



**ESZFK Egészséginformatikai Szolgáltató és Fejlesztési
Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság**

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

**az e-MedSolution kórházi információs rendszer és
kapcsolódó szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan**

hatályos: 2026. 07. 09. napjától

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	2
1. Általános rendelkezések.....	3
1.1. A Szolgáltató adatai.....	3
1.2. A Szolgáltató elérhetősége, bejelentések	3
1.3. Az ÁSZF tárgya és személyi hatálya	4
1.4. Az ÁSZF elérhetősége	4
2. A Felek jogviszonya.....	4
2.1. Szolgáltatások igénybevételének típusai és módja	4
2.2. A jogviszony elemei	5
2.3. Dokumentumhierarchia	5
3. A Szolgáltató teljesítése	5
3.1. Szolgáltatás.....	5
3.2. A Szolgáltatás bevezetése	6
3.3. Szolgáltatási szintek.....	6
3.4. Szolgáltatási szintek megsértése, kötbér	6
3.5. Korlátozott Igénybevételi Időszak	7
3.6. A Szolgáltatás felfüggesztése és korlátozása.....	7
3.7. Közreműködő igénybevétele.....	8
4. Igénybevételi feltételek.....	8
4.1. Együttműködési kötelezettség	8
4.2. Üzemeltetési feltételek	8
4.3. Adatvédelem	10
4.4. IT biztonsági követelmények	10
4.5. Szellemi alkotások	10
4.6. Adatszolgáltatások és adatminőség	11
4.7. Együttműködés, utasítások, kapcsolattartás.....	11
4.8. Titoktartás	12
5. Díjazás.....	13
5.1. Szolgáltatási díj.....	13
5.2. Elszámolás, számlázás és fizetés	13
6. Felelősség.....	14
6.1. A Szolgáltató felelőssége.....	14
6.2. Vis maior.....	15
7. A Szerződés módosítása	15
7.1. Az Egyedi Szerződés módosítása	15
7.2. Az ÁSZF módosítása.....	15
7.3. Díjazás felülvizsgálata	16
7.4. Változáskezelés	16
7.5. A Szolgáltatás műszaki tartalmának Szolgáltató általi módosítása.....	17
8. A Szerződés hatálya.....	17
8.1. A Szerződés hatálya.....	17
8.2. A Szerződés megszűnése és megszüntetése	17
8.3. Megszűnés esetén követendő eljárás	18
8.4. Újraindítási díj	18
8.5. Adatok átadása.....	18
9. Vegyes rendelkezések	19

Általános Szerződési Feltételek

1. Általános rendelkezések

1.1. A Szolgáltató adatai

Az ESZFK Egészséginformatikai Szolgáltató és Fejlesztési Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Szolgáltató) a Magyar Állam által alapított olyan jogi személy, amely létrejöttének célja központi és helyi egészséginformatikai rendszerekhez kapcsolódó informatikai fejlesztési és alkalmazásüzemeltetési feladatok ellátása.

A Szolgáltató adatai:

A társaság elnevezése:	ESZFK Egészséginformatikai Szolgáltató és Fejlesztési Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
A társaság rövidített elnevezése:	ESZFK Nonprofit Kft.
A társaság cégjegyzékszama:	01-09-358749
A társaság adószáma:	14725579-2-43
Statisztikai számjel:	14725579-6210-572-01
A társaság székhelye:	1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. A. ép. 6. em.
A társaság fióktelepei:	1117 Budapest, Dombóvári út 10-11. 4002 Debrecen, Kígyóhagyma utca 5.
Internetes honlap címe:	www.eszfk.hu
A társaság elektronikus elérhetősége:	iroda@eszfk.hu
A társaság hivatalos elektronikus elérhetősége:	14725579#cegkapu
A Társaság törvényességi felügyeletét ellátó szerv:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

1.2. A Szolgáltató elérhetősége, bejelentések

A Szolgáltató központi száma: +36 1 470 6744

Ügyelet: +36 30 280 5346

Bejelentéskezelő rendszer: <https://crm.eszfk.hu>

Az ügyféloldali visszajelzések, észrevételek, javaslatok fogadására szolgáló elérhetőség: eszrevetel@eszfk.hu

1.3. Az ÁSZF tárgya és személyi hatálya

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) célja a Szolgáltató és az ÁSZF hatálya alá tartozó Szolgáltatásra a Szerződést megkötő szervezet (a továbbiakban: Megrendelő) közötti jogviszony szabályozása, a szolgáltatások jogi feltételeinek és körülményeinek meghatározása. A Szolgáltató ezeken a kereteken belül nyújtja a Szolgáltatást a Megrendelő számára.

Ha jogszabályi kötelezés alapján a Szolgáltató a Szolgáltatást szerződéskötés nélkül ténylegesen nyújtja, úgy az ilyen igénybevételre – ideértve a kapcsolódó díjak megfizetésének kötelezettségét is – az ÁSZF rendelkezései irányadók.

1.4. Az ÁSZF elérhetősége

Az ÁSZF elérhetősége: <https://www.eszfk.hu/e-medsolution>

2. A Felek jogviszonya

2.1. Szolgáltatások igénybevételének típusai és módja

A központi egészséginformatikai szolgáltatásokról szóló 29/2022. (I. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 2/A. § (1) bekezdése alapján a Szolgáltató közszolgáltatásként kórházi információs rendszert biztosít a Rendeletben meghatározott szervezetek részére. E szervezetek kötelesek a Szolgáltató által biztosított kórházi információs rendszer igénybevételére egyedi közszolgáltatási szerződés keretében. Más szervezetek szolgáltatási szerződés alapján vehetik igénybe a kórházi információs rendszert és kapcsolódó szolgáltatásokat.

Fenti rendelkezések alapján a Szolgáltatások igénybevételének típusai:

- a) közszolgáltatásként történő igénybevétel,
- b) szolgáltatási szerződés alapján történő igénybevétel.

A Szolgáltató által biztosított Alaptermékek és Standard Szolgáltatások, Kiegészítő Termékek és Emelt Szolgáltatások részletes leírását és jellemzőit az ÁSZF 1. számú mellékletét képező Szolgáltatáskatalógus tartalmazza.

Közszolgáltatásként történő igénybevétel

A Rendelet 2/A. § (4) bekezdése alapján az e-MedSolution egészségügyi ellátáshoz közvetlenül kapcsolódó moduljai mint Alaptermékek, valamint a kapcsolódó Standard Szolgáltatások (bejelentéskezelési, alkalmazás-támogatási, jogszabálykövetési, alkalmazásüzemeltetés-támogatási és hibajavítási feladatok teljesítése, illetve nyújtása) mellett a Megrendelő Kiegészítő Termékeket és Emelt Szolgáltatásokat igényelhet. A Megrendelő által igénybe vett Alaptermékek, Kiegészítő Termékek, Standard Szolgáltatások és Emelt Szolgáltatások együttesen képezik a Szolgáltatást.

A Szolgáltatás igénybevételének feltételeit, a Felek ezzel kapcsolatos kötelezettségeit a folyamatos szolgáltatásnyújtás megvalósítása érdekében az ÁSZF-ben foglaltakon túl a Felek – a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges részleteket (pl. intézmény telephelyei) – az Egyedi Szerződésben, valamint adott esetben Egyedi Megrendelésben rögzítik.

Az ÁSZF rendelkezései irányadók a Szolgáltatás nyújtására és a Felek közötti elszámolásra abban az esetben is, ha a Megrendelő kötelező igénybevétel alá esik és szerződés nélkül vesz igénybe valamely, az ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást.

Egyedi Szolgáltatási Szerződés keretében igénybevétel

A Szolgáltatás egyéb (nem közszolgáltatásként történő) igénybevétele esetén a Felek a vonatkozó Egyedi Szolgáltatási Szerződésben rögzítik a Szolgáltató által a Megrendelő részére nyújtandó Szolgáltatást, ideértve a beszerzési, közbeszerzési vagy más típusú eljárás eredményeként megkötött szerződéseket egyaránt.

2.2. A jogviszony elemei

A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszony elemei:

- a) Egyedi Közszolgáltatási Szerződés vagy Egyedi Szolgáltatási Szerződés (a továbbiakban együtt: Egyedi Szerződés)
- b) Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)
- c) Adatfeldolgozói Szerződés

A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szabályokat a Szolgáltató a Rendelet és a vonatkozó jogszabályok keretei között az ÁSZF-ben határozza meg. Az ÁSZF-et a Szolgáltató a honlapján közzéteszi. A Megrendelő a Szerződés megkötésével, illetve a Szolgáltatás igénybevételével az ÁSZF-ben foglaltakat elfogadja.

A Felek a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: GDPR) 28. cikke szerinti Adatfeldolgozói Szerződésben rendezik a Szolgáltatás nyújtásával összefüggő, a GDPR alapján adatfeldolgozásnak minősülő tevékenységek feltételeit, a Felek kapcsolódó kötelezettségeit.

Az Egyedi Szerződés, az ÁSZF (ideértve az annak részét képező Szolgáltatáskatalógust), valamint az Adatfeldolgozói Szerződés együttesen alkotják a Felek közötti szerződést (a továbbiakban: Szerződés).

A Felek a 7.4. fejezetben foglaltak szerint adott esetben egyszerűsített szerződésmódosítás keretében, Egyedi Megrendeléssel módosítják a Szerződést.

2.3. Dokumentumhierarchia

Az Egyedi Szerződés, az ÁSZF, a Szolgáltatáskatalógus és az Adatfeldolgozói Szerződés esetleges eltérő rendelkezése esetén a dokumentumok hierarchiája az alábbiak szerint alakul:

1. Egyedi Szerződés
2. ÁSZF

Az Adatfeldolgozói Szerződés által érintett tárgykörökben az Adatfeldolgozói Szerződés és a Szerződés egyéb eleme közötti ellentmondás esetén az Adatfeldolgozói Szerződés irányadó.

3. A Szolgáltató teljesítése

3.1. Szolgáltatás

A Szerződés alapján a Megrendelő jogosult a Szerződés szerinti Szolgáltatás igénybevételére, az e-MedSolution kórházi információs rendszer használatára. A Szolgáltató által nyújtható szolgáltatások körét és feltételeit a Szolgáltatáskatalógus, a Megrendelő által igénybe vett szolgáltatások körét a Szolgáltatáskatalógus alapján az Egyedi Szerződés határozza meg. A Szolgáltatás teljesítése megfelelő,

ha a Szolgáltató a Megrendelő részére a Szerződésben foglaltakat biztosítja. A Szolgáltatás kizárólag olyan módon és célra használható fel, amely megfelel a vonatkozó jogszabályok előírásainak.

A Szerződés szerinti Szolgáltatás a Szerződésben megjelölt helyszíneken, ennek hiányában a Megrendelő központi telephelyén üzemelő rendszer és kapcsolódó szolgáltatások nyújtására irányul. E tevékenység megvalósulhat helyszíni munkavégzéssel (támogatással), illetve elektronikus adatkapcsolat révén létrejövő távoli munkavégzéssel, amennyiben a tevékenység jellege ezt ki nem zárja.

Az Egyedi Szerződés eltérő rendelkezése hiányában a teljesítés helye a Megrendelő székhelye.

3.2. A Szolgáltatás bevezetése

A Szolgáltató a Szolgáltatás bevezetését a Megrendelővel egyeztetett ütemezés szerint hajtja végre. Ennek keretében a Felek egyeztetett módon hajtják végre a szükséges teszteleket, melynek érdekében a Megrendelő köteles biztosítani a szükséges rendelkezésre állást. A Szolgáltató a bevezetés során a Megrendelő által megrendelt oktatásokat végzi el, a Megrendelővel előzetesen egyeztetett helyszínen és időben.

A Felek az éles üzembe helyezésről jegyzőkönyvet vesznek fel. A Megrendelő nem tagadhatja meg az átvételt olyan, kisebb hibák miatt, amelyek nem akadályozzák a rendeltetésszerű használatot. A Felek a fennmaradó hibákról jegyzőkönyvet vesznek fel. A Felek a fennmaradó hibákat átadáskor fennálló hibának tekintik.

A teljesítésigazolás kiállítására az éles üzembe helyezéstől 8 napon belül kerül sor. A teljesítésigazolás kiállítására a Megrendelő képviselőjére jogosult személy vagy az általa írásban meghatalmazott személy jogosult.

3.3. Szolgáltatási szintek

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Egyedi Szerződésben és a Szolgáltatáskatalógusban rögzített szolgáltatási paraméterekkel, az ezekben foglalt szolgáltatási szintek (SLA-k) szerint nyújtja.

3.4. Szolgáltatási szintek megsértése, kötbér

A Szolgáltató felel a Szolgáltatások folyamatos, ÁSZF-ben és Egyedi Szerződésben foglaltak szerinti teljesítéséért. A Szolgáltató szerződésszegése következik be, ha a szolgáltatási megállapodásban vállalt kötelezettségét neki felróható okból késedelmesen, hibásan vagy nem teljesíti.

Késedelem

A Szolgáltató köteles a Szerződésben – a Szolgáltatáskatalógusban, illetve a vonatkozó Egyedi Szerződésben vagy Egyedi Megrendelésben – meghatározott határidők betartására. A Megrendelő késedelmes teljesítése a Szolgáltató késedelmét kizárja.

Közszolgáltatásként történő igénybevétel esetén az Alaptermékek, Kiegészítő Termékek és Standard szolgáltatások teljesítése – esetleges késedelmes teljesítése – tekintetében a Szolgáltató a 2.1. pontban hivatkozott központi közszolgáltatási szerződés alapján a Belügyminisztérium felé tartozik elszámolással.

Az **Emelt Szolgáltatások** esetében a Megrendelő a vonatkozó Egyedi Szerződés vagy Egyedi Megrendelés ilyen rendelkezése esetén jogosult késedelmi kötbért érvényesíteni.

Egyedi Szolgáltatási Szerződés keretében (nem közszolgáltatásként) történő igénybevétel esetén a Szolgáltató a vonatkozó Egyedi Szolgáltatási Szerződés ilyen rendelkezése esetén jogosult késedelmi kötbért érvényesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató a késedelmes teljesítést elismeri, úgy a Szolgáltató részére a kötbér összegével csökkentett szolgáltatási díj kerül pénzügyileg rendezésre.

Hibás teljesítés, meghiúsulás

A Szolgáltató hibásan teljesít, amennyiben az Emelt Szolgáltatásokat a vonatkozó Egyedi Szerződésben vagy Egyedi Megrendelésben meghatározottakhoz képest hiányosan vagy nem az ott meghatározottak szerint teljesíti.

Emelt Szolgáltatás hibás teljesítése esetén a Megrendelő legalább egy alkalommal póthatáridőt tűz ki, amely határidőre a Szolgáltató köteles a hibát kijavítani. Amennyiben a póthatáridő eredménytelenül telik el, a Megrendelő a vonatkozó Egyedi Szerződés vagy Egyedi Megrendelés ilyen rendelkezése esetén jogosult késedelmi kötbért érvényesíteni.

A Megrendelő a kötbért meghaladó közvetlen és a Szolgáltatónak felróható kárát a 6. fejezetben meghatározottak szerint érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

3.5. Korlátozott Igénybevételi Időszak

A Szolgáltató fenntartja a jogot módosítási zárlat vagy korlátozott igénybevételi időszak meghatározására, ha a nyújtott közszolgáltatásban bekövetkezett jelentős jogszabályi vagy műszaki változások (így a rendszer architektúrájának módosítása, adatbázis-migráció vagy a biztonsági rendszer átalakítása), a beérkezett igények nagy száma, vagy más, az üzemeltetésbiztonságot befolyásoló, előre nem látható körülmény miatt a Szolgáltatás módosítása, a bejelentés végrehajtása üzemmenet-folytonossági vagy biztonsági kockázatot jelentene (a továbbiakban: Korlátozott Igénybevételi Időszak).

Korlátozott Igénybevételi Időszak esetén a Szolgáltató átmeneti jelleggel elrendelheti a Szolgáltatás igénybevételének korlátozottságát, ideértve módosítási zárlat elrendelését vagy alacsonyabb SLA mentén történő szolgáltatásnyújtást (pl. válaszdő növelése, prioritások változtatása). A Szolgáltató ilyen esetben értesíti a bejelentést tevő Megrendelőt vagy Intézményt a Korlátozott Igénybevételi Időszak fennállásáról és a várható – általános szabályoktól eltérő – teljesítési feltételekről.

Ha a Korlátozott Igénybevételi Időszak időtartama meghaladhatja az egy hónapot, a Megrendelő méltányos díjmérséklésre jogosult.

3.6. A Szolgáltatás felfüggesztése és korlátozása

A Megrendelő fizetési késedelme esetén a Szolgáltató korlátozhatja a Szolgáltatást a fokozatosság elvének figyelembevételével az alábbiak szerint:

1. A Szolgáltató a bejelentéskezelő rendszerbe bejelentett igények kezelését a szerződéses viszony rendezéséig előzetes értesítés után felfüggeszti,
2. fizetési felszólítás küldése,
3. frissítésekhez való hozzáférés letiltása 30 napot meghaladó késedelem esetén,
4. napi működést nem befolyásoló rendszerfunkciók működésének tiltása 90 napot meghaladó késedelem esetén.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást bevezetését vagy nyújtását felfüggeszteni, ha a Megrendelő nem biztosítja a bevezetéshez vagy nyújtáshoz szükséges műszaki vagy más feltételeket, ideértve az előzetesen egyeztetett tervekben, illetve a Szerződésben meghatározott feltételeket.

Az egyes szankciók együttesen is alkalmazhatók, ha alkalmazhatóságuk feltételei fennállnak. A szolgáltatás korlátozása mellett a Szolgáltató a hatályos Szerződésben foglalt felmondási jogát is gyakorolhatja.

A felfüggesztésből vagy korlátozásból fakadó esetleges károkért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

3.7. Közreműködő igénybevétele

A Szolgáltató – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – közreműködő igénybevételére jogosult. Amennyiben a felmerülő problémát nem lehet az ügyfélszolgálat kompetenciájának keretében megoldani, az egyéb területek szakembereinek (fejlesztés, projektvezetés), valamint a Szolgáltató stratégiai partnereinek bevonására kerül sor. A Szolgáltató a Szolgáltatás keretében jogosult közvetített szolgáltatás nyújtására.

4. Igénybevételi feltételek

4.1. Együttműködési kötelezettség

A Megrendelő a tőle elvárható gondossággal minden szükséges intézkedést megtesz a jelen ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek teljesítése, szolgáltatások nyújtása során felmerülő, a Szolgáltató érdekkörén belül vagy kívül eső, előre nem látható akadályok elhárítása érdekében.

A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó szolgáltatási szintek és határidők akkor tarthatók, ha a teljesítés során a teljesítéshez a Megrendelő részéről szükséges adatok, információk, esetleges eszközök hiánytalanul és a Szolgáltató által megadott határidőben rendelkezésre állnak. A Megrendelő késedelme a Szolgáltató késedelmét kizárja és az irányadó határidők legalább a késedelemmel azonos szakmailag indokolt mértékkel meghosszabbodnak.

4.2. Üzemeltetési feltételek

Az Egyedi Szerződés eltérő rendelkezése hiányában az első szintű üzemeltetés a Megrendelő felelőssége. az alábbi feltételek szerint.

Megrendelő köteles

- a Szolgáltatás nyújtásához szükséges környezeti és egyéb feltételeket – különösen a működtetési alapfeltételeket, műszaki berendezések szerződéses előírásoknak megfelelő elhelyezését, elektromos tápellátását és a környezeti feltételek biztosítását (különösen hőmérséklet, páratartalom, szálló por vonatkozásában) – a Szerződés időtartama alatt biztosítani a Szolgáltató részére,
- helyszíni munkavégzés szükségessége esetén a Szolgáltató közreműködőinek bejutását lehetővé tenni,
- szüksége esetén a Szolgáltató részére lehetővé tenni a Szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki berendezés(ek) elhelyezését és üzembe helyezését biztosítani a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban és helyszínen.

