

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

Amely létrejött egyrészről az **Igazságügyi Minisztérium** (intézményi azonosító: 12758, székhely: 1055 Budapest, Kossuth tér 4., törzsszám: 300070, adószám: 15300076-2-41, képviseli: Dr. Raisz Anikó közigazgatási államtitkár; felelős szervezeti egység: Céginformációs Főosztály), **mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő)**,

másrészről a **4iG Nyilvánosan Működő Részvénytársaság** (rövidített elnevezés: **4iG Nyrt.**, KEF azonosító: KM0104SWF17 / 100139, székhely: 1037 Budapest, Montevideo u. 8, céget nyilvántartó cégbirozság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbirozsága, Cg.: 01-10-044993, adószám: 12011069-2-41, képviseli: Linczenyi Aladin Ádám és Zibriczki Béla együttes képviseletre jogosultak) által képviselt **4iG Nyrt.** (székhelye: 1037 Budapest, Montevideo u. 8., adószáma: 12011069-2-41), **WSH Kft.** (székhelye: 1117 Budapest, Budafoki út 97., adószáma: 12048898-2-43), **Sagemcom Magyarország Kft.** (székhelye: 1037 Budapest, Montevideo u. 16/A., adószáma: 10568723-2-41) közös ajánlattevők, **mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató vagy Vállalkozó)**

között (a továbbiakban: **Felek**) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. A szerződés létrejöttének előzménye:

A Felek rögzítik, hogy a Közbizterzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által TED 2016/S 248-454553 szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó intézmények részére „A 2014-2020 programozási időszak Európai Unió forrásból finanszírozott szoftverfejlesztési projektek megvalósításához kapcsolódó fejlesztési tanácsadás” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás 1. része (Microsoft .Net keretrendszer és Microsoft Business Intelligence alapú fejlesztési tanácsadás) eredményeképpen a Beszerző és az Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM)

KM azonosítószáma: KM01SWF17

KM aláírásának dátuma: 2017. október 11.

KM időbeli hatálya: 2021.10.10.

Aktív időszak vége: 2020.10.10.

KM keretösszege: nettó 7.500.000.000, - Ft

2. A szerződés tárgya:

A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő - a hivatkozott KM tárgyat képező szolgáltatásokra vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására, „A pártfogó felügyelők munkáját támogató szakrendszerhez kapcsolódó support tevékenység beszerzése az Igazságügyi Minisztérium részére a KM01SWF17 keretmegállapodás alapján” tárgyú eljárás lefolytatását követően jött létre. A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Szolgáltató pedig elvállalja az 1. számú mellékletben nevesített szolgáltatások nyújtását a 2. számú mellékletben részletezettek szerint.

A jelen szerződésben meghatározott szolgáltatást és számlakiállítást a **4iG Nyilvánosan Működő Részvénytársaság** (cégnév) teljesíti.

3. A szerződés időtartama: A szerződéskötéstől a KM01SWF17 azonosító számú keretmegállapodás hatályáig, de legfeljebb 24 hónap.

4. A teljesítés helye: Az Ajánlatkérő székhelye és/vagy telephelyei, valamint távoli hozzáféréssel, illetőleg telefonon keresztül történő szolgáltatásnyújtás.

5. A jótállás kezdete: A (vég)teljesítés Megrendelő általi elismerését (teljesítésigazolás) követő nap.

6. Szerződésszegés, szerződést biztosító mellékkötelezettségek:

Késedelmi, hibás teljesítési kötbér, valamint meghiúsulási kötbér a keretmegállapodás X.2.1., X.2.4. és X.2.5. pontjában foglaltak szerint.

A kötbér alapja a nem teljesített, a késedelmesen vagy hibásan teljesített szolgáltatás nettó díja.

Késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1% mértékű. A késedelmi kötbér maximális mértéke 20%.

Meghiúsulási kötbér mértéke: 25%.

Hibás teljesítési kötbér mértéke: a hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5%, a 11. napjától napi 1%. A hibás teljesítési kötbér maximális mértéke 20%.

A 20 napot meghaladó késedelem esetén Intézmény jogosult az egyedi szerződést felmondani/elállni, mely okán Szolgáltató a meghiúsulási kötbér fizetésére lesz kötelezett.

