

Szerződés-tervezet
nyilvántartásba
felvéve:
2010 OKT 07.
Sorszám: 61 259
Kivétel: 10.10.11.

Egy példót a mai napon írtam: 

Nyilvántartási szám: 36-514/31/2010.

SZOFTVERFEJLESZTÉSI ÉS KARBANTARTÁSI SZERZŐDÉS

Szerződésszám:
8- 40322 / 2010

amely létrejött egyrészről az **Országos Egészségbiztosítási Pénztár**

Székhely: 1139 Budapest, Váci út 73/A.

Adószám: 15328106-2-41

Bankszámlaszám: 10032000-01301005-00000000

Képviseli: **Szege Zoltán** főosztályvezető, az informatikai főigazgató-helyettes jogkörében eljárva, mint megrendelő (a továbbiakban: „**Megrendelő**”),

másrészről az

WM Rendszerház Informatikai Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1124 Budapest, Vércse u. 43.sz.

Adószám: 12886733-2-43

Cégjegyzékszám: Cg.: 01-09-708319

Bíróság: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság

Bankszámlaszám: 14220218-00014003-00000000

Képviseli: **Kormos Béla** ügyvezető

mint vállalkozó (a továbbiakban: „**Vállalkozó**”)

a továbbiakban együttesen mint felek („**Felek**”) között alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTÉNEK ELŐZMÉNYE

Megrendelő a közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. törvény 125. § (2) bekezdés b) pontja szerinti hirdetmény közzététele nélküli tárgyalásos közbeszerzési eljárást indított a 36-514/16/2010. nyt. szám alatti ajánlattételi felhívással a Megrendelő számára a „**VirEP rendszer továbbfejlesztése és supportja**” tárgyában.

A lefolytatott eljárás eredményeként Megrendelő a 2010. szeptember 10. napján tartott eredményhirdetésen a **2. terméksorban (P0089 VirEP kliens supportjához és továbbfejlesztéséhez kapcsolódó feladatok)** a Vállalkozót kihirdette nyertesnek, így a Kbt. rendelkezései, az ajánlattételi felhívás („**Felhívás**”) és a nyertesként kihirdetett ajánlat („**Ajánlat**”) tartalma, továbbá a Felek egyeztetése alapján Felek között az alábbi szerződés („**Szerződés**”) jött létre.

2. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

- 2.1 Jelen Szerződés alapján Megrendelő megrendeli, Vállalkozó pedig elvállalja a Megrendelő által üzemeltetett **VirEP rendszerrel** (a továbbiakban: „**Rendszer**”) kapcsolatos alábbi szolgáltatások teljesítését:



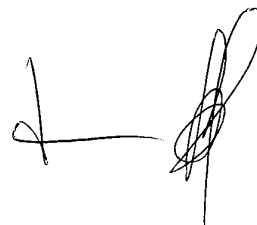
- A VirEP végponti kommunikációs kliens, firmware és patikai alkalmazásillesztő rendszer támogatása/supportja, munkatársak oktatása, rendszer és tevékenység dokumentálása, hibakezelése és jogszabálykövetése a jelen Szerződésben meghatározottak szerint;
 - a VirEP végponti kommunikációs kliens, firmware és patikai alkalmazásillesztő, protokoll és rendszer szintű módosítása, fejlesztése, külső integrációs illesztéseinek átalakítása és eseti hibaelemzése, opcionálisan lehívható 80 szakember nap keretben.
- 2.2 A Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó által a jelen Szerződés alapján teljesítendő feladatok ("Feladatok") részletes leírását, specifikációját a jelen Szerződés elválaszthatatlan **1. melléklete** tartalmazza.
- 2.3 A Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Szerződés alapján a Vállalkozó *egyrésről* folyamatosan, az 5.1. pont táblázatának első sora szerinti havi számlázási rend mellett, **support szolgáltatást** teljesít a Megrendelő részére a jelen Szerződésben foglaltak szerinti módon, *másrészről* a Megrendelő egyedi megrendeléseit, opciós lehívásait alapján részére **szoftverfejlesztési feladatokat** lát el a jelen Szerződés 5.1 pontjában rögzített táblázat második sorában szereplő díjszabás alapján.
- 2.4 A 2.3 pont szerinti egyedi megrendelések tartalmát, **szoftverfejlesztési feladatok meghatározását** a Felek minden esetben közösen, írásban egyeztetik egymással az alábbiak szerint.

Megrendelő minden esetben írásban (ideértve az e-mailben történő megküldést is) köteles Vállalkozó felé bejelenteni a fejlesztési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igényét opciós nyilatkozat formájában, a Vállalkozó jelen Szerződésben megjelölt elérhetőségeire.

A Vállalkozó - a Megrendelővel történő előzetes egyeztetések, feladat specifikáció kölcsönös elfogadása után - a Megrendelő megrendelését követő munkanap 12.00 óráig köteles a Megrendelő részére írásbeli visszaigazolást (ajánlatot) küldeni, amely tartalmazza a feladat elvégzéséhez szükséges embernapok számát. Ezt követően a Felek minden esetben írásban egyeztetik a Megrendelő részéről igényelt teljesítések részletes követelményeit, erőforrás igényét, illetőleg a teljesítési határidőt.

A fejlesztési feladatok meghatározásának – nem kizárólagos jelleggel – tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a végrehajtandó fejlesztési feladat meghatározása
- a végrehajtandó fejlesztési feladat kezdésének és befejezésének határideje,
- a fejlesztés során végrehajtandó fontosabb tevékenységek és azok határideje,
- a megrendelés dátuma,
- az eredménytermékre vonatkozó speciális jogi és műszaki követelmények,
- az eredménytermék átadás-átvételének módja,
- a fejlesztésért elszámolható embernap-ráfordítás mennyiség meghatározása.



3. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSI HATÁRIDEJE

- 3.1 A Vállalkozó a *support szolgáltatást* folyamatosan köteles teljesíteni, **2010. október 1. napjától 2011. június 30. napjáig**, míg a *fejlesztési feladatokat* a Felek egyedi egyeztetései során megjelölt határidőkre, azzal, hogy a fejlesztési feladatok teljesítési véghatárideje sem haladhatja meg a **2011. június 30. napját**.

4. A TELJESÍTÉS HELYE

- 4.1 Vállalkozó a jelen Szerződés szerinti szolgáltatásokat a feladatok jellegétől függően székhelyén/telephelyén, vagy a Megrendelő 1139 Budapest, Váci út 73/A alatti székhelyén látja el.

