mintha azt saját maga végezte volna el.

9. Jelen szerződés a szerződés elválaszthatatlan részét képező melléklettel együtt érvényes.
10. A szerződés aláírói nyilatkoznak, hogy rendelkeznek a szerződés aláírásához szükséges felhatalmazásokkal.
11. Szerződő Felek elolvasás és megértés után a szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Budapest, 2010. február 23. ....

Megrendelő részéről:

Szolgáltató részéről:



.....  
ELNÖK Prof. Dr. Pál Attila  
elnök

**Topor Gábor**  
ügyvezető igazgató

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

.....  
Resch József  
Klinikai gazdasági igazgató



**Nagy Zoltán**  
gazdasági igazgató  
**ISH Informatika Kft.**  
1125 Bp., Fogaskerekű u. 4-6.  
Adószám: 14801471-2-43  
1.

1. sz. Melléklet	Szolgáltató végső ajánlata
2. sz. Melléklet	Karbantartási, követési és üzemeltetési szolgáltatások
3. sz. Melléklet	Új szoftver licenckel felhasználati joga

.....  
Prof. Dr. Pávics László  
informatikai biztos



## **1. sz. MELLÉKLET**

### **Szolgáltató végső ajánlata**

Szolgáltató végső ajánlatát lásd külön csatolva



## 2. sz. MELLÉKLET

### Karbantartási, követési és üzemeltetési szolgáltatások

Szolgáltató Megrendelő részére a szerződés I. 1. pontjában megadott licencekre az alábbi karbantartási, üzemeltetési szolgáltatásokat biztosítja:

- **MedSolution, e-MedSolution medikai rendszerek működtetése**
  - Verzió és jogszabálykövetés
- **GLIMS laboratóriumi rendszer működtetése**
  - Verzió és jogszabálykövetés
  - ON-LINE kapcsolat biztosítása a MedSolution medikai rendszerrel
- **MedSolution, e-MedSolution, GLIMS kiszolgáló szerverek működtetése, felügyelete**
- **Support szolgáltatás**
  - a szoftverek használatával, paraméterezésével kapcsolatos kérdésekben történő támogatás
  - hibakezelés, javítás, karbantartás
  - további fejlesztési, paraméterezési illetve konzultációs szolgáltatás
- **Fejlesztési keret**
- **Rendszeres felhasználói oktatás**

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

A fenti szolgáltatások az alábbi feladatokat tartalmazzák:

#### 1. MedSolution/e-MedSolution, GLIMS karbantartás, követési, támogatási szolgáltatás

Szolgáltató Megrendelő részére a MedSolution/e-MedSolution, valamint GLIMS rendszerekre karbantartás, követési szolgáltatásokat biztosít a Szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szolgáltatási Feltételek (ÁSZF) szerint, az alábbi irányadó eltérésekkel:

##### Helyszíni üzemeltetés:

- A Szolgáltató a vállalt kötelezettségeinek teljesítése érdekében a Megrendelőnél Üzemeltető Központot (ÜK) tart fenn. Az üzemeltetés során jelentkező feladatokat elsősorban az ÜK személyzetnek kell megoldania, így az elsődleges üzemeltetési kapcsolattartási pont nem az ISH Támogatási Központja (TK), hanem bármilyen esemény, igény bejelentése a helyszíni ÜK keresztül történik.
- Az ÜK-hoz beérkező szolgáltatás igényeket, hibabejelentéseket valamint az esetleges panaszokat illetve reklamációkat összefoglaló néven üzemeltetési eseménynek nevezzük. Az események naplózását, az események kapcsán keletkező feladatok ütemezését, valamint a panaszok, reklamációk kezeléséhez szükséges adatok feldolgozását PPM-ben az ÜK diszpécser végzi.
- Az események bejelentésének rendjét, a felhasználható formanyomtatványok körét a cég minőségirányítási rendszerében szabályoztuk. Minden rögzített eseményt egyedi azonosítóval látunk el, amelyet közlünk az ügyféllel is. Az egyes események prioritása és státusza nyomon követhető. Az adott eseményazonosító (EID) vonatkozásában

tételesen rögzítésre kerül a probléma kezeléséhez kapcsolódó minden egyes tevékenység és a felhasznált erőforrások költségvonzata. E nyilvántartás segítségével tudjuk nyomon követni a szerződésben lekötött erőforrások felhasználását, valamint kiszámlázni a teljesített külön szolgáltatások ellenértékét.

