

Egyedi szolgáltatási szerződés

a KGR IKM modul support szolgáltatás tárgyban kötött keretmegállapodás alapján

*„A Forrás rendszer támogatási szolgáltatásai 2019.07.01. -
2020.10.31. közötti időszakra a Belügyminisztérium intézményei részére”
tárgyában*

amely létrejött egyrészről a **Belügyminisztérium** (KEF azonosító: 10140, székhely: 1051 Budapest, József A. utca 2-4., törzsszám 311607, adószám: 15311605-2-41, képviseli: Szőke Irma gazdasági helyettes államtitkár), mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről a **GriffSoft Zrt.** (KEF azonosító: 200503, székhely: 1041 Budapest, Görgey Artúr utca 69-71., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-10-049196, adószám: 12573936-2-41, képviseli: Ferenczy Imre Sándor vezérigazgató), mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) között (a továbbiakban: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által TED 2017/S 148-306699 szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére „KGR IKM modul support szolgáltatás” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keretmegállapodás (a továbbiakban: KM) jött létre.

1.A keretmegállapodásra vonatkozó adatok:

KM azonosítószáma: KM0101KGR17
KM aláírásának dátuma: 2017. november 21.
KM időbeli hatálya: 2020.11.20.
KM keretösszege: 8.000.000.000 Ft

2.A szerződés tárgya:

A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő - a hivatkozott KM tárgyát képező termékekre/szolgáltatásokra vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Szolgáltató pedig elvállalja a jelen szerződés 1. számú mellékletében nevesített szolgáltatások teljesítését. A jelen szerződés megkötésére a Kbt. 105. § (1) bek. c) pontja szerint írásbeli konzultációt követően került sor.

3.A szerződés teljesítési határideje:

2019.07.01.-2020.10.31.

4.A teljesítés helye:

A Megrendelő, valamint a belügyminiszter által irányított, a jelen szerződés 2. számú mellékletében meghatározott központi költségvetési szervek székhelye és telephelye.

5.A jótállás kezdete:

A teljesítés Intézmény általi elismerését (teljesítés igazolás) követő nap.

6.A fizetendő ellenérték:

A Szolgáltató a jelen megrendelés alapján elvégzendő szolgáltatások teljesítését az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti.

A közbeszerzési díj alapja a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + Áfa.

7. Fizetési feltételek:

A szolgáltatások ellenértékének Intézmény által történő kiegyenlítése az igazolt teljesítést követően, a Kbt. 135. § (1) bekezdésben meghatározott szabályok szerint, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül történik.

A Szolgáltató köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani, majd a Belügyminisztérium Pénzügyi Erőforrás-gazdálkodási Főosztály részére eljuttatni. A számlához a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell. A számlán csak a jelen szerződés hatálya alá tartozó szolgáltatások szerepelhetnek.

A Szolgáltató a jelen egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

Késedelmes fizetés esetén az Intézmény a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:155. §-a szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Szolgáltatónak.

A Szolgáltató az egyedi szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett.

A Megrendelő részéről a teljesítésigazolás kiállítására a Belügyminisztérium gazdasági helyettes államtitkára jogosult.

Amennyiben Megrendelő a teljesítéssel kapcsolatban az összefoglaló jelentés kézhezvételétől számított 8 napon belül írásban, indoklással ellátva, pontosan meghatározott észrevételekkel, kifogásokkal él Szolgáltató felé, a javításra póthatáridőt biztosíthat, és a hiba kijavításáig a teljesítésigazolás kiadását megtagadhatja.

Szolgáltató a teljesítésigazolás birtokában jogosult a számláját kiállítani. Amennyiben Szolgáltató által kiállított számla hibásan vagy hiányosan, a vonatkozó jogszabályoknak nem megfelelő módon került kiállításra, úgy Megrendelő jogosult azt kijavításra, vagy kiegészítésre visszaküldeni Szolgáltató részére. A hiánypótlás ideje Megrendelő KM-ben irányadó fizetési határidejébe nem számít bele.

A Szolgáltató havonta jogosult számláját benyújtani.

8. A Megrendelő részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Bogáth Gábor főosztályvezető, Pénzügyi Erőforrás-gazdálkodási Főosztály
Kapcsolattartó telefon száma: +36/1/441-1967
Kapcsolattartó telefax száma: +36/1/441-1143
Kapcsolattartó e-mail címe: bogath.gabor@bm.gov.hu

9. Az írásbeli konzultációval illetve annak visszaigazolásával létrejövő szerződés tartalmának értelmezése:

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá a mindenkor hatályos magyar jogszabályok irányadóak. Jelen szerződés a KM-ben meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

10. A Szolgáltató a Ptk. 6:186. § (1) bekezdése alapján nem teljesítés, késedelmes teljesítés, valamint hibás teljesítés esetén a KM X. fejezet 2. pont 2.1. alpontjában rögzített kötbérek megfizetésére kötelezi magát arra az esetre, ha olyan okból, amelyért felelős megszegi a szerződést. Felek rögzítik, hogy a kötbérek mértékére, illetve érvényesítésére a KM rendelkezéseit tekintik irányadónak.

11. A Kbt. 136. § (1) bekezdése alapján Szolgáltató

- a) nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a nyertes ajánlattevő adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
- b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét az ajánlatkérő számára megismerhetővé teszi és a 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről az ajánlatkérőt haladéktalanul értesíti.

12. A Kbt. 143. § (3) bekezdése alapján

Megrendelő jogosult és egyben köteles a megrendelés vagy az írásbeli konzultáció eredményeképpen létrejött szerződést felmondani – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a megrendeléssel, illetve egyedi szerződéssel érintett beszerzés ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

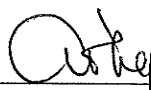
- a Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott valamely feltétel.
- Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott valamely feltétel.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Szolgáltató között létrejött, fent hivatkozott KM és az alábbi mellékletek:

1. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás- és árlista
2. számú melléklet: Intézménylista – Helpdesk felhasználók száma
3. számú melléklet: Szolgáltató ajánlata

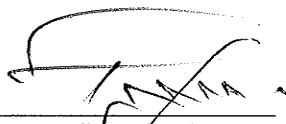
A Felek jelen szerződést, mint szerződéses akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá. Jelen szerződés 5 eredeti példányban készült, amelyből 4 példány a Megrendelőt, míg 1 példány a Szolgáltatót illet meg.

Kelt: Budapest, 2019. *június 18.*

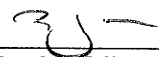

Szóke Irma
 gazdasági helyettes államtitkár
 Belügyminisztérium
 Megrendelő



Kelt: Budapest, 2019. *június 28.*


Ferenczy Imre Sándor
 vezérigazgató
 GriffSoft Zrt.
 Szolgáltató
 GriffSoft Informatikai Zrt.
 1041 Budapest, Görgey Artúr u. 69-71.
 Adószám: 12573936-2-41
 Cégj.sz.: 01-10-049196
 1.