5. A FIZETENDŐ ELLENÉRTÉK

- 5.1 A Vállalkozó a jelen Szerződés szerinti Feladatok teljesítését az alábbiak szerinti díjazás mellett vállalja:

Szolgáltatás megnevezése	Nettó egységár (Ft)	Nettó összár (Ft)	ÁFA (Ft)	Bruttó összár (Ft) 9 hónapra
A VirEP végponti kommunikációs kliens, firmware és patikai alkalmazásillesztő rendszer támogatása/supportja, munkatársak oktatása, rendszer és tevékenység dokumentálása, hibakezelése és jogszabálykövetése	2.000.000,- Ft/hó	18.000.000,-	4.500.000,-	22.500.000,-
A VirEP végponti kommunikációs kliens, firmware és patikai alkalmazásillesztő, protokoll és rendszer szintű módosítása, fejlesztése, külső integrációs illesztéseinek átalakítása és eseti hibaelemzése, opcionálisan lehívható 80 szakember nap keretben	50.000,- Ft/ embernap	4.000.000,-	1.000.000,-	5.000.000,-
Összesen:		22.000.000,-	5.500.000,-	27.500.000,-

- 5.2 A vállalkozói díj („Díj”) tehát mindösszesen nettó huszonkettőmillió forint plusz ötmillió-ötszázezer forint ÁFA, **azaz összességében bruttó huszonhétmillió-ötszázezer forint**.
- 5.3 A Díj tartalmazza a teljesítés során felmerülő összes költséget (adók, díjak, illetékek, egyéb), valamint tartalmazza az általános forgalmi adót.
- 5.4 Vállalkozó kijelenti és szavatolja, hogy a jelen Szerződés teljes időtartama alatt a Szerződés szerinti nettó árakat nem emeli.
- 5.5 A Felek megállapodnak abban, hogy a Díj a support szolgáltatás esetén havonként, míg a fejlesztési feladat esetén a teljesített embernaponként, szintén havonként kerül számlázásra a Vállalkozó által.

6. FIZETÉSI FELTÉTELEK

6.1 Fizetési feltételek a Vállalkozóra és a Megrendelőre vonatkozóan:

Fizetés a Vállalkozó által havonként kiállított számla kézhezvételét követően legkésőbb 30 napon belül, átutalással történik az alábbi dokumentumok ellenében:

- a) Vállalkozó számlája 2 példányban a szokásos üzleti tevékenysége során alkalmazott aláírás módjának megfelelően aláírva és kiállítva;
- b) A teljesítését igazoló, a Megrendelő által aláírt igazolás.

6.2 A Vállalkozó a megvalósuló beszerzés során előleget nem kérhet, Megrendelő pedig előleget nem adhat.

6.3 A Megrendelő késedelmes fizetése esetén a Vállalkozónak jogában áll a Ptk. szerinti késedelmi kamatot felszámítani.

6.4 Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Díj kifizetése során alkalmazásra kerülnek a 2008. évi LXXXII tv. 18.§. (5) bek.-kel módosított 2003. évi XCII tv. 36/A §. (1) bek. rendelkezései, figyelemmel a 2008. évi LXXXII tv. 32.§. (5) bek.-re.

A 2003. évi XCII tv. 36/A §. (1) bek. rendelkezései szerint, a közbeszerzések teljesítéséhez kapcsolódóan a közbeszerzésekről szóló törvény szerinti nyertes ajánlattevő és a Kbt. szerinti alvállalkozók közötti szerződések, valamint minden további, a polgári jog szerinti alvállalkozók között megkötött vállalkozási szerződések alapján történő, a havonta nettó módon számított 200.000 forintot meghaladó kifizetésnél a kifizetést teljesítő az igénybe vett alvállalkozónak a teljesítésért – visszatartási kötelezettség nélkül – abban az esetben fizethet, ha:

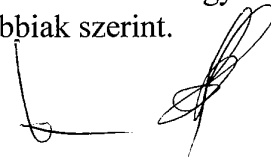
- a) az alvállalkozó bemutat, átad vagy megküld a tényleges kifizetés időpontjától számított 30 napnál nem régebbi nemlegesnek minősülő együttes adóigazolást, vagy
- b) az alvállalkozó a kifizetés időpontjában szerepel a köztartozásmentes adózói adatbázisban.

A 2003. évi XCII tv. 36/A §. (6) bek. rendelkezései szerint, az (1)-(4) bekezdések rendelkezéseit a Kbt. szerinti ajánlatkérő, illetve a nevében eljáró más személy és a nyertes ajánlattevő között létrejött szerződésekre is alkalmazni kell, azzal az eltéréssel, hogy az ajánlatkérőt nem terheli a visszatartási kötelezettség az ajánlati vagy a teljesítési biztosítékra, illetőleg az ajánlatkérőnek egyetemleges felelőssége nem keletkezik.

6.5 A Megrendelő a Kbt. 54. § (1) bekezdése alapján ezúton hatalmazza fel pénzforgalmi szolgáltatóját a Vállalkozó által benyújtandó beszedési megbízás teljesítésére a Kbt. 305. § (4) bekezdésében foglalt feltételek teljesülése esetén, azaz a Vállalkozó teljesítésigazolással igazolt szerződésszerű teljesítését és a fentiek szerinti fizetési határidő eredménytelen elteltét követően.

7. SZERZŐDÉSSZEGÉS

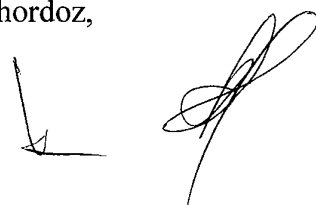
7.1 A Felek megállapodnak abban, hogy a Vállalkozó folyamatos szolgáltatás-teljesítésére figyelemmel szükség szerint, de legalább **3 (három) havonként egyeztetik** a Vállalkozó teljesítésével kapcsolatos észrevételeket. A Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Vállalkozó részéről, neki felróhatóan késedelmes vagy hibás teljesítés történt, a Vállalkozó **kötbérfizetésre** kötelezett, az alábbiak szerint.



- 7.2 A Felek megállapodása alapján **kötbér alapja** a *support szolgáltatás teljesítése esetén* a jelen pont szerinti, az adott hónapra időarányosan jutó Díj nettó ellenértéke, míg *fejlesztési feladat ellátása esetén* a Megrendelő szakfőosztálya által megfogalmazott igények alapján a Vállalkozó által meghatározott és a Megrendelő által jóváhagyott embernapi nettó összára (nettó egységár szorozva az adott fejlesztésre meghatározott embernapi számmal). A Felek megállapodnak abban, hogy egy kötbérfizetésre jogosító support szolgáltatási elem (feladat) esetén az időarányos nettó havidíj (5.1 pont) 35%-a, két, kötbérfizetésre jogosító support szolgáltatási elem esetén az időarányos nettó havidíj 70%-a, kettőnél több szolgáltatási elem esetén annak 100%-a a kötbér alapja.
- 7.3 Vállalkozó a neki felróható, késedelmes teljesítése esetén a késedelem 1-10. munkanapja alatt munkanaponként (napi) 0,5 %, a késedelem 11. munkanapjától munkanaponként (napi) 1% mértékű késedelmi kötbért köteles fizetni. A késedelmi kötbér maximális mértéke 12 %. Vállalkozó 15 munkanapot meghaladó késedelme esetén Megrendelő jogosult a Szerződés azonnali hatályú felmondására.
- 7.4 Ha a Vállalkozó nem megfelelően teljesít, az Megrendelő ugyanolyan mértékű kötbért követelhet, mint késedelem esetén.
- 7.5 Amennyiben Vállalkozó a vállalt teljesítési határidőt 15 munkanappal túllépi, vagy a Szerződésből fakadó egyéb kötelezettségét súlyosan megszegi, Megrendelő megíiusulási kötbérre is jogosult, melynek alapja a szerződésszegéssel érintett feladatra vonatkozó nettó Díj, mértéke annak 25 %-a.

