

Informatikai Rendszertámogatási Keretszerződés

amely létrejött egyrészről az **Zuglói Egészségügyi Szolgálat**

székhely: 1148 Budapest, Örs vezér tere 23.
törzskönyvi azonosító szám (PIR): 514754
adószám: 15514750-2-42
képviseli: Dr. Nagy András Csaba Főigazgató főorvos
mint megrendelő (továbbiakban: **Megrendelő**)

másrészről a Mind-Info Informatikai Kft.
székhely: 1077 Budapest, Rózsa utca 43. 2. em. 1.
adószám: 14117006-2-42
cégjegyzékszám: 01-09-889642
bankszámlaszám: 11705998-21312753-00000000
képviseli: Deim Ágoston ügyvezető önálló cégjegyzési jogosultsággal
mint Integrátor (továbbiakban: **Integrátor**)

– a továbbiakban együttesen: Felek – között az alulírott napon és helyen az alábbi feltételekkel:

I. A szerződés tárgya

- 1.1. Jelen szerződés aláírásával Megrendelő megrendeli, Integrátor pedig elvállalja, hogy Megrendelő egyedi igénye szerint az alább részletezett integrátori támogatási feladatokat elvégzi.
- 1.2. Integrátor feladata, hogy a Megrendelő által működtetett rendszerek tekintetében megoldó támogatást nyújtson Megrendelő részére abban az esetben, ha Megrendelőnél olyan kérdés, kérés, hibamegoldási igény (a továbbiakban együttesen: igény) merül fel, amelyet Megrendelő saját kompetenciából nem tud megoldani.
- 1.3. Felek rögzítik, hogy Megrendelő a **2. számú mellékletben** szereplő rendszerekkel kapcsolatosan vagy annak integrációjával kapcsolatban bármilyen igénnyel fordulhat Integrátorhoz.
- 1.4. Integrátor kijelenti, hogy az adott rendszerhez magas szinten ért, a támogatási feladatokat megfelelő szakértelemmel képes ellátni.

II. A teljesítés helye, ideje

- 2.1. Integrátor a támogatást elsődlegesen távoli hozzáférésen keresztül, vagy ha az nem lehetséges a Megrendelő székhelyére, valamint telephelyeire vonatkoztatva köteles teljesíteni.
- 2.2. Felek a jelen szerződést **2024. január 1-től 2024. december 31-ig** tartó hatállyal kötik, mely a fix időszak után határozatlan idejű szerződésre módosul.
- 2.3. A Megrendelő havonta **6** munkaórát hívhat le. Amennyiben megrendelő az előző két hónapból rendelkezik maradék órákkal, úgy azt aktuális hónapban azokat felhasználhatja, de maximum **10** órát lehet így összevonni.
- 2.4. A Megrendelő a havi munkaórákon felül évente egy előre egyeztetett alkalommal **3 órában** kérheti az Integrátort a támogatott rendszerek áttekintésére (aktuális beállítások, aktuális firmware és szoftver verziók használatára való áttérés, levelező rendszer beállítások, spam- és víruszűrés, tanácsadás stb...).



A szerződésben meghatározott munkákra az ügyeleti idő, mely alatt Integrátor a munkát rögzíti, illetve a 2.6 pontban rögzített reagálási idő vonatkozásában figyelembe vesz Megrendelő és Integrátor: minden munkanap 09:00-17:00.

- 2.5 A Megrendelőnek joga van további, egyedi beavatkozások elvégzésével is megbízni az Integrátort.
- 2.6 Integrátor a jelen szerződés I. fejezetében meghatározottakat Megrendelő eseti igényei szerint köteles teljesíteni, a támogatás elvégzését az igény bejelentésétől számítottan a hiba besorolásának alapján a vállalt reagálási időn belül köteles megkezdni.
- 2.7 Felek a jelen szerződés tartalmához az alábbi hibakategóriákat és elvárt maximális támogatási határidőkereteket rendelik:
- **Kritikus hiba** – olyan hiba lépett fel, amely lehetetlenné teszi az eszköz rendeltetészerű használatát a megrendelői környezetben, így legalább a felhasználók 60%-át jelentősen hátráltatja a munkavégzésben: 8 óra, támogatási időben
 - **Súlyos hiba** – olyan hiba lépett fel, amely jelentős problémát okoz (pl.: teljesítménycsökkenés), de nem teszi lehetetlenné az eszköz használatát. A felhasználók legalább 30%-át hátráltatja a munkavégzésben: 16 óra, támogatási időben
 - **Kis hiba** – olyan hiba, amely a felhasználók által nem érzékelhető, vagy csak néhány felhasználót érint, és csak kényelmetlenséget okoz: 24 óra, támogatási időben.