Az Intézmény jogosult az esedékessé vált hibás teljesítési kötbér összegét a vételárból visszatartani a Kbt. 135. § (6) bekezdése szerint. A kötbérigények érvényesítése nem zárja ki a szerződésszegésből eredő egyéb igények érvényesítésének lehetőségét.

7. A fizetendő ellenérték:

A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nyújtandó szolgáltatások teljesítését az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti (63.979.200,- Ft + ÁFA, + 1% közbeszerzési díj + ÁFA, mindösszesen: bruttó 82.066.120,- Ft). A szerződéses ár tartalmazza a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos valamennyi költséget és kiadást, de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja verseny újranyitásával történő eljárásban a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 1% + Áfa.

8. Fizetési feltételek:

8.1. Megrendelő előleget nem fizet. Az ellenszolgáltatást a Megrendelő a jelen szerződés 1. és 2. számú mellékleteiben meghatározottak szerinti teljesítés Megrendelő által történő elfogadását követően, utófinanszírozással, a Szolgáltató által a számviteli szabályoknak megfelelően teljesítésarányosan havi rendszerességgel kiállított számla és a teljesítésigazolásban foglaltak alapján, a számla kézhezvételét követő 30 napon belül egyenlíti ki átutalással, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:130. § (1) – (2) bekezdésében foglaltakkal összhangban. Az elszámolás, számlázás és a kifizetés pénzneme a forint (HUF). A Kbt. 135. § (1) bekezdése a teljesítésigazolás kiállítására irányadó. A teljesítésigazolás kiállítására Megrendelő részéről Zámbo Dávid főosztályvezető jogosult. Amennyiben a Szolgáltató a teljesítéshez alvállalkozót vesz igénybe a Kbt. 135.§ (3) bekezdése alkalmazandó.

8.2. A Szolgáltató vagy alvállalkozó köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani, majd a Megrendelő részére eljuttatni. A számlához a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell. A számlán csak a jelen keretmegállapodás hatálya alá tartozó szolgáltatások / termékek szerepelhetnek.

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

8.4. Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamatot fizet az Szolgáltatónak.

9. Vagyoni értékű jogok:

A Vállalkozó kijelenti, hogy a szerződés alapján létrejövő szoftvertermékre a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (Szjt.) 17. §-a szerinti valamennyi felhasználási módra (ide értve az átdolgozás, elektronikus adathordozóra másolás, terjesztés és az egységes engedélyezés jogát is) kiterjedő területi korlátozás nélküli, a mű teljes védelmi idejére szóló, kizárólagos és korlátlan felhasználási jogot enged, továbbá a szerződés keretében létrehozott szoftver (mint számítógépi programalkotás) szerzői vagyoni jogait (ide értve az átdolgozás és az egységes engedélyezés, valamint a reklámcélú felhasználás jogát is) a vállalkozói díj kiegyenlítésével egyidejűleg teljes terjedelmében, területi és időbeli korlátozás nélkül Megrendelőre átruházza. A forráskód a Megrendelő tulajdonába kerül.

10. Kapcsolattartás:

A Megrendelő részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Zámbo Dávid főosztályvezető, Céginformációs Főosztály

Kapcsolattartó telefonszáma: +36 (1) 550-1616

Kapcsolattartó e-mail címe: david.zambo@im.gov.hu

A Szolgáltató részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Friss László

Kapcsolattartó telefon száma: +36 (1) 270-7600

Kapcsolattartó e-mail címe: kozbeszerzes@4ig.hu

11. Információbiztonsággal kapcsolatos követelmények

11.1. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a szerződés teljesítése során az Igazságügyi Minisztérium informatikai biztonsági szabályzatáról szóló 6/2018. (III. 26.) IM utasításban foglaltak szerint köteles eljárni.

