# SEMMELWEIS EGYETEM

# MŰSZAKI FŐIGAZGATÓSÁG

****

(tervezet)

**GYORSSZOLGÁLATIHIBAELHÁRÍTÁSI**

**PROTOKOLL**

A MŰSZAKI ÜGYELETI SZOLGÁLAT ELLÁTÁSÁNAK,

AZ AZONNALI HIBAELHÁRÍTÁS,

ÉS AZ EZZEL ÖSSZEFÜGGŐ HELYREÁLLÍTÁSI MUNKA VÉGZÉSÉNEK

MEGRENDELÉSIÉS KÖVETÉSI FOLYAMATA

Budapest, 2017. június 30.

1. **Bejelentés**
2. A Semmelweis Egyetem intézményei, illetve önálló gazdálkodással rendelkező szervezeti egységei (a továbbiakban a megrendelés fázisáig: Igénybejelentő) által igényelt hibaelhárítási munkák bejelentése minden esetben a Semmelweis Egyetem által üzemeltetett Operatív Irányító Központ (továbbiakban: OIK) alábbi elérhetőségein keresztül történik:

**GLPI rendszer: http://glpi.usn.hu**

**Elektronikus levél (e-mail): oik@semmelweis-univ.hu**

**Telefon (belső mellék) 63333**

**Mobil telefon: +36 20 666 3333**

Az igénybejelentés rögzítésekor az egyetemi HelpDesk (a továbbiakban: GLPI) rendszerben automatikusan generálódik egy sorszámmal ellátott hibajegy.

1. Igénybejelentőnek a bejelentés során minimálisan az alábbi adatokat kell megadnia:
	1. bejelentés időpontja (automatikusan generálva a rögzítéskor);
	2. bejelentő szervezeti egység, intézmény (költségviselő) megnevezése, címe (SE intézmény);
	3. a munkavégzés helyének pontos címe (SE épület);
	4. a bejelentés tárgya (rövid, tömör megfogalmazás);
	5. az igényelt hibaelhárítási munka leírása (bővebben kifejtve, hogy abból a munka jellege, volumene tekintetében az olvasó képet kapjon a feladatról, továbbá a pontos helyszín, emelet, szobaszám, stb.);
	6. a bejelentés minősítése (fontossági fokozata, prioritása);
	7. a helyszínen lévő igénybejelentői kontaktszemély neve, elérhetősége (aki az elvégzendő feladattal kapcsolatban műszaki felvilágosítást tud adni, a munkavégzés helyszínét, körülményeit ismeri, és aki személyében teljes felelősséggel tartozik Igénybejelentő részéről az elvégzendő tevékenységgel illetve munkával kapcsolatban,a teljesítéssel kapcsolatos dokumentációkba jogosult észrevételt tenni);
	8. továbbá a bejelentés típusát: **hiba**, vagy **kérelem**.

A bejelentések besorolása (lásd még *5. sz. melléklet)* prioritásuk szerint 3 kategóriába történik az alábbiak szerint:

1. *Kiemelt prioritású (nagyon fontos) csak* ***hiba****ként jelenthető be*
* speciális, kiemelt helyiségek vagy azok üzemelését biztosító rendszerek hibaelhárítási munkái (a magas prioritással kezelendő speciális, kiemelt gyógyászati helyiségek ismertetését a *2. sz. melléklet* tartalmazza);
* közvetlen élet- és vagy súlyos balesetveszélyt jelent;
* más rendszerek (elektromos, klíma, gáz, szennyvíz, gyengeáram, informatikai stb.) működését kiemelten veszélyezteti;
* közvetve vagy közvetlenül nagy anyagi kárral járó műszaki balesetveszélyt jelent;
* a létesítmény működését veszélyezteti;
* a szolgáltatás színvonalára érzékeny, „kényes” helyszíneket ellátó berendezések (pl. tüzivíz nyomásfokozó), illetve a komfort terek ellátó rendszereinek hibája, az előidéző ok értelmezése nélkül.
1. *Átlagon felüli prioritású (fontos) csak* ***hiba****ként jelenthető be*

- közvetve balesetveszélyt jelent;

- más rendszerek (elektromos, klíma, gáz, szennyvíz, gyengeáram, informatikai stb.) működését veszélyezteti;

- közvetlen és azonnali bevételkiesést okoz;

- jelentős szolgáltatási problémát okoz;

- a további üzemeltetés hatósági előírásokba vagy jogszabályokba ütközik.

1. *Átlagos prioritású (közepes)* ***hiba****ként és* ***kérelem****ként is bejelenthető*

- Minden egyéb, az 1. és 2. kategóriába nem sorolható bejelentés.

1. Az új bejelentésről a gyorsszolgálati hibaelhárítás végzésére (szolgáltatás nyújtására) szerződött Vállalkozó (a továbbiakban: Szolgáltató) a GLPI rendszeren keresztül e-mail értesítést kap. A kiemelt és átlagon felüli prioritású hibák esetében Megrendelő diszpécsere minden esetben az e-mail-en történő bejelentéssel párhuzamosan telefonon is köteles értesíteni a Szolgáltató diszpécserét.
2. Amennyiben Szolgáltató nem az OIK-on vagy a GLPI-n keresztül kap bejelentést, akkor azt köteles haladéktalanul visszajelenteni az OIK diszpécserének telefonon. Ilyen esetben köteles felhívni az Igénybejelentő figyelmét, hogy az OIK-on keresztül tegyen hivatalos bejelentést, illetve köteles megadni az OIK elérhetőségeit is.
3. Szolgáltató GLPI hozzáférését a megrendelő Semmelweis Egyetem biztosítja. A rendszer használatának felhasználói szintű megismerése Szolgáltató erre feljogosított képviselőinek is kötelező. A továbbiakban a kommunikáció elsődleges helye a GLPI hibajegy. A hozzáféréssel rendelkező érintetteknek itt van lehetőségük egymás tájékoztatására, vagy információ kérésére, valamint a keletkezett dokumentumok tárolására.