Pénzügyi ellenjegyzés:


Bogáth Gábor
 főosztályvezető
 Pénzügyi Erőforrás-gazdálkodási Főosztály
 Belügyminisztérium
2109 0075
 Budapest, 2019. *06. 18.*

Jogi ellenjegyzés:


Peres Képviselési és Szerződés-előkészítő
 Főosztály
 Belügyminisztérium
 Budapest, 2019. *06. 27.*

Megrendelt szolgáltatás és árlista

Jogszábaály és szoftverkövetés szolgáltatás, csoportos helpdesk szolgáltatás, adatbázis karbantartás - távoli eléréssel, központi alkalmazás üzemeltetési szolgáltatás

2019.07.01-2020.10.31-i időszak (16 hó) 107 intézmény, 451 helpdesk felhasználó részére:

Jogszábaály és szoftverkövetés szolgáltatás

Cikkszám:	GRFKGR181011
Egységár:	74 500 Ft + ÁFA/intézmény/hónap
16 hónapra vonatkozó szolgáltatás díja:	1 192 000 Ft + ÁFA/intézmény
16 hónapra vonatkozó közbeszerzési díj:	23 840 Ft + ÁFA/intézmény
Összes nettó szolgáltatási díj:	127 544 000 Ft + ÁFA
Összes nettó közbeszerzési díj:	2 550 880 Ft + ÁFA
Mindösszesen:	130 094 880 Ft + ÁFA

Csoportos helpdesk szolgáltatás

Cikkszám:	GRFKGR182013
Egységár:	20 100 Ft + ÁFA/felhasználó/hónap
16 hónapra vonatkozó szolgáltatás díja:	321 600 Ft + ÁFA/felhasználó
16 hónapra vonatkozó közbeszerzési díj:	6 432 Ft + ÁFA/felhasználó
Összes nettó szolgáltatási díj:	145 041 600 Ft + ÁFA
Összes nettó közbeszerzési díj:	2 900 832 Ft + ÁFA
Mindösszesen:	147 942 432 Ft + ÁFA

Adatbázis karbantartás - távoli eléréssel

Cikkszám:	GRFKGR182014
Egységár:	59 400 Ft + ÁFA/intézmény/hónap
16 hónapra vonatkozó szolgáltatás díja:	950 400 Ft + ÁFA/intézmény
16 hónapra vonatkozó közbeszerzési díj:	19 008 Ft + ÁFA/intézmény
Összes nettó szolgáltatási díj:	101 692 800 Ft + ÁFA
Összes nettó közbeszerzési díj:	2 033 856 Ft + ÁFA
Mindösszesen:	103 726 656 Ft + ÁFA

Központi alkalmazásüzemeltetési szolgáltatás

Cikkszám:	GRFKGR183011
Egységár:	32 300 Ft + ÁFA/intézmény/hónap
16 hónapra vonatkozó szolgáltatás díja:	516 800 Ft + ÁFA/intézmény
16 hónapra vonatkozó közbeszerzési díj:	10 336 Ft + ÁFA/intézmény
Összes nettó szolgáltatási díj:	55 297 600 Ft + ÁFA
Összes nettó közbeszerzési díj:	1 105 952 Ft + ÁFA
Mindösszesen:	56 403 552 Ft + ÁFA

Mindösszes nettó szolgáltatási díj:	429 576 000 Ft + ÁFA
Mindösszes nettó közbeszerzési díj:	8 591 520 Ft + ÁFA

Sorszám	Intézmény megnevezése	KM01KGR17 szerinti felhasználószám (minimum 4 fő/intézmény)
1	BELÜGYMINISZTERIUM IGAZGATÁSA	4
2	NEMZETI VÉDELMI SZOLGÁLAT	4
3	TERRORELHÁRÍTÁSI KÖZPONT	7
4	GYŐR-MOSON-SOPRON MEGYEI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
5	ÁLLAMPUSZTAI ORSZÁGOS BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
6	BÁCS-KISKUN MEGYEI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
7	BALASSAGYARMATI FEGYHÁZ ÉS BÖRTÖN	4
8	BARANYA MEGYEI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
9	BÉKÉS MEGYEI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
10	BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN MEGYEI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
11	BUDAPESTI FEGYHÁZ ÉS BÖRTÖN	4
12	BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁS KÖZPONTI KÓRHÁZ (TÖKÖL)	4
13	BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁS ORSZÁGOS PARANCSNOKSÁGA	4
14	REHABILITÁCIÓS KÖZPONTJA	4
15	FIATALKORÚAK BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZETE (TÖKÖL)	4
16	FŐVÁROSI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
17	HAJDÚ-BIHAR MEGYEI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
18	HEVES MEGYEI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
19	IGAZSÁGÜGYI MEGFIGYELŐ ÉS ELMEGYÓGYÍTÓ INTÉZET	4
20	JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYEI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
21	KALOCSAI FEGYHÁZ ÉS BÖRTÖN	4
22	KISKUNHALASI ORSZÁGOS BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
23	KÖZÉP-DUNÁNTÚLI ORSZÁGOS BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	5
24	MÁRIANOSZTRAI FEGYHÁZ ÉS BÖRTÖN	4
25	PÁLHALMAI ORSZÁGOS BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
26	SÁTORALJAÚJHELYI FEGYHÁZ ÉS BÖRTÖN	4
27	SOMOGY MEGYEI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
28	SOPRONKÓHIDAI FEGYHÁZ ÉS BÖRTÖN	4
29	SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYEI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
30	SZEGEDI FEGYHÁZ ÉS BÖRTÖN	4
31	Szombathelyi Országos Büntetés-végrehajtási Intézet	4
32	TISZALÖKI ORSZÁGOS BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
33	TOLNA MEGYEI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
34	TÖKÖLI ORSZÁGOS BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
35	VÁCI FEGYHÁZ ÉS BÖRTÖN	4
36	VESZPRÉM MEGYEI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
37	ZALA MEGYEI BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁSI INTÉZET	4
38	Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Rendőr-főkapitányság	4
39	Repülőtéri Rendőr Igazgatóság	4
40	Tolna megyei Rendőr-főkapitányság	4
41	SZEGEDI RENDESZETI SZAKGIMNÁZIUM	4
42	Jász-Nagykun-Szolnok megyei Rendőr-főkapitányság	4
43	Békés megyei Rendőr-főkapitányság	4
44	Hajdú-Bihar megyei Rendőr-főkapitányság	4
45	Nógrád megyei Rendőr-főkapitányság	4
46	NEMZETKÖZI OKTATÁSI KÖZPONT	4
47	SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYEI RENDŐR-FŐKAPITÁNYSÁG	4
48	Komárom-Esztergom megyei Rendőr-főkapitányság	4
49	Készenléti Rendőrség	8
50	NEMZETKÖZI BÜNÜGYI EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖZPONT	4
51	Heves megyei Rendőr-főkapitányság	4
52	Vas megyei Rendőr-főkapitányság	4
53	Csongrád megyei Rendőr-főkapitányság	4