8. A SZERZŐDÉS HATÁLYA

- 8.1 Jelen Szerződés **2010. október 1. napján lép hatályba és 2011. június 30. napjáig** tartó határozott időtartamra jön létre.
- 8.2 A Szerződés közös megállapodással bármikor megszüntethető.
- 8.3 Megrendelő jogosult jelen Szerződést kártérítési kötelezettség nélkül azonnali hatállyal felmondani, ha a Vállalkozó
- jelen Szerződést súlyosan megszegi,
 - csődbe jut vagy fizetéseképtelenné válik, kényszeregyezséget köt a hitelezőivel, felszámolási eljárást kezdeményeznek vele szemben, vagy pedig végelszámolási eljárást kezdeményez saját maga ellen,
 - a 7.3. pontban írt esetben.
- 8.4 Szerződő Felek rögzítik, hogy csőd- és felszámolási eljárás kezdőnapja az a nap, amikor az adott eljárást elrendelő végzés a Céglközönyben közzétételre kerül, fizetéseképtelen akkor, amikor a bíróság azt jogerős határozattal megállapítja.
- 8.5 A Szerződés súlyos megszegésének minősül, ha:
- Vállalkozó csak olyan számottevő, 15 munkanapot meghaladó késéssel tudja teljesíteni feladatait, hogy a további teljesítés emiatt a Megrendelőnek már nem áll érdekében vagy általa elfogadhatatlan mértékű kockázatot hordoz,



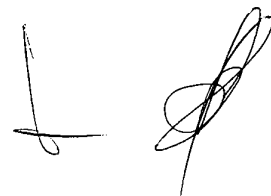
- Vállalkozó nyilatkozatával vagy magatartásával/eljárásával sérti a Megrendelő jó hírét, üzleti tisztességét.
- 8.6 Felmondás esetén a Megrendelő fenntartja magának a jogot a szerződösszegéből eredő jogai érvényesítésére, ideértve kötbér követelésére és a kárai megtérítésére való jogot is.
- 8.7 Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy jelen Szerződésnek bármilyen okból történő megszűnése esetén a Megrendelő által rendelkezésre bocsátott iratokat, feljegyzéseket, bármely adathordozó berendezést vagy eszközt a Szerződés megszűnésének napján a Megrendelő részére visszaszolgáltatja.

9. ÁTADÁS-ÁTVÉTEL, A TELJESÍTÉS ÉS A TELJESÍTÉS IGAZOLÁSA

- 9.1 Vállalkozó a fejlesztési feladatok ellátása esetén átadás-átvételi jegyzőkönyv felvétele mellett köteles teljesíteni szerződéses kötelezettségeit. A szakmai átvételt igazoló okmányoknak egyértelműen rögzítenie kell a Vállalkozó részéről Megrendelő részére teljesített szerződéses kötelezettségek pontos megnevezését, azonosítási és egyéb adatait, a teljesítés időpontját, helyét, a kapcsolódó dokumentációkat, adathordozókat és egyéb kapcsolódó anyagokat, az átadók és átvevők megnevezését, illetve ezen személyek aláírását.
- 9.2 Vállalkozó szerződösszerű teljesítéseiről az OEP VirEP alkalmazásüzemeltetési csoport mindenkor felügyeletét ellátó Főosztályvezető – jelen Szerződés aláírásakor **Csapó György, Informatikai Fejlesztési Főosztály Főosztályvezető** –, teljesítési igazolást ír alá.

10. A FELEK KÖTELEZETTSÉGEI

- 10.1 Megrendelő vállalja, hogy Vállalkozó jelen Szerződésből származó kötelezettségeinek teljesítése érdekében:
- 10.1.1 Vállalkozóval határidőben közli a tevékenységének ellátásához szükséges információkat és átadja az ahhoz szükséges dokumentumokat,
 - 10.1.2 köteles biztosítani a feladat ellátásához szükséges munkatársai és a szükséges publikus formában létező információk elérhetőségét a Felek által előzetesen egyeztetett időpontokban, korlátozott időtartamban,
 - 10.1.3 Megrendelő vállalja, hogy amennyiben Vállalkozó tevékenységével összefüggésben üzleti titok jut tudomására, azt a jogszabályi keretek közt megtartja.
- 10.2 Megrendelő a Vállalkozó szerződösszerű teljesítése esetén a jelen Szerződésben meghatározott Díj megfizetésére köteles.
- 10.3 Megrendelő vállalja, hogy a Vállalkozó teljesítéséhez szükséges, a kapcsolódó rendszerekkel, harmadik fél által folytatott fejlesztésekkel és a működési infrastruktúrával kapcsolatos szükséges feltételeket az előzetes egyeztetésnek megfelelően, időben megteremti. Az ennek dokumentált elmulasztásából adódó késedelem nem számít a Vállalkozó késedelmének.

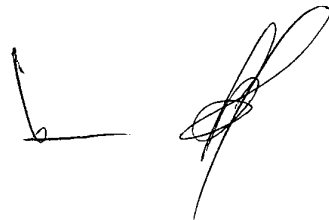


- 10.4 Vállalkozó vállalja, hogy jelen Szerződésből származó kötelezettségeit szerződésszerűen teljesíti.
- 10.5 Vállalkozó köteles a Szerződés teljesítése során Megrendelővel szorosan együttműködni. Vállalkozó e kötelezettsége keretében köteles a Megrendelővel, illetve a Megrendelő nevében eljáró vagy a teljesítésben érintett egyéb szervezetekkel folyamatosan, a jelen Szerződésben meghatározott feltételek szerint együttműködni. A Megrendelő partnereivel történő együttműködés magában foglalja különösen a folyamatos információcserét, a szükségyszerű tájékoztatást, egyeztetéseket, konzultációkat, Megrendelő ez irányú kérése hiányában is.
- 10.6 Vállalkozó a jelen Szerződés szerinti feladatokat köteles a Felek előzetes egyeztetésének megfelelően végezni, a közösen elfogadott időbeli ütemezésnek és a Megrendelő részéről elvárt követelményeknek megfelelően.
- 10.7 A Vállalkozó az általa végzett tevékenység szakszerűségéért és a jogszabályoknak való megfeleléséért teljes felelősséggel tartozik.
- 10.8 Megrendelő utasításai nem terjedhetnek ki a Vállalkozó OEP telephelyén kívüli munkájának megszervezésére, és nem tehetik a teljesítést indokolatlanul terhesebbé. A jogszabályba vagy szakmai követelménybe ütköző utasításra a Vállalkozó köteles a Megrendelő figyelmét az ok és a következmények megjelölésével írásban felhívni. Amennyiben Megrendelő ennek ellenére utasítását írásban megerősíti, úgy a Vállalkozó azt kizárólag az utasítást kiadó szervezet kockázatára és kárviselési felelősségére hajtja végre. Megrendelő bűncselekményre vagy személyek testi épségének veszélyeztetésére vonatkozó utasítását Vállalkozó köteles írásban megtagadni.