A rendszer használata mindkét fél részére kötelező, így biztosítva a hibajegy nyitásától annak lezárásáig tartó folyamat nyomon követhetőségét.

1. A megrendelői GLPI rendszeren keresztül kapott bejelentést a Szolgáltató diszpécsere köteles rögzíteni a saját nyilvántartási rendszerében a megrendelői bejelentéssel azonos tartalommal.
2. **A bejelentések kezelésének folyamata**

A bejelentések kezelésének folyamata a továbbiakban attól függően történik, hogy a bejelentés hibaként, vagy kérelemként került rögzítésre. A kiemelt és átlagon felüli bejelentés csak hibaként kezelhető, míg az átlagos prioritású bejelentés lehet hiba, vagy kérelem is.

A hibaként rögzített bejelentések elszámolása utólag történik. A kérelemként rögzített bejelentéseknél a Szolgáltató minden esetben előzetesen árajánlat adására kötelezett.

* 1. **Hiba**
1. Szolgáltató a hibajegy prioritásának megfelelő időn belül köteles megkezdeni a hibaelhárítást és azt a lehető legrövidebb időn belül befejezni.
2. A prioritásokhoz tartozó rendelkezésre-állási határidők
	1. *Kiemelt prioritású hiba esetén*

Szolgáltatónak a hibaelhárítást a hiba bejelentését követő 1 órán belül kell megkezdenie, továbbá a lehető legrövidebb időn belül, vagy az Igénybejelentővel egyeztetett időpontban be kell fejeznie; függetlenül attól, hogy munkanapon, munkaszüneti napon vagy ünnepnapon, illetve mely napszakban történt meg a hiba bejelentése.

A kiszállás, illetve hibaelhárítás megtörténtének tényét, valamint a megtett intézkedéseket, továbbá a helyreállítás szükségességét a hibaelhárítás megtörténte után közvetlenül, de legkésőbb a bejelentést követő 16 órán belül írásban köteles rögzíteni a GLPI rendszerben.

Amennyiben a hiba elhárítása valamely okból nem lehetséges, ennek tényéről a hibaelhárításra kirendelt személy a helyszínen lévő kontaktszemélyt szóban, az OIK diszpécserét illetve Szolgáltató diszpécserét telefonon azonnal köteles értesíteni, akik a további szükséges intézkedéseket megteszik, és azokat dokumentálják.

* 1. *Átlagon felüli prioritású hiba esetében*

Szolgáltatónak a hibaelhárítást legkésőbb a hiba bejelentését követő 24 órán belül vagy a megjelölt helyszínen lévő kontaktszeméllyel egyeztetett időpontban kell megkezdenie, továbbá a lehető legrövidebb időn belül, vagy az Igénybejelentővel egyeztetett időpontban be kell fejeznie; függetlenül attól, hogy munkanapon, munkaszüneti napon vagy ünnepnapon, illetve mely napszakban történt meg a hiba bejelentése.

A kiszállás, illetve hibaelhárítás megtörténtének tényét, valamint a megtett intézkedéseket, továbbá a helyreállítás szükségességét a hibaelhárítás megtörténte után közvetlenül, de legkésőbb a bejelentést követő munkanapon Szolgáltató írásban köteles rögzíteni a GLPI rendszerben.

Amennyiben a hiba elhárítása valamely okból nem lehetséges, ennek tényéről a hibaelhárításra kirendelt személy a helyszínen lévő kontaktszemélyt szóban, az OIK diszpécserét illetve Szolgáltató diszpécserét telefonon azonnal köteles értesíteni, akik a további szükséges intézkedéseket megteszik, és azokat dokumentálják.

* 1. *Átlagos prioritású hiba esetében*

Szolgáltatónak a hibaelhárítást a hiba bejelentését követő 3 munkanapon belül vagy a megjelölt helyszínen lévő kontaktszeméllyel egyeztetett időpontban kell megkezdenie, továbbá a lehető legrövidebb időn belül, vagy az Igénybejelentővel egyeztetett időpontban be kell fejeznie.

A kiszállás, illetve hibaelhárítás megtörténtének tényét, valamint a megtett intézkedéseket, továbbá a helyreállítás szükségességét a hibaelhárítás megtörténte után közvetlenül, de legkésőbb az azt követő munkanapon Szolgáltató írásban köteles rögzíteni a GLPI rendszerben.

Amennyiben a hiba elhárítása valamely okból nem lehetséges, ennek tényéről a hibaelhárításra kirendelt személy a helyszínen lévő kontaktszemélyt szóban, az OIK diszpécserét illetve Szolgáltató diszpécserét telefonon azonnal köteles értesíteni, akik a további szükséges intézkedéseket megteszik, és azokat dokumentálják.

