

Kapta: Ginnai  
Szűcsné  
Pallagi J.

403/1/2011.

## Szállítási szerződés

mely létrejött egyrészről

**Név:** AGFA Egészségügyi Magyarország Kft.  
**Cím:** 1027 Budapest, Kapás utca 6-12.  
**Képviseli:** Franz Tiani és Szalánczi Csaba  
(továbbiakban mint **Szállító**)

másrészről

**Név:** Vaszary Kolos Kórház  
**Cím:** 2500 Esztergom, Petőfi S. u. 26-28.  
**Képviseli:** Dr. Kollár Zoltán főigazgató főorvos  
(továbbiakban mint **Megrendelő**),

együttesen **Felek** között az alábbi feltételekkel

### 1. Szerződés tárgya

- 1.1. Szállító a Megrendelő által kiírt, a „Vaszary Kolos Kórház, Esztergom telephelyén működő IMPAX 4.5-ös verzió számú PACS rendszer frissítése az aktuális legújabb verziószámra” egyszerű közbeszerzési eljárás nyertesének lett kihirdetve. Jelen szerződés Felek együttműködését szabályozza a közbeszerzési eljárásban meghatározott feladatok Szállító által történő megvalósítása során.
- 1.2. Megrendelő megrendeli, Szállító pedig elvállalja hogy elvégzi Szállító által Megrendelőnek adott ajánlat alapján meghatározott feladatokat.
- 1.3. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik Megrendelő ajánlati felhívása, valamint Szállító ajánlata.

### 2. Felek jogai és kötelezettségei

#### 2.1. Szállító jogai és kötelezettségei

- 2.1.1. Szállító köteles a feladatok zavartalan lebonyolítása érdekében projektvezetőt kinevezni, aki eljárhat Szállító nevében és akit felhatalmaz a projekt lebonyolításával kapcsolatos döntések meghozatalával, a Szállítóra vonatkozó feladatok szervezésével és lebonyolításával, a megvalósítással kapcsolatos dokumentumok ellenjegyzésével. Szállító projektvezetője tevékenységét Megrendelő projektvezetőjével egyeztetve végzi. A projektvezető nem dönthet önállóan semmilyen, a projekt pénzügyi feltételeit érintő módosításban.
- 2.1.2. Szállító vállalja, hogy leszállítja a szerződés 1. sz. Mellékletében felsorolt hardver illetve szoftver eszközöket Megrendelő jelen szerződés 3. pontjában meghatározott telephelyére.