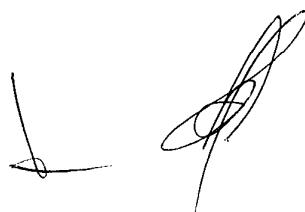
Amennyiben a Vállalkozónak a teljesítés érdekében információra van szüksége, köteles az információ igényéről Megrendelőt haladéktalanul értesíteni. Megrendelő vállalja, hogy Vállalkozó által ésszerűen kért, a szerződésszerű teljesítéshez szükséges és a rendelkezésére álló minden információt, adatot, nyilatkozatot, hozzájárulást Vállalkozó írásbeli kérelmére, Megrendelő jogszabályi lehetőségei közt és adatvédelmi szabályainak betartásával Vállalkozó rendelkezésére bocsát.

A Vállalkozó köteles a munkavégzését úgy megszervezni, hogy biztosítsa az elvégzendő feladatok gazdaságos és gyors befejezését.

- 10.9 Felek tudomásul veszik, hogy a jelen Szerződéssel és a Vállalkozó tevékenységével összefüggésben tudomásukra jutott mindennemű információ – függetlenül annak megjelenési formájától – tekintetében lejáratí határidő nélkül teljes körű titoktartási kötelezettség terheli, így azt Felek nem jogosultak harmadik személyek számára semmilyen módon hozzáférhetővé, megismerhetővé tenni a Felek előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül. Ezen kötelezettségek nem korlátozhatják Megrendelőnek a rendszer szerkezetére, működésére és dokumentálására vonatkozó használati, üzemeltetési, hibaelhárítási és rendszer-integrálási jogához tartozó érdekei szabad érvényesítését.



- 10.10 Felek tudomásul veszik, hogy a titoktartási kötelezettség bármilyen megszegése esetén a másik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani és kártérítést követelni. A Vállalkozó tudomással bír arról, hogy a Szerződés teljesítése során az államtitokról és a szolgálati titokról szóló 1995. évi LXV. törvény hatálya alá tartozó információk birtokába juthat, ehhez kapcsolódóan kijelenti és szavatosságot vállal, hogy az arra vonatkozó előírásokat ismeri, személyi és tárgyi feltételei alkalmasak azok jogszabályoknak megfelelő kezeléséért.
- 10.11 Vállalkozó jelen Szerződés aláírásával igazolja, hogy az OEP Adatvédelmi Szabályzatának, valamint Informatikai Biztonsági Szabályzatának előírásait megismerte és azokat a feladat ellátása során betartja. A szabályzatok a szükséges mértékű betekintéshez az OEP telephelyén a Vállalkozó rendelkezésére állnak.
- 10.12 Felek kijelentik, hogy a jelen Szerződésben rögzített feladatok végrehajtása során az adatvédelemre vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezéseit tudomásul veszik, e körben a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvénynek a védett adatok tekintetében meghatározott speciális adatkezelési és feldolgozási előírásait kiemelten figyelembe veszik.
- 10.13 Vállalkozó a Megrendelőnél végzett vállalkozói tevékenysége során köteles gondoskodni arról, hogy a Szerződés tárgyát képező tevékenységgel kapcsolatos információkon kívül Megrendelő számára egyéb, a Vállalkozóra és üzleti partnereire vonatkozó üzleti titoknak minősülő információk ne kerülhessenek hozzáférhetővé.
- 10.14 Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a költségvetési pénzeszközöknek a költségvetési szervek körén kívüli felhasználását az Állami Számvevőszék, illetve a Kormányzati Ellenőrzési Hivatal jogosult ellenőrizni. Szerződő Felek tudomásul veszik, hogy a – költségvetési pénzeszközök nyilvánossága érdekében – üzleti titok címén nem tagadhatják meg a jelen Szerződés lényeges tartalmáról történő tájékoztatást.
- 10.15 Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő által megjelölt teljesítési helyen csak titoktartási nyilatkozatot tett munkatársai, korlátozott számban, a folyamatos szolgáltatás biztonságának kockáztatása nélkül tevékenykedhetnek. Megrendelő (különösen biztonsági, szolgáltatási vagy rendelkezésre állási okból) a Szerződés futamideje alatt bármikor egyoldalú nyilatkozatával, átmenetileg felfüggesztheti a Vállalkozó esetleges helyszíni tevékenységét vagy az együttműködők rendelkezésre állását. Az ebből eredő késedelem esetén, a késedelem időtartamával a véghatáridő a Vállalkozóra hátrányos jogkövetkezmények nélkül meghosszabbodik. A Felek rögzítik, hogy a Megrendelő a fentiek szerinti jogát jóhiszeműen gyakorolhatja.



10.16 A Felek a Vállalkozó által – opcionálisan – elvégzendő **fejlesztési feladatok ellátásával kapcsolatosan** rögzítik az alábbiakat:

- (1) A Vállalkozó köteles a Megrendelő által meghatározott feladatokat a Megrendelő szerinti előírásoknak és igényeknek megfelelően, teljes körűen és hibamentesen elvégezni. Amennyiben a Megrendelő nyilatkozattételre jogosult képviselője a teljesítés során észleli, hogy Vállalkozó a tevékenységét hibásan, vagy hiányosan végzi, a tudomásszerzéstől számítva kettő munkanapon belül írásban (vagy e-mailben) észrevételt tesz a Vállalkozónak, amelyre nézve Vállalkozó kettő munkanapon belül köteles írásban (vagy e-mailben) reagálni. Vállalkozó észrevételi joga nem mentesít a hiba, illetve hiányosság kijavításának, pótlásának kötelezettsége alól. Amennyiben a kérdés összetettsége vagy bonyolultsága miatt a fenti határidők nem tarthatóak, Megrendelő illetőleg a Vállalkozó még a fent megjelölt határidők lejárta előtt köteles ezt jelezni a másik fél felé, és a megfelelő időpontról közösen egyeznek meg.
- (2) Felek kötelesek egymást haladéktalanul tájékoztatni minden olyan körülményről, mely a Szerződés teljesítését érinti, különösen azokról, melyek a Szerződés határidőben történő teljesítését akadályozhatják, vagy veszélyeztethetik. Felek az értesítés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárért teljes felelősséggel tartoznak.