1. Szolgáltató abban az esetben, ha a hiba elhárítása folyamatos munkavégzéssel nem megoldható, ennek tényét a GLPI rendszerben a hibajegyen, és a munkalapon írásban rögzíti a megrendelői kontaktszemély helyszíni tájékoztatása mellett. Ilyen esetben meg kell adnia a hiba elhárításának kötbérterhes teljesítési határidejét is a bejelentés időpontjától számított
	1. 5 munkanapon belül átlagon felüli prioritású bejelentés esetén;
	2. 8 munkanapon belül átlagos prioritású bejelentés esetén.
2. Ha a hiba elhárítása folyamatos munkavégzéssel nem megoldható, fentieken túl a kiszállás – a munka megkezdésének – időpontját minden esetben rögzítenie kell Szolgáltatónak, mert a rendelkezésre-állási kötbér számításának alapját ez képezi.
3. Átlagon felüli és átlagos prioritású bejelentések esetében, amennyiben a hiba javításának költsége előre láthatóan meghaladja a bruttó 100.000 Ft összértéket (anyag+díj), akkor a hiba elhárítására kirendelt személy erről köteles azonnali tájékoztatást adni az Igénybejelentő helyszíni kapcsolattartójának, illetve az OIK diszpécserének, továbbá a helyszínen, a munkalapon írásban is rögzíteni ennek tényét. A kármegelőzés, vagy a károk enyhítése érdekében szükséges intézkedést ez esetben is köteles megtenni. Igénybejelentő a tájékoztatásnak megfelelően dönt, hogy utólagos elszámolással ezen a hibajegyen kéri-e a hibajavítást. Amennyiben előzetes árajánlatot kér a hibajavításra, azt új, kérelemként rögzített bejelentésen teheti meg.
4. Ha a hibaelhárítás során bontási igény, illetve a hibaelhárítást követően helyreállítási munkák elvégzésének szükségessége merül fel, a Szolgáltató erről haladéktalanul köteles Igénybejelentőt értesíteni. Szolgáltatónak a javítási tevékenységgel kapcsolatos helyreállításra ajánlatadási kötelezettsége van, ezért a helyreállítási munkára ilyen esetben új, kérelemként rögzített bejelentést kell tenni.
	1. **Kérelem**
5. Kérelemként kell bejelenteni minden olyan igényt, ahol Igénybejelentő előzetes árajánlatot kér. A hibaelhárítás kapcsán felmerülő helyreállítási munkákat minden esetben, a hibajavítást Igénybejelentő döntése és a várható költség mérlegelése szerint. A kérelemként bejelentett igény csak átlagos prioritású lehet.
6. Igénybejelentő a munkálatok elvégzéséhez szükséges és rendelkezésre álló dokumentumokat, leírásokat, alaprajzokat, terveket, engedélyeket a hibajegyhez feltöltve Szolgáltató rendelkezésére bocsátja.Törekedni kell Szolgáltató minél részletesebb tájékoztatására. Amennyiben a munka jellege olyan, hogy az a Semmelweis Egyetemmel szerződésben lévő más szolgáltató tevékenységét is érinti, akkor az általuk támasztott követelményeket is rögzíteni kell (pl.: IT-hálózat, telefon, stb.).
7. Szolgáltató az igénybejelentői kontaktszeméllyel egyeztetve, annak aktív részvételével helyszíni bejárást és felmérést tart. Pontosításra kerül a műszaki tartalom és megtörténik a mennyiségi felmérés. Szolgáltató vagy Igénybejelentő kérésére a helyszíni bejáráson a hibajegyen ügyeletesként megjelölt műszaki ellenőr is részt vesz a pontos műszaki tartalom meghatározása és a mielőbbi megoldás feltételeinek tisztázása érdekében. A bejárás időpontját és az árajánlat feltöltésének határidejét a hibajegyen dokumentálni kell.
8. Szolgáltató a Szerződés szerinti feltételekkel a bejelentéstől számított 15 munkanapon belül elkészíti árajánlatát és azt a hibajegyhez feltölti kiegészítve a részletes, a bejárás során pontosított műszaki leírással, és egyúttal érvényesítési kérelmet küld
	1. az ügyeletesként megjelölt műszaki ellenőrnek, amennyiben az a helyszíni bejáráson és felmérésen részt vett, illetve minden olyan esetben, amikor az árajánlat összege az 500.000 Ft-ot eléri vagy meghaladja, vagy ellenkező esetben
	2. az Igénybejelentő szervezeti egység gazdálkodásáért felelős képviselőjének. Igénybejelentőnek ilyenkor is lehetősége van az ügyeletesként megjelölt műszaki ellenőr közreműködését kérni az árajánlat felülvizsgálatában.
9. Igénybejelentőnek legkésőbb az árajánlat feltöltéséig meg kell jelölnie azt a személyt, aki az igénybejelentő részéről jogosult az árajánlat érvényesítésére; elfogadására vagy elutasítására (pl.: gazdasági vezető, intézményvezető), és aki erre vonatkozó jogosultsággal a GLPI-ben is rendelkezik.
10. A Karbantartási-hibaelhárítási Osztály a rendelkezésére álló információk alapján ellenőrzi az árajánlat Szerződés szerinti megfelelőségét, szükség esetén egyeztetést végez Szolgáltatóval, vagy kezdeményezi az ajánlat módosítását. Az igényelt műszaki tartalomnak és a Szerződésben rögzített feltételeknek megfelelő árajánlatot a hibajegyen megjelölt műszaki ellenőr elfogadja, és érvényesítési kérelmet küld az Igénylő részéről megjelölt és erre jogosult jóváhagyónak.
11. Igénybejelentőnek 30 nap áll rendelkezésére az árajánlat elfogadására, az érvényesítési kérelem megválaszolására. Amennyiben Igénybejelentő az árajánlatot elutasítja, vagy az érvényesítési kérelem ezen időn belül megválaszolatlan marad, a hibajegy törlésre kerül.
12. **A munka megrendelése**
13. A hibaként rögzített igénybejelentés közvetlen megrendelésnek is számít, ahol a teljesítés igazolása és a pénzügyi rendezés utólagos elszámolással történik.
14. A kérelemként rögzített igénybejelentés esetén Igénybejelentő (a továbbiakban: Megrendelő) az elfogadott árajánlat alapján és a Szerződés szerint, Szolgáltató részére a hibajegyen rögzített javítási vagy helyreállítási munka elvégzésére közvetlen eseti megrendelést ad.
15. Az 500.000 Ft-ot el nem érő munkák esetén az igénybejelentő szervezeti egység gazdálkodásért felelős képviselőjének GLPI-ben történő jóváhagyása közvetlen és átalánydíjas megrendelésnek számít. Ebben az esetben a GLPI-ben rögzíteni szükséges a munka megkezdésének és kötbérterhes befejezésének időpontját. Az összegtől függetlenül, amennyiben Megrendelő szükségesnek ítéli meg, a 4) pont szerint is eljárhat.
16. Az 500.000 Ft-ot elérő vagy azt meghaladó megrendelést minden esetben írásban kell rögzíteni a GLPI jóváhagyást követő 15 napon belül. A megrendelés elválaszthatatlan része a Szerződés, és a hozzá tartozó dokumentációkkal együtt tartalmazza mindazokat az információkat, ami alapján Szolgáltató a Szerződés szerinti feladatát elláthatja. A megrendelésnek (*4.1. sz. melléklet*) a feladathoz igazítva értelemszerűen az alábbi tartalommal kell készülnie:

a) a hibajavítással vagy helyreállítási tevékenységgel érintett ingatlan címe, a feladatvégzés helye, annak ismertetése;

b) az elvégzendő feladat megnevezése, mennyisége, leírása, minőségi követelményei, a munka elvégzésére rendelkezésre álló fedezet;

c) a Szolgáltató előzetes és elfogadott árajánlatára (költségvetés) hivatkozva a vállalkozói díj;

d) a munkavégzés, végezhetőség feltételeinek a Megrendelő általi biztosítására vonatkozó információk;

e) munkakezdési, valamint teljesítési vég- és részhatáridők;

f) elszámolás módja: átalánydíjas vagy tételes elszámolású (amennyiben a megrendelés erre vonatkozó előírást nem tartalmaz, akkor az elszámolás átalánydíjas alapon történik);

g) az átalánydíjas megrendelés tartalmazza, hogy a munka vonatkozásában tartalékkeret rendelkezése áll-e (annak százalékos arányát és összegét);

h) adott esetben, ha szükséges: engedélyezési és/vagy kiviteli tervdokumentációk, hatósági, közmű engedélyek, jóváhagyások, tulajdonosi, vagyonkezelői nyilatkozatok;

i) szükség szerint műszaki és szakági előírások, szabványok illetve az ezekre történő hivatkozások;

j) a teljesítés során keletkező dokumentumok leírása;

k) az építési naplóval összefüggő rendelkezésekre – ahol jogszabály szerint nem kell építési naplót vezetni, a Felek megállapodása alapján munka-előrehaladási eseménynapló vezetésére történő – utalás és más műszaki, teljesítési és pénzügyi okiratokra hivatkozás, mint például teljesítésigazolások, szállítólevelek, garancialevelek, az eszközök, a berendezések és a beépítésre került anyagok dokumentációja;

l) a megrendelés teljesítése során nyilatkozattételre jogosult szereplők megnevezése, úgymint:

 - Megrendelő szervezeti egység képviselője,

 - Megrendelő műszaki ellenőre vagy műszaki megbízottja,

 - Szolgáltató építésvezetője;

m) aláírás - Megrendelő részéről: kötelezettségvállaló és pénzügyi ellenjegyző,

 - Szolgáltató részéről: cégszerű.