A Megrendelő felelőssége a Szolgáltatással kapcsolatosan

- az Alkalmazás üzemeltetés ellátásához, a Megrendelő intézményének méretéhez igazodó megfelelő létszámú és szakértelmű munkatársak biztosítása,

- a Megrendelő üzemeltetési szabályzatának harmonizációja a Szolgáltató telepítési és üzemeltetési kézikönyvével,
- a Szolgáltató telepítési és üzemeltetési kézikönyvében leírtak betartása,
- a hozzáférési jogosultságok beállításainak megfelelő kezelése,
- távoli hozzáférés folyamatos biztosítása a szerződés hatálya alatt,
- a termék jó hírnevének védelme,
- a Szolgáltatásnak a Megrendelő szabályozási környezetébe való beillesztése és ennek fenntartása.

A Megrendelő köteles biztosítani, hogy az Alkalmazás üzemeltetésben részt vevő munkatársak rendelkezzenek a szükséges rendszerismeretekkel (sikeresen elvégzett rendszergazdai tanfolyam). A Megrendelő köteles biztosítani továbbá, hogy az Alkalmazás üzemeltetés keretében eljáró első szintű támogató munkatársak mindent elkövessenek annak érdekében, hogy a problémát saját hatáskörben kezeljék. Amennyiben ez meghaladja a kompetenciájukat, a problémát eskalálhatják a Szolgáltató, illetve a készenléti szolgálatot ellátó munkatársa felé. Ennek előfeltétele, hogy az első szintű támogatást ellátó munkatárs megértse a problémát, összegyűjtse az összes rendelkezésre álló információt, azt szakszerűen ismertesse a támogató munkatárssal, továbbá rendelkezzen az adott helyzetben szükséges döntéshozatali, nyilatkozattételi, illetve a beavatkozással kapcsolatos feljegyzések, teljesítésigazolások és egyéb dokumentációk aláírására vonatkozó felhatalmazással.

Megrendelő a rendszer futtatására szolgáló hardverkonfiguráción semmilyen változtatást, módosítást nem hajthat végre a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül. Az ennek megsértéséből fakadó összes jogkövetkezményt a Megrendelő viseli. Különösen vonatkozik ez a feltétel arra az esetre, amennyiben a Megrendelő a hardverkonfigurációra a Szolgáltató által telepített szoftvereken túlmenően bármilyen további szoftver(ek)et telepít, mely esetben azok jogszerű használatáért, továbbá a használat során történt bármely esemény következményeiért maga tartozik felelősséggel. A Megrendelő felelőssége továbbá minden, a Szolgáltatótól történő átvétel után az eszközön bármilyen módon elhelyezett, letárolt, letöltött stb. tartalommal (különösen, de nem kizárólagosan: szellemi terméket vagy érzékeny adatot tartalmazó adatfájl, hang, kép, mozgókép stb. állományok) kapcsolatos szerzői, személyiségi és bármely egyéb jogokhoz kapcsolódó szabályok betartása. Ezek megszegésének következményeiért kizárólag a Megrendelő köteles helytállni, a Szolgáltató ezzel kapcsolatban mindennemű felelősséget kizár.

A Megrendelő a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott rendszeren, beleértve az összes hardvereszközt is, semmilyen idegen szoftvert vagy alkalmazást nem futtathat a Szolgáltató egyetértése nélkül, és ezt a felhasználóknak is megtiltja. E szabály megszegését a Felek súlyos szerződésszegésnek tekintik, mivel az a rendszer működtetését, a Szolgáltatás üzembiztos nyújtását veszélyeztetheti.

A Megrendelő a Szerződés hatálya alatt gondoskodik arról, hogy folyamatosan biztosított legyen a Szolgáltató részére a rendszer részét képező eszközökhöz való logikai és/vagy fizikai hozzáférés a Felek által meghatározott időben és módon. A Megrendelő gondoskodik arról, hogy biztosított legyen a Szolgáltató munkavállalói vagy a Szolgáltató által munkavégzésre kijelölt harmadik személyek részére a helyszíni munkavégzéshez szükséges iroda, a munkaterületre történő belépéshez szükséges engedélyek, fentiek birtokában a munkaterületre való tényleges beléptetés, valamint az épületek szolgáltatásokkal érintett részébe való belépés a nap 24 órájában.

A Megrendelő köteles biztosítani, hogy a Szolgáltató vagy az általa felhatalmazott személy(ek) kérésére a Szolgáltató a helyszínen elérhető szoftverelemeket, illetve az esetlegesen a Megrendelőnél elhelyezett eszközeit ellenőrizs, illetve leltározás céljából azok rendeltetési helyén megtekintse.

A Megrendelő köteles a Szolgáltatás észlelhető hiányosságát (hiányosságait) késedelem nélkül jelezni a Szolgáltató felé, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

A Megrendelő köteles a tevékenység ellátásához szükséges és a Szolgáltató által a Szerződés teljesítésével összefüggésben igényelt adatokat és információkat kellő időben és megfelelő tartalommal a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. A Megrendelő 5 munkanapon belül választ ad a Szolgáltató minden olyan kérdésére és javaslatára, amely a Szerződés tárgyát képező kötelezettségek teljesítésére, ellátására vonatkozik, és a szükséges intézkedést kezdeményezi erre vonatkozólag.

A Megrendelő köteles biztosítani, hogy dolgozói és közreműködői a Szerződésben a Megrendelőre vonatkozóan megállapított kötelezettségeket biztosítsák; magatartásukért felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé.

4.3. Adatvédelem

A Szolgáltató a teljesítés során különös figyelmet fordít a GDPR és más európai uniós jogszabályok, valamint az egészségügyi és hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény szerinti adatvédelmi rendelkezésekre. A 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.

Az Egyedi Szerződés aláírásával a Felek vállalják, hogy a kapcsolattartó személyek személyes adatainak (név, beosztás, szervezeti egység, telefonszám, e-mail cím) kezelése során a GDPR előírásainak megfelelően járnak el. Ennek megfelelően tudomásul veszik, hogy a Szerződés megkötése és teljesítése, valamint a Felek közötti kapcsolattartás lehetővé tétele céljából a Felek kezelik egymás kapcsolattartóinak személyes adatait, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja, alapján a Szerződés időtartama alatt, illetve azt követően a Szerződés megőrzésére irányadó időtartamig. A kötelezően megadott személyes adatok kezelése a Szerződés megkötésének előkészítésével kezdődik és az adatok törléséig tart. A törlésre akkor kerülhet sor, ha a vonatkozó nemzeti és uniós jogalkotás ide vonatkozó jogi aktusai, valamint az ezeknek megfelelő belső szabályozóik szerint a Szerződéssel kapcsolatos dokumentum-megőrzési kötelezettség megszűnik. A Felek gondoskodnak arról, hogy a kijelölt kapcsolattartókat – mint érintetteket – megfelelően tájékoztassák arról, hogy a személyes adataikat a másik fél a Szerződésben foglaltak végrehajtása és az annak teljesítésével összefüggő kapcsolattartás céljából kezeli, összhangban a GDPR-ban foglaltakkal.

A Felek tudomásul veszik, hogy a kapcsolattartóként megjelölt személy a GDPR 15., 16. és 18. cikkével összhangban gyakorolhatja hozzáférési jogát, kérheti a személyes adatainak helyesbítését, kezelésének korlátozását, illetve a GDPR 21. cikke szerinti eset fennállása esetén tiltakozhat azok kezelése ellen. A Felek megállapodnak, hogy haladéktalanul tájékoztatják egymást arról, ha valamely kapcsolattartóként megjelölt személy a fentiek szerint gyakorolja hozzáférési jogát, kéri a személyes adatainak helyesbítését, kezelésének korlátozását, vagy tiltakozik azok kezelése ellen.

4.4. IT biztonsági követelmények

A Megrendelő köteles a mindenkor hatályos, vonatkozó jogszabályokban, különösen a Magyarország kiberbiztonságáról szóló 2024. évi LXIX. törvényben, valamint annak végrehajtási rendeleteiben foglaltak betartásáról gondoskodni az üzemeltetés során.

4.5. Szellemi alkotások

A Szolgáltatás keretében a Megrendelő az e-MedSolution rendszer nem kizárólagos, harmadik fél részére tovább nem adható, a rendszer módosításának, átdolgozásának jogát magában nem foglaló

használatára jogosult, amely a forráskódra vonatkozóan jogot nem biztosít. A Megrendelő a rendszer felett szerzői vagyoni jogot nem szerez.

A teljesítés során, annak eredményeképpen előálló írásos és egyéb szellemi termékek a Szolgáltató – szerzői jogi védelem alatt álló – alkotásai, amelyek szerzői jogai a Szolgáltatót illetik.

A Szolgáltató a Megrendelő részére a Szerződés szerinti díjak ellenében a Szerződés szerinti felhasználáshoz szükséges mértékű, korlátozott felhasználási engedélyt biztosít a nyújtott Szolgáltatás eredményeire, dokumentációra, valamint azok tárolására. Emellett a Szolgáltató a Megrendelő által felügyelt vagy ellátott Intézmény részére, továbbá – a Szerződés alapján létrejövő eredménytermékek jellegéből adódóan – a Megrendelő által biztosított platformok felhasználói részére is korlátozott felhasználási jogot biztosít a fentiek vonatkozásában.

A Szolgáltató szavatol azért, hogy harmadik személynek nincsen olyan joga, jogosultsága, amely a Megrendelő részére biztosított használati jogok gyakorlását korlátozná vagy kizárná.

Amennyiben a Szolgáltatás keretében harmadik fél szoftvere kerül használata, úgy arra a jogtulajdonos által biztosított felhasználási engedély terjedelme irányadó. E rendelkezések irányadók azon szellemi termékek tekintetében is, amelyeket a Szolgáltató a Szerződés teljesítése során bocsát a Megrendelő rendelkezésére.

A Szolgáltató teljesítéséhez szükséges lehet, hogy a Szolgáltató használjon a Megrendelő rendelkezése alatt álló, szerzői jogi védelem alá eső alkotásokat (pl. szoftvereket, dokumentumokat). A Megrendelő a rendelkezése alatt álló, szerzői jogi védelem alá eső alkotásokra vonatkozóan, kizárólag a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges ideig és mértékben korlátozott, nem kizárólagos, harmadik személyekre át nem ruházható és más célra fel nem használható használati jogot ad a Szolgáltatónak külön ellenérték fizetési kötelezettség nélkül.

A Szolgáltató szabadon és korlátozásoktól mentesen felhasználhatja későbbi tevékenysége során azt a tudást, tapasztalatot, amelyet a Szerződés teljesítése során szerez meg. A Szerződés szerinti rendelkezések semmilyen módon nem értelmezhetők ezért akként, hogy korlátoznák a Szolgáltatót abban, hogy maga vagy más harmadik személy részére a Szerződésben foglalt tevékenységhez hasonló tevékenységet végezzen vagy hasonló eredményt hozzon létre.

4.6. Adatszolgáltatások és adatminőség

Az e-MedSolution rendszer Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (a továbbiakban: EESZT) kompatibilis medikai rendszer, amely rendelkezik az erre vonatkozó engedéllyel. A Szolgáltató köteles biztosítani azt, hogy a szoftver folyamatosan alkalmas legyen az EESZT adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítésére és folyamatosan rendelkezzen a megfelelő engedéllyel. A Szolgáltató azonban nem vállal felelősséget az adatszolgáltatási hibákért, amelyek a Megrendelő általi szükséges beállítások elmaradásának vagy hibájának a következményei. Az EESZT felé történő adatszolgáltatás tényleges teljesítése minden esetben a Megrendelő kötelessége és felelőssége.

Az e-Medsolution rendszer emellett alkalmas a közfinanszírozó felé történő jelentéstételi kötelezettség teljesítésére is, amely funkció folyamatos működését a Szolgáltató köteles biztosítani. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az adatszolgáltatási hibákért, amelyek a Megrendelő általi szükséges beállítások elmaradásának vagy hibájának a következményei. A közfinanszírozó felé történő jelentéstétel tényleges teljesítése minden esetben a Megrendelő kötelessége és felelőssége.

4.7. Együttműködés, utasítások, kapcsolattartás

A Felek a Szerződésben foglalt feladatok teljesítése érdekében az irányadó jogszabályok alapján kiemelt figyelemmel együttműködnek. Ennek keretében a Szolgáltató és a Megrendelő vállalják, hogy

fokozottan törekednek minden olyan magatartás, körülmény vagy állapot elkerülésére és/vagy elhárítására, amely a Szerződésbe ütközne, vagy a szerződésszerű teljesítést akadályozná vagy megghiúsítaná. A Felek minden olyan körülményről haladéktalanul egymást írásban értesíteni kötelesek, amely a Szolgáltatás szerződésszerű, eredményes, kellő időben történő zavartalan teljesítését vagy egyébként a Szerződés szerinti együttműködésüket veszélyezteti vagy gátolja.

A Szolgáltató a Megrendelő utasításai szerint köteles eljárni. Ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, a Szolgáltató köteles őt erre írásban figyelmeztetni. A figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért a Szolgáltató felelős. Ha azonban a Megrendelő a figyelmeztetés ellenére az utasítást fenntartja, a Szolgáltató az adott szolgáltatást a Megrendelő kockázatára az utasítás szerint köteles elvégezni. A Megrendelő utasításai a munka megszervezésére nem terjedhetnek ki, illetve a teljesítést nem tehetik terhesebbé.

A Felek kötelesek az általuk tett jognyilatkozatot, intézkedést írásban – postai úton ajánlott levélként, futár útján vagy személyesen – egymás részére haladéktalanul megküldeni. A jognyilatkozatot, intézkedést a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Fél az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt sikertelen, mert a Fél az iratot nem vette át – postai szolgáltató útján történő kézbesítés esetén az a másik Félhez „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza – a jognyilatkozatot vagy intézkedést a kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

A Felek a fentiekén túl, egymás munkájának elősegítése és a szerződés teljesíthetősége érdekében az értesítéseket, tájékoztatásokat elektronikus úton is megküldhetik egymásnak. Elektronikus úton történő értesítés esetén az értesítés, tájékoztatás akkor tekinthető közöltnek, amikor a kézbesítés megtörténtéről automatikus visszaigazoló üzenet érkezett a küldő Fél részére, vagy a fogadó Fél az értesítés, tájékoztatás megérkezését elektronikus úton visszaigazolta vagy arra válaszolt.

A Felek az Egyedi Szerződésben kapcsolattartókat jelölnek ki. A kapcsolattartók személyében bekövetkezett változásról Felek haladéktalanul kötelesek értesíteni egymást. A kapcsolattartók személyében bekövetkezett változást Felek nem tekintik szerződésmódosításnak.

4.8. Titoktartás

A Felek megállapodnak abban, hogy a tevékenységükkel, gazdálkodásukkal, pénzügyi és jogi helyzetükkel, illetve velük egyébként kapcsolatos mindennemű műszaki és egyéb információt, amelyeket a Szerződés teljesítése érdekében vagy azzal összefüggésben egymás előtt felfednek, illetőleg amelyek a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben váltak számukra ismertté vagy egyébként hozzáférhetővé: (i) bizalmas információként kezelik; (ii) azt jogosulatlan személy részére nem szolgáltatják ki, illetve nem teszik egyéb módon hozzáférhetővé; (iii) azt csak a Szerződés teljesítéséhez, az ehhez szükséges mértékben használják fel, (iv) kizárólag azon munkatársaik, vezető tisztségviselőik rendelkezésére bocsátják, akiknek elengedhetetlenül szükségük van a szerződés teljesítése érdekében az ilyen információkra és vállalják, hogy minden szükséges intézkedést megtesznek azok megőrzésére, és (v) azzal egyéb módon nem élnek vissza.

A Felek az ilyen bizalmas információkat kizárólag indokolt esetben - a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásának birtokában - használhatják fel a Szerződés teljesítésének érdekében kívül eső céllal összefüggésben. A Felek minden szükséges intézkedést megtesznek az ilyen és egyéb bizalmas információk megőrzése érdekében.

A Szolgáltató a Megrendelő tevékenységéről, műszaki berendezéseiről, üzemeltető szervezetéről, továbbá a továbbított információ mennyiségéről és tartalmáról rendelkezésére álló adatokat kizárólag a Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben, valamint a Szolgáltatás fejlesztése érdekében

ismerheti meg, bizalmasan kezeli, harmadik fél számára – a jogszabályban foglalt kötelező eseteket kivéve – ki nem szolgáltathatja, nem teheti hozzáférhetővé.

5. Díjazás

5.1. Szolgáltatási díj

A Szolgáltatót a Szolgáltatás nyújtásáért a Szerződésben meghatározott szolgáltatási díj illeti meg.

A szolgáltatási díj meghatározásának szabályait az ÁSZF 2. mellékletét képező Árazási Szabályzat tartalmazza. Az Árazási Szabályzat rendelkezéseit a Szolgáltató a díjazás egyoldalú felülvizsgálata (7.3. fejezet) során és a Változáskezelési folyamat során a díjazás meghatározásában is alkalmazza.

A szolgáltatási díj tartalmazza a Szerződésben meghatározott kötelezettségek szerződésszerű teljesítésével kapcsolatban felmerülő valamennyi költséget és kiadást – annak jogcímétől függetlenül –, ezért a Szolgáltató a Szerződés eltérő rendelkezése hiányában a szolgáltatási díjon felül költségtérítési, illetve egyéb, más jogcímen keletkezett díjigénnyel nem léphet fel, illetve arra nem jogosult.

5.2. Elszámolás, számlázás és fizetés

A Szolgáltató a folyamatos teljesítésű szolgáltatások teljesítéséről rendszeres teljesítéskimutatást nem készít és – megfelelő teljesítésnél – a Megrendelő részéről rendszeres teljesítésigazolás sem kerül kiállításra. Ha a Szolgáltatás a Szerződésnek megfelelően biztosított, a Megrendelő nem tagadhatja meg a teljesítés átvételét.

A Szolgáltató a Megrendelő által igényelt Emelt Szolgáltatás teljesítéséről teljesítéskimutatást készít. A Megrendelő a teljesítéskimutatásban foglaltakat az annak átvételétől számított 5 munkanapon belül a Szolgáltatónak a teljesítéskimutatáson visszaigazolja, vagy a Szolgáltató által megküldött teljesítéskimutatás tartalmára a szolgáltatás hibájának/hiányosságának megjelölésével kifogást emel. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben a kimutatásra 5 munkanapon belül nem nyilatkozik, úgy az a kimutatás változatlan tartalommal történő elfogadásának minősül, és a Szolgáltató jogosult a számla kiállítására, a Megrendelő pedig köteles a számla ellenértékének fizetési határidőben történő megfizetésére. A teljesítés igazolására a Megrendelő részéről a Szerződésben megjelölt személy jogosult.

A Megrendelő késedelme a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja, így különösen a szolgáltatási díj késedelmes fizetése esetén a Megrendelő kötbér igénye nem érvényesíthető.

A Megrendelő az esetleges kötbérre vonatkozó igényét írásban juttatja el a Szolgáltatóhoz. Az igény bejelentésének tartalmaznia kell a kötbérként igényelt összeget, az igényt megalapozó eseményt, az késedelem mértékét, az esetleges (kár)eseményeket, valamint a Megrendelő által lényegesnek tartott további körülmények megjelölését.

A Megrendelő az esedékes díjba bármilyen követelését csak a Szolgáltató írásbeli hozzájárulásával jogosult beszámítani.

A Szolgáltató a szolgáltatási díjat a teljesítéstől számított 8 napon belül jogosult kiszámlázni a Megrendelő részére.

A Megrendelő a szolgáltatási díjat a számla kibocsátásától számított 30 napon belül átutalással fizeti meg a Szolgáltatónak a számlán feltüntetett bankszámlájára, a Ptk. 6:130. § (1) bekezdését és – amennyiben irányadó – a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 135. § (1) és (5)-(6) bekezdéseit is figyelembe véve.

Amennyiben a Megrendelő a szabályszerűen kiállított számla alapján a szolgáltatási díjat határidőben nem teljesíti, a Szolgáltató a Ptk. 6:155. § szerinti késedelmi kamatra jogosult.