11. EGYÜTTMŰKÖDÉS A TELJESÍTÉS SORÁN

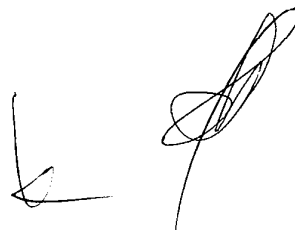
- 11.1 Vállalkozó köteles a Szerződés teljesítése során Megrendelővel szorosan együttműködni, Vállalkozónak, mint jelen Szerződés kötelezettjének a Szerződés teljesítése érdekében úgy kell eljárnia, ahogy az az adott helyzetben a fokozott gondosság tanúsítása mellett elvárható, a jogosultnak pedig ugyanilyen módon elő kell segítenie a teljesítést.
- 11.2 **Megrendelő** részéről a teljesítés elfogadásával kapcsolatos jognyilatkozat tételére a *support szolgáltatás* tekintetében az OEP VirEP alkalmazásüzemeltetési csoport mindenkor felügyeletét ellátó Főosztályvezető – jelen Szerződés aláírásakor **Csapó György, Informatikai Fejlesztési Főosztály Főosztályvezető** –, jogosult.

A Szerződés teljesítésével kapcsolatban a **szakmai** kapcsolattartásra kijelölt személy:

Név:	Hanyecz Marianna
Beosztás:	Üzemeltető ügyfélszolgálatos
Telefon:	(1) 350-2001/4129, 4940
E-mail cím:	<u>hanyecz.mm@oep.hu</u>

- 11.3 **Vállalkozó** képviselőjében jognyilatkozat tételére jogosult képviselő:

Név:	Kormos Béla
Beosztás:	ügyvezető
Telefon:	(1) 310 70 75
E-mail cím:	<u>bela.kormos@wmr.hu</u>



A Szerződés teljesítésével kapcsolatban a **szakmai** kapcsolattartásra kijelölt személy:

Név: **Tárnok Péter**
Beosztás: **műszaki igazgató**
Telefon: **(20) 444 0107**
E-mail cím: **peter.tarnok@wmr.hu**

12. JOGNYILATKOZATOK

- 12.1 A Szerződéssel összefüggésben kizárólag írásban tehető a másik féllel szemben hatályos jognyilatkozat. A szóban tett jognyilatkozatot a Felek érvénytelennek tekintik.

13. SZERZŐI JOG

- 13.1 Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó a VirEP rendszert kizárólagosan Megrendelő céljaira készíti és fejleszti tovább, annak felépítéséről, szerkezetéről és működéséről harmadik feleknek információ, az egyedi fejlesztésű szoftverelemek harmadik felek számára történő hozzáférhetővé tétele kizárólag Megrendelő írásos engedélyével lehetséges, azokat kereskedelmi forgalomba nem hozhatja.

A Felek rögzítik, hogy a fentiek szerinti megkötés csak kifejezetten a VirEP rendszer számára fejlesztett részekre vonatkozik (pl. PC-modem protokoll, server-modem protokoll, titkosítási, biztonsági algoritmusok), nem vonatkozik azonban a szoftver általános részeire (pl. GPRS/IP kommunikáció, modem menedzsment, események naplózása, stb.).

Vállalkozó a rendszer működéséről, felépítéséről harmadik félnek csak Megrendelő hozzájárulásával adhat tájékoztatást.

A Felek megállapodnak abban, hogy a Vállalkozó által a VirEP rendszer továbbfejlesztésével kapcsolatos, Megrendelő rendelkezésére bocsátott szoftverre vonatkozó, a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: „Sztj.”) szerinti vagyoni jogokat Megrendelőre nem ruházza át, a Megrendelő a szoftveren korlátlan felhasználási, üzemeltetési, integrálási jogot szerez, az általa ellátandó tevékenység gyakorlásához szükséges terjedelemben.

- 13.2 Vállalkozó jelen Szerződés aláírásával akként nyilatkozik, hogy a Megrendelő részére átadott szoftverekre, továbbá minden egyéb, a jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatos, a Sztj. hatálya alá tartozó megvalósításra vonatkozó vagyoni jogok érvényesítéséről nem mond le.

14. VIS MAIOR

- 14.1 A Felek mentesülnek szerződésszegésük jogkövetkezménye alól, ha a szerződésszegésre vis maior miatt került sor.
- 14.2 Vis maioron a Felek ellenőrzési képességét meghaladó körülményeket kell érteni, beleértve, de nem kizárólagosan, az alábbiakat:



- akár megüzent, akár meg nem üzent háború és ellenségeskedés, megszállás, idegen ellenség akciói, mozgósítás, rekvirálás vagy embargó,
- nukleáris üzemanyagból, vagy a nukleáris anyag lebomlásából keletkező nukleáris hulladékból származó ionizáló sugárzás vagy radioaktív szennyeződés, vagy radioaktív mérgező robbanás, vagy egyéb veszélyes tulajdonság a robbanásveszélyes nukleáris üzemekben vagy azok nukleáris részlegeiben,
- lázadás, forradalom, felkelés, katonai vagy bitorló hatalomátvétel, polgárháború,
- járvány, természeti katasztrófa.

14.3. Ha bármelyik Fél úgy véli, hogy vis maior következett be és ez akadályozza a kötelezettségeinek végrehajtásában, azonnal köteles írásban (elsősorban faxon) értesíteni a másik Felet, s közölni vele az esemény körülményeit, okát és feltehetően várható időtartamát. Ebben az esetben a vonatkozó határidő meghosszabbodik a vis maior időtartamával, melyről a Felek előzetesen egyeztetnek. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a mulasztó Felet felelősség terheli.

14.4. Ha vis maior körülmény bekövetkezett, mindkét Fél, de különösen a Vállalkozó köteles törekedni a Szerződésből eredő kötelezettségeinek folytatólagos teljesítésére.

15. A SZERZŐDÉS TARTALMÁNAK ÉRTELMEZÉSE

15.1 A Szerződésben nem szabályozott kérdésekre a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének – 1959. évi IV. tv. – hatályos rendelkezései, továbbá a Vállalkozó jelen Szerződés szerinti feladataira vonatkozó jogszabályok és a közbeszerzést szabályozó jogszabályok – Kbt. – rendelkezései az irányadóak.

15.2 Jelen Szerződés öt (5) egymással szó szerint megegyező példányban készült, melyet szerződő Felek – mint akaratukkal mindenben egyezőt – elolvasás és értelmezés után jóváhagyólag írtak alá.

15.3 Jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi:

- 1. számú melléklet: Műszaki-szakmai követelmények

Budapest, 2010. október 07.,.....”