11.2. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelő az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény (a továbbiakban: Ibtv.) 11. § (1) bekezdésének k) pontja alapján a szerződés teljesítése során megköveteli az Ibtv.-ben és annak végrehajtási rendeleteiben foglaltak teljesülését, különös tekintettel az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvényben meghatározott technológiai biztonsági, valamint a biztonságos információs eszközökre, termékekre, továbbá a biztonsági osztályba és biztonsági szintbe sorolásra vonatkozó követelményekről szóló 41/2015. (VII. 15.) BM rendelet (továbbiakban: Rendelet) előírásaira. Vállalkozó a szerződés teljesítése során együttműködik Megrendelővel, hogy a Rendeletben meghatározott védelmi intézkedések megvalósuljanak.

11.3. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Rendeletben meghatározott védelmi intézkedések megvalósítása során Megrendelővel együttműködik a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat Nemzeti Kibervédelmi Intézet hatóságának osztályba sorolás és védelmi intézkedési űrlapjában az adott szaksziszter elektronikus információbiztonsági osztályához rendelt követelménypontok dokumentációjának kidolgozásában.

11.4. Vállalkozó vállalja, hogy a teljesítéssel érintett szoftver szerződéskötés időpontjának megfelelő biztonsági besorolása szerint - bizalmasság: 3, sértetlenség: 3, rendelkezésre állás: 3 - látja el a feladatot.

11.5. Vállalkozó kijelenti, hogy a szerződés tárgyában foglaltak teljesítésével összefüggésben leszállított szoftver megfelelően biztonságos környezetben, auditálható körülmények között készült, így nem tartalmaz kártékony kódot. Amennyiben mégis tartalmazna, és ebből adódóan a minisztériumnak bármilyen kára keletkezne, akkor azért a Vállalkozó felelősséggel tartozik.

11.6. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő a teljesítés igazolás kiadását megelőzően jogosult sérülékenységi vizsgálat kezdeményezésére és elvégzésére. A vizsgálat eredményeként feltárt sérülékenységek javításában Vállalkozó köteles együttműködni a Megrendelővel a sérülékenység elhárításáig, külön díjazás felszámítása nélkül.

11.7. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő a teljesítés igazolás kiadását megelőzően jogosult a rendelkezésére álló külső és belső ellenőrzési eszközökkel ellenőrizni, hogy a külső elektronikus információs rendszer szolgáltatója biztosítja-e a szerződésben meghatározott elektronikus információbiztonsági védelmi intézkedéseket.

12. Szolgáltató nyilatkozata átlátható szervezeti minőségéről

Szolgáltató a jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak változásáról - a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül - köteles Megrendelőt haladéktalanul írásban értesíteni. Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött szerződést Megrendelő jogosult felmondani, vagy attól elállni.

13. EU Alapokból finanszírozott projekt esetében a projekt adatai: --

14. Vegyes rendelkezések

14.1. Jelen szerződés kizárólag a Kbt. 141. § alapján módosítható.

14.2. Megrendelő a Kbt. 143. § (1) bekezdése alapján a szerződést felmondhatja, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – a szerződéstől elállhat, ha:

- a) feltétlenül szükséges a szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni;
- b) az ajánlattevő nem biztosítja a 138. §-ban foglaltak betartását, vagy az ajánlattevőként szerződő fél személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a 139. §-ban foglaltaknak; vagy
- c) az EUMSZ 258. cikke alapján a közbeszerzés szabályainak megszegése miatt kötelezettségszegési eljárás indult vagy az Európai Unió Bírósága az EUMSZ 258. cikke alapján indított eljárásban kimondta, hogy az Európai Unió jogából eredő valamely kötelezettség tekintetében kötelezettségszegés történt, és a bíróság által megállapított jogsértés miatt a szerződés nem semmis.

14.3. Megrendelő a Kbt. 143. § (2) bekezdése alapján köteles a szerződést felmondani, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – attól elállni, ha a szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a szerződő fél tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

14.4. Megrendelő a Kbt. 141. § (3) bekezdése alapján jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon –, ha

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

14.5. A Kbt. 136. § alapján Megrendelő rögzíti, hogy Vállalkozó

- 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.

14.6. Felek kijelentik, hogy minden olyan adatot, tényt, információt mely jelen szerződés keretein belül a másik féllel kapcsolatban a tudomásukra jut, titokként kezelnek, kivéve, melynek nyilvánosságra hozatalát jogszabály előírja.

