

11/13/2-40/2013.

15/SIR/2013

KB/13-894/23-145

## VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

A TOLNA MEGYEI BALASSA JÁNOS KÓRHÁZ

ÉS

SYNERGON INFOREND EGÉSZSÉGÜGYI MEGOLDÁSOK KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

KÖZÖTT

**„INFOREND 2.0 MEDIKAI RENDSZER (SZOFTVER) RENDSZERTÁMOGATÁSA,  
JOGSZABÁLYKÖVETÉSÉNEK BIZTOSÍTÁSA”**

## VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a **Tolna Megyei Balassa János Kórház** (7100 Szekszárd, Béri B. Á. u. 5-7.; képvis.: dr. Muth Lajos főigazgató) mint **m e g r e n d e l ő**;

másrészről **Synergon Inforend Egészségügyi Megoldások Korlátolt Felelősségű Társaság**. (székhely: 1191 Budapest, Vak Bottyán u. 75. A-C. ép. II. em.; Cg. 01 09 988275.; adószám.: 23994872-2-43; bankszámlaszám: Raiffeisen Bank Zrt 12001008-01356120-00100009; képvis.: Szabó Csaba János és György Gábor) mint **v á l l a l k o z ó** között az alábbi helyen és napon, a következő feltételek szerint:

### **1. A szerződés megkötésének előzményei**

Megrendelő, mint felhasználó rendelkezik az Inforend 2.0 Medikai Rendszer elnevezésű szoftver (továbbiakban: Szoftver) időbeli korlátozástól mentes, nem kizárólagos, határozatlan idejű, Magyarország egész földrajzi területére kiterjedő, de felhasználó céljaihoz rendelt (belső felhasználású) nem átruházható felhasználási jogával, azaz licencével.

Megrendelő a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény ( a továbbiakban: Kbt.) alapján nemzeti eljárásrend szerinti hirdetmény nélküli tárgyalásos közbeszerzési eljárást bonyolított le „**Inforend 2.0 Medikai Rendszer (szoftver) rendszertámogatása és jogszabálykövetése**” szolgáltatás tárgyában, amely közbeszerzés 2013. március 13. napon megküldött ajánlattételi felhívással került megindításra, és melynek eredményeképp jelen szerződés megkötésre került.

Felek megállapodnak, hogy a rendszerrel szemben támasztott követelményeket a szerződéskötés napján fennálló rendszer-állapot testesíti meg. Ennek későbbi igazolhatósága érdekében Megrendelő a szerződéskötés napjával „csak olvasható” adathordozóra elkészíti a rendszer teljes mentését.

### **2. A szerződés tárgya**

#### *2.1. Rendszertámogatás*

##### *2.1.1. A rendszer karbantartása*

Vállalkozó köteles az InfoRend szoftver Megrendelő általi üzemeltetése, illetve használata során felmerült InfoRend szoftver hibáinak elhárítására.

Megrendelő a hiba felmerülésének észlelését követően haladéktalanul bejelentést tesz vállalkozónak a <https://ontime.synergion.hu> címen elérhető hibabejelentő alkalmazáson keresztül. Hibának minősülnek mindazon rendellenességek (program leállása, lassulása, helytelen működés) melyek az InfoRend szoftver programkódjára, illetve azzal szorosan összefüggő programelemekre vezethetők vissza. Megrendelő a bejelentésével egyidejűleg megjelöli a hibát, hogy az kritikus, avagy nem kritikus hibának minősül. Vállalkozó vállalja, hogy a hibabejelentő rendszerben a kritikus és nem kritikus hibák megkülönböztetésére lehetőséget biztosít. Vállalkozó visszajelez a hiba kategorizálásának elfogadásáról és annak kijavításának megkezdéséről.

Kritikus hiba, azaz a rendszer valamely alapvető funkciójának működését gátló hiba különösen, mely megrendelő, mint egészségügyi szolgáltató betegellátási tevékenységét akadályozza, illetve a betegellátás folyamatos szervezésének biztonságát veszélyezteti.

Vállalkozó nem köteles jelen szerződésben rögzített díjazás ellenében a megrendelő által okozott hiba kijavítására. Megrendelő által okozott hibának minősül különösen, ha a hiba megrendelő rendeltetésellenes használatából vagy szándékos károkozó magatartásából származik.

#### 2.1.2. Rendszerkövetés

Vállalkozó vállalja, hogy megrendelő kérésére a követelmény-specifikáció által meghatározott funkciók továbbfejlesztését vállalja, amíg az nem haladja meg a rendszer logikai felépítését, és jelen szerződés fennállása alatt összesen 24 (huszonnégy) embernapot. Embernapnak minősül 1 (egy) fejlesztő napi 8 (nyolc) órában végzett munkája.

6 (hat) embernapot meghaladó fejlesztési igény esetén a Megrendelő köteles ezt legkésőbb a jelen szerződés lejáratá előtt 1 (egy) hónappal a Vállalkozónak bejelenteni.

Legkisebb felhasználható egység a 0,5 (fél) embernappal.

Felek egyeztetnek az igényelt fejlesztés emberi erőforrás igényének mértékéről.

#### 2.1.3. Rendszerbővítés

Vállalkozó kötelezettséget vállal, hogy amennyiben más megrendelője kérésére új programmodult fejleszt, ennek alkalmazására Megrendelő részére jelen szerződésben rögzített díjazás ellenében lehetőséget biztosít, amennyiben az más kötelelemmel szemben nem áll.