Amennyiben a Szolgáltató a közszolgáltatás körén belül és kívül is végez tevékenységeket, akkor a 2012/21/EU bizottsági határozat 5. cikkének (9) bekezdése értelmében a közszolgáltatás költségeit és bevételeit a többi szolgáltatásétól elkülönítve kell kimutatnia belső számláiban, a költségek és bevételek elkülönítésének paramétereivel együtt. A közszolgáltatáson kívül eső tevékenységek költségei magukban foglalják az összes közvetlen költséget, a közös költségek arányos részét és a megfelelő tőkemegtérülést. E költségekre nem adható ellentételezés.

6. Felelősség

6.1. A Szolgáltató felelőssége

A Felek az esetleges kötbérre, késedelmi kamatra, illetve kártérítésre vonatkozó igényüket írásban kötelesek egymással közölni. Az igény bejelentésének tartalmaznia kell az igény jogalapjának, összegszerűségének konkrét megjelölését, a kárigényt megalapozó esemény részletes ismertetését, az esetleges szerződészegés megjelölését, valamint az igényt megalapozó egyéb lényegesnek tartott körülményeket.

A Megrendelő a részére a Szerződés teljesítése érdekében átadott eszközök vonatkozásában, azok használata során történő meghibásodás esetén, ha a hiba vagy hiányosság rendeltetésellenes használat következtében keletkezik, továbbá, ha az eszközök nincsenek meg, megsemmisülnek vagy használhatatlanná válnak, a Szolgáltató felé a Megrendelő tartozik teljes anyagi felelősséggel.

A rendszerben rögzített, vagy a rendszer útján továbbított adatok vagy dokumentumok tartalmi helyességéért, az azok alapjául szolgáló egyes egészségügyi események valódiságáért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik, az adatok és dokumentumok helyességének teljes körű ellenőrzése mindenkor a Megrendelő kizárólagos felelőssége és kötelessége. A Szolgáltató teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal, így különösen, de nem kizárólagosan köteles hatóság vagy bíróság megkeresése esetén a Megrendelőről, valamint az általa használt rendszerről adatot szolgáltatni. A Szolgáltató a hatósági megkeresésről – amennyiben az adott hatósági eljárás ezt lehetővé teszi – a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

A Szolgáltató nem felelős a késedelmes vagy nem szerződészerű teljesítésért, amennyiben a teljesítéshez szükséges információ, közreműködés vagy döntés a Megrendelő hibájából, érdekkörében felmerülő okból nem kerül birtokába, nem áll rendelkezésre. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a Szolgáltatás Megrendelő általi használatáért, az ebből eredő károkért, beleértve azokat a károkat, amelyek abból erednek, hogy a Megrendelő olyan adatot, információt tárol vagy továbbít, amelyet jogosulatlanul szerzett meg, vagy amelyekkel szerzői jogokat vagy egyéb jogszabályokat sért.

A Szolgáltató nem tartozik kártérítési felelősséggel, ha a kárt részben vagy egészben

- az Alkalmazás üzemeltetés körében eljáró munkatársak vagy a felhasználók hibás, gondatlan vagy a kiadott üzemeltetési szabályzatot be nem tartó kezelése okozta,,
- az üzemeltetési szabályzattól eltérő, nem megfelelő körülmények közötti Megrendelő általi üzemeltetésből fakad,
- a rendszer hardver-, szoftverelemei konfigurációjának, illetve üzemeltetési környezetének a Megrendelő vagy az Intézmény általi megváltoztatása okozta,
- olyan, nem a Szolgáltató által szállított hardver- vagy szoftverelemek okozták, melyek ráhatással lehetnek a Szolgáltatásra, vagy

- az okozta, hogy a káresemény felismerése után a Megrendelő nem szólította fel haladéktalanul a Szolgáltatót a hiba elhárítására, így a kár mértéke növekedett.

Károkozásáért a Szolgáltató kizárólag a neki felróható, közvetlen magatartásából származó károkért a szolgáltatási megállapodásban foglalt éves szolgáltatási díj 10 %-áig vállal felelősséget, figyelemmel az infokommunikációs ágazat iparági sajátosságaira. A Szolgáltató nem felel az elmaradt haszonért, a várt, de elmaradt megtakarításokért, bármely, harmadik fél a Megrendelővel szembeni követeléseiből származó károkért, valamint a tárolt adatokban bekövetkezett károkért. A Szolgáltató a szolgáltatási díjait ezen feltételek figyelembevételével állapította meg. A felelősségkorlátozás nem vonatkozik a szándékosan okozott, valamint az emberi életet, testi épséget vagy egészségkárosodást okozó kárra.

A díjfizetés elmaradása miatt korlátozott szolgáltatásokból eredő károkért a Szolgáltatót nem terheli felelősség.

6.2. Vis maior

Az érintett Fél mentesül a Szerződés megszegésének következményei alól, amennyiben a szerződésszerű teljesítést érdekkörükön kívül álló, előre nem látható elháríthatatlan esemény, cselekmény fizikailag vagy más módon gátolja. A Felek ilyen vis maior eseménynek tekintik különösen a természeti és más katasztrófákat (pl. villámcsapás, földrengés, árvíz, tűzvész, robbanás, járvány), háborús vagy más konfliktusokat (zendülés, rendzavarás, zavargások, forradalom, polgárháború, terrorcselekmények) vagy embargót.

A vis maiorra hivatkozó Felet terheli annak bizonyítása, hogy a vis maior események közvetlen összefüggésben állnak tevékenységével, illetve, hogy a vis maior események szerződésszerű teljesítésre kiható következményét az adott helyzetben elvárható gondosság tanúsítása esetén sem vagy csak aránytalan áldozat árán lehetett volna elhárítani.

Amennyiben a Szerződés feltételeinek vagy rendelkezéseinek bármelyik fél által történő teljesítése vis maiornak minősülő okból részben vagy egészben lehetetlenné válik, a másik Fél írásban történő értesítésével a Szerződés a vis maiorral érintett részeinek teljesítése az akadályozottság megszűntéig felfüggeszthető.

A teljesítésben akadályozott fél köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy az akadályoztatást megszüntesse.

7. A Szerződés módosítása

7.1. Az Egyedi Szerződés módosítása

Az Egyedi Szerződés módosítása

- a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és feltételekkel a Szolgáltató általi egyoldalú módosítással (díjazás felülvizsgálata, műszaki tartalom módosítása),
- egyébként a Felek közös megegyezésével

történhet.

7.2. Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan kiegészíteni vagy módosítani különösen, de nem kizárólag az alábbi esetekben:

- a) szolgáltatások bevezetése, kivezetése, vagy a szolgáltatások tartalmának módosítása,

- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett előre nem látható lényeges változás indokolja.

Az ÁSZF módosítása esetén a Szolgáltató a módosítást a honlapján teszi közzé, és azzal egyidejűleg külön értesítést is küld a Megrendelő részére az ÁSZF módosításáról, annak hatálybalépését megelőző 30 nappal. A Szolgáltató az értesítést a Megrendelő szakmai kapcsolattartójának (rendszergazda informatikus) és egyidejűleg a Megrendelő szerződéses kapcsolattartójának is elküldi.

7.3. Díjazás felülvizsgálata

A Szolgáltató jogosult a Megrendelő által igénybe vett Szolgáltatás nyújtásáért fizetendő szolgáltatási díjak egyoldalú módosítására az ÁSZF módosítására irányuló szabályok szerint

- i) az Alaptermékek és Standard Szolgáltatások körének vagy műszaki tartalmának változása esetén az Alaptermékek és Standard Szolgáltatások műszaki módosításaival összefüggésben, a Szolgáltatás folyamatos nyújtása érdekében, valamint
- ii) évente egy alkalommal a KSH által közzétett előző évi szolgáltatási inflációs indexszel, a díjkorrekció tárgyévének első napjára (január 1.) visszamenőleges hatállyal.

A Szolgáltatás díjának változása esetén az Egyedi Szerződés egyoldalú módosítására kerül sor, amely esetben a Szolgáltató díjközlő levélben értesíti a Megrendelőt az irányadó díjak változásáról.

Közszolgáltatás keretében történő szolgáltatásnyújtás esetén a Szolgáltató köteles biztosítani a Rendelet szolgáltatási díjra vonatkozó követelményeit.

7.4. Változáskezelés

A Megrendelő a Szerződés hatálya alatt jogosult további Kiegészítő Termék, illetve Emelt Szolgáltatás igénylésére, amely nem része a hatályban lévő Szerződésnek. A Felek az ilyen változáskezelést a jelen pont szerinti egyszerűsített szerződésmódosítással kezelik, az nem igényli az Egyedi Szerződés formális módosítását.

Ilyen esetben Szolgáltató köteles a Megrendelő kijelölt kapcsolattartója által kiállított, ajánlatkérésre írásban nyilatkozni arról, hogy az igényelt szolgáltatást milyen feltételekkel és ütemezéssel, valamint milyen díjazás mellett tudja biztosítani. A Felek szükség szerint pontosítják az igényt.

Az egyeztetések eredményeként a Megrendelő egyedi megrendelés alapján jogosult az igénybe vett Szolgáltatás módosítására.

Az egyedi megrendelés a Szolgáltató által rendszeresített űrlapon rögzíthető, amelynek tartalmaznia kell legalább

- az érintett Szerződés megjelölését,
- az igénybe vett szolgáltatás meghatározását,
- az irányadó szolgáltatási szinteket,
- a kapcsolódó díjazást, ideértve az esetleges egyszeri (bevezetési/aktiválási/egyéb) díjakat is, valamint
- az új termék vagy szolgáltatás, vagy a műszaki paraméterek változása esetén a bevezetés (átállítás) időtartamát, azaz a teljesítés határidejét, továbbá szükség esetén a bevezetés határidejére megállapított késedelmi kötbért.

Az egyedi megrendelés kizárólag a fenti módosításokat tartalmazhatja, a változáskezelési eljárás keretében más típusú szerződésmódosítás nem hajtható végre, a Felek számára más jog vagy kötelezettség nem állapítható meg.

Az egyedi megrendelés mindkét Fél általi aláírásával jön létre. Az egyedi megrendelések az Egyedi Szerződéshez kerülnek csatolásra akként, hogy a változás időpontja megállapítható legyen.

7.5. A Szolgáltatás műszaki tartalmának Szolgáltató általi módosítása

A Szolgáltató fenntartja a jogát a Szolgáltatáskatalógusban meghatározott szolgáltatások körének és műszaki tartalmának felülvizsgálatára és módosítására, az ÁSZF módosításra vonatkozó rendelkezések szerint. Ilyen esetben a Felek szükség szerint módosítják az Egyedi Szerződést.

8. A Szerződés hatálya

8.1. A Szerződés hatálya

Az Egyedi Szerződés eltérő rendelkezése hiányában a Szerződés az Egyedi Szerződést utolsóként aláíró Fél aláírása napján lép hatályba.

A Felek

- a) az Egyedi Szerződést megállapodásuk szerint határozatlan vagy határozott időre,
- b) az Adatfeldolgozói Szerződést határozatlan időre

kötik.

8.2. A Szerződés megszűnése és megszüntetése

A Szerződés – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – az alábbi módokon szűnhet meg:

- a) a Szerződés rendes felmondásával, 60 napos felmondási idővel,
- b) határozott hatályú Szerződés esetén a határozott időtartam lejártával,
- c) a Szerződés súlyos szerződésszegés miatti azonnali hatályú felmondásával,
- d) a Ptk. 6:179. §-a szerinti lehetetlenülés esetén.

Közzolgáltatásként igénybe vett Szolgáltatás esetén

- a Megrendelő abban az esetben jogosult a Szerződést rendes felmondással felmondani, amennyiben jogszabály a Szolgáltatás nyújtására más szolgáltatót jelöl ki;
- a Szolgáltatót a rendes és azonnali hatályú felmondási jog nem illeti meg, kizárólag más szolgáltató jogszabályban történő kijelölését kezdeményezheti.

Amennyiben új szolgáltató kijelölésére kerül sor, a Szolgáltató a feladatok új szolgáltató által történő átvételéig biztosítja a Szerződés szerinti Szolgáltatás folyamatos ellátását.

Kbt. hatálya alá tartozó Szerződés esetén a Szerződés megszűnésére a Kbt. rendelkezései irányadók.

Bármely Fél a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

A Szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősül, amennyiben a Szolgáltató szerződésszegését a Megrendelő erre vonatkozó írásbeli felszólítását követő 30 napon belül nem orvosolja vagy nem jelzi a kijavításhoz számára szükséges időt.

A Megrendelő súlyos szerződésszegésének minősül továbbá:

- a) a 30 napot meghaladó fizetési késedelem,
- b) a szerzői jogi rendelkezésekre vonatkozó rendelkezések megsértése,

- c) az információbiztonsági követelmények megsértése,
- d) a rendszer, illetve a Szolgáltatás jogszabályba ütköző használata,
- e) a Szolgáltató jó hírnevét sértő vagy veszélyeztető tevékenység
- f) az ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Szerződésben meghatározott további esetek.

A Felek a Szerződést írásban közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik, amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik.

Ha az ÁSZF egyoldalú módosítása vagy a díjak egyoldalú módosítása a Megrendelő számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, a Megrendelő a módosításának közzétételétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a Szerződést.

A Szerződés megszűnésekor az esetlegesen felmerülő követelésekkel a Felek egymással teljeskörűen kötelesek elszámolni.

8.3. Megszűnés esetén követendő eljárás

Ha a Szerződés a határozott időtartam lejáratára miatt szűnik meg, a Megrendelő nyilatkozhat a Szolgáltatás további igénybevételéről.

Ha a Megrendelő nem veszi tovább igénybe a Szolgáltatást, a Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató köteles a szolgáltatás nyújtása során birtokába került dokumentumokat a Megrendelő számára teljeskörűen visszaszolgáltatni, valamint az adatokat a 8.5. pontban foglaltak szerint a Megrendelő rendelkezésére bocsátani.

A Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató a Szerződés megszűnése előtt már teljesített tevékenység szerződés szerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

8.4. Újrarendelési díj

Ha a karbantartási, követési, támogatási szolgáltatásokat a Megrendelő nem folyamatosan, megszakításoktól mentesen veszi igénybe, és a Szolgáltató ezért a szolgáltatásnyújtást megszakítja, vagy díjnémfizetés miatt a Szolgáltató a szolgáltatást korlátozza a Megrendelő a karbantartási, követési, támogatási szolgáltatások újrarendelésakor egyszeri, úgynevezett Újrarendelési díjat köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

Az Újrarendelési díj megegyezik a mindenkor havi szolgáltatási díj

- a) kétszeresével, amennyiben a kiesett időszak 6 hónapnál nem hosszabb,
- b) háromszorosával, amennyiben a kiesett időszak 6 hónapnál hosszabb,
- c) négyszeresével, amennyiben a kiesett időszak 12 hónapnál hosszabb.

A Szolgáltatás az Újrarendelési díj maradéktalan kiegyenlítését követően indul újra.

8.5. Adatok átadása

A Szolgáltató az egészségügyi és hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény 32/A. §-ában rögzített kötelezettségeit az alábbiak szerint teljesíti:

- Az adatok visszaszolgáltatására akkor kerül sor, ha a Szolgáltató által a Megrendelő részére nyújtott Szolgáltatás megszűnik. A Szolgáltatás megszűnéséről a Megrendelőnek kell írásban és kifejezetten nyilatkoznia a Szolgáltatás megszűnésének napja megadásával Szolgáltató felé.

- Amennyiben a Megrendelő végleges licencekkel rendelkezik, amelyekre vonatkozó felhasználási joga nem szűnik meg a Szolgáltatás megszűnésével, akkor az adatok „visszaszolgáltatása” értelmezhetetlen, mivel azok a Megrendelőnél általa hozzáférhető módon vannak (a Szolgáltató ezen adatok tekintetében nem adatfeldolgozó), így Szolgáltató a jogszabályi kötelezettségének akként felel meg, hogy a Megrendelő a nála maradó végleges licencekkel továbbra is díjmentesen és elektronikusan hozzáfér az adatállományhoz, külön egyéb intézkedésre nincs szükség. Ebben az esetben a bejelentéskezelő rendszerben lévő adatokat a Szolgáltató a megszűnés után 90 napon belül, .csv formátumban, titkosított csatornán keresztül átadja a Megrendelő részére.
- Amennyiben a Megrendelő szolgáltatásokra vonatkozó felhasználási joga megszűnik, úgy a Szolgáltató HL7 adatformátumban bocsátja a szolgáltatás megszűnésekor, 90 napon belül a Megrendelő rendelkezésére díjmentesen és elektronikusan az adatállományt.
- Amennyiben a Megrendelőnek a fent leírt szolgáltatásokon felül többletigénye jelentkezik a migráció formájával, módjával, időbeliségével, ütemezésével kapcsolatosan (ideértve azt is például, ha végleges licencek esetén HL7 adatformátumban történő adat-átadást igényelne vagy a HL7 adatformátumtól eltérő adatformátumot kérne, vagy akár az adatátadást nem a szolgáltatás megszűnésekor kéri elvégezni stb.), ezt az igényét a Szolgáltatóval kötött külön díjköteles megállapodás alapján elégítheti ki.

9. Vegyes rendelkezések

A Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket jogszabály eltérő rendelkezése hiányában egyik Fél sem engedményezheti vagy ruházhatja át. A Szolgáltató a személyében esetlegesen bekövetkező jogutódlásról köteles a Megrendelőt a jogutódlást elhatározó döntés meghozatalát vagy az azt előidéző jogi tényt követően értesíteni.

A Szerződés valamely rendelkezésének érvénytelen volta vagy érvénytelenné válása a teljes Szerződés érvényességét nem érinti. A Felek az érvénytelen rendelkezést – a jogszabályok keretei között – olyan érvényes rendelkezéssel pótolják, amely az érvénytelen rendelkezéssel elérni kívánt gazdasági célt a legjobban szolgálja.

A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a hatályos magyar jog, különösen a Ptk. és a Rendelet rendelkezései irányadóak.

A Felek a Szerződés kapcsán keletkező jogvitáikat elsősorban békés úton, tárgyalással rendezik.

Az ÁSZF részét képezik az alábbiakban felsorolt mellékletek és dokumentumok akkor is, ha fizikailag nem kerülnek csatolásra.

1. melléklet –Szolgáltatáskatalógus
2. melléklet – Árazási szabályzat
3. melléklet – Fogalomtár

Szolgáltatáskatalógus

Az e-MedSolution kórházi információs rendszer tekintetében

Tartalom

Modul és interfész kategóriák	1
A Szolgáltatások típusai	1
A Modulok jellemzői és besorolásuk	2
Interfészek jellemzői és besorolása	6
Általános szabályok és korlátozások	10
Szolgáltatások	11
Standard szolgáltatások	12
Emelt szolgáltatások	22
Standard szolgáltatástól eltérő és/vagy azt meghaladó terjedelmű szolgáltatás	22

Modul és interfész kategóriák

Alap kategória: ide tartoznak a Felhasználó egészségügyi ellátó tevékenységéhez közvetlenül kapcsolódó modulok és interfészek, amelyek telepítése az e-MedSolution rendszer bevezetése során a Felhasználó tevékenységének jellemzőihez igazodva megtörténik.

Kiegészítő kategória: ide tartozik minden egészségügyi ellátáshoz kapcsolódó, de az Alap kategóriába nem tartozó, jellemzően a Felhasználó egyedi jellemzőihez igazodó modul és/vagy interfész.