III. Felek jogai és kötelezettségei

- 3.1. Integrátor kijelenti, hogy a jelen szerződésből fakadó kötelezettségeinek teljesítéséhez szükséges valamennyi engedéllyel, további feltétellel, illetve szakértelemmel rendelkezik.
- 3.2. Integrátor a jelen szerződés szerinti feladatait az általános szakmai elveknek, valamint a jelen szerződésben meghatározott elvárásoknak megfelelően köteles teljesíteni.
- 3.3. Integrátor Megrendelő utasításainak megfelelően jár el, köteles azonban Megrendelőt figyelmeztetni a szakszerűtlen utasításokra. Az figyelmeztetés elmulasztásából eredő károkért Integrátor felel.
- 3.4. Integrátor haladéktalanul tájékoztatni köteles Megrendelőt minden olyan körülményről, amely a jelen szerződés teljesítését, illetve a teljesítési határidőt érinti, vagy befolyásolja.
- 3.5. A szerződéses kötelezettségei teljesítése érdekében Integrátor képviselőjének szükségessé válhat Megrendelő által használt épületekbe történő belépése. Integrátor elfogadja és betartja a Megrendelőre vonatkozó biztonsági és más előírásokat, amelyek a Megrendelő által használt épületekbe történő be- és kiléptetésre, valamint ott tartózkodásra vonatkoznak.
- 3.6. Integrátor felelős a teljesítéshez szükséges, megfelelő és elegendő számú és szaktudású munkatárs biztosításáért.
- 3.7. Integrátor teljesítési segéd igénybevétele a Ptk. szabályainak megfelelően Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulásával jogosult. Amennyiben Integrátor teljesítési segédet vesz igénybe, úgy az általa elvégzett munkáért úgy felel, mintha azt maga végezte volna el. A teljesítési segédre is kiterjednek az Integrátort terhelő szerződéses kötelezettségek.
- 3.8. Megrendelő köteles Integrátor szerződészerű teljesítését elősegíteni, távoli vagy helyi hozzáférést biztosítani, a szükséges információkat, kért adatokat megadni, az Integrátorral konzultálni és az Integrátor által kért, a jelen szerződés teljesítésével összefüggő döntéseket megfelelő időben meghozni.
- 3.9. Megrendelő jogosult Integrátor szerződészerű teljesítését – Integrátor szükségtelen zavarása nélkül – bármikor ellenőrizni.
- 3.10. Integrátor kötelezettséget vállal arra, hogy a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt a tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi, és a jelen szerződés 7.2. pont szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíti.
- 3.11. Integrátor a jogviszony fennállása alatt nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel Megrendelő gazdasági érdekeit veszélyeztetné. Integrátor a jelen szerződés teljesítése során tudomására jutott adatokat,



tényeket, információkat, különös tekintettel a beteg- és személyiségi jogra és üzleti információkra, köteles titokként kezelni és megőrizni. Ezen túlmenően sem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, illetve információt, melynek közlése Megrendelőre, vagy az általa foglalkoztatottakra hátrányos következményekkel járna. Integrátor a Megrendelőre vonatkozó tény, adatot, véleményt harmadik személlyel csak törvényben meghatározott esetben, vagy a Megrendelő hozzájárulásával közölhet. Integrátor nem jogosult a Megrendelő tevékenységével összefüggésben sajtónyilatkozat tételére, illetéktelen személyeknek, szervezeteknek tájékoztatás adására.