#### 2.1.4. Rendszermonitorozás

Vállalkozó megvizsgálja az InfoRend adatbázisának működésében beállt rendellenességek okát a Megrendelő, hibabejelentések pontban meghatározott módon történt bejelentése nyomán. A diagnosztika eredményét közli a megrendelővel a hibabejelentő (ontime) rendszerben és indokolt esetben javaslatot tesz. A rendszermonitorozás kapcsán felmerült az InfoRend szoftvert érintő szoftver módosításokat Vállalkozó szerződés keretében elvégzi. A rendszer monitorozás tevékenységeibe nem tartoznak bele az adatbázis adminisztráció körébe tartozó tevékenységek.

## 2.2. Jogszálykövetés

Felek a vállalkozó által teljesítendő jogszálykövetés alatt az alábbi tevékenységet értik: a klinikai rendszerre vonatkozóan a jelen szerződés időpontjában fennálló funkciókat és finanszírozási jelentési kötelezettségeket a mindenkori, jogszály alapján erre feljogosított finanszírozó szervezet által a mindenkori megkívánt formátumban állítja elő az InfoRend – integrált kórházi informatikai rendszer. Az ehhez szükséges adatok lerögzíthetőségét a rendszer biztosítja. A jogszálykövetés a rendszer olyan irányú fejlesztése és változtatása, amelyekkel a fentiekben hivatkozott elemek teljesíthetők.

Vállalkozó jogszály-követési szolgáltatást nyújt, azaz amennyiben a rendszerre, az adatbázis tartalmára vonatkozó, vagy az üzemeltetéssel kapcsolatos jogszály, illetve közjogi szervezetszályozó eszköz módosul, továbbá új szabály kerül közzétételre, melyeket felek egyeztetnek, úgy vállalkozó a Magyar Közlönyben, továbbá a Hivatalos Értesítőben történő közzétételtől számított 30 napon belül, de legkésőbb a hatálybalépésig elvégzi a szoftver frissítését. Amennyiben a szoftver frissítése a hatálybalépésig a határidő rövidsége (legfeljebb 5 munkanap) miatt nem lehetséges, úgy vállalkozó indokolással ellátott bejelentést tesz megrendelőnek. Ebben az esetben megrendelő a hatályba lépéstől számított 15 napon belül nem él szerződészegésből eredő igényével.

Vállalkozó az OEP és az OEP FIFO weboldalán közzétett, rekordképre vonatkozó tájékoztatást, illetve utasítást is figyelembe veszi a jogszály követési szolgáltatás elvégzésékor.

### 3. A szerződés időtartama

Felek a szerződést két év határozott időtartamra kötik. A szerződés 2013. június 1-jén lép hatályba.

A szerződés nem szüntethető meg rendes felmondással.

### 4. A vállalkozási díj

Megrendelő a vállalkozó szerződésben foglalt feladatainak teljes körű elvégzéséért havonta utólag 1.200.000,- Ft + ÁFA, azaz egymillió-kettőszázezer forint + ÁFA összegű vállalkozási díjat tartozik fizetni.

A vállalkozási díj a szerződés időtartama alatt semmilyen oknál fogva nem változhat. A kifizetés pénzneme a magyar forint (HUF).

Megrendelő a szerződés teljesítésének elismeréséről havonta, minden hónap utolsó munkanapján az 1. sz. mellékletben foglalt teljesítésigazolást állít ki, mely a számla mellékletét képezi. A teljesítés igazolására megrendelő informatikai osztályának vezetője jogosult. Szintén a számla melléklete a havi SLA-statisztika.

Amennyiben vállalkozó feladatait teljes körűen nem teljesíti, úgy megrendelő az elismerés megtagadásáról legkésőbb a vállalkozó teljesítésétől, vagy az erről szóló írásbeli értesítés kézhezvételétől számított öt napon belül írásban köteles nyilatkozni.

Átutalás feltétele, hogy vállalkozó a számlához csatolja a teljesítményigazolást, továbbá Vállalkozó (és alvállalkozója) eleget tesz az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-ában foglaltaknak.

A fizetési határidő a tértivevényesen feladott számla kézhezvételétől számított 30 nap, de legkésőbb a számla kiállításától számított 35 nap.

A fizetési kötelezettség teljesítési napjának azt a napot kell tekinteni, amikor a vállalkozási díj vállalkozó bankszámlájára átutalásra kerül.

A vállalkozási díj tartalmazza a Vállalkozó feladatainak Szerződés szerinti teljesítésével kapcsolatosan felmerült valamennyi kiadását és dologi költségeit.

Ha megrendelő nem teljesíti határidőre fizetési kötelezettségét, úgy vállalkozó a Ptk. 301/A. § szerinti késedelmi kamatra jogosult.

Vállalkozó kötelezettséget vállal, hogy a Kbt. 125. § (4) a.) pontjának megfelelően nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek az Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek a vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

Vállalkozó azt is vállalja, hogy a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 125. § (5) szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

## **5. Megrendelő és Vállalkozó kötelezettségei**

### **5.1. Szavatosság**

Vállalkozó szavatol azért, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a jelen a szerződésben rögzített feltételeknek.