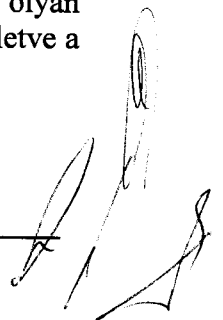
- 2..1.3. Szállító vállalja, hogy a szerződés hatálya alá tartozó szoftvereket telepíti a leszállított eszközökre, valamint elvégzi a Megrendelő által meghatározott munkafolyamatok alapján szükséges paraméterezéseket, és a rendszer tesztelését.
- 2..1.4. Szállító vállalja, hogy biztosítja a Megrendelőnél üzemelő kórházi informatikai rendszer és a Szállító által üzembe helyezett PACS rendszer között az illesztést, ami a munkalisták elektronikus átadására terjed ki. Szállító vállalja, hogy ennek a feladatnak a zökkenőmentes lebonyolítása érdekében együttműködik a kórházi informatikai rendszer szállítójával.
- 2..1.5. Szállító vállalja, hogy Megrendelő Radiológiai osztályának munkatársai részére összesen 12 munkaóra terjedelemben felhasználói oktatást tart, valamint rendelkezésükre bocsátja elektronikus formában az eszközök használatára vonatkozó felhasználói kézikönyveket.
- 2..1.6. Szállító vállalja, hogy Megrendelő által kijelölt egy fő rendszergazda részére az üzembe helyezést követő fél éven belül Szállító telephelyén 5 napos rendszergazdai képzést biztosít, mely a leszállított rendszer üzemeltetésével kapcsolatos feladatokra vonatkozik. Az oktatás személyi költségei (utazás, szállás) nem Szállítót terhelik.
- 2..1.7. Szállító a leszállított eszközökre 12 hónap teljes körű garanciát vállal. A garanciális idő alatt Szállító vállalja, hogy az általa leszállított eszközöket meghibásodás esetén a helyszínen kijavítja, a felmerülő szoftveres problémákat távmenedzsmenttel vagy amennyiben ez nem lehetséges, úgy a helyszínen megoldja.
- 2..1.8. A garancia nem terjed ki szakszerűtlen üzemeltetéséből, a felhasználók szándékos károkozásából, vagy nem rendeltetésszerű használatából vagy a jelen szerződés 2.2.2. pontjában meghatározott üzemeltetési feltételek hiányából eredő hibákra, elemi kár okozta károsodásokra, illetve nem foglal magában semmilyen, az üzemeltetés hatáskörébe tartozó feladatot.
- 2..1.9. Szállító a meghibásodások javítását heti 5x8 órás időszakban vállalja. A meghibásodások esetén követendő eljárásrendet jelen szerződés 2. sz. Melléklete tartalmazza.
- 2..1.10. A Szállító a szállítási szerződés alapján a rendszer fejlesztésére nem köteles, ugyanakkor a garanciális idő alatt a fő verziószámokon belüli szoftver frissítéseket (update) térítésmentesen biztosítja Megrendelő részére. A térítésmentesség nem vonatkozik az updatte kapcsolatos munkavégzésre.
- 2..1.11. Szállító megfelelő időben köteles közölni a Megrendelővel minden olyan körülményt, amely jelen szerződés teljesítését, a szolgáltatás minőségét, illetve a teljesítési határidőket érinti, vagy befolyásolja.
- 2..1.12. Szállító köteles minden olyan megbeszélésről, ahol döntés született írásos jegyzőkönyvet felvenni, és minden egyéb megbeszélésről emlékeztetőt készíteni közvetlenül a megbeszélés után. Szállító meghatalmazott képviselője jogosult és köteles a fent megnevezett adekvát dokumentumokat kézjeggyével ellátni amennyiben az abban foglaltakkal egyetért.
- 2..1.13. Szállító felelős alkalmazottainak magatartásáért a munkahelyszínen. Szállító vállalja, hogy betartja illetve betartatja a Megrendelőnél érvényes különleges, Megrendelő által vele közölt biztonsági szabályokat és korlátozásokat, valamint

tevékenysége során nem sértheti a Megrendelő mindenkor érvényes szabályzatait és minőségbiztosítási előírásait.

- 2..1.14. Szállító a jelen szerződésben vállalt feladatok elvégzésére jogosult alvállalkozót igénybe venni, akinek tevékenységéért teljes körű felelősséggel tartozik.