54	Győr-Moson-Sopron megyei Rendőr-főkapitányság	4
55	NEMZETI SZAKÉRTŐI ÉS KUTATÓ KÖZPONT	4
56	Pest megyei Rendőr-főkapitányság	4
57	MISKOLCI RENDÉSZETI SZAKGIMNÁZIUM	4
58	RENDŐRSÉGI OKTATÁSI ÉS KIKÉPZŐ KÖZPONT	4
59	Somogy megyei Rendőr-főkapitányság	4
60	ORSZÁGOS RENDŐR-FŐKAPITÁNYSÁG	7
61	KÖRMENDI RENDÉSZETI SZAKGIMNÁZIUM	4
62	Bács-Kiskun megyei Rendőr-főkapitányság	4
63	Budapesti Rendőr-Főkapitányság	4
64	Baranya megyei Rendőr-főkapitányság	4
65	Zala megyei Rendőr-főkapitányság	4
66	ADYLIGETI RENDÉSZETI SZAKGIMNÁZIUM	4
67	Fejér megyei Rendőr-főkapitányság	4
68	Veszprém megyei Rendőr-főkapitányság	4
69	BÁCS-KISKUN MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
70	BARANYA MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
71	BÉKÉS MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
72	BELÜGYMINISZTERIUM ORSZÁGOS KATASZTRÓFAVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG	6
73	GAZDASÁGI ELLÁTÓ KÖZPONT	4
74	BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
75	CSONGRÁD MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
76	FEJÉR MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
77	Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság	4
78	GYŐR-MOSON-SOPRON MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
79	HAJDÚ-BIHAR MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
80	HEVES MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
81	JÁSZ-NAGYKUN SZOLNOK MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
82	KATASZTRÓFAVÉDELMI OKTATÁSI KÖZPONT	4
83	KOMÁROM-ESZTERGOM MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
84	NÓGRÁD MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
85	PEST MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
86	SOMOGY MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
87	SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
88	TOLNA MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
89	VAS MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
90	VESZPRÉM MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
91	ZALA MEGYEI KATASZTRÓFAVÉDELMI IGAZGATÓSÁG	4
92	BEVÁNDORLÁSI ÉS MENEKÜLTÜGYI HIVATAL	4
93	ALSÓ-DUNA-VÖLGYI VÍZÜGYI IGAZGATÓSÁG	4
94	ALSÓ-TISZA-VIDÉKI VÍZÜGYI IGAZGATÓSÁG	4
95	DÉL-DUNÁNTÚLI VÍZÜGYI IGAZGATÓSÁG	4
96	ÉSZAK-DUNÁNTÚLI VÍZÜGYI IGAZGATÓSÁG	4
97	ÉSZAK-MAGYARORSZÁGI VÍZÜGYI IGAZGATÓSÁG	4
98	FELSŐ-TISZA-VIDÉKI VÍZÜGYI IGAZGATÓSÁG	4
99	KÖRÖS-VIDÉKI VÍZÜGYI IGAZGATÓSÁG	4
100	KÖZÉP-DUNÁNTÚLI VÍZÜGYI IGAZGATÓSÁG	4
101	KÖZÉP-DUNAVÖLGYI VÍZÜGYI IGAZGATÓSÁG	5
102	KÖZÉP-TISZA-VIDÉKI VÍZÜGYI IGAZGATÓSÁG	7
103	NYUGAT-DUNÁNTÚLI VÍZÜGYI IGAZGATÓSÁG	4
104	Országos Vízügyi Főigazgatóság	4
105	TISZÁNTÚLI VÍZÜGYI IGAZGATÓSÁG	10
106	BM Fejezeti kezelésű előirányzatok	4
107	BM Központi kezelésű előirányzatok	4

451



AJÁNLAT

a Belügyminisztérium

„A Forrás rendszer támogatási szolgáltatásai 2019.07.01. -
2020.10.31. közötti időszakra a Belügyminisztérium intézményei részére”

tárgyú

KONZULTÁCIÓRA SZÓLÓ FELHÍVÁSÁRA

Ajánlattevő:

GriffSoft Informatikai Zrt.

Székhely:	1041 Budapest, Görgey Artúr utca 69-71.
Kapcsolattartó:	Ferenczy Imre Sándor
Telefon:	(+36)-1-450-2200
Telefax:	(+36)-1-239-0056
E-mail:	kozbeszerzes@griffsoft.hu

2019. június 05.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	2
Felolvasólap	3
Megrendelt szolgáltatás és árlista.....	4
Ajánlattételi nyilatkozat.....	5
Átláthatósági nyilatkozat	6
Aláírási címpéldány.....	8
Műszaki megoldás Szolgáltatások bemutatása	9

Felolvasólap

**„A Forrás rendszer támogatási szolgáltatásai 2019.07.01. -
2020.10.31. közötti időszakra a Belügyminisztérium intézményei részére”**

Ajánlattevő neve:	GriffSoft Informatikai Zrt.
Ajánlattevő székhelye:	1041 Budapest, Görgey Artúr utca 69-71.
Kapcsolattartásra meghatalmazott személy neve:	Ferenczy Imre Sándor
Telefon:	+36 1 450 2200
Telefax:	+36 1 239 0056
E-mail:	kozbeszerzes@griffsoft.hu

1. Jogszabály- és szoftverkövetés szolgáltatás, cikkszám: GRFKGR181011	
Nettó ajánlati ár (intézmény/hónap/Ft):	127.544.000,- intézmény/hónap/Ft + Áfa + közbeszerzési díj

2. Csoportos helpdesk szolgáltatás, cikkszám: GRFKGR182013	
Nettó ajánlati ár (felhasználó/hónap/Ft):	145.041.600,- felhasználó/hónap/Ft + Áfa + közbeszerzési díj

3. Adatbázis karbantartás - távoli eléréssel, cikkszám: GRFKGR182014	
Nettó ajánlati ár(intézmény/hónap/Ft):	101.692.800,- intézmény/hónap/Ft + Áfa + közbeszerzési díj

4. Központi alkalmazásüzemeltetési szolgáltatás, cikkszám: GRFKGR183011	
Nettó ajánlati ár(intézmény/hónap/Ft):	55.297.600,- intézmény/hónap/Ft + Áfa + közbeszerzési díj

Ajánlati ár mindösszesen (1. + 2. + 3. + 4. tétel ajánlati ára):	429.576.000,- Ft + Áfa + közbeszerzési díj
---	--

Kelt: Budapest, 2019.06.05.

Ferenczy
Imre Sándor

Digitálisan aláírta:
Ferenczy Imre Sándor
Dátum: 2019.06.05
11:48:41 +02'00'

.....
cégszerű aláírás

Megrendelt szolgáltatás és árlista

Jogszába és szoftverkövetés szolgáltatás, csoportos helpdesk szolgáltatás, adatbázis karbantartás - távoli eléréssel, központi alkalmazás üzemeltetési szolgáltatás

2019.07.01-2020.10.31-i időszak (16 hó) 107 intézmény, 451 helpdesk felhasználó részére:

Jogszába és szoftverkövetés szolgáltatás

Cikkszám:	GRFKGR181011
Egységár:	74 500 Ft + ÁFA/intézmény/hónap
16 hónapra vonatkozó szolgáltatás díja:	1 192 000 Ft + ÁFA/intézmény
16 hónapra vonatkozó közbeszerzési díj:	23 840 Ft + ÁFA/intézmény
Összes nettó szolgáltatási díj:	127 544 000 Ft + ÁFA
Összes nettó közbeszerzési díj:	2 550 880 Ft + ÁFA
Mindösszesen:	130 094 880 Ft + ÁFA

Csoportos helpdesk szolgáltatás

Cikkszám:	GRFKGR182013
Egységár:	20 100 Ft + ÁFA/felhasználó/hónap
16 hónapra vonatkozó szolgáltatás díja:	321 600 Ft + ÁFA/felhasználó
16 hónapra vonatkozó közbeszerzési díj:	6 432 Ft + ÁFA/felhasználó
Összes nettó szolgáltatási díj:	145 041 600 Ft + ÁFA
Összes nettó közbeszerzési díj:	2 900 832 Ft + ÁFA
Mindösszesen:	147 942 432 Ft + ÁFA

Adatbázis karbantartás - távoli eléréssel

Cikkszám:	GRFKGR182014
Egységár:	59 400 Ft + ÁFA/intézmény/hónap
16 hónapra vonatkozó szolgáltatás díja:	950 400 Ft + ÁFA/intézmény
16 hónapra vonatkozó közbeszerzési díj:	19 008 Ft + ÁFA/intézmény
Összes nettó szolgáltatási díj:	101 692 800 Ft + ÁFA
Összes nettó közbeszerzési díj:	2 033 856 Ft + ÁFA
Mindösszesen:	103 726 656 Ft + ÁFA

Központi alkalmazásüzemeltetési szolgáltatás

Cikkszám:	GRFKGR183011
Egységár:	32 300 Ft + ÁFA/intézmény/hónap
16 hónapra vonatkozó szolgáltatás díja:	516 800 Ft + ÁFA/intézmény
16 hónapra vonatkozó közbeszerzési díj:	10 336 Ft + ÁFA/intézmény
Összes nettó szolgáltatási díj:	55 297 600 Ft + ÁFA
Összes nettó közbeszerzési díj:	1 105 952 Ft + ÁFA
Mindösszesen:	56 403 552 Ft + ÁFA

Mindösszes nettó szolgáltatási díj:	429 576 000 Ft + ÁFA
Mindösszes nettó közbeszerzési díj:	8 591 520 Ft + ÁFA

Kelt: Budapest, 2019.06.05.