### **5.2. Üzembiztonság**

Vállalkozó 99%-os üzembiztonságot garantál a szerződés fennállása alatt, ekként az InfoRend szoftver hibájából a szoftver évente összesen legfeljebb négy napot, alkalmanként legfeljebb egy napot lehet üzemem kívül.

Ebbe nem tartozik bele az adatbázis, az IAS és a kliens infrastruktúra üzemeltetési, biztonsági mentési és hálózati rendellenességek okozta üzemem kívüli idő. Amennyiben a felek által meghatározott üzemem kívüli időtartamot meghaladja a szoftver üzemem kívüli idő Vállalkozónak felróható okból akkor megrendelő hibás teljesítési kötbérre jogosult. Ha a hibás teljesítés időtartama eléri a 30 napot, úgy megrendelő azonnali hatályú felmondással élhet.

Üzemem kívülinek minősül az is, ha a rendszer kritikus hibában szenved.

### **5.3. A hiba kijavítása**

Megrendelő a hiba felmerülésének észlelését követően haladéktalanul bejelentést tesz vállalkozónak a <https://ontime.synergion.hu> címen elérhető hibabejelentő alkalmazáson keresztül. A késedelmes és tévedésből történő hibabejelentésből fakadó, a Megrendelő oldalán felmerülő kár a Megrendelőt terheli.

Megrendelő a bejelentésével egyidejűleg megjelöli a hibát, hogy az kritikus, avagy nem kritikus hibának minősül.

Nem kritikus hiba esetén vállalkozó egy munkanapon belül visszajelez, hogy a hiba javítását megkezdték és azt várhatóan mely időpontra javítják ki. Vállalkozó a nem kritikus hibát nyolc napon belül javítja ki.

A hiba javítására szolgáló alkalmazást vállalkozó a fejlesztői tesztet követően jegyzőkönyvezetten átadja Megrendelőnek, majd Megrendelő haladéktalanul megkezdi jegyzőkönyvezetten a Megrendelő teszt szerverén történő próbát. A sikeres felhasználói teszt elvégzése után felek véglegesítik a hiba javítását, mellyel a hiba kijavítottként minősül. A javítás eredményeképp tett változtatásokat vállalkozó közleményben foglalja össze megrendelőnek. A teszt adatbázisnak minden esetben alkalmasnak kell lennie a leírt teszt próba elvégzéséhez. Ezt a Megrendelőnek kötelessége biztosítani. A hiba javítására szolgáló alkalmazás Megrendelő oldali tesztelésében Megrendelőnek felróható okból bekövetkezett késlekedésből fakadó kár megrendelőt terheli.

#### 5.4. Ügyfélszolgálat

Vállalkozó ügyfélszolgálatot biztosít munkanapokon 7:30 és 17:00 óra közötti rendelkezésre állással, telefonos és elektronikus elérhetőséggel.

#### 5.5. A jogszabályok és egyéb jogi anyagok figyelése

Mind Vállalkozó, mind Megrendelő figyelemmel kíséri a jogszabályok, a közjogi szervezetszabályozó eszközök és az ún. rekordkép változását. Felek kötelezettséget vállalnak, hogy egymást haladéktalanul írásban értesítik az észlelt változásról.

#### 5.6. SLA

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi felek SLA megállapodása, melyet vállalkozó készít elő. A havonta, a vállalkozó által elkészített SLA statisztika a vállalkozó által kibocsátott számla melléklete.

Vállalkozó vállalja, hogy az ajánlatában megjelölt végzettségű szakembereket a szerződés fennállása alatt biztosítja.

5.7. Vállalkozó kötelezettséget vállal, hogy amennyiben más megrendelője kérésére új program-modult fejleszt, erről a Megrendelőt tájékoztatja és ennek alkalmazására – amennyiben a vonatkozó felhasználási jogok ezt lehetővé teszik - Megrendelő részére lehetőséget biztosít.

5.8. Az Megrendelő vállalja, hogy a szoftver karbantartás idejére biztosítja a hozzáférést, azok munkavégzés alól kivonhatóságát és elvégzi a szükséges adatmentéseket oly módon, hogy azok a karbantartási tevékenységet ne akadályozzák. A Megrendelő ezen kötelezettségeinek elmulasztásából fakadó károkat az Megrendelő viseli.

5.9. A Megrendelő vállalja, hogy a szerződés teljesítési helyén a teljesítéshez szükséges feltételeket biztosítja, így a helyszínre történő bejutást és a munkaterület munkavégzésre alkalmas állapotban történő rendelkezésre bocsátását is. A Vállalkozó a munka megkezdését mindaddig megtagadhatja, amíg a Megrendelő ezen kötelezettségeinek nem tesz eleget. Ha a

Megrendelő e kötelezettségeinek a Vállalkozó által megszabott megfelelő határidőn belül nem tesz eleget, a Vállalkozó kártérítést követelhet.

5.10. A Megrendelő köteles a szerződésszerűen felajánlott teljesítés átvételéről gondoskodni. Ennek keretében biztosítania kell

- a teljesítés helyére a Vállalkozó időben történő belépését,
- a teljesítés helyén a teljesítés átvételére jogosult személyek kijelölését.

5.11. Megrendelő a jelen szerződés tárgyát képező szoftvert a Vállalkozó által kiállított licenc nyilatkozatban meghatározott felhasználói jogi tartalommal jogosult használni.

5.12. Szolgáltatási korlátozások

A szerződés alapján nyújtott szolgáltatások nem biztosítják a szoftverek megszakítás nélküli üzemeltetését.