## 2.2. Megrendelő jogai és kötelezettségei

- 2..2.1. Megrendelő köteles a feladatok zavartalan lebonyolítása érdekében projektvezetőt ki nevezni, akit Megrendelő felhatalmaz a projekt lebonyolításával kapcsolatos döntések meghozatalával, Megrendelőre vonatkozó feladatok szervezésével és lebonyolításával, a megvalósítással kapcsolatos dokumentumok ellenjegyzésével. Megrendelő projektvezetője tevékenységét Szállító projektvezetőjével egyeztetve végzi. A projektvezető nem dönthet önállóan semmilyen, a projekt pénzügyi feltételeit érintő módosításban.
- 2..2.2. Megrendelő köteles biztosítani a rendszer üzemeléséhez szükséges infrastruktúra kialakítását, a biztonsági és üzemeltetési feltételek folyamatos biztosítását, beleértve a megfelelő sáv szélességű hálózati kapcsolatot (switchelt, legalább 100Mbit/s), az eszközök üzemeltetéséhez szükséges áramforrást, a hardverek megfelelő üzemi hőmérsékletéhez (15-26°C, 20-75% relatív páratartalom 26°C-on) és vagyonvédelmi biztonsághoz szükséges műszaki feltételeket.
- 2..2.3. Megrendelő vállalja, hogy ütemezi és egyezteti Megrendelő munkatársaival a munkavégzés időpontjait, biztosítja részükre a munkavégzés helyszíneire a bejutást.
- 2..2.4. Megrendelő vállalja, hogy Szolgáltató munkatársai rendelkezésére bocsát minden olyan információt, mely a rendszer használatával kapcsolatos helyi munkafolyamatokra, paraméterezéshez szükséges adatokra vonatkozik. Hiányos adatközlésből eredő hibák nem tartoznak Szállító felelősségi körébe.
- 2..2.5. Megrendelő vállalja, hogy a leszállított PACS rendszer és a jelenleg üzemelő kórházi informatikai rendszer között a 2.1.4 pontban leírt illesztési feladatok lebonyolítása érdekében felveszi a kórházi informatikai rendszer szállítójával a kapcsolatot, részt vesz az egyeztetéseken, elvégzi illetve elvégezteti az illesztéssel kapcsolatban esetlegesen rá háruló feladatokat.
- 2..2.6. Megrendelő köteles biztosítani Szállító részére a helyi technikai feltételeket az üzembe helyezett rendszer VPN kapcsolaton keresztüli elérhetőségéhez. Amennyiben ezt Megrendelő nem biztosítja, illetve megvalósításától elzárkózik, úgy Szállító jogosult a helyszíni kiszállás és a helyszíni munkavégzés költségeit Megrendelőre terhelni a távolmenedzsmenttel megoldható esetekben abban az esetben is, ha ez a jelen szerződés feltételei szerint díjmentes lenne. A VPN hozzáféréshez szükséges eszközt (router) jelen szerződés keretében Szállító biztosítja.
- 2..2.7. Megrendelő köteles biztosítani, hogy a Szállító által telepített eszközöket és szoftver(ek)e)t csak a kezelésre kiképzett dolgozókkal üzemelteti a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott dokumentáció előírásai alapján.
- 2..2.8. Megrendelő megfelelő időben köteles közölni a Szolgáltatóval minden olyan körülményt, amely jelen szerződés teljesítését, a szolgáltatás minőségét, illetve a teljesítési határidőket érinti vagy befolyásolja.



### 3. A teljesítés helyszíne, határidők és az átadás-átvétel módja

3.1. Jelen szerződés hatálya alá tartozó eszközöket Szállító Megrendelő

**2500 Esztergom, Petőfi S. u. 26-28.**

címen található telephelyére köteles leszállítani. Fenti cím megegyezik az eszközök üzembe helyezésének és folyamatos üzemeltetésének címével. Az eszközök fentiekől eltérő helyszínre telepítését Szállító külön díjazás ellenében végzi.

- 3.2. Az eszközök mennyiségi átvételét Megrendelő köteles aláírásával igazolni, amennyiben a jelen szerződésben meghatározott eszközök hiánytalanul és sérülésmentesen Megrendelő telephelyére leszállításra kerülnek.
- 3.3. A termékek megsemmisülésének, elvesztésének, vagy sérülésének veszélye (kárveszély) a termékek Megrendelő vagy megbízottja részére történő mennyiségi átadásával száll át Megrendelőre.
- 3.4. A leszállított eszközök üzembe helyezésének - beleértve a felhasználók oktatását és a kórházi informatikai rendszerrel történő illesztést is a szerződés aláírásától számított 10 hét.
- 3.5. Amennyiben a Megrendelő, vagy a projektben érintett harmadik fél, kiemelten a rendszer integrációjában érintett szolgáltató a teljesítés tekintetében késedelembe esik, úgy a vállalt teljesítési határidő a késedelem idejével meghosszabbodik, és az ebből eredő jogkövetkezmények Szállító részére nem róhatók fel.
- 3.6. Szállító a tervezett átadás – átvétel időpontját megelőzően 5 nappal köteles Megrendelőt értesíteni az átadás-átvétel időpontjáról és helyszínéről.
- 3.7. Amennyiben Megrendelő projektvezetője vagy kijelölt képviselője a fentiekben meghatározott átadás-átvételi eseményeken nem jelenik meg vagy az ezekről szóló jegyzőkönyveket 5 munkanapon belül nem írja alá és a kifogásait írásban nem közli (hiba és hiánylista) az átadás-átvétel sikeresen megtörténtnek minősül és igazolja a Szállító szerződésszerű (rész)teljesítését.
- 3.8. Az eszközök sikeres üzembe helyezését a Felek a Teljesítési (Üzembe helyezési) jegyzőkönyv aláírásával igazolják.
- 3.9. Felek a rendszer sikeres átadásának tekintik, ha az üzembe helyezett eszközökön a digitális képek előállítása, a képek a PACS rendszerbe küldése hibátlanul megvalósul, a leletező munkaállomásokon a kliens szoftverek által nyújtott szolgáltatások lehetővé teszik a diagnosztikai feladatok elvégzését, illetve a jogosultsággal rendelkező klinikusok részére a digitális képek megjeleníthetőkké válnak. Ez utóbbi feltétele a helyszíneken arra alkalmas klinikai munkaállomások illetve az adatkapcsolat megléte.
- 3.10. A Megrendelő nem tagadhatja meg a Teljesítési jegyzőkönyv aláírását abban az esetben, ha a Felek olyan kisebb jelentőségű hibákat és hiányosságokat állapítottak meg, amelyek a rendeltetésszerű állandó és előírt üzemeltetést nem akadályozzák, és egyébként a Szállító ajánlatában meghatározott feltételeknek megfelelnek.