Vállalkozó a tevékenysége során a tudomására jutott valamennyi a Megrendelő adatbázisában szereplő harmadik személyre, ügyletre vonatkozó adatot köteles titokként kezelni.

A titoktartási kötelezettség megszegéséből eredő kárért az ezért felelős fél kártérítési kötelezettséggel tartozik.

Felek titoktartási kötelezettsége kiterjed a munkavállalókra, valamely polgári jogi szerződés alapján munkavégzésre irányuló jogviszony, vagy más jogviszony alapján a féllel kapcsolatban lévő egyéb személyekre, közreműködőikre is. Ezen személyek magatartásáért a titoktartási kötelezettség viszonylatában az érintett Fél, mint saját magatartásáért – és a titoksértővel egyetemlegesen - felel.

15. A szerződés tartalmának értelmezése, hatályba lépés:

15.1. A jelen szerződés a közbeszerzések központi ellenőrzéséről és engedélyezéséről szóló 320/2015. (X. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 13/A. § (2) bekezdése alapján a közbeszerzésekért felelős miniszter által kiállított és a Korm. rendelet 13. § (1) bekezdés a) vagy b) pontja szerinti záró tanúsítvány Megrendelő általi kézhez vétele napján lép hatályba, amelyről Megrendelő Vállalkozót haladéktalanul értesíti. Ettől eltérően a Korm. rendelet 13. § (3) bekezdése szerinti esetben a szerződés a Korm. rendelet 13/A. § (2) bekezdése szerinti határidő lejártát követő munkanapon lép hatályba, melyről Megrendelő Vállalkozót haladéktalanul értesíti. Amennyiben a záró tanúsítvány kiállítására nem kerül sor, illetőleg a Korm. rendelet 13. § (3) bekezdése szerinti eset sem áll fenn, a jelen szerződés nem lép hatályba. Vállalkozó kijelenti, hogy az ajánlattétel során a jelen pontban nevesített kockázati elemet kifejezetten figyelembe vette, így a szerződés hatályba lépésének elmaradása esetén Megrendelővel szemben semmilyen jogcímen igényt nem érvényesít, az igényérvényesítés lehetőségéről a jelen szerződés aláírásával a Ptk. 6:8. § (3) bekezdése alapján kifejezetten lemond.

15.2. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve mellékletei vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen szerződés a KM-ban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

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

1. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás- és árlista
2. számú melléklet: Műszaki leírás

A szerződést a felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt négy darab eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

Budapest, 2020. október 8.

Budapest, 2020. október 8.

Igazságügyi Minisztérium képviselőjén:

Szolgáltató képviselőjén:

.....

 Dr. Raisz Anikó
 közigazgatási államtitkár
 Megrendelő részéről

 * 27.*

.....

 Lincényi Aladin Ádám
 igazgatósági tag (4iG Nyrt.)
 (4iG Nyrt., WSH Kft., Sagemcom
 Magyarország Kft. közös ajánlattevők nevében
 és meghatalmazásával)
 Szolgáltató részéről

.....

 Zibriczki Béla
 igazgatósági tag (4iG Nyrt.)
 (4iG Nyrt., WSH Kft., Sagemcom
 Magyarország Kft. közös ajánlattevők nevében
 és meghatalmazásával)
 Szolgáltató részéről

Igazságügyi Minisztérium részéről



4iG Nyrt. | 1037 Budapest
 Montevideo u. 8.
 Adószám: 12011069-2-41
 Sorszám: 4.

jogilag ellenjegyzem:

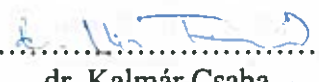
pénzügyileg ellenjegyzem:

szakmailag ellenjegyzem:

Budapest, 2020. október 8.

Budapest, 2020. október 8.

Budapest, 2020. október 8.

.....

 dr. Kalmár Csaba
 főosztályvezető
 Jogi Szolgáltatási Főosztály

.....

 Pusztai Miklós
 főosztályvezető
 Pénzügyi és Számviteli
 Főosztály

.....