Ferenczy Imre Sándor
Digitálisan aláírta:
Ferenczy Imre Sándor
Dátum: 2019.06.05
184937-40200

.....
cégszerű aláírás

Ajánlattételi nyilatkozat

**„A Forrás rendszer támogatási szolgáltatásai 2019.07.01.-
2020.10.31. közötti időszakra a Belügyminisztérium intézményei részére”**

Alulírott **GriffSoft Informatikai Zrt.** (képviseli: Ferenczy Imre Sándor vezérigazgató) mint ajánlattevő a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság uniós értékhatárt elérő értékű hirdetmény közzétételével indított nyílt központosított közbeszerzési eljárása eredményeként 2017.11.21. napján megkötött KM0101KGR17 azonosító számú keretmegállapodás második részeként lefolytatásra kerülő „A Forrás rendszer támogatási szolgáltatásai 2019.07.01.-2020.10.31. közötti időszakra a Belügyminisztérium intézményei részére” tárgyú egyedi szerződés megkötésére irányuló konzultációs eljárásban a Belügyminisztérium részére ajánlattevőként ezúton nyilatkozunk arra vonatkozóan, hogy az ajánlattételi felhívásban és mellékleteiben foglalt feltételeket megismertük és jelen nyilatkozattal elfogadjuk.

Ennek megfelelően ajánlatot kívánunk tenni, az ajánlattételi felhívás és mellékletei szerint, az ajánlatunkban szereplő, a felhívásban valamint az ajánlatunkban meghatározott feladatok teljesítésére.

Tudomásul vesszük és elfogadjuk, hogy ajánlatunkhoz az eredményhirdetést követően 60 napig kötve vagyunk, illetve nyertességünk esetén szerződést kívánunk kötni.

Kijelentjük továbbá hogy a Felolvasólapon megadott nettó ajánlati árunk kialakításánál figyelemmel voltunk a Kbt. 105. § (4) bekezdésében foglaltakra, mely szerint a keretmegállapodásban eljárás második részében csak a keretmegállapodásban foglaltakkal azonos vagy annál ajánlatkérő számára kedvezőbb ajánlatot tettünk.

Nyilatkozunk, hogy a kizáró okok továbbra sem állnak fenn cégünkkel, mint Ajánlattevővel szemben.

Kelt: Budapest, 2019.06.05.

Ferenczy
Imre Sándor

Digitálisan aláírta:
Ferenczy Imre Sándor
Dátum: 2019.06.05
11:49:37 +02'00'

.....
cégszerű aláírás

Átláthatósági nyilatkozat

Alulírott **Ferenczy Imre Sándor vezérigazgató**, a

Név: GriffSoft Informatikai Zrt.

Székhely: 1041 Budapest, Görgey Artúr utca 69-71.

Cégjegyzékszám: 01-10-049196

Adószám: 12573936-2-41

képviselőtében kijelentem, hogy szervezetünk a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. alpontja alapján az alábbi *(kérem a megfelelőt aláhúzni)* szervezet:

- a) az állam, a költségvetési szerv, a köztisztviselő, a helyi önkormányzat, a nemzetiségi önkormányzat, a társulás, az egyházi jogi személy, az olyan gazdálkodó szervezet, amelyben az állam vagy a helyi önkormányzat külön-külön vagy együtt 100%-os részesedéssel rendelkezik, a nemzetközi szervezet, a külföldi állam, a külföldi helyhatóság, a külföldi állami vagy helyhatósági szerv és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam szabályozott piacára bevezetett nyilvánosan működő részvénytársaság,
- b) az olyan belföldi vagy külföldi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, amely megfelel a következő feltételeknek:
 - ba) tulajdonosi szerkezeté, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény szerint meghatározott tényleges tulajdonosa megismerhető,
 - bb) az Európai Unió tagállamában, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államban, a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet tagállamában vagy olyan államban rendelkezik adóilletőséggel, amellyel Magyarországnak a kettős adóztatás elkerüléséről szóló egyezménye van,
 - bc) nem minősül a társasági adóról és az osztalékadóról szóló törvény szerint meghatározott ellenőrzött külföldi társaságnak,
 - bd) a gazdálkodó szervezetben közvetlenül vagy közvetetten több mint 25%-os tulajdonnal, befolyással vagy szavazati joggal bíró jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet tekintetében a ba), bb) és bc) alpont szerinti feltételek fennállnak;
- c) az a civil szervezet és a vízitársulat, amely megfelel a következő feltételeknek:
 - ca) vezető tisztségviselői megismerhetők,
 - cb) a civil szervezet és a vízitársulat, valamint ezek vezető tisztségviselői nem átlátható szervezetben nem rendelkeznek 25%-ot meghaladó részesedéssel,
 - cc) székhelye az Európai Unió tagállamában, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államban, a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet tagállamában vagy olyan államban van, amellyel Magyarországnak a kettős adóztatás elkerüléséről szóló egyezménye van.

A b) pont alá tartozó gazdálkodó szervezetként tulajdonosi szerkezetünket a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény 3. § 38. alpontja szerint meghatározott tényleges tulajdonosok megismerhetősége érdekében az alábbiakban mutatjuk be:

Tulajdonosi szerkezetünk:

Tényleges tulajdonos	Tulajdoni hányada	Befolyás és szavazati jog mértéke
Neve: Kohajda András Lakcím: 6775 Kiszombor, Kossuth utca 6. Állampolgárság: magyar	30,4 %	30,4 %
Neve: Tóth Tamás Lakcím: 6792 Zsombó, Móricz Zs. u. 3. Állampolgárság: magyar	8,9 %	8,9 %

(jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet esetén cégnév, székhely és cégjegyzékszám, magánszemély esetén név, lakcím, állampolgárság megjelölése szükséges)

A fenti adatok alapján nyilatkozunk, hogy átlátható szervezetnek minősülünk.

Kötelezettséget vállalunk arra, hogy a szervezetünkben bekövetkező, az átláthatóságot befolyásoló változás esetén haladéktalanul újabb átláthatósági nyilatkozatot teszünk.

Kelt: Budapest, 2019.06.05.

Ferenczy
Imre Sándor

Digitálisan aláírta:
Ferenczy Imre Sándor
Dátum: 2019.06.05
11:50:00 +02'00'

.....
cégszerű aláírás

Aláírási címpéldány

Az elektronikus aláírási címpéldányt az Ajánlat_GriffSoft.zip fájl tartalmazza.

Műszaki megoldás

Szolgáltatások bemutatása

Jogszabály- és szoftverkövetés szolgáltatás **(cikkszám: GRFKGR181011)**

A rendszerkövetés, jogszabálykövetés szolgáltatás keretében az Ajánlattevő biztosítja az IKMFI-t használó valamennyi intézmény számára a szoftver- és jogszabálykövetést.

Az Ajánlattevő a jogszabálykövetés keretében vállalja, hogy a szoftverterméket folyamatosan, külön megrendelő oldali specifikáció és követelmény meghatározás nélkül úgy fejleszti, hogy a használatra bocsájtott mindenkor verzió összes funkciója mindenkor megfeleljen a hatályos jogszabályi követelményeknek. Az Ajánlattevő a szükséges változtatásokat tartalmazó szoftverváltozásokat olyan időpontban biztosítja a felhasználói kör részére, hogy az képes legyen eleget tenni a jogszabályi változásokból származó kötelezettségeknek.