#### 4. Fizetési feltételek

- 4.1. A jelen szerződésben keretében leszállításra kerülő eszközök és ehhez kapcsolódó szolgáltatások nettó díja:

**24 903 000,- Ft**

azaz Huszonnégymillió - kilencszázháromezer Forint, mely összeget a mindenkor hatályos jogszabályban meghatározott ÁFA terheli.

- 4.2. A szerződésben vállalt díj tartalmazza a leszállított hardver és szoftverelemek, valamint a Szállító munkatársai által végzett szolgáltatások díját, illetve minden előzőekkel kapcsolatban felmerülő járulékos költséget.
- 4.3. A szerződésben vállalt díj nem tartalmazza a rendszer üzemeltetéséhez szükséges infrastruktúra, beleértve a szükséges hálózat kialakításának, Megrendelő munkatársai által végzett tevékenység, valamint az üzemeltetéssel kapcsolatos költségeiket.
- 4.4. Szállító a minkét fél által aláírt Teljesítés igazolás alapján jogosult és köteles a szerződéses összeget számlába állítani, amit Megrendelő hat hónap alatt egyenlő részletekben köteles Szállító ING Banknál vezetett:

**13700016-06294007**

számú egyszámlájára átutalással kiegyenlíteni.

- 4.5. Megrendelő az első részletet a számla kiállításától számított 30 napon belül, majd ezt követően minden hónap azonos napján, amennyiben ez munkaszüneti napra esik, akkor azt az azt követő első munkanapig köteles kiegyenlíteni.
- 4.6. Késedelmes fizetés esetére Szállító a mindenkori jegybanki alapkamattal megegyező késedelmi kamatra tarthat igényt.
- 4.7. A Szállító a leszállított termékek vonatkozásában tulajdonjogát fenntartja a teljes vételár kifizetéséig. A Megrendelő a tulajdonjog fenntartás hatályossága idején a terméket nem idegenítheti el, és nem terhelheti meg. A termékek tulajdonjoga azon a napon száll át a Megrendelőre, amikor a Megrendelő a termék teljes vételára kifizetésére vonatkozó fizetési kötelezettsége teljesítettnek minősül, vagyis a Szállító által kibocsátott számla ellenértéke Szállító bankszámláján jóváírásra kerül.

#### 5. Kötbér, kártérítés

- 5.1. Hibás teljesítési kötbér: Ajánlattevő hibás teljesítés esetén a hibával érintett nettó szerződéses ellenérték 0,5%/nap mértékű kötbér megfizetésére köteles.  
Késedelmi kötbér: ajánlattevő késedelmes teljesítés esetén a késedelemmel érintett nettó szerződéses ellenérték 0,5%/nap mértékű kötbér megfizetésére köteles.  
Meghiúsulási kötbér: ajánlattevő a szerződés ajánlattevőnek felróható okból történő meghiúsulása esetén a teljes nettó szerződéses ellenérték 20%-nak megfelelő mértékű meghiúsulási kötbér megfizetésére köteles.