Szege Zoltán

főosztályvezető, az informatikai
főigazgató-helyettes jogkörében eljárva

Országos Egészségbiztosítási Pénztár



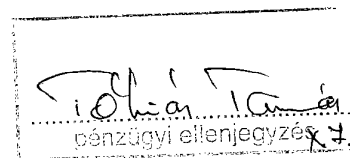
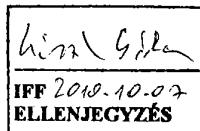
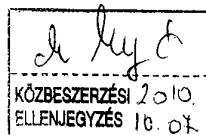
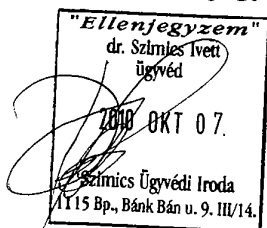
Kormos Béla

WM Rendszerház Kft.
1116 Budapest, Tákaros u. 3.
Commerzbank Rt.: 14220218-00014007
Adószám: 12886733-2-43

2

WM Rendszerház Informatikai
Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt
Felelősségű Társaság

Ellenjegyzem:



1. sz. melléklet**MŰSZAKI-SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK****1. Előzmények:**

2006. januárban életbe lépett a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény módosítása (50/C §), mely az Országos Egészségbiztosítási Pénztár feladataként előírta, hogy a közgyógyellátásra jogosult személy jogosultságáról hatósági nyilvántartást vezessen, és felhatalmazta a gyógyszerterákiat, hogy a TAJ szám alapján megismerjék a hatósági nyilvántartás közgyógyellátotti jogosultságra és az aktuális gyógyszerkeretre vonatkozó adatait. A törvény végrehajtását elősegítő „a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006 (III.27.) Kormányrendelet meghatározta, hogy az „OEP folyamatos elektronikus adatkapcsolat kiépítésével biztosítja a gyógyszerterár számára a jogosultság és a rendelkezésre álló gyógyszerkeret megállapítása céljából a hatósági nyilvántartásba történő betekintést”. Az ennek megfelelően kialakított VirEP (Virtuális Elektronikus Pénztárca) rendszer az OEP központi adatbázisából egy zárt csatornán keresztül GPRS adatkapcsolaton keresztül speciális modemek segítségével valósítja meg a lekérdezés lehetőségét a gyógyszerterárak felé.

2. A rendszer részei:

A VirEP rendszer két jól elkülönülő - elkülöníthető részből, alrendszerből áll. Egyfelől a központi adatbázis és alkalmazás, másfelől a patikáknál található, növekvő számú, jelenleg országosan 3000 feletti speciális GPRS modem, mely egyedi protokollon kommunikáló firmware-re épül egy kapcsolódó patikai alkalmazásillesztővel.

3. Informatikai feladatok:

Valamennyi vonatkozó szakmai feladatot, fejlesztést, tesztelést, terítést, átadás-átvételt az alábbiakban megadott felosztásban, az itt szereplő meghatározások szerint, a 012/2005 (Eb.K.5) sz. OEP Főigazgatói utasításban foglaltaknak megfelelően kell ellátni. Az OEP informatika biztonsági szabályzatának (a helyszínen tanulmányozható), valamint az informatika vezetők helyszíni utasításainak / engedélyeinek megfelelően lehet csak a feladatokat ellátni.

A rendszerrel kapcsolatban ellátandó feladatok a rendszer mindkét alrendszerében több csoportba sorolhatók, úgymint üzemeltetés, OEP belső és felhasználói kapcsolattartás, help-deszk, tájékoztatás, támogatás/support, oktatás, dokumentálás, hibakezelés, garanciális javítások és jogszabálykövetés. További feladatot jelent mindkét alrendszerben az opcionálisan lehívható formában igényelt rendszer szintű funkcionalitás módosítása, fejlesztés, külső integrációs illesztések átalakítása.

Mindkét alrendszer esetében az üzemeltetés, OEP belső és felhasználói kapcsolattartás, help-deszk és tájékoztatás feladatkört elsődlegesen az OEP kijelölt munkatársai látják el, míg a támogatás/support, oktatás, dokumentálás, hibakezelés, garanciális javítások, jogszabálykövetés, rendszer szintű módosítások, fejlesztés és külső integrációs illesztések átalakítása feladatkörök elsődlegesen a Szállító feladatát képezik.

A továbbiakban feladatcsoportonként részletezzük a központi rendszer főbb szakmai tevékenységi elemeit.

1. VirEP rendszerüzemeltetési feladatok (OEP feladatkör)

- a központi rendszer adatbázis és szerver infrastruktúrájának üzemeltetése;
- a központi alkalmazáskörnyezet és a központi alkalmazás üzemeltetése;
- az alkalmazásrendszer központi adminisztrálása és monitoring felügyelete;
- a rendszer működésével kapcsolatos OEP belső riasztási és eskalációs folyamatok kezelése;
- az alkalmazásrendszer mentése és visszaállítása;
- rögzített rendszernaplók, logok és statisztikák, kimutatások elemzése, vizsgálata;
- az elsődleges felhasználói kapcsolattartás szervezése, bonyolítása;
- a rendszer felhasználóival való kommunikáció és tájékoztatás;
- a felhasználói help-deszk üzemeltetése és első szintű felhasználói támogatás;
- a rendszer hiba, javítási és garanciális munkajegyeinek indítása, kezelése, ellenőrzése;
- az OEP munkatársai és a Szolgáltató közti kommunikációs tevékenység szervezése;
- a rendszer OEP belső és harmadik felek felé történő kommunikációja és tájékoztatása;
- a rendszer jogszabálykövetésből adódó feladatai módosítási munkajegyek indítása, kezelése;
- az általány és opcionálisan lehívható módosítási igények megfogalmazása, szakmai specifikációja, az elkészült módosítások funkcionális, terhelési és integrációs tesztelése, átadás-átvétele, terítése teszt-üzemi és éles-üzemi környezetre.

2. VirEP központi rendszer support feladatok (Harmadik fél feladata)

- a munkavégzés helye elsődlegesen Szállító telephelye, másodlagosan az OEP központi telephelye;
- a központi rendszer és üzemeltetési környezete vonatkozásában a másod és harmadszintű support feladatok ellátása;
- a központi rendszer hibás működéséből vagy terhelési problémáiból adódó garanciális javítási feladatainak hibabejelentés alapján történő elvégzése, dokumentálása és átadása;
- telefon hot line, és e-mail hibabejelentő ügyeleti szolgáltatás üzemeltetése 7x24 órás rendszerben az OEP kijelölt munkatársai részére;
- a hibaüzenet vételének haladéktalan fogadása, visszajelzése;
- a hibaelhárítás haladéktalan megkezdése telefonon, távoli eléréssel, sikertelenség esetén az OEP oldali bejelentővel egyeztetett 4 órán belüli, vagy az OEP oldali bejelentő által dokumentáltan engedélyezett 4 órán túli megjelenéssel;