Az Ajánlattevő a szoftverkövetés keretében vállalja, hogy a szoftverterméket úgy fejleszti, hogy annak funkciói mindenkor megfeleljenek az információtechnológia általános színvonalának, ugyanakkor a fejlesztések eredményeként előálló verziók technológiai követelményei könnyen alkalmazhatóak maradjanak az államigazgatási környezetben. Ez azt is jelenti, hogy a jelenleg használt IKM-FI használatának hardver és szoftver követelményei ne változzanak többlet beruházást igénylő vagy költségnövelő módon.

Ajánlattevő az alábbi belső fejlesztési irányelvek betartásával kíván a keret-megállapodás futamideje alatt a fenti követelményeknek eleget tenni.

Jogszabálykövetés:

Tanácsadóink/konzulenseink naprakészek a jogszabályi változások követésében, hiszen a napi munkájukhoz ez elengedhetetlen. Ez biztosítja, hogy minden szükséges változásról időben értesülünk és rendszerben történő beépítésének vizsgálata szakértő módon történik. A GriffSoft Zrt. fejlesztési módszertana a Scrum módszertanon alapszik. Ennek a lényege, hogy a fejlesztések mérföldkövekre vannak osztva és fejlesztések interaktívan a mérföldköveknek megfelelő ütemezésben történnek. Jelenleg a GriffSoft Zrt. havi mérföldköveket alkalmaz, aminek a következtében havonta adunk ki újabb és újabb verziókat a különböző modulokat illetően. Ennek megfelelően havonta kerül megvizsgálásra, hogy milyen jogszabályi változásokat és milyen egyéb ügyfél igényeket kell átvezetni a következő verzióba. Ez elegendően sűrű verziókiadás, ahhoz, hogy biztosítsa megfelelő időben a szoftverváltozásokat a felhasználók számára, ahhoz, hogy a kötelezettségeiknek eleget tegyenek.

Információtechnológiai megfelelés:

A GriffSoft Zrt. folyamatosan úgy fejleszti termékeit, hogy azok megfeleljenek mindenkor az elvárható technológiai követelményeknek, sőt a legújabb technológiákat is naprakészen alkalmazzuk a fejlesztéseinkben. Visszamenőleg jelenleg is minden technológiát támogatunk, amit a gyártók nem lehetetlenítenek el támogatás szempontjából.

Ez alatt azt kell érteni, hogy a gyártók olyan változásokat eszközölnek az újabb verziókban, amelyek nem felülről kompatibilis változtatások.

Egy ilyen változás csak nagyon indokolt esetben történik és általában olyan verziókra vonatkozik, amiket már sok éve nem támogatnak egyébként sem. Az IKM-FI esetében külön fejlesztési ágba fent tudjuk tartani azt a fejlesztési állapotot, ami ennek ellenére támogatja a régi technológiát, addig, amíg olyan változtatási igény nem merül fel, ami ellentmondásban nem kerül ezzel. Az IKM-FI hardver és szoftver követelményeit tekintve támogatjuk a Windows Microsoft által támogatott operációs rendszereket illetve az adatbáziskezelő esetében pedig az SQL Server 2008 és az feletti verziókat, amelyek esetében nem tervezünk változást.

Amennyiben a Griffsoft Zrt. olyan technológiai változást tervez a rendszerében, mely bármilyen hardver és szoftver infrastruktúra elemet érintene a KGR jelenlegi szerverkörnyezeteiben, arról az Ajánlattevő köteles - legalább fél évvel annak élesben történő bevezetése előtt tájékoztatni - a KGR rendszer üzemeltetőit

Ajánlattevő a szoftver- és jogszabályváltozások miatt módosított program verziókat kérés nélkül a szolgáltatásért megállapított előfizetési díj ellenében bocsátja a csatlakozó intézmények részére.

A központi csatlakozású intézmények részére a szolgáltatás részeként az ajánlattevő elvégzi az új programverziók szakemberi telepítését a Kincstár kezelésében és NISZ Zrt. kezelésében lévő központi szerverparkra.

Az egyedi csatlakozású intézmények részére a telepíthető szoftververziókat hírlevél megküldése mellett az Internetről nyilvánosan elérhető, az Ajánlattevő által üzemeltetett web szerveren biztosítja.

Tájékoztatás:

A központi csatlakozású intézmények esetében az új program verziók frissítése központilag a szolgáltatás részeként megtörténik. A frissítés elvégzéséről és az új verzió tartalmáról a felhasználók a helpdesk rendszer üzenőfalán szerezhetnek tudomást, illetve az új verzió újdonságait publikáljuk az ügyfelek részére.

Nagyobb, funkcionális – ügyviteli folyamatokat érintő – változás esetén a Griffsoft Zrt. legalább 1 héttel a frissítés előtt köteles ügyfélkapun tájékoztatni az intézményeket a változásról. Amennyiben olyan nagymértékű változás történik a rendszerben, amely igényli a felhasználók valamilyen szintű oktatását, úgy a Griffsoft Zrt. ezt előre kommunikálja az intézményekkel és megszervezi oktatást, még a verzió élesítése előtt.

Az egyedi csatlakozású intézmények részére a GriffSoft Zrt. interneten keresztül 7/24 órában elérhető webes ügyfélkaput üzemeltet. Az újabb szoftver verziókról az intézmények megadott kapcsolattartói e-mail értesítést kapnak. Az e-mail értesítés után az ügyfélkapura feljelentkezve az adott intézmény kapcsolattartója részletesen megtekintheti az új szoftververzió tartalmát és a telepítés/frissítés végrehajtásának módját.

A rendszer felhasználói aktuális kézikönyve mindig elérhető a Forrás Help-jében a szokásos F1 billentyű kombinációval. A GriffSoft minden változásról úgynevezett változásjelentést ad ki. Ezek a változásjelentések akár az Forrás Help-ből, akár a Helpdesk felületről elérhetők. A változásjelentések félévente átvezetésre kerülnek a Felhasználói Kézikönyveken, amelyek megjelennek a Forrás Help-ben.

Ezen kívül a GriffSoft a Helpdesken felmerülő, minden intézményt érintő kérdésekről rendszeresen szakmai segédleteket tesz fel a Helpdesk felületre.

HelpDesk szolgáltatás

(cikkszám: GRFKGR182013, GRFKGR182014)

Az IKMFI modulok használatával kapcsolatos hibák, problémák, konzultációs igények (éles és teszt rendszerre vonatkozóan) bejelentése és folyamatba illesztett kezelése érdekében a Griffsoft ZRt. saját üzemeltetésében működő országosan elérhető elektronikus HelpDesk szolgáltatást biztosít, amelynek elérhetőségét ellenőrzött és védett módon, https kapcsolaton keresztül biztosítja az arra feljogosítottak részére legalább Microsoft Internet Explorer 10 (vagy azzal egyenértékű) vagy annál magasabb verziójú böngésző program használatával. A bejegyzések fogadása a hét valamennyi napján 0-24 óráig, a válaszadás hétfőtől péntekig 08-17 óráig történik.

A belépni kívánó személyeknek a HelpDesk rendszer használatához azonosító kóddal és jelszóval kell rendelkezniük, melyet a HelpDesk rendszer üzemeltetőjétől kell igényelni az support@griffsoft.hu e-mail címen, név, munkahely (cég, intézményrendszer, intézmény) és elérhetőségi adatok (e-mail cím, telefonszám) megadása mellett.