- 5.2. Amennyiben jelen szerződés keretében a Megrendelőt vagy Kedvezményezett bizonyíthatóan a Szállítónak felróhatóan kár éri, a Szállítónak a Megrendelő vagy Kedvezményezett felé kártérítési kötelezettsége keletkezik, melynek nagysága nem haladhatja meg az átadott eszközök értékének 1%-át
- 5.3. Szállító nem tartozik kártérítési felelősséggel, ha a káresemény:
- Vis major, külső, általa nem befolyásolható körülmények okozták. (ide értendő nem kizárólagosan az időjárás, természeti jelenségek, stb. közvetlen és közvetett hatásai),
  - nem a Szállító vagy bármely alvállalkozója vagy egyéb közreműködője személyzetének (pl. hálózat felügyelet) hibás vagy gondatlan magatartása okozta,
  - a rendszer hardver, szoftver elemei konfigurációjának, illetve üzemeltetési környezetének Kedvezményezett általi, a Szállítóval nem egyeztetett megváltoztatása okozta,
  - olyan, nem a Szállító által üzemeltetett hardver vagy szoftver elemek okozták, melyek együttműködnek vagy ráhatással lehetnek az 1. pontban meghatározott rendszerre, kiemelten ha ez a hálózati ingadozásokból illetve elektromos túlterhelésből adódó hardver meghibásodásban nyilvánul meg
  - Kedvezményezett együttműködési és/vagy kárenyhítési kötelezettsége elmulasztása okozta, amennyiben az esemény nem Szállító kötelezettség jelen szerződés szerint
  - a rendszerben keletkező adatok archiválási feltételeinek, illetve a műszaki feltételek megléte esetén a Kedvezményezett archiválással kapcsolatos üzemeltetési feladatai elmulasztásából adódó adatvesztésben nyilvánul meg.
  - nem a Szállító vagy Szállító nevében eljáró által előidézett adatvesztés, -torzulás, -módosulás okozta vagy abból származik.

## 6. A szerződés hatálya

- 6.1. Jelen szerződés az aláírást követően lép életbe, és mindkét fél szerződéses kötelezettségeinek teljesítésével záródik le.

## 7. Szerzői jogok

- 7.1. A Megrendelő részére átadott szoftver szerzői jogi védelem alatt áll. A Szállító jogosult a szoftver (üzemi és alkalmazási programok, a mindenkori leírásokkal, dokumentációkkal együtt) használati jogának átengedésére.
- 7.2. A Megrendelő a szoftverről, vagy annak részéről csak annyi biztonsági másolatot készíthet, amennyi egy üzemben, a hardver rendeltetésszerű működéséhez feltétlenül szükséges. Megrendelő köteles minden általa készített másolaton a Szállító, vagy a Szállító számára használati jogot biztosító jogosult nevét feltüntetni olyan módon, ahogyan az Megrendelőnek átadott eredeti szoftveren szerepel. Megrendelő köteles a neki használatra átadott szoftvert és a másolatot úgy kezelni, hogy ahhoz harmadik személy jogosulatlanul ne férhessen hozzá.
- 7.3. Megrendelő köteles a szoftver használati jogának harmadik személy részére történő átruházásához a Szállító előzetes írásbeli jóváhagyását beszerezni. A Szállító

engedélyével történő átruházás során Megrendelő köteles a szoftver át nem ruházott másolatait, illetve a szoftver részeit a számítógépes mentésből, valamint a számítógép által olvasható mentésekből törölni, illetve más módon megsemmisíteni.