- 3.12. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy jelen szerződés tartalmát, továbbá az együttműködésük keretei között folytatandó tevékenységüket teljes körűen, továbbá a jelen szerződés keretei között tudomásukra jutott valamennyi jogi, üzleti információt, tény, adatot, dokumentumot bizalmasan kezelnek, azt harmadik személlyel nem közlik, nyilvánosságra nem hozzák, nem másolják, nem reprodukálják, kivéve, ha ahhoz a másik fél előzetesen írásban hozzájárult, illetve azok nyilvánosságra hozatalát, közzétételét, amelyeket jogszabály kötelezővé tesz.
- 3.13. A titoktartási kötelezettség és korlátozás nem vonatkozik a Szerződő Feleket jogszabály alapján terhelő adatközlési kötelezettség teljesítésére, valamint a Szerződő Felek képviselői, döntéshozó szervei, valamint működésüket vagy gazdálkodásukat ellenőrző szervek képviselői, továbbá a Felek jogi, számviteli vagy más szakmai tanácsadói részére történő szükséges mértékű adatközlésre, ugyanakkor Szerződő Felek kötelesek biztosítani, hogy ezen közreműködő személyek, szervezetek is eleget tegyenek a titoktartási kötelezettségnek.
- 3.14. Szerződő Felek tudomásul veszik, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 27. § (3) bekezdése alapján közérdekből nyilvános adatként nem minősül üzleti titoknak a központi és a helyi önkormányzati költségvetés, a költségvetést érintő juttatással, kedvezményel, az állami és az önkormányzati vagyon kezelésével, birtoklásával használatával, hasznosításával, az azzal való rendelkezéssel, annak megterhelésével, az ilyen vagyont érintő bármilyen jog megszerzésével kapcsolatos adat, valamint az az adat, amelynek megismerését vagy nyilvánosságra hozatalát külön törvény közérdekből elrendeli.

IV. Integrátori díj

- 4.1. Integrátort szerződésszerű teljesítés esetén az állandó támogatás – support – esetében Integrátori díj illet meg, amely havi 100 000 Ft + ÁFA.
- 4.2. A 2.3 és 2.4 pont alapján teljesített megbízások esetében, az adott hónapon belül felhasználható munkaórákon felüli órák munkadíja 25 000 Ft + ÁFA / óra / mérnök.
- 4.3. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a hatályos ÁFA törvény ide vonatkozó előírásainak megfelelő teljesítési időpontnak az Integrátor az aktuális hónap utolsó munkanapját szerepelteti időpontnak.
- 4.4. A Megrendelő az Integrátort megillető Díjat a teljesítést követően kiállított teljesítésigazolás és számla ellenében, a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül átutalással fizeti meg az Integrátor számlán szereplő bankszámlájára.
- 4.5. A jogszabályoknak megfelelő, valamint a Megrendelő nevére és címére kiállított számlát Integrátor a Megrendelőnek emailen PDF csatolásban – Az ÁFA törvény 169.§-a alapján a csatolt számla kinyomtatva, pecsét és aláírás nélkül is érvényes - küldi meg, amelyet Megrendelő a számla kiállításától számított 15 (tizenöt) napon belül, az Integrátor szerződésben meghatározott bankszámlájára átutalással kiegyenlíti.
- 4.6. Az Integrátori díj magában foglalja Integrátornak a szerződés teljesítésével kapcsolatban felmerült minden költségét, egyéb kiadást semmilyen jogcímen nem érvényesíthet a Megrendelővel szemben. Felek jelen szerződéssel kapcsolatban az előlegfizetést kizárják. Nem szerződésszerű teljesítés esetén Integrátor az Integrátori díjra a szerződésszerű teljesítés arányában jogosult, amellyel szemben a Megrendelő érvényesítheti a jelen szerződés V. fejezetén alapuló igényeit.
- 4.7. A számla kiállításának és benyújtásának feltétele a Megrendelő által kiállított teljesítésigazolás. Integrátornak a számlán fel kell tüntetni a szerződés azonosító számát. Az azonosító hiánya esetén, vagy ha a számla tartalmilag vagy formailag hibás, vagy teljesítésigazolás nélkül érkezett, Megrendelő a számla

befogadását megtagadja, és a számlát visszaküldi. Ebben az esetben a fizetési határidők a jogi rendelkezéseknek megfelelő és befogadható számla kézhezvételével kezdődnek. Megrendelő elhalaszthatja a kifizetést, ha a számla kiállításának helyességét egyéb okból vitatja. Az ebből eredő viták rendezésére a Feleknek 15 (tizenöt) munkanap áll rendelkezésükre. Ilyen esetben a fizetési határidőt attól a naptól kell számítani, amikor a Felek rendezték a vitás kérdéseket, és pótolták a mulasztásokat. Ha utólag bebizonyosodik, hogy a számla kiállítása nem volt hiányos, megfelelő volt, a Megrendelő késedelmi kamat fizetésére köteles.