 Zámbo Dávid
 főosztályvezető
 Céginformációs Főosztály

1. számú melléklet
a IX-SZ/155/24/2020. számú szerződéshez

Megrendelt szolgáltatás- és árlista

Tétel	Termékazonosító	Szolgáltatás megnevezése	Egység ár (nettó Ft)	Mennyiség (darabszám)	Összesen ár (nettó Ft)
1.	SWF01-002	Konzulens/tanácsadó (1 óra)	18 900,-	632	11 944 800,-
2.	SWF01-004	Architekt / rendszertervező (1 óra)	18 800,-	758	14 250 400,-
3.	SWF01-005	Szoftverfejlesztő (1 óra)	18 400,-	1010	18 584 000,-
4.	SWF01-026	Telefonos helpdesk biztosítása 5*8 (1 hónap/fő)	800 000,-	24	19 200 000,-
		Összesen ár nettó Ft		63 979 200,-	

Közbeszerzési díj	1%	Ft (nettó)	639 792,-
-------------------	----	------------	-----------

Áfa kulcs	27%	Áfa Ft	17 447 128,-
-----------	-----	--------	--------------

Bruttó összesen ár Ft	82 066 120,-
--------------------------	--------------



IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM

MŰSZAKI LEÍRÁS

*„A pártfogó felügyelők munkáját támogató szakrendszerhez kapcsolódó support tevékenység
beszerzése az Igazságügyi Minisztérium részére a KM01SWF17 keretmegállapodás alapján”*

tárgyú eljáráshoz

2020.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	3
2. A fejlesztett rendszer bemutatása	5
2.1. A keretrendszer és a szakrendszer logikai architektúra ábrája	5
2.2. Fizikai architektúra	6
2.3. Keretrendszer bemutatása	6
2.4. PF szakrendszer bemutatása	8
2.4.1. Iratok kezelése	9
2.4.2. A fejlesztett rendszer felhasználói	9
2.4.2.1. Rendszerüzemeltetés, rendszeradminisztráció	9
2.4.2.2. Kormányhivatali és Minisztériumi felhasználók	9
3. A szakterület működését meghatározó jogszabályok	10
3.1. Általános jogszabályok	10
3.2. PF ügyintézését meghatározó jogszabályok	10
4. Támogatási feladatok	12
4.1. Help desk szolgáltatás	12
4.2. A keretrendszer és a PF szakrendszert tartalmazó egyedi fejlesztésű szoftverrendszer	12
4.3. Bejelentések típusai	13
4.4. A támogatási szolgáltatás teljesítésének helye	14
4.5. A támogatási szolgáltatás teljesítésének időszaka	14
5. Szolgáltatási szint és elszámolás	15
5.1. Szolgáltatási szint	15
5.2. Az erőforrás igénybeviteléhez felhasználható órakeret meghatározása	16
5.3. Elszámolás	16

1. Bevezetés

Az Igazságügyi Minisztérium (a továbbiakban: IM) pártfogó felügyelői szakterülettel kapcsolatos tevékenységeinek részletes felsorolását az IM Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 9/2019. (VIII. 1.) IM utasítás (a továbbiakban: SzMSz) határozza meg. Az SzMSz értelmében az IM biztosítja az országosan egységes informatikai rendszerek működtetését a fővárosi és megyei kormányhivatalok részére. Ennek értelmében az informatikai rendszerek működtetése magában foglalja a fővárosi és megyei kormányhivatalok hatáskörrel rendelkező szervezeti egységei által, az igazságügyi szakterületeken végzett feladatok ellátásához szükséges iktató-nyilvántartó programok biztosítását.

A Pártfogó felügyelői (a továbbiakban: PF) szakrendszer feladata a pártfogói tevékenység során kezelt ügyviteli és statisztikai adatok nyilvántartása, az ügyekhez kapcsolódó bejövő és kimenő iratok eltárolása, statisztikai lekérdezések biztosítása, az ügyvitel támogatása az egyes lépések követésével.

A PF szakrendszer egy iktatási alapfolyamatra épülő adatrögzítési tevékenységet támogat. Az alapfolyamat a különböző ügytípusok során azonos, eltérés a rögzített adatok, valamint az előállítandó dokumentumok körében található.