## 8. Titoktartás

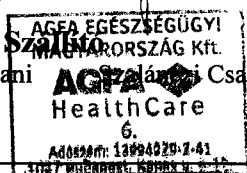
- 8.1. A Felek kötelesek üzleti titokként kezelni a jelen szerződés teljesítése során tudomásukra jutott műszaki információkat.
- 8.2. A Felek egymás üzleti és ipari titkainak megtartására kötelezettséget vállalnak, továbbá kötelezik magukat, hogy a jelen szerződés teljesítése kapcsán tudomásukra jutott, titkosnak minősített információkat megtartják. Jelen rendelkezés vonatkozásában titoknak minősül mindaz, amit a tisztességtelen piaci magatartás tilalmáról szóló törvény vonatkozó rendelkezései üzleti titoknak minősítenek, az adatvédelmi-, illetőleg az egészségügyi adatvédelmi törvény hatálya alá esnek, továbbá mindazon információk, amelyeket jelen szerződés titoknak minősít, valamint azok az információk, amelyeket a felek egymással történő közléskor írásban titkosnak minősítenek. Ez a rendelkezés a jelen szerződés megszűnte esetén is hatályban marad.
- 8.3. Felek jogosultak a szerződés teljesítésében közreműködő alkalmazottaikkal és esetleges alvállalkozóikkal a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékig a szükséges információkat megismertetni a vonatkozó titoktartási kötelezettség betartásával.
- 8.4. Felek egymás előzetes írásos beleegyezése nélkül nem használhatnak fel semmilyen, a szerződéssel összefüggésben hozzájuk került dokumentumot, vagy információt, kivéve, ha azt a szerződés végrehajtásának céljára kívánják használni.
- 8.5. Szállító a tudomására jutott információkat az üzleti- és üzemi titkok bizalmassága, valamint adatvédelmi előírások biztosítása mellett oly mértékben felhasználhatja, amely a szoftver rendszerek továbbfejlesztését szolgálja.

## 9. Vegyes rendelkezések

- 9.1. A jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben elsősorban a PTK szabályait kell alkalmazni.
- 9.2. Felek a vitás esetek rendezésére a Vevő székhelye szerinti Bíróság kizárólagos. illetékességét kötik ki.

Budapest, 2011. 02.07.

Franz Tiani



Megrendelő  
Dr. Kollár Zoltán

## 1. sz. Melléklet Leszállításra kerülő eszközök listája

### DX-G foszforlemez kiolvasó

		Mennyiség
HW	Plate reader,multi cassette feed, up to 82 pl/h. Readout HR 10 pix/mm	1

### Foszforlemez kazetták

		Mennyiség
CONS	MD4.0T GENERAL SET 35X43 CM	4
CONS	MD4.0T GENERAL SET 24X30 CM	5
CONS	MD4.0T GENERAL SET 18X24 CM	6
CONS	Cleaning fluid for CR image plates, 4 x 0,5 l bottle.	1

### NX konzol

		Mennyiség
HW	NX8200 HP7900 RAID 1 PC	1
HW	CR STANDARD HP MONITOR	1
LIC	NX PREMIUM-multi plate	1
LIC	NX RIS Connectivity	1
LIC	NX Optiview	1

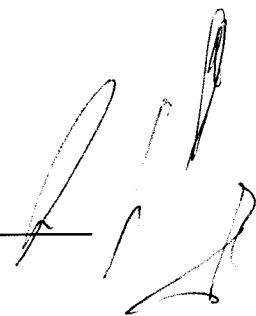
### IMPAX EL szerver (HW + SW)

		Mennyiség
HW	HP DL380 G7 R-Server w. QC E56xx CPU	1
HW	HP 300GB SAS SFF HD, 10K, 6G Transfer R	8
HW	HP Smart Array 6402	1
HW	HP SC PCI-E U320 SCSI HBA	2
HW	HP SERVER KEYBOARD UK	1
HW	HP DL380G7 Europe ML Local Kit	1
SW	IMPAX AS300 SW V6.4	1
LIC	UG 45-6 NG 6.0 WINDOWS	1
LIC	ORACLE NUP SE ESL DB LIC	15
LIC	UG 45-6 FSM LVL 1 WIN R6	1
LIC	HP MS W2008 32/64BIT R2 STANDARD 5CAL	1
LIC	HP MS W2008 1 DEVICE CALL	15
LIC	PC ANYWHERE HOST AND REMOTE	1