A Helpdesk rendszer működése:

- Új bejegyzés létrehozása: A HelpDesk rendszerbe bejelentkezett személy (user), a továbbiakban FELVETŐ létrehoz egy új BEJEGYZÉST. A bejegyzés az adott felvetőhöz rendelt intézmény alatt jön létre, amelynek ki kell választani a besorolási adatait. Ezek a TÉMA (pl. hibabejelentés, jogosultság beállítás, stb.), MODUL (Pénzügyi modul, Főkönyvi modul, stb.) és a MINŐSÍTÉS (adathiba, törzskarbantartás, stb.). A TÁRGY rögzítése után van lehetőség a probléma, felvetés tartalmának részletes leírására. Valamennyi bejegyzés egyedi azonosító számot kap. A rendszer a bejegyzés besorolási adatai (TÉMA, MODUL) és az intézmény törzsadatai alapján kiértékeli a bejegyzést és a törzsadat hozzárendelések alapján meghatározza a FELELŐS személyét. Az új bejegyzés létrehozásáról értesítő e-mailt kap az aktuális FELELŐS és mindenki, aki törzsadat szinten ehhez az intézményhez FELÜGYELŐ-ként van hozzárendelve.
- A bejegyzés megoldóhoz rendelése: A FELELŐS értesülve az új bejegyzésről, értelmezi azt, majd a MEGOLDÓ HOZZÁRENDELÉSE funkcióval kijelöli a bejegyzés megoldóját. Az ő feladata az is, hogy átnézve a FELVETŐ által megadott besorolási adatokat, szükség esetén a megfelelő funkcióval módosítsa azt. A megoldó hozzárendelési eseményről értesítő e-mailt kap a FELVETŐ, a megoldásra kijelölt MEGOLDÓ és a FELÜGYELŐK.
- A bejegyzés megoldása: Amennyiben a MEGOLDÓ számára nem elegendő a FELVETŐ által közölt információ, PONTOSÍTÁSI KÉRELEM funkcióval kérhet be adatokat, amelyre a FELVETŐNEK PONTOSÍTÁS funkcióval kell válaszolnia. Ameddig a FELVETŐ (vagy bárki, aki jogosult a bejegyzés kezelésére) PONTOSÍTÁS funkcióval nem reagál, a bejegyzés várakozás státuszban marad. Ezekről a végrehajtott funkciókról értesítő e-mailt kap minden esetben a FELVETŐ, a MEGOLDÓ és a FELÜGYELŐK. Amennyiben a bejegyzés megoldásához valamennyi információ rendelkezésre áll, a MEGOLDÓ a MEGOLDÁS KÉSZ funkcióval megadja válaszát és a bejegyzést befejezetté teszi. Erről az eseményről értesítő e-mailt kap a FELVETŐ és a FELÜGYELŐK.
- A megoldás értékelése: Amennyiben a megoldás megfelelő a FELVETŐ számára a MEGOLDÁS ELFOGADÁSA funkcióval a bejegyzést lezárja. Amennyiben a megoldás nem, vagy csak részben megfelelő, a bejegyzést a MEGOLDÁS ELUTASÍTÁSA funkció használatával ismét nyitott státuszúvá teszi. Erről az eseményről értesítő e-mailt kap a MEGOLDÓ és folytatódik a megoldási folyamat.

Valamennyi esemény dátummal ellátott, a bejegyzésen belül az egymást követő események időrendi sorrendben jelennek meg. A megfelelő jogosultsággal rendelkező userek a bejegyzés története folyamán módosíthatják a bejegyzés besorolási adatait (téma, modul, minősítés, stb.).

A bejegyzésekről különféle listák készíthetők, intézményenként, modulonként, státuszonként, stb. Ezeket a listákat - a megrendelő Intézmény kérésére - az Ajánlattevő havi rendszerességgel elkészíti és elküldi számára.

Ezek mellett fixen beállított statisztikák is elérhetőek a Helpdesk felületén az alábbi kategóriákban.

- Tételes, szöveges Helpdesk lista
- Helpdesk statisztika SLA kategóriánként
- Helpdesk statisztika státuszonként
- Helpdesk statisztika modulonként

A Helpdesk szolgáltatás lehívása

Helpdesk felhasználószám alapján fizetendő Helpdesk konstrukció (GRFKGR182013, GRFKGR182014)

A konstrukció 2 cikkszám együttes lehívásával él, amelyek a „Csoportos Helpdesk szolgáltatás” és a „Adatbázis karbantartás”.

Csoportos Helpdesk szolgáltatás (GRFKGR182013):

A szolgáltatást a csatlakozó intézmények Helpdesk rendszerben ténylegesen regisztrált felhasználóinak száma alapján kell fizetni, függetlenül attól, hogy az adott Helpdesk felhasználó hány tényleges Forrás felhasználó által leadott hibát jelent be (csoportos Helpdesk). Az összes regisztrált Forrás felhasználó minimum 10%-ára, de legalább 4 főre meg kell rendelni a szolgáltatást.

A szolgáltatások keretében megoldott feladatok alapvetően a Helpdesk rendszerben rögzített konkrét bejelentések megválaszolása, illetve azok megoldása távoli szerver eléréssel.

Ellátott feladatok:

- Az IKM-FI valamennyi modulja folyamatos működésének támogatása, használatával kapcsolatos hibák, problémák, konzultációs igények megoldása, megválaszolása.
- Évzárás szakmai támogatása:
 - ☐ pénzügyi analitika zárásának szakmai támogatása (kötváll korrekciók, kötváll zárások és kötváll átforgatás támogatása);
 - ☐ folyószámla egyeztetések elvégzése (vevő, szállító/szolgáltató, kötváll);
 - ☐ pénzügyi analitika és főkönyvi könyvelés adatainak egyeztetése, mérlegtételek alátámasztása tételes, analitikus listákkal (vevő, szállító/szolgáltató);
 - ☐ kötelezettségvállalással terhelt előirányzat-maradvány alátámasztása tételes listákkal;
 - ☐ készlet analitika zárásának szakmai támogatása (mennyiségi zárás, értékbeni zárás, főkönyv – analitika egyezőségének vizsgálata);
 - ☐ eszköz zárás szakmai támogatása (értékcsökkenés elszámolása, 0-ra íródott eszközök átsorolása, állományváltozások, átsorolások főkönyvi feladása, főkönyv – analitika egyezőségének vizsgálata);
 - ☐ előirányzati és teljesítési, valamint mérlegszámlák zárásának szakmai támogatása;
 - ☐ nyitás-zárás az egyéb szakmai modulokba;

- szakmai támogatás, igény szerinti analitikus listák paraméterezése beszámoló űrlapokhoz, kiegészítő melléklethez.
- Kiadás- és bevétel felosztás paraméterezése.
- Rögzítési hibákból, vagy egyéb igényből eredő, nagy tételszámot érintő adatkarbantartások elvégzése.
- Új kimutatások, listák paraméterezése.

Adatbázis karbantartás (GRFKGR182014) – a beszámoló készítési kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatbázis struktúra és paraméterezések éves távoli karbantartása

A szolgáltatás keretében megoldott feladatok alapvetően időszaki, jogszabályi változásból vagy intézményi vezetők bejelentéseiből, kéréseiből adódó eseti paraméterezési, törzsadat módosítási vagy adatbázis struktúra módosítási feladatok.