#### Jogszabálykövetés:

- Várható jogszabályváltozásról történő értesülés esetén felek egymást lehetőség szerint 24 órán belül tájékoztatják.
- A jogszabályváltozás miatti fejlesztésre vonatkozó specifikációt Szolgáltató - annak elkészülte után - egy héten belül megadja oly módon, hogy a jogszabály hatályba lépésekor a rendszer már annak megfelelően működhessen.  
Amennyiben a jogszabályváltozásról történő értesülés és a hatályba lépése között eltelt idő 30-napnál kevesebb, a Szolgáltató a frissítést az értesüléstől számított 30 napon belül végzi el.  
Visszamenőleges hatályba lépés esetén Szolgáltató törekszik a lehető legegyszerűbb megoldás megvalósítására és a rendszeren ezt úgy átvezetni, hogy az biztosítsa Megrendelő számára, hogy a szükséges tevékenységek visszamenőlegesen is elvégezhetők legyenek oly módon, hogy Megrendelőre nézve az negatív következményekkel vagy anyagi kárral ne járjon.
- A fejlesztésekért szolgáltató a szerződés szerint anyagi és erkölcsi felelősséget vállal.
- Jogszabály-értelmezési probléma esetén az eredeti fejlesztéssel összefüggő felelősségvállalás változatlansága mellett Megrendelő kiegészítő fejlesztéseket kezdeményezhet, aminek felelőssége Megrendelőre hárul.
- Jogszabályváltozás következtében szükséges új modul bevezetését, amennyiben alapfunkciót érint és nem érinti harmadik fél termékét (pl. gyógyszer törzs), Szolgáltató térítésmentesen elvégzi. Egyéb esetben Szolgáltató annak kifejlesztését a térítésmentes fejlesztési kapacitás keretéig vállalja, a felett a piaci árból 20% kedvezményt ad.

#### Hibabejelentés:

- Megrendelő által észlelt, és Szolgáltató részére 24 órán belül eljuttatott hibabejelentésekre reagálva Szolgáltató az ÁSZF-ben foglalt reagálási időkkal értesítést küld a Megrendelőnek a megoldási javaslat, és annak határidejének megjelölésével.

#### Fejlesztési igények:

- A Megrendelő által benyújtott, megfelelően specifikált fejlesztési igényekre Szolgáltató az elkészítés határidejének és költségjavaslatának megjelölésével 14 munkanapon belül válaszolni köteles.

#### Szoftver használati jog:

- Megrendelő a vele szerződéses viszonyban lévő szolgáltatók részére jogosult a szoftverekhez hozzáférést biztosítani oly módon, hogy arról Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatja.

#### Szoftver dokumentáció átadása:

- Szolgáltató köteles minden a szoftver fejlesztése során bekövetkező változásról a program bevezetését megelőző 3 nappal az írásos dokumentációt, felhasználói utasítást

is mellékelni Megrendelő részére, továbbá Szolgáltató vállalja, hogy a változásokról évente felhasználóbarát összefoglalót készít.

## 2. MedSolution/e-MedSolution üzemeltetési tevékenységek

Szolgáltató Megrendelő részére az alábbi üzemeltetési feladatokat végzi:

- Paraméterek átvétele, paraméterezések megtervezése, kivitelezése és tesztelése, az eredmény átadása.
- Felhasználók regisztrálása és karbantartása (felvétel, módosítás, törlés).
- Kapcsolattartás a szervezeti egységekkel, a felhasználókkal
- Ütemezett mentések készítése az operációs rendszerről, a felhasználói szoftverről és az aktuális adatbázisokról.
- Az üzemeltetésre vonatkozó dokumentációk vezetése.
- Hibák megelőzését szolgáló funkciók, tesztek futtatása, szükség szerinti beavatkozás.
- Szükségessé váló platformváltások levezénylése.
- Környezet optimalizálás (az operációs rendszer, fejlesztő környezet paraméterezésének hangolása, az upgrade-k letöltése, telepítése).
- Frissítések (új funkciók) telepítése, betanítása.
- Zavarok és hibák elhárítása az operációs rendszer, a fejlesztő környezet és a felhasználói szoftver szintjén, a hibák miatt esetlegesen tönkrement állományok helyreállítási kísérlete. A nem helyrehozható adatbázisok visszaállítása a mentésekből.
- Kapcsolattartás a karbantartási szerződésekben definiált (MedSolution/e-MedSolution, Progress, AIX) termékek karbantartását végző szakemberekkel
- “first level support” biztosítása.
- Az adatbázisok folyamatos karbantartása.
- Munkaidőben azonnali telefonos felvilágosítás a szoftvertermék felhasználásával kapcsolatban.
- Munkaidőben azonnali telefonos támogatás a szoftver esetleges funkcionális problémáira.