A Vállalkozó a Megrendelőnél, vagy harmadik személynél adatvesztésből, adatsérülésből eredő károkért nem tartozik felelősséggel, kivéve, ha az neki felróható okból történik.

A Vállalkozó szerződéses kötelezettsége nem terjed ki azokra az esetekre - így az elvégzett munka ellenértéke az Megrendelő által igazolt munkalap alapján, az átalánydíjon felül számlázásra kerül, amennyiben:

A rendszer meghibásodásának oka az Megrendelő részéről szakszerűtlen, nem megfelelő, gondatlan használat, szándékosan, vagy gondatlanságból elkövetett rongálás.

A meghibásodás a Megrendelő vagy harmadik személy által a Vállalkozó részéről adott felhatalmazás nélkül megkísérelt javítás, módosítás eredménye.

A Vállalkozónak a szolgáltatást a szerződésben meghatározott feltételektől eltérően kell végrehajtania, illetve a szolgáltatás végrehajtásához olyan tevékenységet kell ellátnia, amely nem tartozik szerződéses kötelezettségei körébe.

Számítógépes vírus okozta meghibásodás.

Az Megrendelő bejelentése megalapozatlan, illetve téves.

Indokolatlannak tekintendő az Megrendelő bejelentése abban az esetben is, ha a hibajelenségnek a Vállalkozó szakembere megjelenésének előtti megszűnéséről a Megrendelőt nem értesíti. Ebben az esetben az Megrendelő köteles a Vállalkozó kiszállási költségét megtéríteni.

## **6. Alvállalkozók**

Vállalkozó a Kbt. vonatkozó rendelkezései, illetve az ajánlatában meghatározottak szerint jogosult, illetőleg – a Kbt. 128. § (2) bekezdése szerinti esetben – köteles alvállalkozó igénybevételére.

Vállalkozó köteles a Megrendelőnek a teljesítés során minden olyan – akár a korábban megjelölt alvállalkozó helyett igénybe venni kívánt – alvállalkozó bevonását bejelenteni, amelyet az ajánlatában nem nevezett meg és a bejelentéssel együtt nyilatkoznia kell arról is, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll a Kbt. 56. § – szerinti kizáró okok hatálya alatt.

*Az olyan alvállalkozó vagy szakember helyett, aki vagy amely a közbeszerzési eljárásban részt vett a vállalkozó alkalmasságának igazolásában, csak a Megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben vehet részt a teljesítésben más alvállalkozó, ha a szerződéskötést követően – a szerződéskötéskor előre nem látható ok következtében – beállott lényeges körülmény, vagy az alvállalkozó bizonyítható hibás teljesítése miatt a szerződés vagy annak egy része nem lenne teljesíthető a megjelölt alvállalkozóval, és ha a vállalkozó az új alvállalkozóval együtt is megfelel azoknak az alkalmassági követelményeknek, melyeknek a vállalkozó a közbeszerzési eljárásban az adott alvállalkozóval együtt felelt meg.*

*A vállalkozó felel az alvállalkozók teljesítéséért, szakmai, műszaki színvonalukért és pénzügyi alkalmasságukért. A vállalkozó felelősségét a Megrendelő felé az alvállalkozók igénybevétele nem befolyásolja.*

*A vállalkozó gondoskodik a különböző alvállalkozók irányításáról, utasításáról és a közöttük meglévő együttműködésről.*

*A Megrendelő és az alvállalkozók nincsenek jogviszonyban. A vállalkozó kötelezettsége az alvállalkozók közvetlen fizetési igényeinek rendezése és a Megrendelő minden ilyen igénytől való mentesítése.*

*A vállalkozó illetőleg az alvállalkozó(k) személyében bekövetkezett változás esetén a Kbt. 128. § (5) bekezdésében foglaltak irányadók.*

## **7. Együttműködési kötelezettség**

*Vállalkozó a jelen szerződés tartama alatt nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az megrendelő jogos gazdasági érdekét sértené, vagy veszélyeztetné.*

*Mindkét fél köteles a másik fél jó hírnevét megőrizni, annak csorbítására vonatkozó kijelentést megtételétől, magatartás tanúsításától tartózkodni, mind a jelen szerződés tartama alatt, mind azt követően.*

## **8. Kapcsolattartók**

### **Megrendelő részéről:**

*Szakmai kapcsolattartó*

**Simon Béla tanácsadó**

*Tel.: +36 74/501521*

*Fax.: +36 74/501530*

*E-mail: simon.bela@tmkorhaz.hu*

**Lázár Lajos osztályvezető**

*Tel.: +36 74/501500/850*

*Fax.:*

*E-mail: lazar.lajos@tmkorhaz.hu*

*Pénzügyi kapcsolattartó*

**Pintér Emőke pénzügyi osztályvezető**

*Tel.: +3674/501-513*

*Fax.:*

*E-mail:*



**Vállalkozó részéről:**  
Szakmai kapcsolattartó

**Szabó Csaba**  
Tel.: + 36 70 4307495  
Fax.:  
E-mail: csaba.szabo@synergon.hu

Pénzügyi kapcsolattartó

**György Gábor**  
Tel.:  
Fax.:  
E-mail: gabor.gyorgy@synergon.hu

Jelen szerződés ... sz. melléklete a hibabejelentésre jogosult személyek megjelölése.