Ellátott feladatok:

- Központi kontírozási törzsrendszer kidolgozása: A törzsrendszer Ajánlattevő témafelelős vezető konzulensei által és külső szakértők bevonásával kidolgozott paraméterezés alapján, együttesen biztosítja a Forrás rendszer standard moduljainak hatékony és szabályszerű működését, a gazdasági események 4/2013-as kormányrendelet és 38/2013-as NGM rendelet szerinti kontírozását. A törzsrendszer mellé a szolgáltatás keretében konzulenseink elvégzik a közös törzsrendszer alkalmazásához szükséges adatbázis struktúra kialakítását, amelynek eredményeképpen valamennyi törzsgazda program-funkciókkal letöltheti a saját maga által használni kívánt törzselemeket.
A szolgáltatás része a központi törzsrendszer folyamatos éves karbantartása és publikálása.
- Archiválás, számlatükör és egyéb törzsváltozások átvezetése:
 - új adatbázisok létrehozása,
 - új adatbázisok beállítása, paraméterezése;
 - adatok áttöltése;
 - jogszabályi vagy belső információs igény, szervezeti felépítés változásából adódó törzsmódosítások átvezetése törzs és tranzakciós adatokon (pl. számlatükör, szervezeti egység, kötváll kontroll, jogcím törzsek módosítása);
 - előző évi adatbázisok archiválása □ nyitás-zárás az egyéb szakmai modulokba; — Évnyitás szakmai támogatása:
 - az új költségvetési év iktatókönyveinek, pénzügyi kartonjainak, bizonylattömbjeinek, könyvelési időszakainak megnyitása; □ szakmai támogatás nyitó adatok generálásához.
- A támogatási időszak alatt (akár év végén, akár év közben) bekövetkező - jogszabályi vagy belső információs igény, szervezeti felépítés változásából adódó - változások alapján az IKM FI rendszerben lévő paraméterezés megváltoztatása. A megváltozott kódok átvezetése kontrollig lekérdezésekben, főkönyvi kimutatásokban, bizonylatokon.

Szolgáltatási szint
Web Helpdesk rendszeren keresztül nyújtott támogatási szolgáltatások

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
HD-01	Web Help-Desk szolgáltatási időszak Az az időszak, amely alatt a felhasználók a Web Help-Desk oldalon a problémáikat bejelenthetik.	Szolgáltatási idő: 7 x 24 órás működés: – A Web Help-Desk oldal folyamatosan biztosítja bejelentések rögzítését	Mérés: rendelkezésre állás naplózása Jelentés: rendelkezésre állás aránya Teljesülés: A felhasználók a rendelkezésre állási idő 99%-ban elérik a Web Help-Desk szolgáltatást Százalékos teljesülés számítási módja: A tényleges rendelkezésre állási idő osztva a teljes rendelkezésre állási idővel *100

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérés, számítási módszer
HD-02	Programhiba kivizsgálás Programhiba bejelentése és fogadása, a hiba okának kiderítése és továbbítás a fejlesztés felé.	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 8 munkaórán (480 percen) belül az esetek 90 %-ban. Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00 között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a programhiba fejlesztésre való továbbítását követően a bejegyzés Griffsoft általi lezárásával fejeződik be (A lezárás követően automatikusan HD-07-es bejegyzés generálódik). Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 8 munkaóra az esetek 90%-ában Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 8 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.

HD-03	Jogosultsági rendszer karbantartása Jogosultsági rendszer karbantartása (IKM-FI és Forrás), törzsadatok naplózása	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 8 munkaórán (480 percen) belül Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be. Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: a megoldási idő minden esetben kisebb, mint 8 munkaóra
--------------	---	---	--

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
HD-04	Felhasználói azonosító sürgősségi letiltása	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 2 munkaórán (120 percen) belül Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be. Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: a megoldási idő minden esetben

			kisebb, mint 2 munkaóra
HD-06	Bejelentések dokumentálása	100% (minden bejelentés dokumentálása megtörténik)	Mérés: Témánként megbontva Jelentés: Havi kimutatás
HD-07	Programhiba javítása és javító verzió kiadása Programhiba javítása és javító verzió kiadása a fejlesztésre leadását követően. A bejegyzés automatikusan jön létre a HD-02-es bejegyzés lezárását követően. (A javító verzió kiadása után az alkalmazás támogatással nem rendelkező ügyfelek saját felelőssége és feladata annak mielőbbi frissítése.)	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 63 munkaórán (3780 percen) belül az esetek 90 %-ban. Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik (automatikus bejegyzés) és a javító verzió kiadását követően a bejegyzés lezárásával fejeződik be. Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 63 munkaóra az esetek 90%-ában

			Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a 63 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.
--	--	--	---

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
HD-08	Alkalmazástámogatás Programfunkcióval kapcsolatos kérdések megválaszolása.	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 8 munkaórán (480 percen) belül az esetek 90 %-ban. Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be. Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 8 munkaóra az esetek 90%-ában Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 8 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.

HD-09	Központosított törzsek karbantartása Központosított törzsek karbantartása a jogszabályi változásoknak megfelelően.	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban. Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be. Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.
-------	--	---	---

Szolgáltatási szint

Web helpdesken bejelentett, távoli eléréssel támogatott szakmai feladatok:

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-01	Beállítások módosítása Az integrált pénzügyigazdálkodási rendszer új vagy módosított, fejlesztést nem igénylő beállítás elkészítésének (paraméterezés) ideje, havi átlagban	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 8 munkaórán (480 percen) belül az esetek 90 %-ban. Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be. Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 8 munkaóra az esetek 90%-ában Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 8 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-02	Lekérdezések készítése, módosítása Az integrált pénzügyigazdálkodási rendszerben új vagy módosított lekérdezések készítése, módosítása	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban. Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be. Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.

Azonosító		Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-03		Évzárással kapcsolatos bejelentések szakmai támogatása Analitikák egyeztetése főkönyvvel, zárási feladatok Forrás rendszerben történő végrehajtásának szakmai támogatása	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban. Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be. Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-04	Évnyitással kapcsolatos bejelentések szakmai támogatása Szakmai támogatás az évnyitás Forrás rendszerben történő végrehajtásához	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban. Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00 között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be. Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-05	Jogsabályi vagy belső információs, szervezeti változásból eredő beállítás módosítások Törzsek, paraméterezések módosítása év végén vagy évközben bekövetkező jogszabályi változás és/vagy belső átszervezés miatt.	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 40 munkaórán (2400 percen) belül az esetek 90 %-ban. Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be. Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 40 munkaóra az esetek 90%-ában Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a 40 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-06	Kiadás- és bevétel felosztás paraméterezése Jogsabályi vagy belső információ igény miatt szükséges kiadás- és bevétel felosztás Forrás rendszerben történő paraméterezése	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 40 munkaórán (2400 percen) belül az esetek 90 %-ban. Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be. Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 40 munkaóra az esetek 90%-ában Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a 40 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-07	Adatkarbantartások Rögzítési hibából vagy egyéb igényből eredő, nagy tételszámot érintő adatkarbantartások elvégzése	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban. Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be. Jelentés: Átlagos megoldási idő (havi átlagban), minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.
Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer

RÜ-08	Változáskezelések dokumentálása	100% (minden módosítás dokumentálásra kerül a változási kérelem végrehajtásával egyidejűleg a havi rendszeres és nem rendszeres frissítés esetén, rendkívüli frissítés esetén pedig 2 munkanapon belül) A dokumentálás módja: a változtatások rendszeres közzététele naponta a Webes Help-Desk megfelelő menüpontjában.	Mérés: Változások (frissítések) száma Jelentés: Változások (frissítések) száma Teljesülés: a havi rendszeres és nem rendszeres frissítés esetén egyidejűleg, rendkívüli frissítés esetén 2 munkanapon minden változási kérelem teljesült Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a módosítás végrehajtásától számított 2 munkanapon belül rendkívüli frissítés esetén dokumentált módosítások száma szorozva 100-zal és osztva a módosítás végrehajtásától számított 2 munkanapon túl dokumentált módosítások számával. A havi rendszeres és nem rendszeres frissítés esetén egyidejűleg kell dokumentálni.
-------	---------------------------------	---	--

RÜ-09	Egyéb tanácsadás A Forrás modul működését közvetlenül nem érintő egyéb szakmai tanácsadás	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 90 munkaórán (5400 percen) belül az esetek 90 %-ban. Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).	Mérés: Nem mérendő Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: Nem mérendő
-------	---	---	--

Szolgáltatási szintek mérése és a vállalt szolgáltatások esetén a kompenzáció módszertana:

Szolgáltatási szintek a 2-es fejezetbe leírt Helpdesk és a 3-as fejezetbe leírt alkalmazásüzemeltetési szolgáltatások esetében vannak definiálva. Az összes többi szolgáltatásnál nem értelmezhető a %-os teljesülés, azok igazolása vagy munkalap alapon vagy teljesítési igazolással, illetve oktatás esetén jelenléti ívvel történik.