IMPAX EL kliens licencek

Tipus	Leírás	Mennyiség
SW	IMPAX EL CLIENT SW V6.4	1
SW	ClinApp Suite SW V3,0	1
LIC	Upgrade from IMP CS Extended SW R45 (LZSC4) to release 6.x (Professional)	2
LIC	ClinApp Volume Viewing Basic CU 1	1
LIC	UG 4.5 – 6 Web Basic Concurrent EL	5



## 2. sz. Melléklet

### Szerviz szolgáltatások igénybevételének módja

- 1.1. Szállító az általa szállított hardver- és szoftverrendszereket a szerződéskötés idején fennálló műszaki tartalommal szállítja. Szállító fenntartja a jogot az általa szállított termékek műszaki továbbfejlesztésére.
- 1.2. A Szállító a szerződés alapján a rendszer fejlesztésére nem köteles, ugyanakkor a fő verziószámokon belüli frissítéseket, illetve a hibajavító patcheket a szerződés teljes ideje alatt biztosítja Megrendelő részére.
- 1.3. A meghibásodások bejelentésére Megrendelő erre kijelölt munkatársa (first level support) jogosult. A „first level support”-ot adó munkatárs(ak) személyében bekövetkező változásokról Megrendelő köteles Szállítót írásban tájékoztatni. A tájékoztatás hiányából adódó késedelem Szállítónak nem róható fel.
- 1.4. A meghibásodások bejelentése hétköznap munkaidőben (8-16 óra között) a (1) 393 – 5000 központi számon lehetséges. A hibabejelentést minden esetben a (1) 393 – 5009-es fax számon vagy a [service.hu@agfa.com](mailto:service.hu@agfa.com) e-mail címen írásban is szükséges megerősíteni, amiben Megrendelő munkatársa köteles feltüntetni a hiba helyszínét, a hiba jellegét, az addig általa elvégzett hibaelhárítási tevékenységeket, a bejelentés időpontját a bejelentő nevét és elérhetőségét.
- 1.5. Amennyiben Megrendelő Szállítótól a jelen szerződés terjedelmét meghaladó szolgáltatásokat szeretne igénybe venni, úgy Megrendelő írásbeli szolgáltatási igény/hibabejelentéséhez mellékelni kell Megrendelő erre felhatalmazott személye által tett írásos fizetési kötelezettségvállalását. Ennek hiányában Szállító csak írásban elfogadott/visszaigazolt árajánlat ellenében kezdi meg szolgáltatási/hibaelhárítási feladatait.
- 1.6. Szállító vállalja, hogy a Megrendelő által a jelen szerződésben meghatározott módon bejelentett hibára munkaidőben 3 órán belül reagál és 12 órán belül megkezd a hibaelhárítást. Jelen szerződés keretében a reagálási és a hibaelhárítási idő az írásban tett szolgáltatási igény/hibabejelentés és/vagy az árajánlat visszaigazolás beérkezésének időpontjától lép életbe. A hibaelhárítás időpontja a hibafeltárással veszi kezdetét.
- 1.7. Szállító vállalja, hogy a szerződés ideje alatt Megrendelő részére telefonos/VPN terméktámogatást biztosít, melynek keretében havi 12 óra terjedelemben Szállító munkatársai tanácsadást végeznek Megrendelő „first level support”-ot adó munkatársa(i) részére és/vagy a felmerülő szoftveres problémákat távmenedzsmenttel megoldják
- 1.8. Szállító vállalja, hogy amennyiben a Megrendelő által a szerződésben meghatározott módon bejelentett hiba jellege a VPN kapcsolaton keresztüli megoldást nem teszi lehetővé, úgy a helyszíni kiszállással hárítja el a szoftver és/vagy .hardver hibát.

- 1.9. Szállító a telefonos terméktámogatást és a meghibásodások javítását heti 5x8 órás időtartamban, munkanapokon 8-16 óra között vállalja.
- 1.10. Szállító az általa üzembe helyezett rendszerre a tervezett illetve Szállítótól független rendszerleállások túl 95%-os rendelkezésre állást biztosít. A felek a rendszert akkor tekintik rendelkezésre állónak, ha valamennyi lokális rendszer minden funkciója a rendeltetésszerű használat tekintetében olyan mértékben üzemképes, ami a napi munkavégzést nem akadályozza.