- 4.8. Megrendelő késedelmes fizetése esetén Integrátor jogosult késedelmi kamat felszámításra. A késedelmi kamat mértékére és esedékességére a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései irányadóak. Szerződő Felek tudomással bírnak arról, hogy a késedelmi kamatra vonatkozó egyes anyagi jogi rendelkezések veszélyhelyzetre tekintettel történő eltérő alkalmazásáról szóló 454/2022. (XI.9.) Korm. rendelet 1. §-a alapján a Ptk. késedelmi kamatra vonatkozó rendelkezéseit az Ukrajna területén fennálló fegyveres konfliktusra, illetve humanitárius katasztrófára tekintettel, valamint ezek magyarországi következményeinek az elhárítása és kezelése érdekében veszélyhelyzet kihirdetéséről és egyes veszélyhelyzeti szabályokról szóló 424/2022. (X. 28.) Korm. rendelet szerinti veszélyhelyzet ideje alatt a 2. §-ban foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. A Korm. rend. 2. §-a alapján a késedelmi kamatkövetelés legfeljebb évi huszonöt százalékos mértékben érvényesíthető, ezt meghaladó részében pedig úgy kell tekinteni, mintha azt ki sem kötötték volna.
- 4.9. Megrendelő részéről a teljesítés igazolására Polgári Szabolcs Informatikai osztályvezető jogosult.

V. Szerződés megszűnése, szerződésszegés és következményei

- 5.1. Jelen szerződés megszűnik rendes felmondással 30 napos felmondási idővel, rendkívüli felmondással, elállással, közös megegyezéssel. Azok a jelen szerződés alapján fennálló jogok és kötelezettségek, amelyeknek természetüknél fogva továbbra is fenn kell maradniuk, különös tekintettel a jótállásra és a titoktartási kötelezettségre vonatkozó rendelkezésekre, a jelen szerződés megszűnését követően is hatályban maradnak.
- 5.2. Felek jelen szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.
- 5.3. A vétlen fél jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal írásban felmondani a másik fél súlyos szerződésszegése esetén. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólagosan:
- a.) Integrátor részéről a jelen szerződés nem, vagy nem határidőre történő teljesítése,
 - b.) Integrátor részéről a titoktartási kötelezettség megszegése,
 - c.) Integrátor a 7.2. pont szerinti bejelentési kötelezettségét elmulasztja vagy valótlan nyilatkozatot tesz,
 - d.) Megrendelő részéről jelen szerződés IV. fejezetében foglalt kötelezettségeinek nem teljesítése.
- 5.4. Integrátor neki felróható okból bekövetkező, 8 (nyolc) napot meghaladó késedelmes teljesítése, Integrátornak felróható lehetetlenülés, Integrátor által a teljesítés jogos ok nélküli megtagadása, illetőleg Integrátor mulasztása miatt a Megrendelő által a teljesítésre kitűzött 8 (nyolc) napos póthatáridő elmulasztása, avagy a póthatáridőn belüli ismételt hibás teljesítés esetén Megrendelő azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést.

VI. Kapcsolattartók

- 6.1. Felek jelen szerződés teljesítésének időtartamára az alábbi személyeket jelölik ki a kapcsolattartásra:

Kapcsolattartók Megrendelő részéről:

név: Polgári Szabolcs
telefonszám: 06 1 469 4602
e-mail: zesinfo@zesz.hu

Kapcsolattartók Integrátor részéről:

név: Deim Ágoston
telefonszám: +36-20-421-8775
e-mail: support@mindinfo.hu



név: Tóth László
telefonszám: +36-20-388-8566
e-mail: support@mindinfo.hu

- 6.2. Ha Felek más kapcsolattartót jelölnek ki, kötelesek erről írásban egymást haladéktalanul tájékoztatni 168 (egyszázhatvannyolc) órán belül.