Azoknál a szolgáltatási szint azonosítóknál, ahol értelmezhető a szolgáltatás százalékos teljesülése a helpdesk szolgáltatás számlázása az alábbiak szerint történik: A szolgáltatási szintek leírásánál a jobb szélső oszlopban található meg az adott szolgáltatás mérése, teljesülése és a százalékos teljesülés számítási módja. A százalékos teljesülés számítási módja alapján számítható a szolgáltatás százalékos teljesülés értéke. Az elemi szolgáltatási szintek számtani átlaga adja meg a teljes szolgáltatás „százalékos teljesülési értékét.

Amennyiben a teljes szolgáltatás „százalékos teljesülés értéke” eléri a „teljesülés” definíciójában meghatározott értéket, úgy a szolgáltatás 100%-ban számlázható.

Amennyiben a teljes szolgáltatás „százalékos teljesülés értéke” nem éri el a „teljesülés” definíciójában meghatározott értéket, de nagyobb, mint 70%, úgy a szolgáltatás az adott arányban számlázható (azaz 80%-os teljesítés esetén a szerződött összeg 80%-a).

Amennyiben a teljes szolgáltatás „százalékos teljesülés értéke” nem éri el a 70%-os értéket, úgy az adott szolgáltatás abban a hónapban nem számlázható.

Központi alkalmazásüzemeltetési szolgáltatás
(cikkszám: GRFKGR183011)

Kizárólag a központi csatlakozású intézmények számára nyújtott szolgáltatás, amely az alábbiakat foglalja magába.

- Az alkalmazás szintű jogosultsági rendszerrel kapcsolatos feladatok:
 - az intézményi felhasználók azonosítójának (logikai felhasználói azonosító, alkalmazás hozzáférési jelszó) létrehozása, letiltása, törlése vagy módosítása, az intézmény részéről bejelentett jogosult kapcsolattartó személy kérése alapján;
 - a felhasználónak a bejelentés során megadott munkakörének megfelelő jogosultsági szerepkörének beállítása. (olvasási-írási jogosultság adattáblákra, bizonylati tömb jogosultságok, modulok- menühozzáférések);
 - felhasználói azonosító sürgősségi letiltása;
 - törzsadatok naplózásával kapcsolatos beállítások elvégzése.
- Központi címtár karbantartásának támogatása

Ajánlattevő vállalja a KGR rendszer központi címtár üzemeltetőjének támogatását az IKM-FI alkalmazás regisztrált felhasználói körében. A szolgáltatás részletesebb feladatai:

- felhasználók felvételének, törlésének, tiltásának, valamint adatváltozások miatt szükséges egyéb módosítások támogatásának nyújtása az infrastruktúra üzemeltetője felé;
- a változtatások tesztelése;
- a címtárban történt adminisztráció visszajelzése és dokumentálása HelpDesk felületen;
- együttműködik az infrastruktúra-üzemeltető személyzettel a címtárstruktúra kialakításában;
- támogatást nyújt az infrastruktúra üzemeltetőjének az alkalmazást érintő címtár

hibák lehetséges okainak feltárásában és elhárításában. □ A

központi infrastruktúrával kapcsolatos hibák kezelése:

Az Ajánlattevő a felhasználók és a KGR-t üzemeltető szervezet közötti kommunikációt biztosítja a Helpdesk rendszeren keresztül az alábbi feladatok ellátásával:

- az infrastruktúrával kapcsolatos bejelentések továbbítása;
- a megoldások, a hibaelhárítással kapcsolatos közlemények visszajelzése a felhasználók irányába. □ Informatikai támogatás
- Adatbázisok menedzselése:
 - új adatbázisok létrehozása;
 - évváltás során, tesztelési, valamint import- export műveletek végrehajtásához adatbázisokat hoz létre; az adatbázisok létrehozása során az előre meghatározott név, és paraméter konvenciókat követi; tájékoztatja az infrastruktúra-üzemeltetőt az új adatbázisok születéséről és felhívja a figyelmét a mentési környezet aktualizálására;
 - adatbázisok visszaállítása; adatbázisok visszaállítását különböző igények esetén kell elvégezni, ilyenek lehetnek például rendszer egészének, vagy elemeinek meghibásodása, felhasználói, vagy funkcionális hiba esetén táblák visszaállítása ideiglenesen visszatöltött temporális adatbázisokból, valamint más rendszerrel való integrálhatóság vizsgálatára új, ideiglenes adatbázis létrehozása.

- áttöltés élesből teszt környezetbe; a két rendszer közötti konzisztencia fenntartása érdekében az éles rendszer másolatát állítja elő a teszt környezetben úgy, hogy a teszt környezet egyértelműen megkülönböztethető legyen az élestől.
- hibaelhárítás; kezeli az alkalmazás specifikus problémákat, mely feltételezi az infrastruktúra helyes, üzemszerű működését; infrastruktúra hiba esetén közreműködik a hiba okának feltárásában és elhárításában.
- shrinkelés; az optimális infrastruktúra- és erőforrásgazdálkodás érdekében az adatbázisok naplófájljait időszakos kiürítésnek veti alá; shrinkeléssel a tárhely felszabadul, az adatbázisok mérete csökken, ennek eredményeként nő a rendszer teljesítménye.
- a history kezelése során a történeti naplók jelentős tárhely igényt támasztanak a rendszerrel szemben, ezért előre meghatározott időpontban indokolt ezek archiválása és ürítése; a napló archivumokat az infrastruktúra üzemeltetőjével kiveteti a mentési körből, és előre meghatározott ideig a rendszertől elkülönített helyen tároltatja.
- Szoftverfrissítés
 - elvégzi az alkalmazás futtatókörnyezeteinek központi frissítését;
 - központi bináris állományok, szükség esetén alkalmazás specifikus központi felhasználói profilok update-je;
 - központi alkalmazás modulok és egyéb központi komponensek frissítése;
 - elvégzi FAP kiterjesztésű állományok, bizonylat-formátumok, rendszertábla komponensek (fd-k), űrlapok frissítését;
 - a frissítésekről dokumentáció vezetése;
 - publikálja a változásjelentést, a frissített rendszerkomponensek listáját;
 - a frissítések használatba adása előtt azok tesztkörnyezetben történő tesztelése az Ajánlattevő tesztszerverein;
 - a frissítéseket követően a rendeltetésszerű használatra bocsájtott rendszeren adatváltozást nem eredményező teszt rutinok futtatása.
- Hibaelhárítás
 - fokozott rendelkezésre állást biztosít frissítést követő induláskor;
 - HelpDesk-en bejelentett hibákat kezeli, dokumentálja;
 - együttműködik az infrastruktúra üzemeltetőjével a hibák okainak feltárásában és elhárításában.
- Központi infrastruktúra rendszeradminisztrátori környezet támogatása.
- Kapcsolat-statisztikák (connection report-ok) készítése.