A szakrendszer alapvetően a következő tevékenységeket támogatja:

- iratok érkeztetése
- azokból különböző típusú ügyek készítése,
- a keletkezett ügy pártfogóhoz rendelése
- a pártfogói munka:
 - az ügy típusának megfelelő űrlapok adatainak kitöltése,
 - ezen kitöltött adatok alapján dokumentumok készítése,
 - az ügyek adataiból statisztikák készítése

A PF szakrendszer az Igazságügyi Minisztérium Igazságügyi Közszoolgáltatásokért Felelős Helyettes Államtitkársága egységes szoftver keretrendszerébe (IMKERET) integráltan, annak arculati és funkcionális elemeit alkalmazza.

Jelen beszerzéssel Megrendelő célja, hogy biztosítsa a Pártfogó felügyelői szakrendszer megfelelő működését a hatósági, igazgatási folyamatok veszélyeztetése nélkül az Szolgáltatótól beszerzett szakértői kapacitás útján. A jogszabályi változásokat lekövető fejlesztések megtételére, a biztonságos működtetés biztosítására, a napi szintű helpdesk szolgáltatás nyújtására, a rendszer működéséből adódó rendszerhibák kijavítására újabb, 24 hónap időintervallumra szóló terméktámogatás biztosítására van szükség.

A műszaki leírás

- bemutatja a PF szakrendszer és IMKERET keretrendszer alpinfrastruktúráját, valamint
- a PF szakrendszer egyedi alkalmazást,
- felsorolja a rendszer használó szervezeteket, és

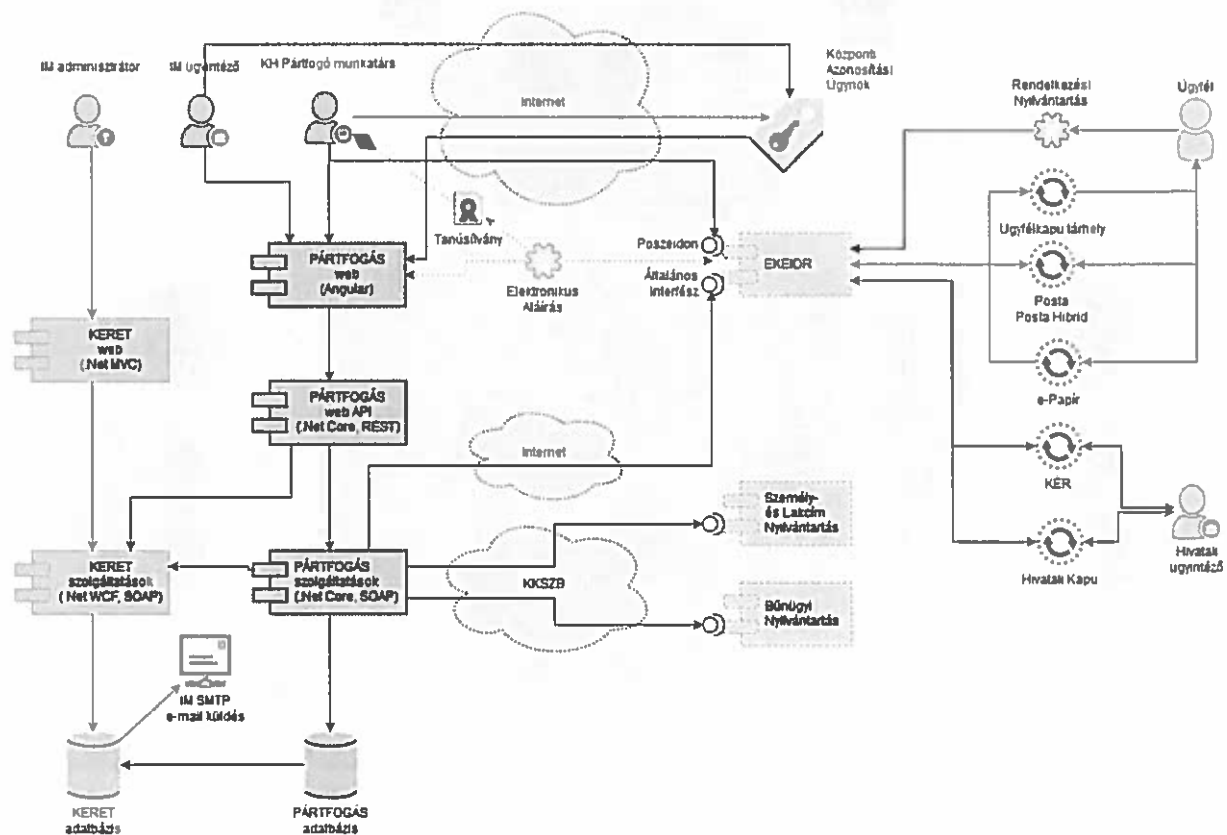
- a rendszer működését meghatározó főbb jogszabályokat, ezt követően
- a szoftverrendszer támogatási feladatait írja le, majd
- meghatározza a szolgáltatási szintet.