## 3. GLIMS üzemeltetési tevékenységek

Szolgáltató Megrendelő részére az alábbi üzemeltetési feladatokat végzi:

- Az alrendszer folyamatos üzemeltetéséhez szükséges paraméterezési igények átvétele, az igények adaptálása az alrendszer működési szabályainak megfelelően, kivitelezése és tesztelése, az eredmény átadása.
- Felhasználók regisztrálása és karbantartása (felvétel, módosítás, törlés).
- Kapcsolattartás a szervezeti egységekkel, a felhasználókkal és a projektet felügyelőkkel.
- Ütemezett mentések készítése az operációs rendszerről, a felhasználói szoftverről és az aktuális adatbázisokról.
- Támogatás a rendszer használatával kapcsolatban.
- Az üzemeltetésre vonatkozó dokumentáció vezetése (Lsd: lent).
- Hibák megelőzését szolgáló funkciók, tesztek futtatása, szükség szerinti beavatkozás.
- Szükségessé váló platformváltások levezénylése.
- Környezet optimalizálás (az operációs rendszer, fejlesztő környezet paraméterezésének hangolása, az upgradek letöltése, telepítése).
- Verziók, frissítések telepítése, betanítása.

- Zavarok és hibák elhárítása az operációs rendszer és a fejlesztő környezet szintjén, valamint a felhasználói szoftverben észlelt hibák jelzése a fejlesztők felé, a fejlesztők által kijavított verzió mielőbbi telepítése, a hibák miatt esetlegesen tönkrement állományok helyreállítási kísérlete. A nem helyrehozható adatbázisok visszaállítása a mentésekből.
- A mérő-automaták és a laboratóriumi rendszer kapcsolatának meghibásodása esetén támogatás nyújtása a hiba felderítésében, kijavításában és a gyártó cégekkel történő kapcsolattartásban.
- Kapcsolattartás a karbantartási szerződésekben definiált (GLIMS, Progress, IBM AIX) termékek karbantartását végző szakemberekkel
- "first level support" biztosítása.
- Az adatbázisok folyamatos karbantartása.
- Munkaidőben azonnali telefonos felvilágosítás a szoftvertermék felhasználásával kapcsolatban.
- Munkaidőben azonnali telefonos támogatás a szoftver esetleges funkcionális problémáira.
- Felhasználói dokumentációk folyamatos követése és eljuttatása a felhasználókhhoz.
- Adatbiztonság megteremtése a hardver, az operációs rendszer, a fejlesztő környezet és a felhasználói szoftver szintjén, adathozzáférés szabályozása a Jogszabályi és a Megrendelői előírások alapján.

#### 4. A kiszolgáló szerverekkel kapcsolatos üzemeltetési feladatok felsorolása

Szolgáltató a MedSolution/e-MedSolution, valamint GLIMS rendszereket kiszolgáló szerverekre az alábbi feladatokat végzi:

- A kiszolgáló szerverek működésének nyomon követése.
- A kiszolgáló szerverekkel kapcsolatos karbantartási szerződésekben definiált Alvállalkozókkal szakmai jellegű kapcsolattartás, "first level support" biztosítása.
- A működési környezet optimalizálása.
- A tervszerű hardverkarbantartás: általános folyamatos felülvizsgálatok, terhelés vizsgálatok, hibanaplók figyelése a szerverek esetében és az itt jelzett meghibásodásokra reagálás, tesztprogramok futtatása.
- Kiszolgálók működési paramétereinek figyelése, a belső tápfeszültségek mérése, tűréshatárok ellenőrzése, belső hőmérséklet vizsgálata, külső - belső portalanítás, szennyeződéscsökkentés, hűtési rendszer ellenőrzése, háttértárak tesztjei
- Streamerek, Floppy-k, CD meghajtók fejének tisztítása, szünetmentes áramforrás akkumulátorainak ellenőrzése, riasztási funkciók tesztelése
- Az üzemeltetéssel, karbantartással, hibaelhárítással kapcsolatos tevékenységek dokumentálása.
- Az üzemeltetéssel kapcsolatos szakmai javaslatok, változtatások előterjesztése a Megrendelő részére a hatékonyabb belső munkafolyamatok kialakítása és az üzemeltetés hatékonyságának növelése érdekében.
- Kapcsolattartás a szervezeti egységekkel, a felhasználókkal és a projektet felügyelővel.