A Szolgáltatások típusai

A Szolgáltató az e-MedSolution rendszerrel kapcsolatban széles körű, a rendszert támogató szolgáltatásokat kínál Felhasználóknak, amelyek két fő kategóriába sorolhatóak:

Standard szolgáltatások

- bejelentéskezelés
- alkalmazás használat támogatás
- alkalmazás üzemeltetés támogatás
- hibajavítás
- jogszabály követés

Emelt szolgáltatások

- alkalmazás üzemeltetés
- egyedi fejlesztési igények kezelése
- egyedi/kiegészítő képzés
- bevezetés – üzembe helyezés
- egyedi igények alapján végrehajtott migráció
- helyszíni támogatás

A Modulok jellemzői és besorolásuk

A Modulok általános jellemzői

Az e-MedSolution rendszerben lévő azon modulok, amelyek a funkcionális alapot megteremtik az alapvető betegellátási tevékenységhez és közvetlenül támogatják a betegellátást a következő jellemzőkkel bírnak:

- **Egységes adatkezelés:** az egészségügyi adatok és folyamatok egységes jellemzőkkel történő kezelése a különböző modulokon keresztül, minimalizálva az adatok duplikációját.
- **Interoperabilitás:** olyan modulok biztosítása, amelyek képesek adatokat megosztani és integrálódni más egészségügyi rendszerekkel (pl. EESZT).
- **Betegközpontú megoldások:** a betegellátás folyamatainak optimalizálása a modulok közötti adatáramlás javításával.
- **Jogszabályoknak való megfelelés:** a modulok kialakítása során a magyar egészségügyi szabályozásnak és jelentési kötelezettségeknek történő megfelelés biztosítása.

A Modulok informatikai jellemzői

Integrációs követelmények történő megfelelés

Az integrációhoz szükséges szabványok és protokollok (pl. HL7, XML, REST API) használata. Harmadik felek rendszereivel való adatcsere biztonsága és adatvédelmi megfelelése.

Adatbiztonság és GDPR-kompatibilitás

Külső kapcsolattal rendelkező modulok esetében a személyes és egészségügyi adatok védelmének biztosítása.

Az adatok szabályozott jogosultsági körben elérhetők.

Skálázhatóság és rugalmasság

Az egyes Modulok – bevezetést követő – későbbi használatba vétele rugalmasan megoldható a további modulok használatára vonatkozó igények megjelenésével.

Egy új külső rendszerhez történő kapcsolódás a belső működés jelentősen átalakítása nélkül megoldható.

Támogatás és frissítések

Folyamatos karbantartás és frissítés a modulok funkcionalitásának és biztonságának megőrzése érdekében.

Dokumentáció és felhasználói támogatás biztosítása.

Prioritás alapú fejlesztés

A közvetlen betegellátást támogató modulok előnyben részesítése a nem közvetlenül betegellátást támogató modulokkal szemben.

Jelentési funkciók integrációja

Minden érintett modulnál biztosított az adat lekérdezési és jelentési képesség, különösen a NEAK és EESZT irányába.

Alap modulok

- 1. Járóbeteg ellátás alapmodul:** Szakorvos által végzett, rendelési időben biztosított, egyszeri vagy alkalomszerű egészségügyi ellátási tevékenység támogatását megvalósító modul. A támogatott tevékenység körébe beletartozik a fekvőbeteg-ellátást nem igénylő krónikus betegség esetén a folyamatos szakorvosi gondozás is.
- 2. Fekvőbeteg ellátás alapmodul:** Aktív, krónikus, rehabilitációs, valamint ápolási célú tevékenység támogatását végző modul. A beutalt betegek ellátási tevékenysége folyamatos.
- 3. Diagnosztikai alapmodul:** Képző, laboratóriumi, egyéb speciális diagnosztikai ellátási tevékenységek támogatását megvalósító modul. Az ellátási folyamatban a beteg vagy a vizsgálati minta jelenléte szükséges.
- 4. Ápolási modul:** Az ápolási modulban a betegellátás dokumentálása űrlapok segítségével valósul meg, ezáltal biztosítható az eltérő szakmai igények kielégítése. Az ÁTR modul működésének előfeltétele.
- 5. ÁTR modul:** Ez a modul biztosítja az adatkommunikációt az e-MedSolution és az Ápolás Támogató Rendszer (ÁTR) között. Az adatküldés működéséhez az ápolók és a betegfelvételt végző adminisztrátorok EESZT bejelentkezése szükséges az e-MedSolution rendszerben. Az Ápolási modul megfelelő paraméterezése előfeltétele az ÁTR modul használatának.
- 6. ELUKER modul:** A rendszer lehetővé teszi az utazási költségigények bevitelét az Elektronikus Utazási Költség Elszámolás-támogató Rendszerbe (ELUKER), a bevitt igények lekérdezését, valamint az igények adatainak megjelenítését a különböző ellátási zárodokumentumokon.
- 7. EPUV2 modul:** Az EPUV2 (EESZT Erőforrás Publikációs és Beutalási Modul) az e-MedSolution rendszer egyik integrált eleme, amely a járóbeteg-ellátásban részt vevő egészségügyi intézmények számára biztosítja a szakellátásra történő előjegyzések kezelését. A modul célja, hogy a Felhasználó intézmények által nyújtott szolgáltatásokhoz tartozó munkaidőket és időpontokat publikálni lehessen az EESZT rendszerbe, amely lehetővé teszi a páciensek számára, hogy közvetlenül foglaljanak időpontokat a Egészségablak alkalmazásban, EESZT Lakossági portálon, intézményben vagy háziorvoson, továbbá központi call centeren keresztül.
- 8. Fekvőbeteg előjegyzés modul:** A rendszerben lehetőség van a fekvőbeteg ellátás tervezésére. A fekvőbeteg előjegyzésnél a beteg számára megadható a tervezett osztály helye és ideje, valamint grafikus „ágyfoglaltsági térkép” segítségével foglalhatunk ágyat a nővérállomásokon.
- 9. Járóbeteg előjegyzés modul:** Az előjegyzési munkaidők kialakítása történhet munkahelyre, orvosra. Az előjegyzési ciklusok munkahelyenként definiálhatóak. Az előjegyzés során csak regisztrált beteget lehet előjegyezni, így a regisztráció minden esetben meg kell, hogy előzze az előjegyzést.
- 10. Jelentés modul:** Ez a modul biztosítja, hogy a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény alapján az egészségügyi szolgáltatások Egészségbiztosítási Alapból történő finanszírozásának részletes szabályairól szóló 43/1999. (III.3.) Korm. rendelet szerinti adattartalommal jelentési kötelezettségét teljesítse az egészségügyi szolgáltató a finanszírozó felé.
- 11. JIR/JTR modul:** Az EESZT-n keresztül országos Járóbeteg Irányítási Rendszer, az intézményi Járóbetegirányítást Támogató Rendszer - e-MedSolution integrációval közösen biztosítja az intézmény dolgozóinak, más intézmény dolgozóinak, a háziorvosoknak, valamint a betegeknek az időpontfoglalás lehetőségét az EESZT-ben közzétett előjegyzésekre. A Behívó kiegészítő modul segítségével a rendszer támogatja a munkafolyamatokat sorszámyomtatóval és behívóképernyőkkel.
- 12. Összesített laboreredmények (CLUMLAB) modul:** A Laboratórium („Összesített laboreredmények”) funkció segítségével lapok definiálhatóak, melyek összefogják a megjelenítendő labortételeket. A lapokon a labortételek csoportokba rendezhetőek, és meg

lehet határozni a hozzájuk tartozó referenciatartományt, valamint, hogy milyen színnel jelenjenek meg a grafikonon.

- 13. Statisztika modul:** A rendszerben alapfunkcióként elérhetőek különböző, a betegellátásban hasznos riportok, statisztikák. Struktúrája betegtípusonként (járóbeteg, fekvőbeteg) csoportosított lekérdezésekre ad lehetőséget.
- 14. Triage modul:** A modul támogatja a sürgősségi ellátás triage munkafolyamatát. A sürgősségi ellátás nem érkezési sorrendben, hanem a világszerte alkalmazott sürgősségi osztályozási rendszer (triage) alapján történik.
- 15. Behívó modul:** A rendszerben lehetőség van a betegbehívó modullal történő kapcsolat beállítására, így a betegeket a kapott sorszám alapján lehet behívni a szakrendelésekre. Az alapmodul a JIR projekt keretében szállított behívó infrastruktúrát támogatja, kommunikál a JIR megoldásba integrált Multimex behívó verzióval és a kioszkokkal. A modul működik a JIR mellett az EPUv2 alapú előjegyzéssel is. Nem JIR infrastruktúrán működő behívó a Behívó kiegészítő modullal működik, amennyiben az adott behívó támogatott.
- 16. Betegazonosítás, karszalag modul:** A rendszerben lehetőség van betegazonosító karszalaggal történő azonosításra, a karszalagon lévő vonalkód beolvasásával. Ez nem azonos az ÁTR modulban lévő megoldással.
- 17. Diagnosztikai előjegyzés modul:** A modul a diagnosztikai munkahelyek előjegyzési rendszere, mely lehetővé teszi, hogy a klinikusok az általuk kért vizsgálatokat azonnal egy meghatározott időpontra tudják előjegyezni, annak megfelelően, hogy az adott időpontban számukra van-e szabad kontingens. A modul az elsődlegesen támogatott v5-ös előjegyzést támogatja.
- 18. Lázlap modul:** A modul lehetővé teszi, hogy az ápolók ágy mellett lássák a betegről az információkat és rögzíteni tudják a vizit alatt keletkezett feladatokat, dokumentációkat. A munkafelület használható számítógépen, tableten és mobilkészüléken is.
- 19. Élrelmezés modul:** A modul lehetővé teszi a betegétkeztetési folyamatok elektronikus támogatását fekvőbeteg-ellátó intézményekben.
- 20. Erőforrás ütemezés modul:** Az erőforrás foglalás funkció a kezelési folyamat során használt nem emberi erőforrások ütemezésére szolgál, lehetőséget nyújtva a gépek, berendezések, helyiségek optimalizált kihasználására, valamint az egyes betegek kezelési ütemének megfelelő erőforrások ütemezésére.
- 21. Gondozás, művese modul:** A modul több szakterületet fed le, mivel bizonyos betegségekhez kapcsolódó ápolási folyamatok (pl. művese kezelés, daganatellenes terápiák, transzplantációs vizsgálatok, cukorbetegség kezelése) hosszú időt vesznek igénybe, melynek során a betegek többször és több munkahelyen is ellátásban részesülnek.
- 22. Gyógyszerelés (betegszintű) modul:** A modul lehetővé teszi a fekvőbeteg ellátás során a beteg gyógyszerelésének rögzítését. A modulhoz illeszthető gyógyszeradagoló automata, beteghez rögzített gyógyszerelési adatok a beteg zárójelentésébe generálhatók, a rögzített gyógyszerelési adatok alapján gyógyszerelési statisztika kérhető le.
- 23. Mammográfia modul:** A mammográfiára behívandó nők körét egy, az NNGYK által megadott lista alapján képezhetik le. A modul az NNGYK által szűrésre kijelölt páciensek ellátási tevékenységét támogatja.
- 24. MSZSZ (Mozgó szakorvosi szolgálat) modul:** A Mozgó Szakorvosi Szolgálat tevékenység ellátásához van lehetőség a rendszerben speciális munkahely és munkafolyamat alkalmazására.
- 25. Műtét modul (előjegyzés és kiírás, központi műtő, aneszteziológia):** A modul segít rendszerezni az osztályos, illetve a központi műtők beosztását. A műtéti ütemezések a rendelésmechanizmusba illeszkednek. Az elvégzett műtétek dokumentálása teljeskörűen elvégezhető a beavatkozások rögzítése, anesztézia és a műtéti leírások segítségével.
- 26. Patológia modul:** A modul támogatja a szövettani labor más diagnosztikai munkahelytől eltérő folyamatait is. A patológiai munkahelyeken különösen fontos a minták kezelése és azok

követése. A rendszer több típusú belső munkalistával, mint a archiválás nyilvántartásával és indítási adatok megadási lehetőségével segíti ezeket a folyamatokat.

- 27. Rehab modul:** A modul lehetőséget biztosít a Rehabilitációs Ellátási Programok Szerinti Kódolásról Szóló Szabályzatban foglaltak rögzítésére. A rehabilitációs ellátásban részesülő fekvőbetegek esetében a kódolási szabályok módosításra kerültek.
- 28. Táppénz modul:** A modul segítségével osztályos listáról érhető el egy osztály táppénzes naplója.
- 29. Várólista modul:** A modul biztosítja a várólisták intézményi szinten történő kezelését, valamint eleget tesz a NEAK országos várólista rendszere felé történő adatszolgáltatási kötelezettségnek.
- 30. Gondozás modul:** A modul lehetőséget nyújt gondozási esetek kezelésére és az adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítésére. Dokumentálja az éves forgalmi adatokat és a kapcsolódó gondozási adatokat.

Kiegészítő modulok

- 1. Analyzer modul:** A modul egészségügyi adatok elemzését támogató szoftverszolgáltatás, melynek célja a keletkező egészségügyi és ahhoz kapcsolható adatok elemzésének teljeskörű támogatása. Megoldást nyújt az orvosi tudományos kutatások egyedi adatigényére és „real-world data” elemzésre ad lehetőséget, mely a valódi folyamatokat jobban leírja. Segítségével a meglévő, nagy mennyiségű adat szabadon, az adatvédelmi szabályoknak megfelelően lekérdezhető, az adatok elemzésével pedig eddig ismeretlen, vagy nem bizonyított összefüggések tárhatók fel.
- 2. Anyagigénylés modul:** A modul lehetőséget biztosít SAP rendszerrel való kapcsolódásra.
- 3. Behívó kiegészítő modul:** A JIR keretében leszállított behívótól eltérő behívási rendszer integrációját biztosítja, amennyiben az integráció támogatott az e-MedSolution által. A rendszerben lehetőség van a betegbehívó modullal történő kapcsolat beállítására, így a betegeket a kapott sorszám alapján lehet behívni a szakrendelésekre. Az EPUv2 és JIR modullal is működik.
- 4. Diagnosztikai előjegyzés v8 modul:** A modul a diagnosztikai munkahelyek előjegyzési rendszere, mely a v8-as előjegyzésre épül, lehetővé teszi, hogy a klinikusok az általuk kért vizsgálatokat azonnal egy meghatározott időpontra tudják előjegyezni, annak megfelelően, hogy az adott időpontban számukra van-e szabad kontingens. Mj: elsődlegesen a v5-ös előjegyzés támogatott, így ezen modul telepítése csak speciális esetekben támogatott.
- 5. EFI készletnyilvántartás modul:** Speciális finanszírozás keretében a tételes elszámolás alá eső nagy értékű eszközök nyilvántartására szolgáló modul. Az esetfinanszírozott eszközök bevitelére járó, fekvő osztályon és teljesítő helyen is lehetőség van. Minden esetben csak beavatkozáshoz rögzíthetők esetfinanszírozott eszközök.
- 6. Fogászat modul:** A modul lehetőséget biztosít a fogászati esetek, illetve a fogászati kezelések rögzítésére. Lehetőség van fogászati kezelés típusok definiálására, és ezek megjelenítésére a fogászati státuszon.
- 7. Gyógyszertár modul:** A modul segítségével az egészségügyi intézmény menedzselheti intézményén belül a gyógyszerbeszerzést, gyógyszerfelhasználást és az ehhez kapcsolódó teljes körű adminisztrációt.
- 8. Halottszállítás jelentés modul:** A halottszállítási adatok rögzítésére és jelentésére szolgáló modulban lehetőség van a halottszállítási utalvány rögzítésére, mely tartalmaz minden NEAK jelentéshez szükséges információt.
- 9. Kiértésítés modul (járóbeteg előjegyzésről):** A modul a betegeket automatizáltan értesíti az előjegyzett időpont közeledtéről. A rendszergazda osztályonként és intézményi szinten, kiértésítés típusonként tudja beállítani a kiértésítés idejét, vagyis, hogy mennyivel korábban

kell kiértékelni a beteget. A kiértékelés történhet levélben, SMS-ben (amely további költségekkel jár) vagy e-mailben.

- 10. OEP bevétel-felosztás modul:** A modul a NEAK visszaigazolt finanszírozási bevételének felosztására szolgál az intézmény szervezeti felépítése alapján. A modul paraméterezzhető, így alkalmas az intézményi struktúra változásainak követésére.
- 11. Portal modul:** Egyéni felhasználók – páciensek, orvosok – járóbeteg előjegyzéseket rögzíthetnek saját maguk, illetve meghatalmazás alapján családtagjaik, betegek számára.
- 12. Steril modul:** A modul az egészségügyi intézményekben működő sterilizáló egységek munkafolyamatait (sterilizálási jegyzéken átvett eszközök mosogatása, csomagolása, sterilizálása) leképezi és biztosítja a nyomon követhetőségét.
- 13. Számlázó modul:** A betegellátás során keletkező költségekből ill. ráfordításokból a felhasználó számlát készíthet. A számla alapját a betegellátás során az esethez rögzített ráfordítások képezik.

Interfészek jellemzői és besorolása

Az interfészek olyan információ-technológiai megoldások, amelyek más rendszerekkel biztosítják az adatkapcsolatot és így megteremtik az együttműködést alapvető, nélkülözhetetlen külső rendszerekkel. Ezek az interfészek biztosítják az e-MedSolution rendszer integrációját különböző diagnosztikai, terápiás és adminisztratív rendszerekkel. Az e-MedSolution interfészek kifejezetten az egészségügyi ellátásban széleskörben elterjedt rendszerekkel történő kapcsolódások kialakítását biztosítják, iparági szabványkényt elterjedt informatikai szabványok alkalmazásával.

Az interfész kategóriák a kapcsolódó rendszerek működési jellege szempontjából

Az e-MedSolution rendszer nagyon széles interfész palettával rendelkezik, gyakorlatilag a magyarországi egészségügyi ellátásban széleskörben alkalmazott rendszertípusok mindegyikéhez van kialakított interfész.

A kapcsolódó rendszerek típusaik szerint a következő kategóriákba sorolhatóak:

- laboratóriumi diagnosztikai rendszerek,
- patológiai diagnosztikai rendszer,
- mikrobiológiai diagnosztikai rendszer,
- képalkotó diagnosztikai rendszerek (RTG, UH, CT, MR),
- gyógyszerári rendszerek,
- speciális, az előzőkbe nem sorolható rendszerek,
- EKG és vitális jelek rendszerei (pl. MINDRAY, MUSE, WELCHALYN).
- kemoterápiás rendszerek (pl. CATO),
- vérkészítmény és vérbank rendszerek (pl. VÉR Labor, OVSZ - eProgesa),
- beszédfelismerő rendszerek (pl. GlobalSpeech),
- vezetői információs rendszerek (pl. VIR - BIVIR, VIR - KVIK),
- élelmezési rendszerek (pl. ECOFOOD, QUADROBYTE).

Az interfészek típusai az alkalmazott dialektus szerint

- **HL7 alapú interfészek:**

Az HL7 (Health Level Seven) szabványt alkalmazó interfészek, amelyek lehetnek különböző formátumúak, például HL7 v2 vagy HL7 FHIR, amely XML vagy JSON formátumban is használható.

- **XML alapú interfészek:**
Interfészek, amelyek XML (Extensible Markup Language) formátumot alkalmaznak az adatcserére. Ezek között lehetnek HL7 szabványt nem használó interfészek is.
- **CSV alapú interfészek:**
Egyszerű szöveges adatfájlokat használó interfészek, amelyeknél az adatok mezőit vessző vagy más elválasztó karakter választja el.
- **Egyéb, speciális dialektust alkalmazó interfészek:**
Azok az interfészek, amelyek nem illeszthetők az előző kategóriákba, és speciális protokollt vagy adatstruktúrát alkalmaznak.