2. A fejlesztett rendszer bemutatása

Az IMKERET keretrendszer, valamint a PF szakrendszer egyaránt Microsoft .NET és Microsoft SQL Server technológiai alapokon, az ágazat igényei alapján kialakított egyedi szoftverrendszer.

A rendszer az éles környezet mellett tartalmaz egy teszt szoftverkörnyezetet az éles környezettel megegyező alapszoftverekkel. A teszt környezet alkalmazás verzió és adatbázis adattartalom tekintetében eltérhet az éles környezettől.

2.1. A keretrendszer és a szakrendszer logikai architektúra ábrája



Kapcsolódó rendszerek:

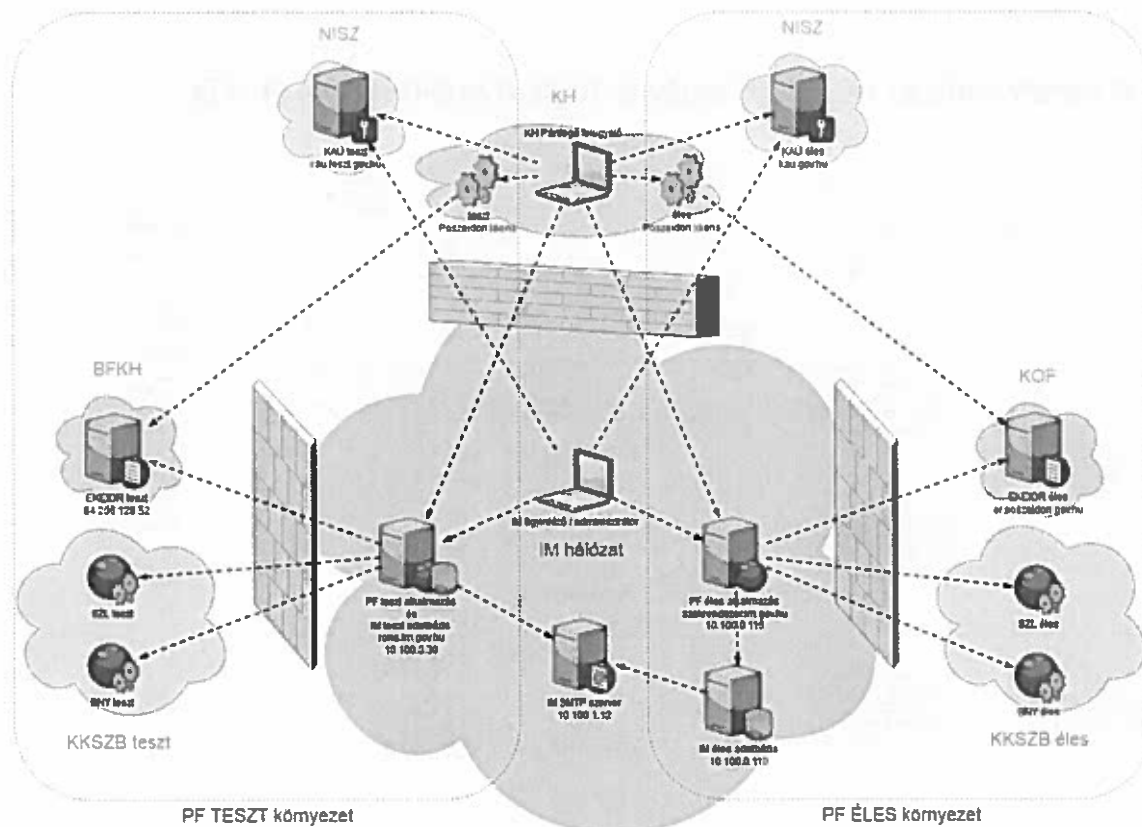
- IM KERET: az IM szakrendszerek közös adminisztrációs alkalmazása
- EKEIDR: kormányhivatali iktató rendszer; Poszeidon vastag kliens és „Általános Interfész” SOAP webszolgáltatások.