A szerverek meghibásodása elhárítása, szerverek javítása, új szerverek beszerzése nem része jelen szerződésnek, de ilyen esetben Szolgáltató minden segítséget megad a szerver javításához, cseréjéhez, amelynek részeként Szolgáltató ajánlatot is adhat a javításra, illetve cserére. Az ajánlat nem jelent kizárólagos jogot. Szolgáltató részére.

## 5. Térítésmentes fejlesztés

Szolgáltató Megrendelő részére az egyedi fejlesztésekre évi 10 mérnöknapi fejlesztési keretet biztosít.

## 6. Rendszeres felhasználói oktatás

Szolgáltató Megrendelő részére az újonnan belépő dolgozóknak havi 2 alkalommal maximum 15 fő részére 1 oktatóval 1 napos felhasználói oktatást tart.

Az oktatótermet, valamint az oktatáshoz szükséges munkaállomásokat a Megrendelő, az oktató(kat) és az oktató-környezetet (felparaméterezett teszt-alkalmazás) a Szolgáltató köteles biztosítani. Az oktatás megszervezését, a résztvevők értesítését a Megrendelő végzi és az oktatás tervezett időpontjáról (minimum 5 munkanappal korábban) írásban egyeztet az üzemeltetés-vezetővel.

Az oktatás lebonyolításáról oktatási jegyzőkönyvet kell felvenni a minőségbiztosítási rendszerben foglaltak szerint.

A nem rendszeres oktatásra (pl. új funkciók, új modulok bevezetése) Szolgáltató egyedi ajánlatot ad, melyben szereplő díjak a Szolgáltató mindenkorai tarifátáblázatában megadott oktatási díjak 20%-os kedvezményes értékét nem haladhatják meg.

### 3. sz. MELLÉKLET

#### Új szoftver licenckel felhasználási joga


1. Szolgáltató jelen szerződés keretében a Megrendelő rendelkezésére bocsátja a szerződés I. 1./A. pontjában szereplő alábbi új licenckel felhasználási jogát:
  - 150 db új e-MedSolution nevesített licenckel gyógyszereléshez
  - 30 db új Progress adatbáziskezelő rendszer licenckel gyógyszerre

A nevesített felhasználói licenckel azt jelenti, hogy a felhasználók név szerint kapnak jogosultságot a rendszer használatához. A nevesített felhasználói licenckel a rendszer használatához jogosult felhasználók maximális számát jelenti, függetlenül attól, hogy ezek a felhasználók a rendszert egyidőben használják e.

2. Jelen szerződésben rendelkezésre bocsátott szoftverek felhasználási joga nemkizárólagos, másra át nem ruházható, kizárólag a Megrendelő telephelyén történő maximum az 1. pontban meghatározott számú felhasználó általi felhasználásra szól, kizárólag a szoftverek Megrendelő által nem módosítható futtatható állományára, és csak a szerződéskötés időpontjának megfelelő verziószámú szoftverre vonatkozik. Amennyiben Felek erre vonatkozóan külön karbantartási/jogszabálykövetési szerződést is kötnek, úgy a felhasználási jog a jogszabálykövetésben érintett további verziókra is vonatkozik.
3. A felhasználási jog a licenckel átadásával keletkezik és a szerződés futamidejének végén a havi díjak (beleértve az időközben keletkező esetleges késedelmi kamatokat is) teljes mértékben történő kiegyenlítése után válik véglegessé. Ellenkező esetben csak a szerződés időtartamáig szól.

Budapest, 2010. február 23. ....

Megrendelő részéről:



Prof. Dr. Pál Attila  
elnök



Szolgáltató részéről:

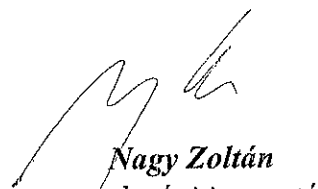


Topor Gábor  
ügyvezető igazgató

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



Resch József  
klinikai gazdasági igazgató



Nagy Zoltán  
gazdasági igazgató

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