### **9. Szerződésszegés, szankciók**

Amennyiben Vállalkozó szolgáltatása nem szerződésszerű, vagy Vállalkozó nem teljesít, Megrendelőnek jogában áll késedelmi, hibás teljesítési vagy meghiúsulási kötbérigényt, továbbá kártérítést érvényesíteni, illetve a szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni.

Ha a Vállalkozó számára olyan körülmény áll elő, amely akadályozza a szerződészerű teljesítést, akkor vállalkozó haladéktalanul írásban értesíti megrendelőt annak tényéről, okáról és időbeli elhúzódásáról.

Megrendelő késedelmi kötbérre jogosult amennyiben a vállalkozó neki felróható okból a kritikusnak nem minősülő hibát nem javítja ki a bejelentésétől számított nyolc napon belül vagy a jogszabálykövetési szolgáltatást határidőre nem teljesíti. A késedelmi kötbér napi mértéke a havi szolgáltatási díj 5%-a, de legfeljebb a havi szolgáltatási díj 50%-a.

A hibás teljesítési kötbér napi és maximális mértéke megegyezik a késedelmi kötbér napi és maximális mértékével.

Ha a szerződés olyan okból szűnik meg, amelyért a vállalkozó felelős, a Megrendelő a meghiúsulásért kötbérre jogosult. A meghiúsulási kötbér mértéke az éves díj 25%-a.

A Megrendelő a kötbéren felül jogosult mindazon kárának követelésére, amely máshonnan nem térült meg.

Megrendelő a kötbér összegéről kötbérterhelőt állít ki, mely alapján vállalkozó köteles a kötbér összegét 30 napon belül megfizetni. Megrendelőnek jogában áll az esedékessé vált kötbért a vállalkozási díjból visszatartani.

A Megrendelő fizetési késedelme esetén a Ptk. 301/A § szakaszban meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles megfizetni.

A megrendelő késedelembe esik továbbá, ha a szerződészerűen felajánlott teljesítést nem fogadja el, illetve ha elmulasztja azokat az intézkedéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a Vállalkozó megfelelően teljesíteni tudjon. Ezen kötelezettségek megszegéséből fakadó károk a Megrendelőt terhelik.

9/15  


## **10. A szerződés módosítása és megszüntetése**

A jelen Szerződésben szabályozottakat csak írásban, a Kbt. és a 4/2011. (I. 28.) Korm. rendelet vonatkozó előírásainak megfelelően, a közbeszerzési eljárás alapján megkötött szerződések módosítására vonatkozó szabályok betartásával, a Felek cégszerű aláírásával lehet módosítani. A szóban, vagy ráutaló magatartással tett szerződésmódosítás érvénytelen.

Megrendelő köteles a szerződés felmondására a Kbt. 125. § (5) bekezdésében meghatározott esetekben.

A Megrendelő és vállalkozó jogosult a másik fél súlyos szerződésszegése esetén – írásbeli nyilatkozatával – a teljes Szerződést azonnali hatállyal felmondani. Különösen

- késedelmes vállalkozói teljesítés esetén a késedelmi kötbér összege eléri a maximális mértéket;
- hibás vállalkozói teljesítés esetén, ha a hibás teljesítési kötbér összege eléri a maximális mértéket;
- ha a szerződő fél a felszólítás ellenére ismételten nem tesz eleget együttműködési kötelezettségének
- ha megrendelő a vállalkozási díj megfizetésével késedelembe esik, és vállalkozó felhívása ellenére, a fizetési határidő lejártát követő 60 napon belül sem tesz eleget fizetési kötelezettségének.

A Felek a Szerződés megszüntetése esetén kötelesek elszámolni egymással.

### **10.1. Vállalkozó közreműködése az adatmigráció végrehajtásában**

Az adatmigráció végrehajtása érdekében a Vállalkozó az adatok titkosításmentesen, kiexportálható módon történő elérését biztosítja a szerződés bármely okból való megszűnése esetén, melynek díját az ajánlati ár magában foglalja. Vállalkozó köteles közreműködni a migrációs dokumentum alapján a folyamat kidolgozásában és végrehajtásában a migrációs terv elfogadását követő egy hónapon keresztül.

## **11. Vis maior**

Ha vállalkozó előre nem látható, felektől független, elháríthatatlan külső okból – mint háború, természeti katasztrófa, áramszünet, felkelés okából – nem képes kötelezettségei teljesítésére, vállalkozó mentesül a teljesítés alól.

## **12. Ellehetetlenülés esetén irányadó rendelkezések**

Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért a kötelezett felelős, a jogosult a teljesítés elmaradása miatt meghiúsulási kötbért, illetve kártérítést követelhet.

### **Felelősség**

A Vállalkozónak a jelen szerződés megszegésével, vagy a szerződésen kívül okozott károkért a Megrendelővel szemben fennálló teljes felelőssége a jelen szerződés vállalkozói díjának összegére korlátozódik. A felek tudomásul veszik, hogy a Vállalkozó felelősségének fenti korlátozása a jelen szerződés alapján fizetendő díjak mértékére tekintettel, valamint az informatikai szolgáltatási iparágban kialakult gyakorlatnak megfelelően került sor.