Alap interfészek

1. **CTMR:** CT, MR vizsgálatokat végző képképző alrendszer interfész.
A modul a kiegészítő interfészek közül 1 darab támogatott interfészt tartalmaz.
2. **ESEMKAT:** EESZT eseménykatalógus illesztés interfésze.
3. **eSZIG:** e-Személyi igazolvánnyal történő hitelesítést megvalósító interfész.
4. **HBCS:** HBCS online besorolást biztosító interfész.
5. **LABOR:** Általános laboratóriumi kétirányú HL7 kommunikációs interfész.
A modul a kiegészítő interfészek közül 1 darab támogatott interfészt tartalmaz
6. **MIKROBIOLOGIA:** Általános mikrobiológiai alrendszer HL7 illesztés interfész.
A modul a kiegészítő interfészek közül 1 darab támogatott interfészt tartalmaz
7. **PATOLOGIA:** Általános patológiai alrendszer HL7 interfésze.
8. **POCT:** Ágy melletti ellátást (Point Of Care) támogató általános HL7 interfész.
A modul a kiegészítő interfészek közül 1 darab támogatott interfészt tartalmaz
9. **RADIOLOGIA:** Általános radiológiai HL7 kommunikációs interfész.
A modul a kiegészítő interfészek közül 1 darab támogatott interfészt tartalmaz
10. **TAJ:** Online jogosultság és TAJ ellenőrzés rendszer interfész.
11. **Reverse WAPI:** az e-MedSolution alap modul által hívható e-MedSolution funkciók interfésze.
12. **WAPI:** e-MedSolution rendszer által hívható e-MedSolution funkciók interfésze.
13. **Gyógyszertörzs:** Az alap modul funkcionalitásához szükséges gyógyszer törzs. A szállított törzs forrását az ESZFK határozza meg.
14. **EKEIDR:** Az EKEIDR gyógyszerértékelési alkalmazás interfésze
15. **CTE (KGR):** Általános CT-EcoSTAT rendszer kommunikációs interfész.
16. **ECOFOOD:** CT-EcoSTAT rendszer élelmezési moduljának interfésze.
17. **GlobalSpeech:** Beszédfelismerő, beszédleíró szoftver interfész.

Kiegészítő interfészek

Labor interfészek

- **1. ANDROMEDA Labor** – Klinikai laboratóriumi rendszerrel történő illesztés interfésze.
- **2. GLIMS Labor** – General Laboratory Information System illesztés interfésze, általános kémiai, mikrobiológiai, patológiai modulhoz. Mj: NEAK finanszírozási elszámoláshoz a GLIMSACC kiegészítő modul is szükséges
- **3. SYNLAB Labor** – Klinikai laboratóriumi rendszerrel történő illesztés interfésze.

Szerológiai/Mikrobiológiai interfészek

- **4. ANDROMEDA Mikrobiológia** – Klinikai laboratóriumi rendszerrel történő illesztés interfésze.
- **5. MEDBAKTER** – Klinikai laboratóriumi rendszerrel történő illesztés interfésze.
- **6. SYNLAB Mikrobiológia** – Klinikai laboratóriumi rendszerrel történő illesztés interfésze.
- **7. SYNLAB Szerológia** – Klinikai laboratóriumi rendszerrel történő illesztés interfésze.

Radiológiai interfészek

- **8. AGFA** – Kérés és eredmény adatok küldését megvalósító DICOM kapcsolat interfésze.
- **9. DIVAS** – Digitális képkezelő, képarchiváló rendszer interfész.
- **10. GAPIT** – Egyedi Radiológiai Információs Rendszer (RIS) illesztés interfész.
- **11. ERAD** - Egyedi Radiológiai Információs Rendszer (RIS) illesztés interfész.
- **12. DICOM Munkalista** – Egyedi, DICOM munkalista kezelés, a radiológiai modalitások közvetlen támogatásához

CT/MR interfészek

- **13. AGFA** – Kérés és eredmény adatok küldését megvalósító DICOM kapcsolat interfésze.
- **14. DIVAS** – Digitális képkezelő, képarchiváló rendszer interfész.
- **15. GAPIT** – Egyedi Radiológiai Információs Rendszer (RIS) illesztés interfész.
- **16. ERAD** – Egyedi Radiológiai Információs Rendszer (RIS) illesztés interfész.
- **17. DICOM Munkalista** – Egyedi, DICOM munkalista kezelés, a radiológiai modalitások közvetlen támogatásához

POCT interfészek

- **18. CLOTPRO** – Ágy melletti ellátást (Point Of Care) támogató thromboelasztográf interfész.
- **19. ROCHE** – Ágy melletti ellátást (Point Of Care) támogató interfész a Roche integrációs keretrendszerhez
- **20. RADIOMET** – Ágy melletti ellátást (Point Of Care) támogató interfész a Radiomet eszközökhöz

Egyedi kiegészítő interfészek

- **21. BETOLTO** – Általános beteg- és ellátási adatok áttöltését, fogadását szolgáló tevékenység interfésze.
- **22. 3DHISTEC** – Teljes patológia munkafolyamatot támogató rendszer interfésze.
- **23. ACCESSNET** – DICOM (Digital Imaging and Communications in Medicine) rendszer interfésze.
- **24. ANALYZER** – HIS által kezelt adatokból épített adattárház kapcsolat interfésze.
- **25. ANAMED** – Telemetriás rendszer interfész.
- **26. ARIA** – Onkológiai információs rendszer interfész.
- **27. Bedmap** – Egyedi fejlesztésű intézményi alrendszer interfésze.
- **28. CATO** – Kemoterápiás rendszer illesztését megvalósító kapcsolat interfésze.
- **29. DENTAD** – Dentadmin - fogászati rendszer interfésze.
- **30. DIGISTAT** – Ascom Digistat - átfogó klinikai munkafolyamat szoftver interfész.
- **31. DIGIT** – Általános radiológiai illesztés interfésze (Mór).
- **32. ESEMKATM** – EESZT migrációt megvalósító interfész korábbi adatok áttöltéséhez.

- **33. FMC** – Fresenius Medical Care Nefrológiai Központtal történő kommunikációt megvalósító interfész.
- **34. FONIX** – Fónix Integrált Egészségügyi programrendszer interfésze.
- **35. Gazdasági rendszer és esetszintű költség gyűjtés (ERF)** – Ellátási költségek gyűjtésére, elemzése szolgáló alrendszeri illesztés interfésze.
- **36. GLIMSACC** – GLIMS elszámolási modul interfész.
- **37. Gyógyszeradagoló automata** – Fekvőbeteg ellátásban alkalmazott gyógyszeres terápia adatainak továbbítását szolgáló interfész, gyógyszeradagoló automata rendszer részére.
- **38. Gyógyszerrendelés - Hungaropharma** – Gyógyszerrendelést megvalósító interfész a Hungaropharma rendszerhez.
- **39. Gyógyszertörzs - MDD** – MDD szabványos gyógyszertörzs kezelését támogató interfész.
- **40. Gyógyszertörzs - Gyurika** – Gyurika szabványos gyógyszertörzs kezelését támogató interfész.
- **41. Gyógyszertörzs - HC Pointer** – HC Pointer szabványos gyógyszertörzs kezelését támogató interfész.
- **42. Gyógyszertörzs - Novodata** – Novodata szabványos gyógyszertörzs kezelését támogató interfész.
- **43. Gyógyszertörzs - VIDAL** – Vidál szabványos gyógyszertörzs kezelését támogató interfész.
- **44. HUMVO** – Gyógyszerazonosítást támogató rendszer interfész.
- **45. InfoMatrix** – infoMátrix Integrált Vállalatirányítási Rendszer kommunikációs interfész.
- **46. ISORT** – Neumann Medical műtéti leíró alkalmazás interfész.
- **47. Jasper Report** – Open source reporting tool kapcsolatot megvalósító interfész.
- **48. Medique** – Páciens logisztikai és kapacitásmenedzsment rendszer interfész.
- **49. MINDRAY** – EKG vizsgálati eljárás adatait kezelő alrendszeri interfész.
- **50. MISEXP** – CSV exportot megvalósító parancssori interfész.
- **51. MUSE** – EKG vizsgálat adatait kezelő alrendszeri interfész.
- **52. NAV online számla** – NAV Online Számla Rendszer kapcsolatot megvalósító interfész.
- **53. NKKH** – NKKH Leletező rendszer HL7 kommunikációs interfész.
- **54. NOVODATA** – Novodata Gyógyír rendszer illesztését kezelő interfész.
- **55. OnkoNetwork** – Onkonetwork rendszer webservice alapú illesztése.
- **56. OVSZ - eProgesa** – OVSZ által használt eProgesa rendszer Trace Line modulja illesztéséhez szükséges interfész.
- **57. PHARMAGIC** – HC Pointer által készített Pharmagic gyógyszertári alkalmazás interfésze.
- **58. Philips ICCA** – Információs rendszer intenzív terápiás betegek számára egyedi interfész.
- **59. PIC** – Perinatális Intenzív Centrum alrendszeri illesztés interfésze.
- **60. QUADROBYTE** – QB-Élelem élelmezési alrendszer interfész, betegenkénti diéták kommunikációjához.
- **61. SAP** – SAP ERP illesztés interfésze.
- **62. SCALA** – NN biztosító Scala számlázási rendszeréhez kapcsolódó interfész.
- **63. SPIRO** – Pulmonológiai légzésfunkciót kezelő alrendszer illesztés interfésze.
- **64. SQL view** – SQL view-k a HIS adatbázisra, adatstruktúra változások követésével.
- **65. Számadó** – Interfész a konszignációs raktári fogyóanyag-nyilvántartás rendszerhez.
- **66. SZÁRNY** – Szabad Ágyszámok Nyilvántartó Rendszere interfész.
- **67. Vanda** – Vanda (voice és chat alapú) illesztés interfész.
- **68. VANTAGE** – Vantage patológiai nyomkövető és anyagazonosító rendszer interfész.
- **69. Vér Labor** – Vérvizsgáló laboratórium egyedi illesztés interfész.
- **70. VIR - BIVIR** – Vezetői Információs Rendszer adatszolgáltató interfész.

- **71. VIR - KVIK** – Vezetői Információs Rendszer adatszolgáltató interfész.
- **72. WELCHALLYN** – Vitális információk továbbítása a Welch Allyn Connex Spot Monitorok rendszerhez interfész.

Általános szabályok és korlátozások

Bejelentések fogadása

Minden bejelentés kizárólag a rögzített csatornákon keresztül fogadható be (bejelentéskezelő rendszer, ügyeleti telefonszám). A Szolgáltató nem kezeli azokat a bejelentéseket, amelyek nem a fenti csatornákon érkeznek.

Szolgáltatási időszak

A szolgáltatás teljesítése Munkaidőben történik. Ebben az időszakban vállalja a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához szükséges feladatok elvégzését. A szolgáltatás teljesítése munkaidőn kívül Emelt szolgáltatás keretében történhet.

A munkanapokon kívüli igénybevétel, vagy a szolgáltatási időszakon kívüli feladatok ellátása esetén a Szolgáltató előzetes egyeztetés alapján biztosítja a szükséges munkavégzést.

Ügyeleti időszak

Rendkívüli sürgősség esetén történő ügyeleti hívások fogadására kizárólag Soron kívüli hibákkal kapcsolatban vállal a Szolgáltató kötelezettséget.

Priorizálás

A bejelentések priorizálása a bejelentésnél megjelölt adatok, paraméterek alapján, a Szolgáltató által meghatározott szabályrendszer alapján történik. A Szolgáltató jogosult a bejelentések kezelésének sorrendjét és prioritását az érintett rendszerek vagy felhasználók körének figyelembevételével felülvizsgálni, különösen, ha a probléma jelentős hatást gyakorol a Megrendelők szélesebb körére vagy a szolgáltatás általános működésére, vagy ha vitatja a bejelentésben megjelölt, a prioritást meghatározó körülményeket. A bejelentések tartalmáról és státuszáról kizárólag a bejelentéskezelő rendszerben történik tájékoztatás; egyéb információforrásokat Szolgáltató nem fogad el.

Teljesítési határidők

Ha a Felhasználó intézmény nem bocsátja rendelkezésre a teljesítés megkezdéséhez szükséges információkat, akkor a vállalt teljesítési határidő megfelelően meghosszabbodik.

Általános SLA kizárások

Az alábbi felsorolás az összes szolgáltatás esetében releváns.

- **Végfelhasználói hiba:** A probléma a felhasználó hardverében, szoftverében vagy konfigurációjában keresendő. A Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan hibákért, amelyek a Felhasználó intézmény oldali változtatásokból, nem megfelelő használatból vagy megfelelő karbantartás hiányából fakadnak.
- **Késedelmes fizetés:** A Megrendelő fizetési késedelve esetén a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottak szerint jogosult a Szolgáltatás korlátozására, ilyen esetben Szolgáltató nem felelős az SLA-kötelezettségek esetleges nemteljesítéséért.
- **Szolgáltató feladatkörén kívül eső rendszerproblémák:** Az SLA nem terjed ki olyan problémákra, amelyek a Szolgáltató Szerződés szerinti feladatkörén kívüli elemekből vagy adatkapcsolatokból erednek, például külső hálózati hibák esetén. Továbbá az SLA nem

garantálja a szolgáltatás megfelelő működését, ha a Felhasználó intézmény által használt rendszer meghaladja az intézménnyel kötött megállapodásban meghatározott erőforráskapacitásokat, mint például a tárolókapacitás vagy a hálózati sávszélesség. Emellett az intézményi rendszer architektúrájából fakadó technológiai korlátok, mint a skálázhatósági problémák vagy elavult komponensek miatti hibák szintén kívül esnek az SLA számítás körén.

- **Rendszeres auditok hatása:** Amennyiben egy probléma a Megrendelő vagy Felhasználó által végrehajtott rendszeres auditok vagy belső ellenőrzések során derül ki, és a javításhoz a Szolgáltatónak jelentős mértékű további adatokat kell feldolgoznia, javasolhatja az SLA határidők egyedi megállapítását.
- **Nem megfelelő kommunikáció:** A Megrendelő vagy Felhasználó nem egyértelműen fogalmazta meg a támogatási igényét, vagy nem közölte a szükséges háttérinformációkat (pl. érintett rendszerek, specifikus problémák), vagy ha a Megrendelő vagy Felhasználó döntései vagy jóváhagyásai késedelmet okoznak a hibaelhárítási vagy fejlesztési folyamat során. Szolgáltató nem felelős a Megrendelő vagy Felhasználó általi nem megfelelő kommunikációból fakadó késedelemért.
- **Hiányos hibajelentés:** A Megrendelő vagy Felhasználó által benyújtott hibajelentés nem tartalmazta a hiba behatárolásához szükséges információkat (pl. érintett funkciók, környezeti adatok), ami miatt a Szolgáltató nem tudja megkezdeni a hibabehatárolást. Szolgáltató nem felelős a Megrendelő vagy Felhasználó általi hiányos hibabejelentésből fakadó késedelemért.
- **Harmadik félhez kapcsolható nem megfelelő teljesítés:** A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki olyan helyzetekre, amikor a probléma harmadik fél szolgáltatását érinti, és annak elhárítása nem áll a Szolgáltató közvetlen irányítása alatt. A probléma egy olyan szolgáltatásban van, amelyet nem a Szolgáltató üzemeltet (pl. internetszolgáltató).
- **Specifikáción kívüli kérések:** Az SLA nem terjed ki olyan igényekre, amelyek kívül esnek a Szerződésben vagy a specifikációkban rögzített szolgáltatási körön.
- **Rendszerhasználat túllépése:** Az SLA nem terjed ki olyan problémákra, amelyek abból erednek, hogy a Megrendelő vagy Felhasználó túllépte a szerződésben meghatározott felhasználószám-tartomány, modul vagy interfész korlátokat.

Szolgáltatások

Standard és Emelt szolgáltatások

A Szolgáltató a következő szolgáltatási kategóriákat nyújtja, a következő szinteken:

Sorszám	Szolgáltatás név	Szolgáltatás típusa
S-001	Bejelentéskezelés (Munkaidőben)	Standard szolgáltatás
S-002	Alkalmazás használat támogatás	Standard szolgáltatás
S-003	Alkalmazás üzemeltetés-támogatás	Standard szolgáltatás
S-004	Hibajavítás	Standard szolgáltatás
S-005	Jogszába követés	Standard szolgáltatás
E-001	Alkalmazás üzemeltetés	Emelt szolgáltatás

Sorszám	Szolgáltatás név	Szolgáltatás típusa
E-002	Egyedi fejlesztési igények kezelése	Emelt szolgáltatás
E-003	Egyedi/kiegészítő képzés	Emelt szolgáltatás
E-004	Bevezetés – üzembehelyezés	Emelt szolgáltatás
E-005	egyedi igények alapján végrehajtott migráció	Emelt szolgáltatás
E-006	Helyszíni támogatás	Emelt szolgáltatás

A Szolgáltatáskatalógus strukturális felépítése

Szekció megnevezése	Leírás
Szolgáltatás sorszáma	Minden szolgáltatás egyedi azonosítóval ellátott kód.
Szolgáltatás neve	Egyértelmű elnevezés.
Szolgáltatás definíciója	Rövid, pontos meghatározás arról, hogy a szolgáltatás mit foglal magában.
Szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek	A szolgáltatás céljai és az ezekhez kapcsolódó tevékenységek listája.
Szolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységek	A szolgáltatáshoz nem kapcsolódó, de gyakran elvárt feladatok.
Szolgáltatás szintje (SLA)	A szolgáltatás időbeli elérhetősége, prioritástól függő vállalási idő.
Szolgáltatás mérése	A szolgáltatás teljesítésének ellenőrzése (mérőszámok és riportálási módszerek).
Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó SLA sértések	Az SLA megszegéséért való felelősség speciális kizárásai.
Korlátozott igénybevételi időszakok	Korlátozott igénybevételi időszak esetére irányadó eltérő szabályok

Standard szolgáltatások

S-001 Bejelentéskezelés

A Megrendelő vagy Felhasználók részéről beérkező bejelentések kezelése során a bejelentés tartalmától függően meghatározásra kerül, hogy mely szakmai területhez kerül a bejelentésben foglaltak kezelése.

Definíció

A Megrendelő vagy Felhasználók részéről beérkező bejelentések kezelését nyújtó szolgáltatás (bejelentéskezelő rendszeren keresztül), melynek során a Megrendelő vagy Felhasználóbejelentésének függvényében meghatározásra kerül, hogy mely szakmai területnek szükséges a bejelentésben foglaltak kezelése.

Munkaidőn kívül ügyeleti telefonszámon jelezhetők a problémák, kizárólag Soron kívüli hiba esetén.

A bejelentések a hét minden napján 24 órában (7/24) történhetnek, a bejelentések kezelése pedig Munkaidőben történik.

A Megrendelő vagy Felhasználók részére nyújtott továbbiakban felsorolt szolgáltatások igénybevételét a Megrendelő vagy Felhasználók a bejelentéskezelés szolgáltatáson keresztül tudják igénybe venni. Az egyes bejelentések tipizálása és prioritizálása történik a Megrendelő vagy Felhasználó által megadott adatok alapján.

Szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek

- A bejelentések kategorizálása és prioritizálása (lsd.: 7.1.8.) a Megrendelő vagy Felhasználó által megadott adatok alapján.
- A hiányosan vagy pontatlanul megadott információk kiegészítése az intézménnyel való kommunikáció útján.
- A bejelentések irányítása a megfelelő szakmai csoporthoz a gyors megoldás érdekében.
- A Megrendelő és Felhasználó elégedettségének növelése a bejelentések koordinált és időben történő lezárásával.

Szolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységek

- A Megrendelő vagy Felhasználók szakmai problémáinak közvetlen megoldása.
- Munkaidőn kívüli bejelentések prioritásos kezelése (kivéve Soron kívüli hiba esetén).
- Hardver- és külső infrastruktúra hibáinak javítása.

Szolgáltatás szintje

A bejelentések kezelése az alábbi határidőkön belül történik (prioritás meghatározása a tevékenység során szolgáltatásban):

Prioritás	Kezelés
Soron kívüli	3 órán belül
Magas	1 munkanapon belül
Közepes	5 munkanapon belül
Alacsony	10 munkanapon belül

Munkaidőn kívül érkezett bejelentések esetében az SLA a következő munkanapon kezdődik, amennyiben a bejelentés nem Soron kívüli hibának minősül.

Szolgáltatás mérése

- A bejelentések kezelési ideje (átlagos válaszütem).
- A bejelentések SLA-n belüli kezelésének aránya (%).
- Havonta kiadott riportok a bejelentések típusairól és állapotáról.

Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó SLA sértések

- 1. Hiányos bejelentési információk:** A Megrendelő vagy Felhasználó nem adja meg az Esemény pontos leírását, az érintett rendszerek részleteit, vagy egyéb releváns adatokat. A hiányzó adatok miatt az SLA reakcióidő nem indulhat el.
- 2. Késedelmes vagy elmaradt intézményi visszajelzés:** A Megrendelő vagy Felhasználó nem küldi el a Szolgáltató által kért további információkat, amelyek szükségesek az Esemény megoldásához.