VII. Vegyes rendelkezések


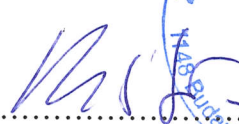
- 7.1. Jelen szerződés alapján szükséges vagy lehetséges valamennyi közlést írásban, e-mailen, személyes kézbesítés útján vagy tértivevényes ajánlott küldemény formájában a jelen szerződésben meghatározott címre kell a feleknek megküldeni. A szerződés megszüntetésére irányuló nyilatkozat írásban a jelen szerződésben meghatározott címre személyes kézbesítés útján vagy tértivevényes ajánlott küldemény formájában közölhető.
- Szerződő Felek megállapodnak, hogy minden értesítést, nyilatkozatot, amelyet a jelen szerződéssel kapcsolatban az egyik fél a másiknak a jelen szerződésben rögzített székhelyre tértivevényes postai küldeményként szabályszerűen postára ad, a másik féllel közöltnek, részére kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha a küldemény a címzettnek felróható okból ténylegesen kézbesíthető nem volt, vagy arról a címzett saját felróható magatartására visszavezethető okból nem szerzett tudomást (pl. átvételt megtagadta, nem kereste). Ebben az esetben a küldemény az átvétel megtagadásának időpontjában, illetve „nem kereste” jelzés esetén a postai kézbesítés megkísérlésének napjától számított 5. napon minősül kézbesítettnek.
- Szerződő Felek megállapodnak továbbá, hogy minden értesítést, nyilatkozatot, melyet az egyik fél a jelen megállapodással kapcsolatban a másiknak küld, megfelelően átadottnak, illetve kézbesítettnek kell tekinteni, ha azt személyesen kézbesítették vagy a jelen szerződésben rögzített e-mai címre küldték.
- Székhelyváltozás és/vagy postai cím, e-mail cím változása esetén Szerződő Felek egymást haladéktalanul írásban értesíteni kötelesek. Ennek elmaradása esetén a jelen szerződésben meghatározott címre küldött értesítés az átvétel tényétől függetlenül (pl.: nem kereste, címzett ismeretlen, címzett elköltözött, utánkérést nem kért, stb.) kézbesítettnek, joghatályosnak tekintendő. Amennyiben adminisztrációs tévedés folytán a levelet hibás címre küldik, de azt a címzett átveszi, úgy az kézbesítettnek, joghatályosnak tekintendő. Egyebekben a postai úton küldött levél a tértivevényen megjelölt kézbesítés időpontjában, elektronikus levél az olvasás elektronikus visszaigazolásának időpontjában számít közöltnek.
- 7.2. Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1) bekezdés (1a) pontja alapján Integrátor kijelenti és igazolja, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerint mind átlátható szervezetnek minősül. Integrátor a nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles Megrendelőt tájékoztatni. Integrátor köteles a szerződés megkötésekor az átláthatósági nyilatkozatot a kitöltési útmutató szerint kitölteni és aláírni, és az abban kért adatokat a jogszabályok által előírt feltételekkel Megrendelőnek átadni. A valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött visszterhes szerződést Megrendelő felmondja vagy – ha a szerződés teljesítésére még nem került sor – a szerződéstől eláll.
- 7.3. Jelen szerződés csak írásban módosítható, csak írásban szüntethető meg, a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatok írásban tehetők meg érvényesen, a szóban vagy ráutaló magatartással létrejött módosítás, megszüntetés, közölt nyilatkozat érvénytelen. Szerződő Felek kijelentik, hogy a kapcsolattartó és/vagy teljesítésigazoló személyekben és adataikban történő változás nem minősül a szerződés módosításának, és arról a felek haladéktalanul írásban értesítik egymást.



- 7.4. Szerződő Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés a Szerződő Felek megállapodását teljes körűen tartalmazza, és a Felek kizárják a Ptk. 6:63. § (5) bekezdésének alkalmazhatóságát a jelen szerződés tekintetében. A jelen megállapodás aláírásával Szerződő Feleknek a jelen megállapodás tárgyában keletkezett minden esetleges korábbi szóbeli vagy írásbeli szerződése vagy más megállapodása, a Felek bármelyike által tett ajánlat, észrevétel, egyoldalú közlés vagy javaslat hatályát veszti, arra a továbbiakban egyik fél sem hivatkozhat kellő alappal.
- 7.5. Felek rögzítik, hogy a jelen szerződésből eredő jogvitákat elsősorban békés úton próbálják meg rendezni, amennyiben ez nem vezetne eredményre Felek jogvitáikat – beleértve a szerződés érvényességével és teljesítésével kapcsolatos jogvitákat is – az általános szabályok szerint illetékes hatóság/bíróság előtt rendezik.