- a hibaelhárítás folyamatának „ticketing” jellegű, munkanaplóban vagy „ticketing” rendszerben történő folyamatos dokumentálása, a Help-deszk munkatársak max. 2 óránként történő tájékoztatása;
- OEP kérésre a központi rendszer és működési környezetének véleményezése, teljesítményoptimalizálási javaslatok kidolgozása;
- eseti működési statisztikák, összefoglalók, kimutatások készítése az OEP-el egyeztetett témában és gyakorisággal, elektronikus formában. Bejelentésekhez kapcsolódó adatbányászati, elemzési és hibafeltérési tevékenységek végzése. Szállítónak hibajelenségekhez kapcsolódóan lehetősége van a központi rendszerben rögzített rendszernaplók és logok helyszíni hozzáférésére, tanulmányozására és elemzésére;
- tanácsadás az OEP által a VirEP rendszerrel kapcsolatos fejlesztési, módosítási, biztonsági témákban, valamint bejelentés bármely módon a Szállító tudomására jutott esetleges hibákról, kockázatokról;
- együttműködés az OEP üzemeltetési munkatársaival és a VirEP végponti klienseinek support tevékenységét ellátó Szállítóval a rendszer üzemeltetési és hibaelhárítási tevékenysége során;
- az OEP szakembereinek a központi rendszer, az alkalmazás monitoring és az alkalmazás kiesés riasztási rendszer üzemeltetésével és felügyeletével kapcsolatos rendszer és üzemeltetési ismeretek, háttér információk átadása, oktatása, tanácsadása és támogatása, beleértve a számítástechnikai, Sybase specifikus, rendszer ellenőrzési, logelemzési, hibadiagnosztikai és rutinszerű javítási témaköröket;
- OEP felkérésre esetenként részvétel és előadás, bemutató tartása a VirEP rendszerrel kapcsolatos általános és felhasználói tájékoztatókon, rendezvényeken;
- a jogszabálykövetésből adódó, jelentős funkcionális változást nem generáló központi rendszert érintő módosítási igények ellátása és dokumentálása;
- a központi rendszer dokumentációinak (rendszerterv, implementálási terv, rendszerleírás, üzemeltetési kézikönyv és felhasználói kézikönyv, üzemeltetési és felhasználói oktatási anyagok egységes szerkezetben, az aktuális „produktív rendszer” verziójának megfelelő állapotban tartása, korrekciója;
- fenyegető vagy bekövetkezett havária esetekben helyszíni támogatás nyújtása a központi rendszer működőképességének helyreállításáig és biztosításáig.

3. VirEP központi rendszer opcionális fejlesztési feladatok (Harmadik fél feladata)

A VirEP központi rendszerének fejlesztési feladataira rendelkezésre álló szerződéses keret az OEP igényei szerint, opcionálisan, lehívásos rendszerben, az OEP által igényelt módon, időben és funkcionális specifikáció mellett veszi igénybe, melynek részletes feltételeiről, időkeretéről felek az adott lehívás gyakorlását megelőzően egyeztetnek

- a rendszerszintű módosításokra, funkcionális bővítésekre, fejlesztésekre és harmadik felek rendszereihez kapcsolódó integrációs illesztések átalakítására vonatkozó tanácsadás. Az OEP specifikációk szerinti fejlesztési feladatok egyeztetésen alapuló elfogadása és elvégzése, dokumentálása, rendszer dokumentációkon (rendszerterv, implementálási terv, rendszerleírás, üzemeltetési és felhasználói kézikönyvek) való átvezetése, frissítése, a módosítás tesztelése, átadás-átvétele, teszt és éles üzemi terítési csomagjainak elkészítése, a terítéseken való részvétel, szakmai támogatás nyújtása;
- együttműködés az OEP munkatársaival és harmadik felekkel, a VirEP rendszer működését is érintő terítések sikeres megvalósítása és tesztelése érdekében. A

tesztek során tájékoztatás nyújtása a rendszer kapcsolatait érintő kérdésekben, részvétel és szükség esetén nyilatkozat harmadik rendszerek VirEP irányú kapcsolatainak a központi rendszer szempontjából történő elfogadhatóságáról vagy hiányosságairól, esetleges hibáiról, kockázatairól;

- az OEP munkatársainak és a felhasználók szükség szerinti oktatása a központi rendszer változásairól és ezek kezeléséről;
- javaslattétel a VirEP rendszer hatékonyságát vagy funkcionalitásának bővítését, átalakítását, ésszerűsítését, biztonságát érintő kérdésekben.

4. VirEP végponti kliensek support feladatai (Vállalkozó feladata)

- a munkavégzés helye az OEP központi telephelye, a Szállító telephelye, valamint szükség esetén a felhasználói helyszínek. Szállító az OEP heti munkarendjének megfelelően egy fő OEP központi jelenlétét biztosítja;
- Szállító a VirEP rendszer végponti kliens kommunikációs modemjeire és tartozékaira (tápegység, antenna, kábelek, firmware, protokollok) garancia kiterjesztési szolgáltatást nyújt, maximum 3500 GPRS modemig;
- az OEP által a végponti felhasználók részére üzemeltetett help-desk rendszer felől Szállító 7x24 órában fogad „ticketing” jellegű hibabejelentést elsődlegesen e-mailen, szükség esetén faxon, haladéktalan visszaigazolással;
- Szállító a végponti kommunikációs kliens modemek és tartozékaik vonatkozásában rendszerfelügyeleti, távdiagnosztikai, hiba és problémakezelési, szükség szerint térerő figyelési, továbbá másod és harmadszintű support tevékenységet fejt ki;
- a végponti kliens hibás működéséből vagy terhelési problémáiból adódó garanciális javítási feladatainak hibabejelentés alapján történő elvégzése, dokumentálása és átadása. A tevékenység részeként a mobil átviteli hálózat üzemeltetőjével (jelenleg T-com) egyeztetést, együttműködést, továbbá a patikák rendszergazdáival közös modemteszteket, méréseket folytat;
- a hibaüzenet vételének haladéktalan fogadása, visszajelzése;
- a hibaelhárítás OEP munkaidőben értelmezett haladéktalan megkezdése telefonon, távoli eléréssel, távdiagnosztikával (működő képesség, térerő, firmware és letöltött paraméterek ellenőrzése, modemteszt futtatása), sikertelenség esetén a végponti bejelentővel egyeztetve lehetőség szerint 24 órán belüli helyszíni megjelenéssel. A központi rendszert érintő hiba esetén haladéktalanul kapcsolatba lép és együttműködik a központi rendszer és help-desk üzemeltetését ellátó OEP munkatársakkal, valamint a központi rendszert supportáló – harmadik fél – Szállítóval;
- a végponti kliens modem vagy tartozék hibája esetén a helyszíni javítás maximális ideje a bejelentéstől számított 4 munkanap, mely időszakra Szállító díjmentesen kölcsönkészüléket biztosít felhasználók számára, amennyiben a hibát nem tudja távoli eléréssel vagy a helyszínen elhárítani;
- OEP kérésre a végponti kliensek és működési környezetének véleményezése, teljesítményoptimalizálási javaslatok kidolgozása;