- 3. Munkaidőn kívüli bejelentések:** Munkaidőn kívül érkező, nem Soron kívüli Esemény miatti bejelentések kezelése a következő Munkaidő elején kezdődik.

Korlátozott igénybevételi időszak korlátozások

Korlátozott igénybevételi időszak esetén kizárólag a Soron kívüli prioritású bejelentések kerülnek kezelésre.

Prioritás meghatározása

A prioritás meghatározása három paraméter hármas értékkészletéből történik szorzatmeghatározással. A paraméterek és értékkészleteik:

Szint (a bejelentés rendszer-logikai kiterjedése):

1. Rendszer szintű
2. Osztály/munkahely szintű
3. Felhasználó szintű

Finanszírozási érintettség (a bejelentés pénzügyi hatása):

1. Adatszolgáltatás
2. Adatrögzítés
3. Nem érinti

Dokumentum érintettség (a bejelentés EESZT érintettsége):

1. EESZT-be küldendő dokumentum létrehozásához köthető érintettség - (Ambuláns kezelőlap, Zárójelentés, e-recept, lelet, szakorvosi javaslat, stb).
2. Folyamatvezérelt dokumentum létrehozásához köthető érintettség - (vizsgálat/konzílium kérés, egyéb űrlapok).
3. Alap dokumentum létrehozásához köthető érintettség - (Adatlap, Kórlap)

A prioritás besorolása az adott bejelentés paramétereinek értékszorzata alapján:

- 1 - Soron kívüli: 1, 2
2 – Magas: 3, 4
3 – Közepes: 6, 8
4 – Alacsony: 9, 12, 18, 27

S-002 Alkalmazás-támogatás

A támogatási szolgáltatás kizárólag a rendszer dokumentált és támogatott funkcióira vonatkozik. A Megrendelőtől vagy Felhasználótól származó javaslatok, kérdések és visszajelzések nem minősülnek kötelezően végrehajtandó feladatnak.

Definíció

Olyan felhasználó támogatási szolgáltatás, amely a Felhasználók rendszerhasználat során keletkezett problémáit és kérdéseit oldja meg, és ezen megoldásokhoz nincs szükség szoftverfejlesztési és üzemeltetési tevékenység végrehajtására.

Szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek

- Az e-MedSolution rendszert használó intézmények szakmai támogatása.

- A rendszer megfelelő használatával kapcsolatos szakmai kérdések megválaszolása.
- A rendszer használata során felmerülő paraméterezési és alkalmazásbeállítási problémák megoldása.

Szolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységek

- A Felhasználó hatáskörébe tartozó feladatok megoldása.
- Az intézményi vagy megrendelői fejlesztési igényeinek specifikálása.
- Fejlesztési és üzemeltetési szolgáltatások nyújtása.
- Fejlesztési hibajavítás elvégzése.
- Üzemeltetési incidenskezelés elvégzése.

Szolgáltatás szintje

Az alkalmazás-támogatás szolgáltatásra vállalt határidők (prioritás meghatározása az S-001 Bejelentéskezelés szolgáltatásban)

Prioritás	Kezelés megkezdése	Kezelési ill. lezárási idő
Soron kívüli	3 órán belül	2 munkanapon belül
Magas	1 munkanapon belül	3 munkanapon belül
Közepes	5 munkanapon belül	20 munkanapon belül
Alacsony	10 munkanapon belül	90 munkanapon belül

Munkaidőn kívül érkezett bejelentések esetében az SLA a következő munkanapon kezdődik, amennyiben a bejelentés nem Soron kívüli hibának minősül.

Szolgáltatás mérése

- Támogatási jegyek kezelés megkezdése és a kezelési ill. lezárási időre vonatkozó SLA szerint.
- Intézményi támogatásra fordított idő: Az átlagos idő, amit a Szolgáltató a Felhasználó problémájának kezelésére fordít.

Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó SLA sértések

Az alkalmazás-támogatás szolgáltatás keretében az SLA sértések kivizsgálása során bizonyos esetekben megállapítható, hogy a késedelem, teljesítményromlás nem róható fel a Szolgáltatónak, mivel az a Felhasználó vagy külső körülmény hibájából származik.

Ilyen esetekre példa:

1. Nem megfelelő előkészítés a támogatott feladatokhoz

A szolgáltatásnyújtás hatékonysága érdekében a Felhasználónak biztosítania kell azokat az alapvető feltételeket, amelyek szükségesek a feladatok gyors és pontos elvégzéséhez. Amennyiben a Felhasználó nem készíti elő megfelelően a feladatot, az a támogatási határidők túllépését eredményezheti.

- **Hiányzó dokumentáció vagy beállítási információk:** A Megrendelő vagy Felhasználó nem adta át teljeskörűen a szükséges paramétereket vagy beállítási információkat a támogatási csapat

számára, például nem biztosította a legfrissebb verzióra vonatkozó adatokat vagy a rendszer konfigurációs beállításait. Ennek következtében a szolgáltatás végrehajtása több időt vett igénybe, és az SLA-t nem sikerült betartani.

- **Nem biztosított környezet vagy hozzáférés:** A Felhasználó nem biztosította a szükséges jogosultságokat, vagy nem állt rendelkezésre az alkalmazás teszteléséhez szükséges környezet. Ennek következtében a támogatás nem tudott időben megkezdődni.

2. Nem megfelelő kommunikáció a Felhasználó részéről

A szolgáltatás elindításához elengedhetetlen a Felhasználó és a Szolgáltató közötti folyamatos és világos kommunikáció. Amennyiben a Felhasználó nem tartja be a kommunikációs szabályokat, vagy nem reagál időben, az késedelmet okozhat a szolgáltatás teljesítésében.

- **Késlekedés a visszajelzésben:** A Felhasználó nem reagált időben a Szolgáltató által megküldött kérdésekre, amelyek szükségesek a további lépésekhez (pl. pontos konfigurációs kérdések, további paraméterek). Mivel a válaszadás késlekedett, a támogatási folyamat nem tudott a kívánt időkereten belül haladni.
- **Késlekedés az információk biztosításában:** A Felhasználó nem adta meg a szükséges információkat a kérdés pontos meghatározásához (pl. a rendszer konfigurációjával kapcsolatos pontos részletek). A késlekedés miatt a szolgáltatás nem tudott az SLA-nak megfelelően megvalósulni.

3. Külső tényezők miatti késedelmek

A támogatási szolgáltatás során a külső tényezők (pl. harmadik fél szolgáltatásai, infrastruktúra) befolyásolhatják a határidők betartását. Amennyiben a Felhasználó elmaradása vagy külső tényezők miatt nem biztosíthatók a megfelelő feltételek, úgy az késedelmet okozhat.

- **Harmadik fél szolgáltatásaival kapcsolatos problémák:** Amennyiben a Felhasználó alkalmazása külső API-kal vagy egyéb szolgáltatásokkal van összekapcsolva és ezek a szolgáltatások nem működnek megfelelően, a támogatási szolgáltatás nem tudja teljesíteni az SLA-t. Ilyen lehet például egy harmadik fél adatforrásának elérhetetlensége.
- **Külső infrastruktúra problémák:** A Felhasználó hálózati infrastruktúrája (pl. internetkapcsolat vagy szerverek) okozta problémák, amelyek következtében nem biztosítható a szükséges környezet a támogatás nyújtásához. Az SLA határidő túllépése ezáltal nem a Szolgáltató hibájából történt.

Korlátozott igénybevételi időszak korlátozások

Korlátozott igénybevételi időszak esetén kizárólag a Soron kívüli prioritású alkalmazás-támogatási jegyek kerülnek feldolgozásra.

S-003 Alkalmazás üzemeltetés-támogatás

Eseti támogatás kizárólag a Felhasználó kérése alapján nyújtható, a szükséges információk és jogosultságok biztosítása után. Az alkalmazás üzemeltetés-támogatás szolgáltatás nem foglalja magába azokat a napi karbantartási feladatokat, amelyek a Felhasználó hatáskörébe tartoznak.

Definíció

Amennyiben a Felhasználó biztosítja a saját e-MedSolution rendszerének üzemeltetésével járó feladatok saját hatáskörben történő elvégzését, és nem igényli az üzemeltetési szolgáltatásban foglaltakat, az Alkalmazás üzemeltetés-támogatás szolgáltatás esetében egyedi megállapodás alapján

az intézmény számára egy üzemeltetési keret áll rendelkezésre, melyet az intézmény egy adott időszakban igénybe vehet a saját rendszerüzemeltető szakemberei eseti támogatásának céljából.

Szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek

- Az e-MedSolution rendszert önerőből üzemeltető intézmények (Felhasználók) szakembereinek eseti támogatása. Fejlesztést nem igénylő szolgáltatás.

Szolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységek

- Rendszeres üzemeltetési szolgáltatás nyújtása.
- Általános incidenskezelés és hibajavítás.
- Készenléti rendelkezésre állás.
- Hardver és hálózati eszközök karbantartása.
- Virtualizációs réteg karbantartása.
- Operációs rendszer karbantartása.
- Helyi információbiztonsági beállítások elvégzése és karbantartása.
- Hardveres hibák javítása, felderítése.
- Az operációs rendszeren kívüli hibák felderítése, javítása. Például hálózati hibák, virtualizációs környezet hibái.
- Az alkalmazás monitoring rendszerének állandó figyelemmel kísérése.

Szolgáltatás szintje

Alkalmazás üzemeltetés-támogatás szolgáltatásra vállalt határidők (prioritás meghatározása az S-001 Bejelentéskezelés szolgáltatásban)

Prioritás	Kezelés megkezdése	Kezelési ill. lezárási idő
Soron kívüli	3 órán belül	2 munkanapon belül
Magas	1 munkanapon belül	3 munkanapon belül
Közepes	5 munkanapon belül	20 munkanapon belül
Alacsony	10 munkanapon belül	90 munkanapon belül

Szolgáltatás mérése

- Kérelmek kezelésének megkezdése és teljesítése az SLA-n belül – Az arány, hogy a kért üzemeltetési feladatok hány százalékát kezdtük meg ill. teljesítettük az SLA-ban meghatározott időn belül.
- Felhasználó támogatásra fordított idő.
- A beérkező hibajegyek kezelésének gyorsasága és minősége, feldolgozásának hatékonysága (reakcióidő, megoldási idő).

Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó SLA sértések

Az alkalmazás üzemeltetés-támogatás során előfordulhat, hogy a feltételezett késedelem vagy a szolgáltatás nem megfelelő teljesítése nem a Szolgáltató hibájából, hanem a Felhasználó vagy külső tényezők miatt következik be.

Az alábbi példák az ilyen esetek bemutatására szolgálnak.

1. Felhasználó által okozott akadályok

A Felhasználó késlekedése vagy mulasztása miatt a Szolgáltató nem tudja időben vagy megfelelő módon ellátni az üzemeltetés-támogatási feladatokat.

- **Hiányzó jogosultságok:** A Felhasználó nem biztosította időben a szükséges adminisztratív hozzáférési jogosultságokat, például adatbázisokhoz, konfigurációs fájlokhoz vagy szerverekhez. Emiatt a feladat nem hajtható végre az SLA-ban meghatározott határidőn belül.

2. Harmadik felek által okozott problémák

A Felhasználó rendszereihez kapcsolódó külső tényezők akadályozhatják az üzemeltetés-támogatás határidőben történő teljesítését.

- **Külső szolgáltatások hibái:** A Felhasználó rendszeréhez kapcsolódó harmadik fél által biztosított adatbázisok, interfészek vagy hálózati infrastruktúra hibái (pl. egy külső API válaszadási hibái vagy egy szolgáltatási leállás) akadályozták az üzemeltetési feladat végrehajtását.
- **Nem megfelelő külső integráció:** A Szolgáltatónak olyan üzemeltetési problémát kellett kezelnie, amelyet egy nem megfelelően működő harmadik fél által biztosított komponens (pl. adatkapcsolat, biztonsági tanúsítvány) okozott. Ezek a problémák kívül esnek a Szolgáltató hatáskörén.

3. Objektív vagy előre nem látható akadályok

Bizonyos helyzetek a körülmények természetéből fakadóan akadályozzák a feladat teljesítését, és egyik fél sem tudja közvetlenül befolyásolni azokat.

- **Nem reprodukálható problémák:** A Felhasználó által jelentett probléma nem volt reprodukálható a Szolgáltató tesztkörnyezetében, ami jelentősen megnövelte a hiba elhárításához szükséges időt.
- **Ritkán jelentkező hibajelenségek:** A jelentett üzemeltetési probléma csak ritkán vagy specifikus körülmények között jelentkezik, ami megnehezítette az elemzést és az időben történő megoldást.

Korlátozott igénybevételi időszak korlátozások

Korlátozott igénybevételi időszak esetén kizárólag a Soron kívüli prioritású alkalmazás üzemeltetés-támogatási jegyek kerülnek feldolgozásra.

S-004 Hibajavítás

Definíció

A hibajavítás egy olyan szoftverfejlesztési tevékenység, amely a rendszerben, alkalmazásban vagy programban azonosított hibák és rendellenességek kijavítására irányul. Célja, hogy a rendszer működése megfeleljen az előre meghatározott követelményeknek és az elvárt működési elveknek. A hibajavítás során a fejlesztők azonosítják a probléma forrását, módosítják az érintett kódot, majd tesztelés során biztosítják, hogy a javítás megfelelően működik, anélkül, hogy további problémákat okozna a rendszerben.

Szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek

- Olyan működési hibák javítása, amelyek miatt a rendszer nem felel meg a leírásában meghatározott követelményeknek.

- Olyan működési hibák javítása, amelyek miatt a rendszer vagy annak bizonyos funkciói használhatatlanná váltak.

Szolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységek

- A rendszer esztétikai és szöveges hibáinak javítása.
- Olyan átalakítások elvégzése, amelyek a korábban megfogalmazott követelmények között nem vagy nem olyan módon szerepeltek.
- Olyan átalakítások elvégzése, amelyek a rendszer funkcióinak megváltoztatására irányulnak, a rendszerrel szemben támasztott követelmények megváltozása miatt.
- Olyan átalakítások elvégzése, melyek a rendszerben lévő adatok kinyerésének módját befolyásolják, úgy, hogy ezen adatok a felhasználók számára egyéb módon is hozzáférhetőek a rendszerben.

Szolgáltatás szintje

A hibajavítás szolgáltatásra vállalt határidők (prioritás meghatározása az S-001 Bejelentéskezelés szolgáltatásban)

Prioritás	Kezelés megkezdése	Kezelési ill. lezárási idő*
Soron kívüli	3 órán belül	2 munkanapon belül
Magas	1 munkanapon belül	3 munkanapon belül
Közepes	5 munkanapon belül	20 munkanapon belül
Alacsony	10 munkanapon belül	90 munkanapon belül

*Az esemény kezelése kerülő, áthidaló megoldással is történhet. Amennyiben a végleges megoldás 3. fél vagy fejlesztés bevonását igényli, akkor a végleges megoldás átfutási idő 10 munkanappal hosszabb lehet.

Szolgáltatás mérése

- Hibaelhárítás kezelés megkezdésére, a kezelésére ill. lezárására fordított idő.
- Hiba visszatérésének aránya.
- SLA betartása.

Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó körülmények

A hibajavítás során előfordulhat, hogy a késedelem nem a Szolgáltató mulasztására vezethető vissza, hanem a Felhasználó vagy harmadik felek által okozott körülményekre.

Az alábbi példák bemutatják az ilyen eseteket.

1. Megrendelő által okozott késedelmek

A Felhasználó hibája vagy késlekedése akadályozhatja a Szolgáltatót a teljesítés során.

- **Félrevezető információk biztosítása:** A Felhasználó által megadott hibaleírás félrevezető volt, ami téves nyomra vezette a Szolgáltatót, és időigényes vizsgálatokat eredményezett nem releváns funkciók esetében. A tényleges hiba azonosítása csak további intézményi felhasználói közreműködéssel vált lehetővé, de ez késve ill. az SLA-határidőn túl történt.

- **Szükséges környezet biztosításának elmaradása:** A Felhasználó nem bocsátotta időben rendelkezésre a hibajavításhoz szükséges tesztkörnyezetet, például megfelelő hozzáféréseket, adatokat, vagy a probléma reprodukálásához elengedhetetlen szoftverkonfigurációt.

2. Harmadik fél által okozott problémák

A hibajelenségek háttérében gyakran külső rendszerek hibás működése áll, ami kívül esik a Szolgáltató hatáskörén.

- **Külső interfészek hibái:** A probléma egy harmadik fél által üzemeltetett interfész (pl. API, adatbázis, külső szolgáltatás) hibájára vezethető vissza. Az ilyen hibák javítása nem része a Szolgáltató hatáskörének, ezért nem minősül SLA-sértésnek.
- **Külső szolgáltatás inkompatibilitása:** Egy külső rendszer módosítása inkompatibilitást okozott az alkalmazással, de a módosításokról a Szolgáltató nem kapott időben értesítést, így nem tudta előkészíteni a szükséges változtatásokat.

3. Objektív vagy előre nem látható akadályok

Bizonyos körülmények függetlenek mind a Felhasználótól, mind a Szolgáltatótól, mégis hatással vannak a javítási folyamatra.

- **Nem reprodukálható hiba:** A Felhasználó által jelentett hiba nem volt reprodukálható a megadott környezetben vagy adatokkal és a Felhasználó nem tudott további információt nyújtani annak pontosabb megértéséhez.
- **Technikai korlátok feltárása:** A hiba az alkalmazás korábbi verziójának nem dokumentált funkciójából ered, amelynek javítása az eredetileg tervezett időnél jelentősen több munkát igényel. Ez a korlát csak a fejlesztés során derült ki.
- **Hibaesemények ritka előfordulása:** A jelentett hiba csak ritkán vagy specifikus körülmények között jelentkezik, ami jelentősen megnöveli az azonosításához és reprodukálásához szükséges időt.
- **Hosszú távú elhárítási igények:** *Nem garantálható azonnali megoldás olyan problémák esetén, amelyek hosszú távú elhárítást igényelnek, például jelentős fejlesztési idővel vagy alapvető rendszerátalakítással járnak. Ilyen esetekben a Szolgáltató köteles tájékoztatni a Felhasználókat a probléma természetéről, a megoldás várható előrehaladásáról, valamint az elhárítás érdekében tett lépésekről.*

Korlátozott igénybevételi időszak korlátozások

Korlátozott igénybevételi időszak esetén kizárólag a Soron kívüli prioritású hibajavítási jegyek kerülnek feldolgozásra.

S-005 Jogszabály követés

Definíció

Olyan szoftverfejlesztési tevékenység, mely a jogszabályi környezet megváltozása hatására elvégzendő. Ide tartoznak az olyan jogszabályok változásai, amelyek pontjait a fejlesztett rendszer korábban már lefedte, de ezekben változás következik be, illetve releváns jogszabályok hatályba lépése.

Szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek

- Olyan jogszabályi pontok változásának lekövetése a fejlesztett rendszer működésében, melyek pontjainak lefedése a rendszerben már megvalósult.

- Újonnan alkotott vagy módosított jogszabályi pontok lefedése, amennyiben ezek teljesítése kizárólag a rendszer fejlesztése útján lehetséges.

Szolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységek

- Olyan jogszabályváltozások vagy jogszabályok keletkezésének lekövetése, melyek nem kötik ki konkrétan, hogy teljesítésük informatikai rendszerek használata útján szükséges.
- Olyan jogszabályváltozások vagy jogszabályok keletkezésének lekövetése, melyek teljesítéséhez szükséges funkciók vagy adatok, a rendszer további fejlesztése nélkül is rendelkezésre állnak.

Szolgáltatás szintje

Szolgáltatás nyújtásának vállalt határideje:

A Felhasználók által benyújtott jogszabálykövetés teljesítésére vonatkozó határidő a jogszabály változás hatályba lépési dátumának figyelembevételével, a jogszabályban előírtak alapján kerül meghatározásra.

Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó határidő sértések

A jogszabályi változások rendszerbe történő implementálásának késedelmes teljesítése során előfordulhat, hogy a határidők túllépése vagy az elvárások nem teljesülése nem a Szolgáltató hibájára vezethető vissza, hanem Felhasználó oldali vagy külső körülmények eredményeképpen alakul ki. Az alábbi példák az ilyen eseteket mutatják be.

1. Felhasználó által okozott késedelmek

A Felhasználó hibájából bekövetkező események akadályozhatják a Szolgáltató határidőn belüli teljesítését.

- **Szükséges szakmai információk elmaradása:** A jogszabály értelmezéséhez szükséges szakmai állásfoglalást vagy kiegészítő adatokat a Felhasználó nem biztosította időben, akadályozva ezzel a fejlesztés elindítását.
- **Adatok vagy jogosultságok biztosításának késedelme:** A Felhasználó által kezelt rendszerekből szükséges adatokat vagy hozzáféréseket nem biztosították időben, ami megakadályozta a rendszerfrissítések végrehajtását.

2. Külső felek által okozott késedelmek

A jogszabályok implementációja során gyakran szükséges külső rendszerek vagy szereplők együttműködése.

- **Technikai specifikációk hiánya:** A jogszabályváltozáshoz szükséges technikai dokumentációt (pl. API-k, adatformátumok) a jogalkotó késedelmesen publikálta, akadályozva a fejlesztést.

3. Egyéb objektív akadályok

Olyan körülmények, amelyek nem köthetők egyértelműen sem a Felhasználó, sem a jogalkotók, sem a Szolgáltató felelősségi körébe.

- **Nem előre látható technikai problémák:** A fejlesztések során előre nem látható technikai kihívások (pl. inkompatibilitás egy régi szoftverkomponenssel) jelentkeztek, amelyek elhárítása további időt igényelt.
- **Jogszabályi változások hatókörének bővülése:** A jogszabályváltozás végrehajtása során derült ki, hogy a változtatások a rendszer több elemét érintik, mint azt előzetesen feltételezték, ami a határidők túllépéséhez vezetett.

Emelt szolgáltatások

Standard szolgáltatástól eltérő és/vagy azt meghaladó terjedelmű szolgáltatás.

E-001 Alkalmazás üzemeltetés

Definíció

Olyan szolgáltatás, mely egy már telepített és beállított e-MedSolution rendszer üzemeltetési feladatait foglalja magában (karbantartás és incidenskezelés) IaaS (az operációs rendszer üzemeltetésétől magasabb absztrakciós rétegben) és SaaS (alkalmazás bejelentkezési funkcionálisának rendelkezésre állásáig) szolgáltatási réteg közt.

Szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek

- Az e-MedSolution frissítéseinek telepítése és a telepítéshez szükséges alacsony szintű paraméterek beállítása.
- Adatbázis karbantartás, adatbázis-kezelő konfigurálása és frissítése.
- Alkalmazáserver konfigurálása és frissítése.
- Biztonsági mentések konfigurálása és ellenőrzése.
- Biztonsági mentésekből való helyreállítás elvégzése.
- Napló állományok archiválása.
- Az e-MedSolution működésének biztosítása, rendszerüzemeltetési szintű hibák javítása.
- Az operációs rendszer és a szoftverkörnyezet módosítása addig a szintig, amíg működőképes lesz az e-MedSolution.
- Logok elemzése a hiba okának feltárása.
- Készenléti rendelkezésre állás.

Szolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységek

- Hardver és hálózati eszközök karbantartása.
- Virtualizációs réteg karbantartása.
- Operációs rendszer karbantartása.
- Az alkalmazás monitoring rendszerének állandó figyelemmel kísérése.
- Helyi információbiztonsági beállítások elvégzése és karbantartása.
- Hardveres hibák javítása, felderítése.
- Az operációs rendszeren kívüli hibák felderítése, javítása. Például hálózati hibák, virtualizációs környezet hibái.

Szolgáltatás szintje

Szolgáltató a szolgáltatást az Egyedi Szerződésben rögzített SLA szerint nyújtja, figyelembe véve a változáskezelés szabályait is.

Szolgáltatás mérése

A Szolgáltató az Egyedi Szerződésben rögzített SLA méréséhez metrikákat dolgoz ki, amelyek az Egyedi Szerződésben kerülnek rögzítésre, figyelembe véve a változáskezelés szabályait is.

Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó SLA sértések:

1. Felhasználó által okozott késedelmek

A Felhasználó hibájából bekövetkező események akadályozhatják a Szolgáltató határidőn belüli teljesítését.

- **Hozzáférések hiánya:** A Felhasználó nem biztosította időben a szükséges adminisztrátori vagy rendszer-hozzáférési jogosultságokat, így késleltetve az üzemeltetési munkákat (pl. adatbázis karbantartás vagy mentések visszaállítása).

2. Sürgősen bekövetkezett karbantartások

- **Esetleges rendszerleállások karbantartás miatt:** Az SLA nem vonatkozik a tervezett vagy sürgős karbantartások során bekövetkező szolgáltatáskimaradásokra, amelyekről a Felhasználót megfelelő időben értesítették.

3. Egyéb objektív akadályok

- **Hardverhiba:** A Felhasználó által biztosított infrastruktúrában (pl. szerver vagy tárolóeszköz) bekövetkező hardvermeghibásodás, amely nem kapcsolható a Szolgáltató tevékenységéhez, akadályozta az alkalmazás működését.

Korlátozott igénybevételi időszak korlátozások

Korlátozott igénybevételi időszak esetén a szolgáltatás nyújtásának feltételei az Egyedi Szerződésben kerülnek meghatározásra.

E-002 Fejlesztési igények kezelése

Az egyedi elbírálás során a prioritások figyelembevételével meghatározott határidők a Felhasználó által előállított specifikációk és tesztadatok pontos biztosítása után indulnak. Az folyamat során keletkezett változtatások vagy módosítási igények az eredeti határidőt meghosszabbíthatják.

Definíció

Olyan szoftverfejlesztési tevékenység, mely során az e-MedSolution rendszer moduljainak vagy interfészeinek Felhasználói igény szerinti átalakítása vagy új modulok vagy interfészek kifejlesztése történik. A fejlesztés díjazását az intézmény biztosítja, kivéve, ha a Megrendelő fejlesztési központi közszolgáltatási szerződés keretében biztosítja a fejlesztéshez szükséges forrásokat, e-MedSolution rendszer általános funkciói közé történő integrálása érdekében.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a fejlesztést kizárólag a Felhasználó számára biztosítsa, vagy az e-MedSolution rendszer általános funkciói közé integrálja, a fejlesztés jellege és célja alapján, mely esetben az igényelt fejlesztés paraméterhez kötött.

Szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek

- Létező modulok vagy interfészek átalakítása a Felhasználó igényei szerint.
- Újonnan igényelt modulok vagy interfészek elkészítése a Felhasználó számára.

Szolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységek

- Felhasználó fejlesztési utasításában foglaltak végrehajtása.
- Jogszabálykövetésből adódó fejlesztési feladatok elvégzése.
- Egyéb fejlesztési igények végrehajtása következtében keletkezett hibajavítás.

Szolgáltatás szintje

Szolgáltató a szolgáltatást az Egyedi Szerződésben vállalt határidőn belül teljesíti, figyelembe véve a változáskezelés szabályait is.

Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó késedelem:

1. Felhasználó által okozott késedelmek

- **Pontatlan vagy hiányos igénymegfogalmazás:** A Felhasználó által megfogalmazott fejlesztési igények hiányosak, pontatlanok vagy ellentmondásosak voltak, ami késleltette a fejlesztés elkezdését vagy szükségessé tette az igények tisztázását a fejlesztés közben.
- **Igények módosítása a fejlesztés során:** A Felhasználó a már megkezdett fejlesztési folyamat közben változtatásokat vagy kiegészítéseket kért, amelyek miatt az eredeti határidők tarthatatlanná váltak.

Korlátozott igénybevételi időszak korlátozások

Korlátozott igénybevételi időszak esetén a szolgáltatás teljesítési határideje az Egyedi Szerződésben kerül meghatározásra.

E-003 Képzés

Definíció

Olyan szolgáltatás, mely során a Felhasználó által választott személyek képzése valósul meg szakértők által az e-MedSolution rendszer használatával és kezelésével kapcsolatosan.

A képzést szakemberek végzik a Felhasználó intézményeknek, azok felhasználóinak, kulcsfelhasználóinak, illetve IT szakembereinek. A képzés történhet személyesen és/vagy online formában.

A rendszer első intézményi bevezetéséhez szükséges képzési feladatokat a Szolgáltató a Megrendelővel kötött központi közszolgáltatási szerződés keretében, a bevezetést követően igénybe vett képzési szolgáltatások fedezetét pedig az intézmény, mint Felhasználó biztosítja.

Szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek

- Az e-MedSolution funkcionalitások bemutatása.
- Az e-MedSolution rendszer üzemeltetéséhez szükséges alapismeretek átadása.

Szolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységek

- Informatikai alapismeretek átadása.
- Az egészségügyi szakmai szabályok ismertetése.
- Jogszabályi környezet ismertetése.
- A rendszerhasználaton túlmutató kompetenciák kialakítása.

Szolgáltatás szintje

Szolgáltató a szolgáltatást a Szolgáltató és a Felhasználó által egyeztetésre kerülő ütemezés szerint nyújtja, figyelembe véve a változáskezelés szabályait is.

Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó késedelem

1. Felhasználó által okozott késedelmek

A képzés szervezése és lebonyolítása során a Megrendelő részéről történő késedelmek vagy mulasztások eredményezhetik a szolgáltatás határidőn túli teljesítését.

- **Hiányos információk biztosítása:** Amennyiben a Felhasználó nem biztosítja a megfelelő személyeket a képzéshez, vagy nem küldi el a szükséges információkat, például a résztvevők listáját vagy elérhetőségeiket, ami késedelmet okoz a képzés szervezésében.
- **Képzés időpontjának késlekedése:** Amennyiben a Felhasználó nem tudja biztosítani az előre meghatározott képzési időpontot vagy késlekedik a válaszadással és emiatt a képzés megtartásának időpontját veszélyezteti.
- **Helyszín biztosítása:** Amennyiben a Felhasználó nem biztosítja a helyszínt, úgy a képzés meghiúsul.

2. Technikai akadályok

A képzés végrehajtásához szükséges technikai feltételek (pl. online platformok vagy a szükséges eszközök) meghibásodása vagy nem megfelelő működése.

- **Online képzés akadályozottsága:** Amennyiben a képzés online formában történik és a technikai környezet (pl. videókonferencia szoftverek, internetkapcsolat) meghibásodik, ezáltal nem lehetséges a megfelelő képzés biztosítása.
- **Hardver vagy szoftver hibák:** Amennyiben a helyszíni képzéshez szükséges technikai eszközök (pl. számítógépek, projektorok) hibásak vagy nem működnek megfelelően, ezáltal késedelmet okoz a képzés végrehajtásában.

Korlátozott igénybevételi időszak korlátozások

Korlátozott igénybevételi időszak esetén a szolgáltatás ütemezése az Egyedi Szerződésben kerül meghatározásra.

E-004 Bevezetés – üzembe helyezés

Definíció

A teljes e-MedSolution rendszer vagy annak egy vagy több moduljának első bevezetése (üzembe helyezése) azzal, hogy a rendszer első intézményi bevezetéséhez szükséges üzembe helyezést a Szolgáltató a Megrendelővel kötött központi közszolgáltatási szerződés keretében, a bevezetést követően igénybe vett szolgáltatások fedezetét pedig az intézmény, mint Felhasználó biztosítja.

Szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek

- Az e-MedSolution rendszer vagy valamely moduljának vagy interfészének üzembe helyezése.
- Az alaprendszer kitelepítése, az intézmény által biztosított, operációs rendszerrel előtelepített szerverre.
- Az alkalmazás működéséhez feltétlenül szükséges operációs rendszer paraméterek beállítása.
- A megrendelt Modul(ok) vagy Interfész(ek) telepítése és üzembe helyezése korábban telepített e-MedSolution rendszerbe.

Szolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységek

- Eszközök beszerzése.
- Hardver eszközök üzembehelyezése és konfigurálása.

- Adatok betöltése az e-MedSolution rendszerbe.
- Operációs rendszer teljes körű konfigurálása.
- Az e-MedSolution rendszer alkalmazás szintű konfigurálása, paraméterezése.

Szolgáltatás teljesítési határideje

Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését az Egyedi Szerződésben rögzített határidőre vállalja, figyelembe véve a változáskezelés szabályait is.

Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó késedelem

1. Nem megfelelő eszközök és infrastruktúra

- **Nem megfelelő hardver biztosítása:** Az intézmény által rendelkezésre bocsátott hardvereszközök (pl. szerverek, hálózati eszközök) nem felelnek meg a meghatározott műszaki követelményeknek, akadályozva az üzembe helyezést.
- **Elégtelen szoftverkörnyezet:** Az intézmény meglévő szoftveres környezete (pl. operációs rendszer, virtualizációs környezet, kompatibilis alkalmazások) nem támogatja az új rendszer telepítését vagy integrációját.

2. Helyszíni körülmények miatti akadályok

- **Hozzáférési problémák:** A Szolgáltató szakemberei számára az intézmény telephelyén nem biztosították a megfelelő hozzáférést (pl. belépési engedélyek hiánya, korlátozott hozzáférés a telepítési helyszínhez).
- **Nem kész infrastruktúra:** Az intézmény oldali infrastruktúra (pl. hálózati kábelezés, szerverhelyiség klímája, energiaellátás) nem készült el időben, így az üzembe helyezés nem végezhető el a tervezett ütemezésben.

Korlátozott igénybevételi időszak korlátozások

Korlátozott igénybevételi időszak esetén a szolgáltatás teljesítési határideje az Egyedi Szerződésben kerül meghatározásra.

E-005 Migráció

Definíció

A Felhasználó korábbi tevékenysége során keletkezett adatok áthelyezése egy új e-MedSolution környezetbe, amely magába foglalja az adatok átvitelét, miközben biztosítja az adatok teljességét és a szolgáltatás folyamatosságát. Ennek előfeltétele az alkalmazás tesztre szabása (paraméterezés) és a betöltendő adatok rendelkezésre állása.

Szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek

- A Felhasználó korábbi tevékenysége során keletkezett adatok biztonságos átvitele egy új e-MedSolution környezetbe, ideértve a páciensek adatait, ellátási adatokat, a Felhasználó szervezeti adatait és minden egyéb a megfelelő működéshez elengedhetetlen adatot.
- Az átvitel során az adatok integritásának biztosítása a folyamat során.

Szolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységek

- Az adatok módosítása, új adatok bevezetése a meglévők mellé.
- Új funkciók bevezetése a meglévők mellé.

- Az alkalmazás testre szabása (paraméterezés).

Szolgáltatás teljesítési határideje

Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését a Felhasználó és a Szolgáltató által egyeztetett határidőre vállalja, figyelembe véve a változáskezelés szabályait is.

Szolgáltató felelősségi körébe nem késedelem

1. Nem megfelelő adatok biztosítása

- **Hiányos vagy hibás adatok átadása:** A Felhasználó által átadott adathalmaz nem teljes, tartalmaz hibás vagy duplikált adatokat, amelyek akadályozzák a sikeres migrációt.
- **Adatok késedelmes átadása:** A Felhasználó nem biztosította időben a migrációhoz szükséges adatokat, így a folyamat nem indítható el a tervezett ütemezés szerint.

2. Hozzáférési és jogosultsági problémák

- **Korlátozott hozzáférés az adatokhoz, rendszerekhez:** A Felhasználó nem biztosította időben a megfelelő hozzáférési jogosultságokat a Szolgáltató számára a migráció elvégzéséhez.

Korlátozott igénybevételi időszak korlátozások

Korlátozott igénybevételi időszak esetén a szolgáltatás teljesítési határideje az Egyedi Szerződésben kerül meghatározásra.

E-006 Helyszíni támogatás

Definíció

A Felhasználó telephelyein történő, a szolgáltatásokkal kapcsolatos személyes támogatás.

Szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek

- Személyes támogatás a Felhasználó telephelyén.
- Távolról nem megoldható problémák kezelése, megoldása a Felhasználó telephelyén.

Szolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységek

- Nem helyszíni feladatok ellátása.
- Rendszerfejlesztés, új funkciók fejlesztése.
- A rendszer működésén kívüli problémák kezelése.
- A felhasználók képzése a helyszínen.

Szolgáltatás szintje

Szolgáltató a szolgáltatást az Egyedi Szerződésben rögzített SLA szerint nyújtja, figyelembe véve a változáskezelés szabályait is.

Szolgáltatás mérése

A Szolgáltató az Egyedi Szerződésben rögzített SLA méréséhez metrikákat dolgoz ki, amelyek az Egyedi Szerződésben kerülnek rögzítésre, figyelembe véve a változáskezelés szabályait is.

Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó SLA sértések

1. A Felhasználó együttműködésének hiánya

- **Nem megfelelő felkészültség a problémák kezelésére:** A Felhasználó nem biztosította a szükséges technikai személyzetet vagy a helyszíni folyamatok koordinációját a támogatás hatékony végrehajtásához.
- **Folyamatok késleltetése:** A Felhasználó késlekedik a döntéshozatalban vagy a helyszínen történő jóváhagyások megadásában, akadályozva ezzel a feladatok lezárását.

2. Egyéb objektív akadályok

- **Nem tervezett helyszíni problémák:** A helyszínen előre nem látható technikai vagy szervezési problémák lépnek fel, amelyek a támogatási feladatok időbeni végrehajtását akadályozzák (pl. váratlan hardverhibák, biztonsági incidensek).
- **Közlekedési nehézségek:** A helyszíni támogatáshoz szükséges szakemberek nem tudják időben megkezdeni a munkát közlekedési problémák (pl. forgalmi dugók, járatörlések, időjárási viszonyosságok) miatt.

Korlátozott igénybevételi időszak korlátozások

Korlátozott igénybevételi időszak esetén a szolgáltatás szintje az Egyedi Szerződésben kerül meghatározásra.

Az ESZFK Egészséginformatikai Szolgáltató és Fejlesztési Központ Nonprofit Kft. e-MedSolution szolgáltatásainak díjszámítási metódusa

Cél

Az egészségügyi intézményekben az e-MedSolution szoftverrel kapcsolatos szolgáltatások esetén felmerülő díjak meghatározása.

Számítás módja

Termék komplexitás

A modulok és interfészek számossága és tulajdonságai alapján számolt érték.

Ügyfél paraméter

Az ügyfélszám tartomány alapján és az ügyfél által használt termékek komplexitása alapján számolt, a teljes ügyfélkörre arányosított érték.