1. Az e) és l) pont kitöltése előtt Megrendelő és Szolgáltató előzetes egyeztetése szükséges.
2. Az aláírt megrendelés a hibajegyhez feltöltésre kerül.
3. **Kivitelezés, az igényelt vagy megrendelt munka teljesítése**
4. A hibaként rögzített igénybejelentés esetén Szolgáltató a hibajegy prioritásának megfelelő időn belül köteles megkezdeni a hibaelhárítást és azt a lehető legrövidebb időn belül befejezni, lehetőleg folyamatos munkavégzéssel. Amennyiben a folyamatos munkavégzés nem lehetséges, úgy a II.1.3) pont szerint köteles eljárni.
5. A kérelemként rögzített és írásban megrendelt munkára Szolgáltató és Megrendelő képviselője elkészíti az ütemtervet, különös tekintettel arra az esetre, ha a kivitelezés során harmadik fél közreműködésére is szükség van.
6. A munkaterület átadására a megrendelésben megjelölt időpontban kerül sor legalább a szintén ott megjelölt szereplők részvételével. Amennyiben szükséges, az érintett szakigazgatóságok munkatársait is meg kell hívni. A Megrendelő kötelessége és felelőssége hogy a munkaterület az előírások szerint az előzetesen megadott ütemezéssel munkavégzésre alkalmas állapotban rendelkezésre álljon. A munkaterületet helyszíni bejárás során jegyzőkönyv felvétele mellett kell átadni (*4.2. sz. melléklet*). Az átadott munkaterületet a lehető legnagyobb mértékben el kell különíteni, elkeríteni az egyéb egyetemi területektől. Az átadott munkaterület, építési terület lekerítése, őrzése, a ki- és beléptetés ellenőrzése, dokumentálása a Szolgáltató feladata. A területen maradt egyetemi tulajdonért, valamint a kivitelezéshez szükséges eszközökért, anyagokért – a munkaterület visszaadásáig – a Szolgáltató tartozik felelősséggel.
7. A munkaterület átadás-átvételéről készült jegyzőkönyvet a hibajegyhez fel kell tölteni. Egyúttal Szolgáltató köteles a hibajegyen rögzíteni a munkaterület átadás-átvétel, azaz a helyszíni munkavégzés megkezdésének időpontját.
8. Szolgáltató a munkaterület átadás-átvételét követően a megrendelésben meghatározott munka folyamatos – ütemterv szerinti – végzésére köteles. Ettől kizárólag a Megrendelő előzetes írásbeli engedélye vagy a Megrendelő felfüggesztésre vonatkozó utasítása esetén térhet el.
9. Szolgáltatónak gondoskodnia kell a munkavégzés helyszínén a műszaki teljesítés során műszaki vonatkozásokban nyilatkozattételre jogosult és az adott szakmai területen szak-képzettséggel és szakmai jártassággal bíró személyről az építésvezetői teendők ellátására.
10. Megrendelő képviselője, illetve műszaki ellenőre vagy műszaki megbízottja korlátozás nélkül bármikor jogosult a Szolgáltató, illetve annak alvállalkozói, teljesítési segédei, közreműködői tevékenységét és munkavégzését, illetve a szerződésszerű teljesítést ellenőrizni, Szolgáltatótól a megrendelt munkákra vonatkozóan felvilágosítást kérni.
11. Az eltakarásra kerülő épületszerkezetek esetén Megrendelőt minimum három munkanappal az eltakarás előtt értesíteni kell. Az eltakarásra kerülő munkafázisokat, azok elkészültekor a műszaki ellenőrrel, illetve műszaki megbízottal igazoltatni kell. Ennek elmulasztása esetén Megrendelő az adott munkaszakasz elvégzését nem ismeri el, kivéve, ha az ellenőrzés a Megrendelő hibájából maradt el.
12. Amennyiben Megrendelő szakszerűtlen utasítást ad, Szolgáltatónak kötelessége erre írásban figyelmeztetnie. Ha Megrendelő az utasításhoz a figyelmeztetés ellenére is ragaszkodik, az utasításból eredő következményekért, károkért helytállni tartozik.
13. Ha a megrendelés teljesítése akadályba ütközik, az akadályról, az akadály megszűnésének várható időpontjáról a Felek haladéktalanul kötelesek értesíteni egymást, és a megrendelés teljesítése során mindvégig együttműködni és egymást tájékoztatni minden olyan körülményről, amely a megrendelés tárgyát, illetve a szerződésszerű teljesítést érinti.
14. A teljesítés során a Felek egymáshoz intézett nyilatkozataikat (utasítások, kifogások, figyelmeztetések, stb.) írásban – emellett sürgős esetben rövid úton (telefonon, faxon, e-mailben) is – közlik egymással. Az írásos kommunikáció helye a GLPI rendszerben a hibajegy, mely kvázi építési naplóként használandó.
15. A kivitelezési munka befejeztével Szolgáltató a megrendelést készre jelenti, a hibajegyen rögzíti a munka befejezésének időpontját. Felek kitűzik a műszaki átadás-átvétel megkezdésének egyeztetett időpontját.
16. A műszaki átadás-átvételi eljárást minimum a megrendelésben megjelölt szereplők részvételével kell lebonyolítani. Amennyiben szükséges, az érintett szakigazgatóságok munkatársait is meg kell hívni. A műszaki átadás-átvételi eljárásról jegyzőkönyvet kell felvenni a *4.3. sz. melléklet* szerinti tartalommal.
17. **A megoldás bejelentése**
18. Szolgáltató csak abban az esetben teheti megoldott státuszba az adott hibajegyet, amennyiben a hibajegy szerint kötelezően kitöltendő adatokat felvezette és az elvégzett munka tételes költségvetését, valamint az igazolt munkalapot (*4.4. sz. melléklet*) is csatolta, illetve a ráfordított időt, az anyag és díj költségeket is felvitte.
19. Szolgáltató által kötelezően kitöltendő adatok:
20. hibaelhárításra kirendelt személyek,
21. a hibaelhárítási helyszíni munkavégzés megkezdésének időpontja,
22. a hibaelhárítás befejezésének időpontja,
23. a beépített anyagok és az utólagos helyreállítás szükségességének megjelölése,
24. a kijavított hibahelyszín rendeltetésszerű használatba történő visszaadásának időpontja,
25. amennyiben a hiba miatt részleges vagy teljes közmű és/vagy szolgáltatás kimaradás volt, a kimaradás kezdetét és a szolgáltatás újbóli biztosításának kezdetét is rögzíteni kell
26. Szolgáltatónak a j) és k) pontban meghatározott időpontokat akkor kell rögzítenie, amikor az ismertté vált. Ezzel biztosítva a hibajegy nyomkövethetőségét, hogy a munkát megkezdte, de még nem fejezte be, illetve a munka elkészült, de még nincs dokumentálva. Ezen adatok felvitele azért is fontos, mert a kötbérszámítás alapját képezik.
	1. **Írásban megrendelt munka esetén**
27. Szolgáltató a sikeresen lebonyolított műszaki átadás-átvételi eljárás jegyzőkönyvét, valamint a Megrendelő képviselője által igazolt munkalapot (amely az adott megrendelés teljesítésigazolásaként szolgál) feltölti a hibajegyhez. A költségek (elismert vállalkozói díj), valamint az átadási dokumentáció (megvalósulási terv, teljesítmény nyilatkozatok, nyomáspróba jegyzőkönyvek, stb. értelemszerűen) feltöltése után a hibajegyet megoldott státuszba állítja a műszaki átadás-átvételt követő 15 napon belül.
	1. **Írásos megrendelés nélkül végzett munka esetén**
28. A III.1) vagy III.3) pont szerint végzett munkák teljesítésigazolása az Igénybejelentő által aláírt és dátummal ellátott munkalap. Ennek birtokában Szolgáltató köteles a hibajegyen rögzíteni a munka befejezésének dátumát.
29. Szolgáltató köteles a munka befejezését követő 15 napon belül a hibajegyet a kötelező dokumentumokkal (igazolt munkalap, számlamellékletként kezelt és a Szerződés szerint készített költségvetés) ellátva, a költségek feltöltése után megoldott státuszba állítani.
30. **A hibajegy lezárása**

Megrendelőnek (Igénybejelentőnek) 15 nap áll rendelkezésre a megoldás elfogadására. A megoldás elutasítására, a hibajegy visszanyitására abban az esetben van lehetősége, ha a dokumentációban hiány mutatkozik, vagy a feltöltött költséggel (vállalkozói díjjal) nem ért egyet, és a rendezés érdekében kezdeményezi az egyeztetést Szolgáltatóval. A félreértés tisztázása, vagy a hiánypótlás után Szolgáltató ismét megoldott státuszba állítja a hibajegyet. A hibajegy lezárásra kerül a megoldás Megrendelő általi elfogadásával, vagy ennek hiányában 15 nap múlva automatikusan.