*Felek rögzítik, hogy a jelen pontban foglaltak az irányadók mindazon szerződéses pontok vonatkozásban, melyek a Vállalkozó felelősségéről rendelkeznek.*

### **13. Engedményezés**

*Felek megállapodnak, hogy vállalkozó kizárólag a Megrendelő írásbeli hozzájárulásával engedményezheti megrendelő felé jelen szerződés alapján fennálló követelését.*

### **14. Titoktartásra vonatkozó rendelkezések**

*Felek kötelesek a jelen szerződés kölcsönös teljesítése során tudomásukra jutott üzleti titkot, valamint az egymás tevékenységére vonatkozó pénzügyi- és gazdasági információkat megőrizni. Ezen túlmenően sem közölhetnek harmadik személlyel olyan adatot, amely a szerződés teljesítésével összefüggésben jutott tudomásukra, és amelynek közlése a másik félre hátrányos következménnyel járhat.*

*Nem minősül üzleti titoknak az állami és a helyi önkormányzati költségvetés, illetve az európai közösségi támogatás felhasználásával, költségvetést érintő juttatással, kedvezménnyel, az állami és önkormányzati vagyon kezelésével, birtoklásával, használatával, hasznosításával, az azzal való rendelkezéssel, annak megterhelésével, az ilyen vagyont érintő bármilyen jog megszerzésével kapcsolatos adat, valamint az az adat, amelynek megismerését vagy nyilvánosságra hozatalát külön törvény közérdekből elrendeli. A nyilvánosságra hozatal azonban nem eredményezheti az olyan adatokhoz – így különösen a technológiai eljárásokra, a műszaki megoldásokra, a gyártási folyamatokra, a munkaszervezési és logisztikai módszerekre, továbbá a know-how-ra vonatkozó adatokhoz – való hozzáférést, amelyek megismerése az üzleti tevékenység végzése szempontjából aránytalan sérelmet okozna, feltéve, hogy ez nem akadályozza meg a közérdekből nyilvános adat megismerésének lehetőségét.*

*Tekintettel arra, hogy megrendelő, mint finanszírozott egészségügyi szolgáltató a támogatott szoftverrel kezeli az ellátott betegek adatait – különösen szenzitív egészségügyi adatait – vállalkozó titoktartási nyilatkozatban vállalja, hogy a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat mind ő, mind szakemberei megőrzik. A titoktartási megállapodás jelen szerződés ... sz. melléklete.*

*Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó jogosult a szerződést (projektet) referenciaként felhasználni, oly módon, hogy kizárólag a Megrendelő üzleti érdekeit nem sértő információkat hozhat nyilvánosságra.*

### **15. Felek megállapodása jogvita esetére**

*Szerződő felek az együttműködésük során a jelen vállalkozási szerződés rendelkezéseit elsődlegesnek tekintik, az ettől való eltérés csak a felek közös megállapodása alapján történhet.*

*A jelen szerződéssel kapcsolatban keletkezett jogvitát elsődlegesen békés úton – az igénybejelentéstől számított 15 napon belüli időpontra közösen tűzött – személyes tárgyalás tartásával kísérik meg. Ennek során mindkét fél köteles állítását alátámasztó valamennyi tény bizonyító okiratokat és*

nyilatkozatokat a másik fél részére megküldeni, hogy azokat az egyeztető tárgyalást megelőzően kellőképpen áttanulmányozhassa. Ha a tárgyalás eredményre nem vezet jogosult a sérelmet szenvedő fél a szerződést felmondani vagy igényének érvényesítésére bírósági eljárást kezdeményezni.

Felek a jelen szerződés alapján keletkezett jogvita eldöntésére a Szekszárdi Városi Bíróság – pertárgy értékre tekintettel a Szekszárdi Törvényszék – kizárólagos illetékességét kötik ki.

## 16. Mellékletek

A szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

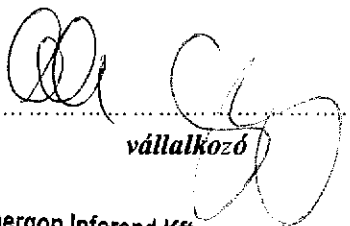
- 1./ ajánlattételi felhívás,
- 2./ dokumentáció,
- 3./ a tárgyalás(ok)ról készített jegyzőkönyv,
- 4./ ajánlattevő által benyújtott ajánlat és végső ajánlat,
- 5./ teljesítési igazolás minta,
- 6./ titoktartási megállapodás
- 7./ hibabejelentésre jogosult személyek felsorolása,
- 8./ SLA megállapodás
- 9./ Jelen szerződés mellékletét képezi vállalkozó ügyvezető (képviselő) aláírási címpéldánya is.


## 17. Alkalmazandó jogszabályok

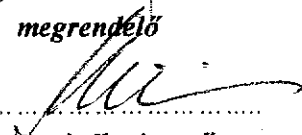
Felek jelen szerződésben szabályozott kérdésekben a Ptk. rendelkezéseit tartják irányadónak.

Felek a vállalkozási szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, közös elolvasást és értelmezést követően, helybenhagyólag aláírták.

Szekszárd, 2013 május 31.

  
vállalkozó

  
Tolna Megyei Balassa János Kórház  
megrendelő

  
pénzügyi ellenjegyző

Synergon Inforend Kft.  
Adószám: 23994872-2-43  
1191 Budapest, Vak Botlyán u. 75. A-C  
2.