- eseti jelleggel működési és hiba statisztikák, összefoglalók, kimutatások készítése. Bejelentésekhez kapcsolódó részletes elemzési, adatkutató és hibafeltárási tevékenységek végzése. Szállítónak hibajelenségekhez kapcsolódóan lehetősége van a központi rendszerben rögzített rendszernaplók és logok (menedzsment és kommunikációs szerverek) helyszíni hozzáférésére, tanulmányozására és elemzésére;
- tanácsadás az OEP által a VirEP rendszerrel kapcsolatos fejlesztési, módosítási, biztonsági témákban, valamint a Szállító tudomására jutott esetleges hibákról, kockázatokról;
- együttműködés az OEP üzemeltetési munkatársaival és a VirEP központi rendszerének support tevékenységét ellátó Szállítóval a rendszer üzemeltetési és hibaelhárítási tevékenysége során;
- az OEP szakembereinek a végponti kliensek üzemeltetésével, távfelügyeletével, a távdiagnosztika és az első szintű support biztosításához tartozó távmérésekkel és távoli hibaelhárítással, protokoll és paraméterállítással kapcsolatos rendszer szintű és üzemeltetési ismeretek, háttér információk átadása, oktatása, tanácsadása és támogatása, beleértve a számítástechnikai, technológiai, funkcionális, rendszer ellenőrzési, logelemzési, hibadiagnosztikai és rutinszerű javítási témaköröket;
- a gyógyszerügyi rendszergazdák üzemeltetési támogatásában való részvétel;
- OEP felkérésre esetenként részvétel és előadás, bemutató tartása a VirEP rendszerrel kapcsolatos általános és felhasználói tájékoztatókon, rendezvényeken;
- a jogszabálykövetésből adódó, jelentős funkcionális változást nem generáló központi rendszert érintő módosítási igények ellátása és dokumentálása, beleértve az alkalmazott átviteli protokoll változásait is;
- a végponti kliens kommunikációs és illesztési rendszer dokumentációinak (rendszerterv, implementálási terv, firmware leírás, üzemeltetési kézikönyv és felhasználói kézikönyv, üzemeltetési és felhasználói oktatási anyagok egységes szerkezetben, az aktuális „produktív rendszer” verziójának megfelelő állapotban tartása, korrekciója;
- fenyegető vagy bekövetkezett havária esetekben szükség szerinti támogatás nyújtása a rendszer működőképességének helyreállításáig és biztosításáig.

5. VirEP végponti kliens opcionális fejlesztési feladatok (Vállalkozó feladata)

A VirEP végponti kliens rendszerének fejlesztési feladataira rendelkezésre álló szerződéses keretben az OEP igényei szerint, opcionálisan, lehívásos rendszerben, az OEP által igényelt módon, időben és funkcionális specifikáció mellett veszi igénybe, melynek részletes feltételeiről, időkeretéről felek az adott lehívás gyakorlását megelőzően egyeztetnek

- a rendszerszintű módosításokra, funkcionális bővítésekre, fejlesztésekre és harmadik felek rendszereihez kapcsolódó integrációs illesztések átalakítására vonatkozó tanácsadás. Az OEP specifikációk szerinti fejlesztési feladatok egyeztetésen alapuló elfogadása és elvégzése, dokumentálása, rendszer dokumentációkon (rendszerterv, implementálási terv, firmware leírás, üzemeltetési és felhasználói kézikönyvek) való átvezetése, frissítése, a módosítás tesztelése, átadás-átvétele, teszt és éles üzemi terítési csomagjainak elkészítése, a terítéseken való részvétel, szakmai támogatás nyújtása. A tömeges végponti kliens terítések dokumentált végrehajtása;

- együttműködés az OEP munkatársaival és harmadik felekkel, a VirEP rendszer működését is érintő terítések sikeres megvalósítása és tesztelése érdekében. A tesztek során tájékoztatás nyújtása a végponti kliensek kapcsolatait érintő kérdésekben, részvétel és szükség esetén nyilatkozat harmadik rendszerek VirEP kliens irányú kapcsolatainak a kliensek szempontjából történő elfogadhatóságáról vagy hiányosságairól, esetleges hibáiról, kockázatairól;
- az OEP munkatársainak és a felhasználók szükség szerinti oktatása a kliens kommunikációs rendszer, firmware, protokoll és paraméterek változásairól és ezek kezeléséről;
- javaslattevés a VirEP rendszer hatékonyságát vagy funkcionalitásának bővítését, átalakítását, ésszerűsítését, biztonságát érintő kérdésekben.

4. Teljesítésigazolás és dokumentálási formák:

Szállító tudomásul veszi, hogy számlát kizárólag az aláírt teljesítésigazolás mellékelésével nyújthat be. A teljesítésigazolás csak az adott időszakban végzett tevékenységet tételesen dokumentáló munkanapló vagy „ticketing” lista mellékelésével írható alá.

Szállító tudomásul veszi, hogy az OEP Informatika Fejlesztési és/vagy Informatika Üzemeltetési főosztályvezetője a support tevékenységhez tartozó OEP központi vagy OEP hálózati tevékenységeket bármikor korlátozhatja vagy felfüggesztheti, minden külön indoklás nélkül. Az Informatika vezetők ezen jogukat jóhiszeműen, az OEP érdekeinek védelmében gyakorolják. A tevékenység folytathatóságáról minden hasonló esetben ki kell értesíteni az érintett Szállítót.

1. VirEP „ticketing” jellegű hibaelhárítási dokumentum minimum adatai:

- bejelentő adatai (neve, e-mail címe, telefonszáma, fax száma, bejelentés időpontja);
- bejelentés adatai (probléma kezdete, probléma leírása, probléma fennáll-e, vélelmezett oka);
- elhárítási tevékenység adatai (több sor is lehet) (kezdő időpont, intézkedés / tevékenység, intézkedő(k), eredmény(ek) / teszte(k), befejezés / lezárás időpontja, értékelés / eskaláció);
- hiba lezárás adatai (időpontja, ki zárta le, végeredmény, felhasználó kiértékelési időpontja, felhasználó átvette / elfogadta-e);
- hiba kategorizálása (opcionális) (egyedi / típus, hiba oka, „best practice” diagnosztikai, elhárítási, tesztelési javaslat, megelőzési javaslat, hibakezelési protokoll).

2. VirEP opciók fejlesztési/hibaelemzési lehívás dokumentum minimum adatai:

- szerződés azonosító, megrendelés dátuma, lehívó, megrendelés lezárása, lezárás státusza);
- a lehívás adatai (elvárt cél meghatározása, kezdete dátum, vége dátum, elszámolható ráfordítás);
- a feladat adatai (feladat specifikáció / szabványok, követelmények, fontosabb lépések / részfeladatok, részhatáridők);
- a termékek adatai (termék specifikáció, elvárt teszt/átvételi értékek, elvárt dokumentáció és kiegészítő szolgáltatások / oktatás, termék mért tulajdonságai);
- együttműködés adatai (szabályok, átvételi kritériumok, felelősök, tényleges átvétel megtörténte, körülményei, kimenetele).