A már **lezárt hibajegyet tilos visszanyitni**! A pénzügyi teljesítés, elszámolás ez alapján történik.

1. **Pénzügyi teljesítés, elszámolás**
2. Az elszámolás utólagosan, minden hónapban az azt megelőző hónap lezárt hibajegyeinek csoportos leigazolásával történik központilag. Ettől eltérően egyedi számla benyújtására Vállalkozónak akkor van lehetősége, ha Felek azt az írásos megrendelésben kifejezetten rögzítették. A megrendelések teljesítését és a hibajegy lezárását követően az adott hónap teljesítéseiről teljesítési igazolást kell kiállítani, amelyben a Semmelweis Egyetem részéről a Szerződés teljesítése során eljáró kapcsolattartó személy igazolja, hogy az adott munkákat Szolgáltató elvégezte és jogosult annak ellenértékét leszámlázni.
3. A vállalkozói díj kifizetésére irányadó jogszabályok:

a) Kbt. 130. § és az építési beruházások közbeszerzésének részletes szabályairól szóló 306/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet vonatkozó előírásai;

b) Előleg fizetésére a Kbt. 131. § szerint, azzal, hogy elszámolására a 306/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet vonatkozik;

c) Kbt. 125. § (4)-(7) bekezdés;

d) Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII, törvény (ÁFA tv.);

e) Az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (Art.) 36/A.és 36/B. §;

1. Szolgáltató kizárólag teljesítési okmányokkal alátámasztott, szabályszerűen, teljesítési helyenként külön-külön elkészített, számlaösszesítővel ellátott időszakos számla benyújtására – teljesítési időszakonként, azaz havonta utólag – jogosult. Ettől eltérően egyedi számla benyújtására Szolgáltatónak akkor van lehetősége, ha az, az írásos megrendelésben kifejezetten rögzítésre került. Az elvégzett munkák után a teljesítésigazolás kiállítására a Megrendelő Szerződésben megnevezett kapcsolattartója a munkák elvégzését követő hónap 8. napjáig köteles. A munka teljesítésének visszautasítására, ill. hiánypótlásra történő felhívásra a Megrendelőnek szintén a munkák elvégzését követő hónap 8. napjáig van lehetősége. A hibák kijavítását követően, a hiánypótlás elvégzése után a teljesítésigazolás kiállítására - a készre jelentést követően - Megrendelőnek ismételten 8 nap áll rendelkezésére.
2. Szolgáltató a számla összesítőt is tartalmazó időszakos számlát az alábbi címre köteles megküldeni: Semmelweis Egyetem Pénzügyi Igazgatóság 1085 Budapest, Üllői út 26. A számlát kiállítani a Szolgáltató kizárólag a teljesítési okmányokkal alátámasztva, szabályszerűen, a munka elvégzését és a teljesítési igazolás kiállítását követő 5 napon belül, 30 napos fizetési határidővel jogosult.
3. A következő szabályok szerint történik az ellenszolgáltatás teljesítése:

a) Szolgáltató legkésőbb a teljesítés elismerésének időpontjáig köteles nyilatkozatot tenni, hogy az általa a teljesítésben bevont alvállalkozók egyenként mekkora összegre jogosultak az ellenszolgáltatásból, egyidejűleg felhívja az alvállalkozókat, hogy állítsák ki ezen számláikat;

b) Szolgáltató a teljesítés elismerését követően állítja ki számláját, a számlában részletezve az alvállalkozói teljesítés, valamint a saját teljesítés mértékét;

c) A b) pont szerinti számlában feltüntetett alvállalkozói teljesítés ellenértékét Megrendelő 15 napon belül átutalja Szolgáltatónak;

d) Szolgáltató haladéktalanul kiegyenlíti az alvállalkozók számláit vagy az Art. 36/A § (3) bekezdése szerint azt vagy annak egy részét visszatartja, illetve az alvállalkozóval kötött szerződésben foglaltak szerint az alvállalkozói díj egy részét visszatartja;

e) Szolgáltató átadja a d) pont szerinti átutalások igazolásainak másolatait vagy az alvállalkozó köztartozást mutató együttes adóigazolásának másolatát a Megrendelőnek (annak érdekében, hogy Megrendelő megállapíthassa, hogy Szolgáltató jogszerűen nem fizette ki a teljes összeget az alvállalkozónak);

f) Szolgáltató által benyújtott számlában megjelölt, fővállalkozói teljesítés ellenértékét Megrendelő 30 napon belül átutalja Vállalkozónak, ha az alvállalkozókkal szembeni fizetési kötelezettségét az Art. 36/A §-ára tekintettel is teljesítette és a kifizetésről a banki igazolásokat Megrendelőnek megküldte";

g) Ha Szolgáltató a d) vagy az e) pont szerinti kötelezettségét nem teljesíti, az ellenszolgáltatás fennmaradó részét Megrendelő őrzi, és az akkor illeti meg Szolgáltatót, ha Megrendelő részére igazolja, hogy a d) vagy az e) pont szerinti kötelezettségét teljesítette, vagy hitelt érdemlő irattal igazolja, hogy az alvállalkozó vagy szakember nem jogosult Szolgáltató által bejelentett összegre vagy annak egy részére.