## TELJESÍTÉSI IGAZOLÁS

Alulírott ....., mint a Tolna Megyei Balassa János Kórház informatikai osztályvezetője kijelentem, hogy a Tolna Megyei Balassa János Kórház által lefolytatott hirdetmény közzététele nélkül induló tárgyalásos közbeszerzési eljárás eredményeképpen a Tolna Megyei Balassa János Kórház, mint Megrendelő és a ....., mint Vállalkozó között Szekszárdon, ..... napján létrejött vállalkozási szerződés tárgyát képező szolgáltatás a Vállalkozó részéről teljesítésre került / nem került teljesítésre az alábbi okokra történő hivatkozással<sup>1</sup>: .....

Teljesítés időtartama:

A szerződés szerint elvégzett szolgáltatás meghatározása:

- rendszermonitorozás
- rendszerkövetés
- rendszerbővítés
- jogszabály követés

A Tolna Megyei Balassa János Kórház a Ptk. 316.§ (1) bekezdése alapján a teljesítés igazolásától függetlenül a szerződés esetleges megszegéséből fakadó valamennyi jogát fenntartja.

Szekszárd, ..... (év) ..... (hónap) ... (nap)

.....  
Tolna Megyei Balassa  
János Kórház

---

<sup>1</sup> Értelmszerűen a megfelelő rész aláhúzendó!

## TITOKTARTÁSI NYILATKOZAT

Alulírt Szabó Csaba János és György Gábor mint a **Synergon Inforend Egészségügyi Megoldások Korlátolt Felelősségű Társaság**. (székhely: 1191 Budapest, Vak Bottyán u. 75. A-C. ép. II. em.; Cg. 01 09 988275.; adószám.: 23994872-2-43; bankszámlaszám: Raiffeisen Bank Zrt 12001008-01356120-00100009) ügyvezetője és képviselője nyilatkozom, hogy társaságunk helyt áll a szolgáltatásban közreműködő szakemberek (és alvállalkozó) szerződésben szabályozott titoktartási kötelezettsége vonatkozásában, tekintettel a szoftver által kezelt egészségügyi adatokra, mely adatok orvosi titoktartási kötelezettség tárgyai. Vállaljuk azt is, hogy a szolgáltatásban közreműködő szakembereket (és vállalkozókat) tájékoztatjuk a titoktartási kötelezettségről.

Szekszárd, 2013 május 31.



**Synergon Inforend Kft.**  
Adószám: 23994872-2-43  
1191 Budapest, Vak Bottyán u. 75. A-C  
2.



**HIBABEJELENTÉSRE JOGOSULT SZEMÉLYEK**

**Simon Béla tanácsadó**  
**(Informatikai Osztály)**

Tel.: +36 74/501521  
Fax.:  
E-mail: [simon.bela@tmkorhaz.hu](mailto:simon.bela@tmkorhaz.hu)

**Lázár Lajos osztályvezető**  
**(Informatikai Osztály)**

Tel.: +36 74/501500  
Fax.:  
E-mail: [lazar.lajos@tmkorhaz.hu](mailto:lazar.lajos@tmkorhaz.hu)

**Kaposvári György csoportvezető**  
**(Informatikai Osztály)**

Tel.: +36 74/501500  
Fax.:  
E-mail: [kaposvari.gyorgy@tmkorhaz.hu](mailto:kaposvari.gyorgy@tmkorhaz.hu)

**Kerber Pál informatikai felelős**  
**(Dokumentációs Osztály)**

Tel.: +36 74/501500  
Fax.:  
E-mail: [kerber.pal@tmkorhaz.hu](mailto:kerber.pal@tmkorhaz.hu)

**Nemesné Izsák Tünde osztályvezető**  
**(Dokumentációs Osztály)**

Tel.: +36 74/501500  
Fax.:  
E-mail: [nemesne.tunde@tmkorhaz.hu](mailto:nemesne.tunde@tmkorhaz.hu)

Q



# Service Desk szolgáltatás

## Tartalom

1.1. Szolgáltatás leírása .....	2
1.2. Felelőségek.....	3
1.3. Mennyiségek .....	3
1.4. Rendelkezésre állás.....	3
1.5. Teljesítménymutatók.....	4
1.6. Szolgáltatási szintek.....	4
1.7. Egyéb rendelkezések.....	4

### **1.1. Szolgáltatás leírása**

A Service Desk biztosítja a Megrendelő felhasználói számára az egykapus belépési pontot, melyen keresztül lehetőségük nyílik informatikával kapcsolatos hibák, problémák, kérések bejelentésére, ezen bejelentések állapotának lekérdezésére valamint a megoldási folyamat teljes nyomon követésére.

A Service Desk elsődleges feladata, hogy az informatikai szolgáltatások végfelhasználói felé egy egységes bejelentési felületet biztosítson. A beérkezett kéréseket, hibákat első szinten elemezze, majd eskalálja azt a kijelölt megoldó csoport felé. Az eskaláció az érvényben lévő eskalációs mátrix alapján történik.

A központi Service Desk az arra kijelölt felhasználók számára elérhető.

A Service Desk a Szolgáltató telephelyén található, és dedikált híváskövető alkalmazást használ (<https://ontime.synergion.hu>) a bejelentések és a nyilvántartások kezelésére.

A Service Desk a felhasználók számára azonnali segítségnyújtást próbál biztosítani, mely telefonon (remote assistance) vagy távoli bejelentkezéssel (remote control) keresztül történik. Távoli bejelentkezés esetében a Szolgáltató a Megrendelő által biztosított Internet alapú VPN csatornán keresztül csatlakozik a Megrendelő hálózatához, melyen keresztül lehetőség nyílik minden olyan feladat megoldására, melyhez személyes jelenlét nem szükséges meggyorsítva ezzel a Megrendelő számára a probléma megoldását.