Jelen szerződés 2 (kettő) példányban készült, amelyet Felek elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írtak alá.


Budapest, 2024.01.01.



Megrendelő részéről
képv.:
Dr. Nagy András Csaba
Főigazgató Főorvos
2024 -01- 01



Integrátor részéről
képv.:
Deim Ágoston
Ügyvezető



Némethné Papp Katalin
gazdasági igazgató
pénzügyi ellenjegyző
Zuglói Egészségügyi Szolgálat
2024.01.01.

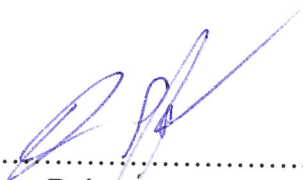


TITOKTARTÁSI NYILATKOZAT

Alulírott Deim Ágoston mint a Mind-Info Kft. (1077 Budapest, Rózsa u. 43. 2. em. 1.) ügyvezetője tudomásul veszem, illetve kijelentem, hogy

- 1.) Minden, a szerződés teljesítése során tudomásomra jutott üzleti titkot, valamint a Zuglói Egészségügyi Szolgálat, a tevékenységére, illetve a szerződés tárgyához kapcsolódó intézményekre vonatkozó alapvető fontosságú információt kötelességem megőrizni.
- 2.) Az üzleti titoknak minősülő információkhoz és adatokhoz történő hozzáférés lehetőségét csak olyan személyek (alIntegrátorok, közreműködők) részére biztosítom, akik esetében ez feltétlenül szükséges, és akiket a jelen nyilatkozatban foglaltakkal egyező tartalmú titoktartási kötelezettség terhel.
- 3.) Az üzleti titoktartásra vonatkozó kötelezettségem megsértése esetén minden felelősséget vállalok, egyúttal minden szükséges lépést megteszek a titoksértés következményeinek elhárítása érdekében.
- 4.) Tudomásul veszem, hogy jelen szerződés lejártakor a birtokomba jutott – tulajdonomat jogosan nem képező – adatokat, információkat a Zuglói Egészségügyi Szolgálat részére átadok, és a továbbiakban semmilyen formában nem tárolom azokat.
- 5.) Jelen nyilatkozat aláírásával kijelentem, hogy a teljesítendő szerződés tárgyával kapcsolatosan semmilyen összeférhetlenség nem áll fenn személyemmel és az általam képviselt társasággal szemben.

Budapest, 2024. év


.....
Deim Ágoston
ügyvezető

TÁMOGATOTT RENDSZEREK

Axigen levelező szerver

Rendszertámogatás tartalma

Rendszer: Axigen levelezőszerver támogatása, (Ubuntu) Linux platformon, Active Directory integrációval, Outlook connector integrációval.

Havidíjban foglalt munkaórák száma: 6, az előző két hónapból esetlegesen megmaradt órákból összesen 4 felhasználható, összes lehetséges munkaóra szám: 10 Bejelentések fogadása, munkaidő: 09:00-17:00

Hibák besorolása és az elvárt reakcióidők

Az szerződés tartalmához tartozó hibák súlyosságának leírása, és vállalt reakcióidők:

- Kritikus hiba – olyan hiba lépett fel, amely lehetetlenné teszi az eszköz rendeltetésszerű használatát a megrendelői környezetben, így legalább a felhasználók 60%-át jelentősen hátráltatja a munkavégzésben: 8 óra, támogatási időben (munkanapokon, napközben)
- Súlyos hiba – olyan hiba lépett fel, amely jelentős problémát okoz (pl.: teljesítménycsökkenés), de nem teszi lehetetlenné az eszköz használatát. A felhasználók legalább 30%-át hátráltatja a munkavégzésben: 16 óra, támogatási időben (munkanapokon, napközben)
- Kis hiba – olyan hiba, amely a felhasználók által nem érzékelhető, vagy csak néhány felhasználót érint, és csak kényelmetlenséget okoz: 24 óra, támogatási időben (munkanapokon, napközben)