Mellékletek, nyomtatványok:

*2. sz. melléklet*: Kiemelt gyógyászati helyiségek

*5. sz. melléklet*: Gyorsszolgálati hibabejelentések prioritása

*4.1. sz. melléklet*: Megrendelés (minta)

*4.2. sz. melléklet*: Munkaterület átadás-átvételi jegyzőkönyv (minta)

*4.3. sz. melléklet*: Műszaki átadás-átvételi jegyzőkönyv (minta)

*4.4. sz. melléklet*: Munkalap (minta)

*4.5. sz. melléklet*: Engedély tűzveszélyes munka végzéséhez (minta)

 **MEGRENDELÉS (ID …..)** *4.1. sz. melléklet*

amelyben a **SEMMELWEIS EGYETEM (1085 Budapest, Üllői út 26.)** mint **Megrendelő** közvetlen megrendelést ad a **…** mint **Vállalkozó** részére az alábbiak szerint:

Szerződő felek a közbeszerzési eljárás eredményeként létrejött és 2018. január 1. napjától hatályos keretszerződés 2.2. pontjában, valamint a szerződés 4. sz. melléklete III.4) pontjában foglaltaknak megfelelően és feltételekkel hozták létre e jelen megrendelést (kivitelezői megállapodást) azzal, hogy a megrendelésben nem szabályozott kérdésekben az alap keretszerződésben foglalt rendelkezéseket alkalmazzák.

**Megrendelés tartalma:**

1. az építés jellegű eseti vagy ütemezett hibaelhárítási tevékenységgel érintett ingatlan:

b) az elvégzendő építés jellegű eseti karbantartási feladat megnevezése:

c) a munka elvégzésére rendelkezésre álló fedezet:

d) a munka megkezdése (munkaterület átadása) időpontja:

e) a munka befejezésének határideje:

f) a megrendelés visszaigazolás határideje:

g) elszámolás módja: **Átalánydíjas / Tételes elszámolás**

**Vállalkozói díj:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Nettó: |  |
| 2. ÁFA 27%: |  |
| **3. Bruttó összesen (1.+2.):** |  |

A vállalkozói díj számításának alapját a Terc programrendszer ÖN adattára képezi. A munkadíj számításnál alkalmazott rezsi óradíj a keretszerződésben meghatározott átlagosított rezsióradíj, amelynek összege: nettó …,- HUF / óra. Az anyagköltség az ÖN adattári anyagköltségekhez képest a keretszerződésben rögzített … % eltérítéssel kerül figyelembevételre.

A fizetés feltételeit a jelen megrendelés alapját képező keretszerződés tartalmazza. A kivitelezés során a keretszerződés és annak 4. sz. melléklete szerint kell eljárni.

**Képviselet:**

|  |  |
| --- | --- |
| Megrendelő részéről: |  |
| Műszaki ellenőr: |  |
| Vállalkozó részéről: |  |

A megrendelés elválaszthatatlan melléklete a 2018. … napjától hatályos „*Keretszerződés építési jellegű műszaki ügyeleti szolgálat ellátására, valamint azonnali hibaelhárítás és ezzel kapcsolatos helyreállítási munkák végzésére” szerződés*, továbbá a Megrendelő által elfogadott árajánlat.

Budapest, 2018. ……

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| -------------------------------- | -------------------------------- | -------------------------------- |
| MegrendelőSemmelweis Egyetempénzügyi ellenjegyző | MegrendelőSemmelweis Egyetemkötelezettségvállaló | Vállalkozó |

*4.2. sz. melléklet*

**MUNKATERÜLET ÁTADÁS – ÁTVÉTELI JEGYZŐKÖNYV**

**Megrendelés száma: ID …..**

Semmelweis Egyetem, mint Megrendelő a mai napon átadja …, mint Kivitelező részére a fenti számon megrendelt kivitelezési munka elvégzése céljából a … területet, mint munkaterületet biztonságos munkavégzésre alkalmas állapotban.

Kivitelező munkatársai az Semmelweis Egyetem területére történő belépéskor vállalják, hogy a telephelyre érvényes közlekedési, munkavédelmi, tűzvédelmi és rendészeti előírásokat kötelező érvénnyel a kivitelezési munka során betartják. A munkaterületre előzetesen leadott írásos lista alapján léphetnek be és a munkavégzéshez szükséges anyagok, eszközök, szerszámok bevitele illetve kiszállítása csak szállítólevéllel történhet. A munkaterületen kívüli más egységekbe csak külön engedély alapján léphetnek be. A munkavégzés során esetlegesen bekövetkező munkabalesetért, tűzesetért, valamint vagyonvédelemmel kapcsolatos eseményekért minden felelősség Kivitelezőt terheli. Kivitelező vezetője felelős a területen történő biztonságos munkavégzés feltételeinek folyamatos biztosításáért.

Az átadott munkaterületre a kivitelezés során a Semmelweis Egyetem dolgozói közül csak az arra illetékes munkatársak léphetnek be.

Jelen vannak:

|  |  |
| --- | --- |
| Megrendelő részéről: |  |
| Megrendelő műszaki ellenőre: |  |
| Kivitelező részéről: |  |

Egyéb, az átadás-átvétellel kapcsolatos megjegyzések:

Budapest, 2018. ……..