Amennyiben a bejelentés Service Desk általi távoli megoldása nem lehetséges, a Service Desk gondoskodik a probléma megfelelő támogatási szinthez történő eljuttatásáról; ezáltal biztosítva a probléma lehető leggyorsabb megoldását.

A Szolgáltató minőségének és teljesítményének méréséhez a problémák megoldási idejének ismerete elengedhetetlen. A közösen megállapodott Szolgáltatási Szinteknek (SLA) elengedhetetlen részét képezik a probléma megoldási idők.

A bejelentőnek az alábbi információkat meg kell adnia annak érdekében, hogy a Szolgáltató megfelelően rögzíthesse a bejelentését, illetve meg tudja kezdeni annak szerződés szerinti kezelését:



- Bejelentő neve
- Kérés, probléma pontos leírása (azonosítókkal),
- Érintett szolgáltatás megnevezése,
- Kérés hiba fontosság, sürgőssége.

## 1.2. Felelősségek

Felelősségi mátrix

Service Desk feladatai	Megrendelő	Szolgáltató
Hívások fogadása	A	K
Hívások rögzítése	I	K
Prioritás meghatározása	I, T, D	D, K
Megfelelő megoldó csoporthoz történő eskaláció	I	K
Megoldás folyamatos nyomon követése	I	K
A bejelentő folyamatos tájékoztatása igény alapján	I, A	K
Tájékoztatás küldése lezáráskor	I	K
Szolgáltatási szintek teljesítésének követése	I	K
Egyéb, a rögzített feladatokkal kapcsolatos, adminisztrációs jellegű feladat (engedélyeztetés, dokumentálás)	A	K

**A** – Aktív résztvevő, **I** – Informált, **D** – Döntéshozó, **T** – Tanácsadó, **K** – Kivitelező

## 1.3. Mennyiségek

A Service Desk-re érkező bejelentések száma nincs korlátozva.

## 1.4. Rendelkezésre állás

A Szolgáltató a Megrendelő számára a Service Desk szolgáltatást (felelősségi mátrix szerint) az alábbiakban meghatározott időkeretben biztosítja:

- Rendelkezésre állás munkanapokon 07:30-tól 17:00-ig
- Szolgáltatási idő, mindennap 00:00-tól 24:00-ig
- Telefon: (+36-1) 399-9191
- Fax: (+36-1) 514-801
- E-mail: Service.center@synergon.hu

### 1.5. Teljesítménymutatók

A szolgáltatás során monitorozott és a havi jelentés részét képező teljesítménymutatók az alábbiak:

- Bejelentések száma
- Bejelentések típusa
- Hiba státusza szerinti csoportosítás
- Hibajavítások időtartama
- Alkalmazások szolgáltatásideje

### 1.6. Szolgáltatási szintek

Szolgáltatási elem	Szolgáltatási szint	Jelentés	Regisztráció
Bejelentések fogadása, szolgáltatási idő	Szolgáltatási időszakban (1.1.3 pont szerint)	Havi jelentés keretében	Minden esetben, hívásonként
<b>Bejövő hívások fogadása</b> (vagy üzenetrögzítő)	$\leq 30$ másodperc az első csengetés után	-	Hívásonként
<b>Visszajelzési idő</b> nem kritikus hibák esetében	$\leq 1$ munkanap rögzítést követően	Havi jelentés keretében	Minden esetben
<b>Visszajelzési idő</b> kritikus hibák esetében	$\leq 15$ perc rögzítést követően	Havi jelentés keretében	Minden esetben
Megoldás során felfüggesztett megoldás, várakozási állapot e-mail tájékoztatás	$\leq 30$ perc	-	Bejegyzés a híváskövető rendszerben
Elvesztett telefonhívások aránya az összes kezelőre kicsörgött telefonhíváshoz képest	$\leq 10\%$	-	Minden 5 mp-nél hosszabban kicsörgött hívásra vonatkozóan

#### 1.6.1. Jelentések adattartalma:

- Hibabejelentések száma, hibajavítások időtartama, bejelentés típusa és a hiba státusza szerinti csoportosításban.
- Alkalmazás hibája miatti állásidők megjelenítése, viszonyítása a havi/éves limitált értékekhez (hardver és egyéb nem-szoftveres meghibásodások miatti leállások a vállalkozói állásidő mérésébe nem számítanak bele).

### 1.7. Egyéb rendelkezések

A Megrendelő belső IT folyamatához tartozó regisztrációk nyomon követéséért, a felhasználók ezzel kapcsolatos tájékoztatásáért a Service Desk nem felelős.

A Megrendelő belső IT folyamataihoz tartozó, nála bejelentett regisztrációk esetében a Service Desk csak az eskalációért felelős. Az ezekhez az ügyekhez tartozó eskalációs mátrix naprakészen tartásáért, a változások kommunikálásáért a Megrendelő felelős.

A felhasználó tájékoztatást kap a Service Desk-től igény esetén a probléma, kérés állapotáról, illetve minden esetben annak a megoldásáról. A felhasználónak lehetősége van arra, hogy a szállított megoldást visszautasítsa, ha az a problémáját nem oldotta meg.



Ar