Fejlesztési igény

Megrendelés esetén a szerződéses napok száma alapján az Éves napszám (ÉNSZ) leosztásra kerül a Típus idő éves napszámra (TIÉN), majd felszorozásra kerül az adott erőforrás Típus Éves költségével (TÉK), amelynek összege korrigálásra kerül az ügyfél paraméterrel.

$$\sum \left(\frac{\text{Fejlesztési igény Éves napszám}}{\text{Típus idő éves napszám}} * \text{Típus Éves költség} \right) * \text{Ügyfél paraméter}$$

Hibajavítás

A hibajavítás szolgáltatásra eső Éves napszám (ÉNSZ) leosztásra kerül a Típus idő éves napszámra (TIÉN), majd felszorozásra kerül az adott erőforrás Típus Éves költségével (TÉK), amelynek összege korrigálásra kerül az ügyfél paraméterrel.

$$\sum \left(\frac{\text{Hibajavítás Éves napszám}}{\text{Típus idő éves napszám}} * \text{Típus Éves költség} \right) * \text{Ügyfél paraméter}$$

Jogszálykövetés

A jogszálykövetés szolgáltatásra eső Éves napszám (ÉNSZ) leosztásra kerül a Típus idő éves napszámra (TIÉN), majd felszorozásra kerül az adott erőforrás Típus Éves költségével (TÉK), amelynek összege korrigálásra kerül az ügyfél paraméterrel.

$$\sum \left(\frac{\text{Jogszálykövetés Éves napszám}}{\text{Típus idő éves napszám}} * \text{Típus Éves költség} \right) * \text{Ügyfél paraméter}$$

Alkalmazás üzemeltetés

Az alkalmazásüzemeltetési paraméterek alapján számított, az alkalmazás üzemeltetés szolgáltatásra eső Éves napszám (ÉNSZ) leosztásra kerül a Típus idő éves napszámra (TIÉN), majd felszorzásra kerül az adott erőforrás Típus Éves költségével (TÉK), amelynek összege korrigálásra kerül az ügyfél paraméterrel.

$$\sum \left(\frac{\text{Üzemeltetés Éves napszám}}{\text{Típus idő éves napszám}} * \text{Típus Éves költség} \right) * \text{Ügyfél paraméter}$$

Alkalmazás üzemeltetés támogatás

Az alkalmazásüzemeltetési paraméterek alapján számított, az alkalmazás üzemeltetés támogatás szolgáltatásra eső Éves napszám (ÉNSZ) leosztásra kerül a Típus idő éves napszámra (TIÉN), majd felszorzásra kerül az adott erőforrás Típus Éves költségével (TÉK), amelynek összege korrigálásra kerül az ügyfél paraméterrel.

$$\sum \left(\frac{\text{Üzemeltetés támogatás Éves napszám}}{\text{Típus idő éves napszám}} * \text{Típus Éves költség} \right) * \text{Ügyfél paraméter}$$

Bejelentéskezelés

A bejelentéskezelés szolgáltatásra eső Éves napszám (ÉNSZ) leosztásra kerül a Típus idő éves napszámra (TIÉN), majd felszorzásra kerül az adott erőforrás Típus Éves költségével (TÉK), amelynek összege korrigálásra kerül az ügyfél paraméterrel.

$$\sum \left(\frac{\text{Bejelentéskezelés Éves napszám}}{\text{Típus idő éves napszám}} * \text{Típus Éves költség} \right) * \text{Ügyfél paraméter}$$

Alkalmazás támogatás

A támogatás szolgáltatásra eső Éves napszám (ÉNSZ) leosztásra kerül a Típus idő éves napszámra (TIÉN), majd felszorzásra kerül az adott erőforrás Típus Éves költségével (TÉK), amelynek összege korrigálásra kerül az ügyfél paraméterrel.

$$\sum \left(\frac{\text{Támogatás Éves napszám}}{\text{Típus idő éves napszám}} * \text{Típus Éves költség} \right) * \text{Ügyfél paraméter}$$

Humánerőforrás-igény

Egy évre szükséges teljes humánerőforrás-igény.

$$\sum \text{Szolgáltatásonkénti Típus éves napszám}$$

Anyagi erőforrásigény

A szükséges eszközök forrásigénye.

$$\sum A \text{ szolgáltatáshoz szükséges anyagi eszközök díja}$$

Erőforrásigény teljes összesítése

Egy évre szükséges teljes humán erőforrásigény költsége.

$$\sum \text{Szolgáltatásokra számított erőforrás szükséglet} * \text{Napidíj}$$

Közvetett költségek

A közvetett költség az összesített humán erőforrásigényre számított közvetett költség.

$$\text{Összes erőforrásigény} * \text{Egy főre jutó közvetett költség}$$

Nyereség

- **Közszolgáltatás esetén**

Az ésszerű nyereség számítása az összesített közvetlen és közvetett humán-erőforrás költségre vetített, jogszabályban maximalizált nyereségkulccsal történik.

$$\frac{(\text{Közvetlen erőforrásigény teljes összesítése} + \text{közvetett erőforrásigény teljes összesítése})}{* \text{Nyereségkulcs}}$$

- **Szolgáltatási szerződés esetén**

A nyereség számítása az aktuálisan kalkulált tőkeellátottsági ráta figyelembevételével történik.

Egyéb költségek összesítés

Az egyéb költségek számítása a szolgáltatásokhoz kapcsolódó továbbszámlázott tételek összessége.

$$\sum \text{Továbbszámlázott költségek}$$

Díjazás (Listaár)

$$\text{Erőforrásigény teljes összesítése} + \text{Közvetett költségek} + \text{Nyereség} \\ + \text{Egyéb költségek összesítés}$$

Általános Szerződési Feltételek fogalomtár

Tárgymutató

Adatfeldolgozói Szerződés	3
Alaptermék.....	3
Alkalmazás támogatás.....	4
Alkalmazás üzemeltetés	4
Alkalmazás üzemeltetés támogatás.....	4
Árazási szabályzat.....	4
Bejelentéskezelés	4
Bejelentéskezelő rendszer	4
Csomag	4
Egyedi Szerződés	5
e-MedSolution.....	5
Emelt Szolgáltatás	5
Esemény	5
Fejlesztési igény.....	5
Felek	5
Felhasználó.....	5
Futtató környezet.....	5
Hardver.....	5
Hálózat.....	6
HelpDesk.....	6
Helyszíni támogatás	6
Hibajavítás.....	6
Hibajegy.....	6
HIS.....	6
Hotfix	6
Interfész.....	6
Intézmény.....	6
Jogszabálykövetés	6
Katasztrófa	7
Képzés.....	7
Készedelmes teljesítés	7
Kiegészítő termék.....	7
Egyedi Közszolgáltatási Szerződés (KSZ)	7
Egyedi Szolgáltatási Szerződés	7

Kritikus folyamat	7
Kritikus hiba.....	7
Meghiúsulás	8
Megrendelő.....	8
Migráció.....	8
Modul	8
Patch.....	8
Munkaidő	8
Rendszeradminisztráció	8
Rendszergazda.....	8
SLA (Service Level Agreement, Szolgáltatási Szint Megállapodás)	8
Standard Szolgáltatás	9
Szerződés.....	9
Szoftver.....	9
Szoftverhiba.....	9
Szolgáltatás.....	9
Szolgáltatáskatalógus	9
Szolgáltató	9
Távoli bejelentkezés/üzemeltetés	9
Telepítési kézikönyv	9
Termék.....	9
Felhasználószám.....	9
Üzembe helyezés.....	10
Üzemeltetési kézikönyv.....	10
Vis maior.....	10

Adatfeldolgozói Szerződés

A Megrendelő mint adatkezelő és a Szolgáltató mint adatfeldolgozó között a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 28. cikke alapján megkötött, az adatfeldolgozási tevékenység feltételeit szabályozó szerződés.

Alaptermék

Az egészségügyi ellátáshoz közvetlenül kapcsolódó modulok és interfészek.

Alkalmazás támogatás

Olyan ügyféltámogatási szolgáltatás, mely a felhasználók rendszerhasználat során keletkezett problémáit és kérdéseit oldja meg, és ezen megoldásokhoz nincs szükség szoftverfejlesztési és üzemeltetési tevékenység végrehajtására.

Alkalmazás üzemeltetés

A Megrendelő által biztosított, első szintű üzemeltetési és támogatási feladatokat ellátó szervezeti egység, illetve az e feladatok ellátására kijelölt személyzet, ideértve különösen a Megrendelő oldali rendszergazdát, alkalmazói-rendszerfelügyelőt vagy az e-MedSolution üzemeltetésére kijelölt helyi támogató munkatársat.

Feladata az igénybe vett Szolgáltatások Megrendelő oldali felügyelete és monitorozása, az első szintű felhasználói támogatás biztosítása, a problémák saját hatáskörben történő előzetes vizsgálata és kezelése, valamint — amennyiben a probléma meghaladja a kompetenciáját — a szükséges információk összegyűjtését követően a probléma Szolgáltató, illetve a megfelelő támogatási szint felé történő eszkalálása. Kritikus vagy szakértelmet meghaladó esetekben a Megrendelő oldali rendszergazda vagy más megfelelő jogosultsággal rendelkező munkatárs támogatását veszi igénybe.

Alkalmazás üzemeltetés támogatás

Amennyiben a Megrendelő biztosítja a saját e-MedSolution rendszerének üzemeltetésével járó feladatok saját hatáskörben történő elvégzését, és nem igényli az üzemeltetési szolgáltatásban foglaltakat, az Alkalmazás üzemeltetés támogatás szolgáltatás esetében a Megrendelő számára egy üzemeltetési keret áll rendelkezésre, melyet egy adott időszakban igénybe vehet a saját rendszerüzemeltető szakemberei eseti támogatásának céljából.

Árazási szabályzat

A Szolgáltató által definiált dokumentáció, amely a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosan, az intézményekkel szemben megállapításra kerülő éves díjak meghatározásához szükséges szabályokat.

Bejelentéskezelés

Az intézmények részéről beérkező bejelentések kezelését nyújtó szolgáltatás, melynek során a bejelentés függvényében meghatározásra kerül, hogy mely szakmai területnek szükséges a bejelentésben foglaltak kezelése.

Bejelentéskezelő rendszer

Az az intézmények számára elérhető felület, amelyen keresztül az intézmények a rendszerrel, illetve a Szolgáltatással kapcsolatban tudnak kommunikálni a Szolgáltatóval.

Csomag

A (fejlesztési) csomag egy adott fejlesztési időszak során elkészült és összegyűjtött munkák összessége, amely magában foglalja az elkészített forráskódokat, scripteket, adatbázis-sémákat, teszt- és technikai dokumentációkat, valamint egyéb kapcsolódó elemeket. A fejlesztési csomag célja, hogy egy teljes és önálló egységet képezzen, amely készen áll a tesztelésre, integrációra vagy éles környezetbe történő telepítésre, biztosítva ezzel a folyamatos fejlesztési folyamat átláthatóságát és követhetőségét.

EESZT

Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér

Egyedi Szerződés

Az ÁSZF-ben foglaltakon túli, a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges részleteket tartalmazó szerződés, amely (a) Egyedi Közszolgáltatási Szerződés vagy (b) Egyedi Szolgáltatási Szerződés.

e-MedSolution

A Szolgáltatás alapvető tárgyát képező integrált kórházi informatikai rendszer (HIS).

Emelt Szolgáltatás

Minden Standard Szolgáltatástól eltérő vagy eltérő (magasabb) SLA-t tartalmazó szolgáltatás.

Esemény

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

Fejlesztési igény

Egy fejlesztési igény olyan dokumentált kérés vagy követelmény, amely egy meglévő rendszer, alkalmazás vagy folyamat funkcionalitásának bővítésére, javítására vagy módosítására irányul. Az igény célja lehet a hatékonyság növelése, a felhasználói élmény javítása, illetve új üzleti követelmények teljesítése. A fejlesztési igényt általában részletezett specifikációkkal, prioritásokkal és határidőkkel együtt fogalmazzák meg, hogy a fejlesztőcsapat pontosan megértse és végrehajthassa az elvárt változtatásokat.

Felek

Megrendelő és Szolgáltató együttesen.

Felhasználó

Az a személy, aki Megrendelői részről felhatalmazást kapott az e-MedSolution rendszer szolgáltatásainak rendeltetésszerű igénybevételére.

Futtató környezet

A hardver, az operációs rendszer, valamint az alkalmazás futtatásához szükséges adatbáziskezelő szoftver és middleware.

GDPR

A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete

Hardver

A számítógép fizikailag megfogható részeinek összessége.

Hálózat

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

HelpDesk

Ügyfélszolgálat, amely Munkaidőben fogadja a telefonon, írásban vagy e-mailben érkező Megrendelői igényeket.

Helyszíni támogatás

A Megrendelő telephelyein történő, a szolgáltatásokkal kapcsolatos személyes támogatás.

Hibajavítás

Olyan szoftverfejlesztési tevékenység, amely a rendszerben, alkalmazásban vagy programban azonosított hibák és rendellenességek kijavítására irányul. Célja, hogy a szoftver működése megfeleljen az előre meghatározott követelményeknek és az elvárt működési elveknek. A hibajavítás során a fejlesztők azonosítják a probléma forrását, módosítják az érintett kódot, majd tesztelés során biztosítják, hogy a javítás megfelelően működik, anélkül, hogy további problémákat okozna a rendszerben.

Hibajegy

A bejelentéskezelő rendszerben az az egység, amely tartalmazza egy az e-MedSolution-ben felismert konkrét probléma, hiba vagy hiányosság részletes leírását.

HIS

Medikai információs rendszer (health information system)

Hotfix

Olyan sürgős fejlesztési csomag, amely egy adott verzióra szóló, kritikus hibák gyors kijavítására készült. Célja, hogy az érintett funkciók korrekcióját a lehető leggyorsabban biztosítsa, anélkül, hogy megvárná a következő tervezett verzió vagy teljes frissítési csomag kiadását. A hotfix telepítése az éles környezetbe általában minimális szolgáltatáskimaradással jár, hogy a rendszer működésének folytonosságát fenntartsa.

Interfész

Olyan kapcsolódási felület vagy eszköz, amely lehetővé teszi két rendszer, például két számítógép vagy egy számítógép és egy ember közötti adatcserét és kommunikációt. Az interfész biztosítja az összekapcsolt elemek közötti kompatibilitást és együttműködést.

Intézmény

Az az egészségügyi szolgáltató – tulajdoni formától és fenntartótól függetlenül –, amely a Szolgáltatást a Szerződés alapján használja.

Jogszabálykövetés

Olyan szoftverfejlesztési tevékenység, mely a jogszabályi környezet megváltozása hatására elvégzendő. Ide tartozik az olyan jogszabályok változása, melyek pontjait a fejlesztett rendszer korábban már lefedte, de ezekben változás következik be.

Katasztrófa

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

Képzés

Olyan szolgáltatás, amely során a megrendelő által választott személyek képzése valósul meg szakértők által az e-MedSolution rendszer használatával és kezelésével kapcsolatosan.

A képzést a belső szakemberek végzik az Intézményeknek, azok felhasználóinak, kulcsfelhasználóinak, illetve IT szakembereinek. A képzés történhet személyesen vagy online formában.

Késedelmes teljesítés

A Fél a Szerződésben vállalt kötelezettséget annak esedékességekor nem teljesíti.

Kiegészítő termék

Minden Alapterméken felüli modul és interfész.

Egyedi Közzolgáltatási Szerződés (KSZ)

A központi egészséginformatikai szolgáltatásokról szóló 29/2022. (I. 31.) Korm. rendelet 2/A. § (1) bekezdése alapján megkötött, a Szolgáltatás nyújtására irányuló egyedi közzolgáltatási szerződés.

Egyedi Szolgáltatási Szerződés

A Szolgáltatás nyújtására irányuló egyedi szerződés, amelyet Szolgáltató olyan Megrendelővel köt, amely nem minősül a központi egészséginformatikai szolgáltatásokról szóló 29/2022. (I. 31.) Korm. rendelet 2/A. § (1) bekezdése szerinti kötelezettnek.

Kritikus folyamat

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

Kritikus hiba

Olyan hiba, amely következtében kritikus folyamat nem vihető végig eredményesen a rendszer segítségével, az intézmény végpontjainak legalább 50%-át érintően az alábbi hibák valamelyikéről van szó:

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

Meghiúsulás

A szerződő fél a szerződésben vállalt kötelezettséget nem teljesíti.

Megrendelő

Az a szerződő fél, aki a Szolgáltatás igénybevételére Szerződést köt és annak díját – a Szerződés szerint – megfizeti.

Migráció

A Megrendelő korábbi tevékenysége során keletkezett adatok áthelyezése egy új e-MedSolution környezetbe, amely magában foglalhatja az adatok, beállítások és funkciók átvitelét új szerverekre, operációs rendszerekre, adatbázisokra vagy szoftververziókra, miközben biztosítja az adatok teljességét és a szolgáltatás folyamatosságát.

Modul

Egy szoftver jól elkülöníthető részegysége, amely egy adott funkciót vagy folyamatot valósít meg. Célja, hogy a rendszer többi részével együttműködve biztosítsa a rugalmasságot, az egyszerűbb fejleszthetőséget és a hatékony működést.

Patch

Olyan egység, amiben a fejlesztésekhez tartozó statikus adatbázistartalom, adatkonverziós script, adatbázis struktúrát módosító tartalom és MedSolution 4GL forrás fájl szerepelhet. Telepítés során ezeken keresztül jut ki a fejlesztés a célrendszerekre.

Munkaidő

Hétfőtől péntekig reggel 8 órától délután 5 óráig, közép-európai idő (CET) szerint szombat, vasárnap és minden magyarországi ünnepnap kivételével, a munkaszüneti napok körüli munkarendet is figyelembe véve.

Rendszeradminisztráció

Azon feladatok, amelyeket a rendszer folyamatos üzemének fenntartásához, a rendeltetésszerű használat biztosításához az üzemeltetőnek el kell végezni esetileg, vagy rendszeresen.

Rendszergazda

A Megrendelő erre felhatalmazott munkatársa, akinek feladata és felelőssége a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges hardver- és szoftverkörnyezet üzemeltetése. Ezen szerződés vonatkozásában ide sorolandók az alkalmazói-rendszer felügyelői is.

SLA (Service Level Agreement, Szolgáltatási Szint Megállapodás)

A Szolgáltató és a Megrendelő közötti megállapodás a nyújtott szolgáltatások teljesítményszintjéről. Meghatározza a szolgáltatások pontos tartalmát, az elvárt teljesítményszinteket, például a válaszidőket vagy a rendelkezésre állást, valamint rögzíti a felek kapcsolódó felelősségi körét és kötelezettségeit. Az SLA célja, hogy biztosítsa a szolgáltatások minőségét, átláthatóvá tegye az elvárásokat, és kezelje a nem teljesítés esetén alkalmazandó intézkedéseket.

Standard Szolgáltatás

A központi egészséginformatikai szolgáltatásokról szóló 29/2022. (I. 31.) Korm. rendeletben meghatározott: bejelentéskezelés, hibajavítás, jogszabálykövetés, alkalmazás-támogatás és alkalmazás üzemeltetés-támogatás.

Szerződés

Az Egyedi Szerződés, az ÁSZF (ideértve az annak részét képező Szolgáltatáskatalógust), valamint az Adatfeldolgozói Szerződés együttesen.

Szoftver

A számítógépre telepített program.

Szoftverhiba

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

Szolgáltatás

A Szolgáltató által a Szerződés alapján biztosított tevékenységek és erőforrások összessége, amelyek az e-MedSolution rendszer megfelelő és folyamatos működését támogatják. A szolgáltatás célja, hogy biztosítsák az e-MedSolution rendszer Intézménynél történő zavartalan üzemelését, a felhasználói igények kiszolgálását és az üzleti folyamatok támogatását.

Szolgáltatáskatalógus

A termékek és szolgáltatások leíró listája.

Szolgáltató

Az ESZFK Egészséginformatikai Szolgáltató és Fejlesztési Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság, amely a Szolgáltatást nyújtja.

Távoli bejelentkezés/üzemeltetés

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

Telepítési kézikönyv

Szolgáltató belső dokumentuma, egy új e-MedSolution rendszer alapterepítésének a lépéseit írja le.

Termék

A rendszer logikailag elkülönülő egysége, amely lehet Modul vagy Interfész.

Felhasználószám

Az intézménynél a medikai rendszerben regisztrált jogosultsággal rendelkező felhasználók száma.

Üzembe helyezés

A teljes e-MedSolution rendszer vagy annak egy vagy több moduljának első bevezetése (üzembe helyezése).

Üzemeltetési kézikönyv

Megrendelők és Intézmények számára publikus dokumentumok összessége, ami megtalálható a wiki.eszfk.hu oldalon. Egy már használatban lévő, Intézménynek átadott e-MedSolution rendszer üzemeltetésével kapcsolatos információkat, utasításokat, ajánlásokat tartalmazza.

Vis maior

Felek érdekkörén kívül álló, előre nem látható elháríthatatlan esemény, cselekmény. Ilyen különösen a természeti és más katasztrófa (pl. villámcsapás, földrengés, árvíz, tűzvész, robbanás, járvány), háborús vagy más konfliktus (zendülés, rendzavarás, zavargások, forradalom, polgárháború, terrorcselekmények) vagy embargó.