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| -------------------------- | -------------------------- | -------------------------- |
| Megrendelő | Műszaki ellenőr | Kivitelező |

*4.3. sz. melléklet*

**Műszaki átadás-átvételi jegyzőkönyv**

**Megrendelés száma: ID …..**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Készült: | 2018. | év |  | hónap |  | napján |
| Tárgy: |  |
| 1. Az építés-szerelés jellege: |  Jellemző műszaki paramétere: |
|  |  |
| 2. | A terv fajtája: |  |
| 3. Szereplők: | neve | címe | felelős vezető (műszaki ellenőr) |
| Építtető/Megrendelő: | Semmelweis Egyetem | 1085 Bp. Üllői út 26. |  |
| Kivitelező: |  |  |  |
| 4. Az átadás átvételi eljáráson megjelentek neve és az általuk képviselt szervezetek megnevezése: |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |
| 4. |  |  |
| 5. A megrendelés főbb adatai: | száma: ID |  |
|  | eredeti megrendelés | pótmunka megrendelés |
| kelte: |  |  |
| bruttó vállalási ár: |  |  |
| 6. Az építési-szerelési munka határidői: |
|  | kezdés időpontja | befejezés időpontja |
| szerződés szerint: |  |  |
| ténylegesen: |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| 7. Az átadás-átvételi eljárással kapcsolatos adatok: |
| megkezdésének időpontja: |  | befejezésének időpontja: |  |
| az építmény értéke az utolsó számla szerint: |  | +ÁFA= |  | Ft (bruttó) |
| 8. Részletes megállapítások:(mennyiségi hiányok, minőségi hibák, eltérések) |  |
| 9. Átadott dokumentációk: |  |
| 10. Garanciális feltételek: |  |
| 11. A kivitelező nyilatkozata: |  |
| 12. Az üzemeltető nyilatkozata: |  |
| 13. Az építtető nyilatkozata: |  |
| 14. Számla benyújtása: |  |

Kelt: Budapest, 2018. …….

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |

*4.4. sz. melléklet*



*4.5. sz. melléklet*

Kiállító szerv: .......................................................................... Sorszám: .............................

**FELTÉTELEK TŰZVESZÉLYES MUNKA VÉGZÉSÉHEZ**

A munkavégzés helye: ...........................................................................

A munkavégzés ideje: 20...... év............................ hó ............ nap............................ órától

20...... év.............................hó..............nap.............................óráig

A munkát végzők neve: ...................................................

Tűzvédelmi szakvizsga

Beosztása: .................................................... bizonyítvány száma : .......................................

Tevékenység leírása : ...........................................................................................................................

..............................................................................................................................................................

A munkavégzés helyén az alábbi tűzoltó felszereléseket, tűzoltó készülékeket kell készenlétbe helyezni:

................................................................................................................................................................

................................................................................................................................................................

A hatályos Országos Tűzvédelmi Szabályzat előírásai,valamint az20.......év..............................hó .........napján megtartott helyszíni szemle alapján a nyomtatvány hátoldalán lévő tűzvédelmi előírások és az alábbi különleges előírások:

..................................................................................................................................................................

..................................................................................................................................................................

végrehajtása, illetve betartása mellett lehet az alkalomszerű tűzveszélyes tevékenységet elvégezni.

................................., 20.......év... ...........................hó ....... nap

...........................................................

feltételeket meghatározó neve, beosztása

Az engedélyben felsorolt előírásokat az alábbi – a helyi sajátosságoknak megfelelő tűzvédelmi előírásokkal egészítem ki: (Ha a munkát külső vállalat végzi és engedélyezi)

...................................................................................................................................................................

20...... év . .............................hó .....nap

.....................................................

létesítmény vezetője, megbízottja

|  |
| --- |
| Az engedélyben felsorolt előírásokat tudomásul veszem és azok betartásáért büntetőjogilag felelősséget vállalok. |
|  |  |  |  |
| ...................................................... |  |  | ................................................ |
| munkát végző aláírása |  |  | munkát végző aláírása |

A munka befejezését a létesítmény képviselője felé jelenteni kell!

A munka befejezésének ideje: 20...... év ....................hó .....nap .......... óra

Tudomásul vettem:

....................................................................feltételeketmeghatározóneve(aláírása)

**TŰZVESZÉLYES TEVÉKENYSÉG ÁLTALÁNOS TŰZVÉDELMI ELŐÍRÁSAI**

1. A munkát tilos megkezdeni mindaddig, amíg a tűz- vagy robbanásveszélyt el nem hárították.
2. A hegesztőnek a tevékenység végzéséhez tűzvédelmi szakvizsgával kell rendelkeznie. Egyéb tűzveszélyes tevékenységet a tűzvédelmi szabályokra, előírásokra kioktatott személy végezhet.
3. A tűzveszélyes munkavégzés 5 méteres környezetéből az éghető anyagokat el kell távolítani.

Ha ez nem lehetséges, akkor:

* hősugárzás ellen az éghető anyagot nem éghető, jó hőszigetelő anyaggal kell elhatárolni, letakarni,
* izzó anyagok fröcskölődésekor az éghető anyagok, pl. vizes ponyvával való letakarása, a veszélyeztetett környezet vízzel való lelocsolása, a szikrák, izzó anyagok éghető anyaghoz való jutásának nem éghető spanyolfallal történő megakadályozása lehet egy-egy megoldás.
1. Az alkalomszerű tűzveszélyes tevékenység végzésénél a környezetben munkavállaló személyeket is figyelmeztetni szükséges a tevékenység végzése alatti fokozottabb óvatosságra.
2. Egyetemen kívüli személy által végzett tűzveszélyes munka feltételeit a tevékenység helye szerinti szervezeti egység tűzvédelmi megbízottjával egyeztetni kell, aki ezt szükség szerint – a helyi sajátosságnak megfelelő – tűzvédelmi előírásokkal köteles kiegészíteni. Az egyetemi munkavállaló aláírása nélkül az engedély érvénytelen.
3. A tűzveszélyes tevékenység befejezése után a munkavégző a helyszint és annak környezetét tűzvédelmi szempontból köteles átvizsgálni és minden olyan körülményt megszüntetni, ami tüzet okozhat.
4. Ellenőrzés esetén a tűzveszélyes tevékenység írásbeli feltételeit be kell mutatni.