Az EKEIDR szolgáltatásokon keresztül közvetve elérhető szolgáltatások

- Rendelkezési Nyilvántartás
 - Értesítési tárhely
 - Posta hibrid
 - KÉR
 - Hivatali Kapu
- Személy- és Lakcím Nyilvántartás: KKSZB-n keresztül elérhető SOAP webszolgáltatás

- Bűnügyi Nyilvántartás: KKSZB-n keresztül elérhető SOAP webszolgáltatás
- Központi Azonosítási Ügynök: SAML 2 protokollra épülő ID provider, HTTP POST alapú elérés
- Email:standard: SMTP interfészen keresztül e-mail küldés
- Vírus Scanner: Hálózati vírus kereső.

2.2. Fizikai architektúra



A fizikai hardver és alapszoftver környezet elemei:

- MS SQL 2014 SE adatbázis kezelő
- VMware virtualizáció
- Windows 2012 R2 operációs rendszer
- IIS 8.5 Web/Alkalmazás szerver

A fejlesztési környezet elemei:

- .Net 4.7.2 keretrendszer (KERET) és .Net CORE 3 (Pártfogás szakrendszer), .NET MVC és Angular komponensek

Fejlesztőeszköz: MS Visual Studio 2019 és Visual Studio Code

2.3. Keretrendszer bemutatása

Az IMKERET önálló keretrendszer részben szoftver funkciókat valósít meg, részben arculati, ergonómiai elemeket definiál. A keretrendszer két részre bontható:

- keretrendszer webszolgáltatások – a keretrendszerben tárolt perzisztens adatokhoz való hozzáférés, illetve új adatok tárolása, módosítása, törlése. Ezek a funkciók mind webszolgáltatás alapúak.
- adminisztrációs és karbantartó felületek a közös szolgáltatásokhoz kapcsolódóan – a szolgáltatásokhoz funkciójuktól függően adatlekérdező vagy karbantartó felületek.

A keretrendszerben implementált funkcióhoz egy önálló keretrendszeri webes alkalmazás tartozik. A keretrendszeri webes alkalmazásban kialakított képernyők a szakrendszeri alkalmazásból is közvetlenül meghívhatók, vagy ezen képernyők kódjai a szakrendszeri alkalmazásba beépíthetők.

A keretrendszeri webes alkalmazás felhasználói a rendszergazdák és a szakrendszeri alkalmazásgezők.

Felhasználó- és jogosultságkezelés:

A felhasználók a PF szakrendszerbe KAÜ azonosítással lépnek be.

A felhasználók jogosultságai szerepkörökön keresztül kerülnek kiosztásra. Egy szerepkör jellemzően egy (rész) feladatkör elvégzéséhez szükséges jogosultságokat tartalmazza. Ebből is adódik, hogy egy felhasználó az elvégzendő feladatköreinek megfelelően több szerepkörrel is rendelkezhet.

A Keretrendszer főbb funkciói:

Funkció megnevezése	Funkció leírása
Bejelentkezés	Bejelentkezés, felhasználó saját adatainak megtekintése, elfelejtett jelszó, jelszócsere, kijelentkezés; a felhasználók értesítése a leállításokról, verzió kihelyezésekről
Telefonkönyv	Belső telefonkönyv az ügyintézők számára
Rendszerparaméterek	Rendszerparamétereket a szakrendszerhez vagy keretrendszerhez kapcsoltan lehet karbantartani
Szakrendszerek	A keretrendszerhez kapcsolt szakrendszerek listája
Programverziók	Szakrendszerek közös programverzió nyilvántartása, szakrendszer verziólevél publikálása
Felhasználó	Felhasználók karbantartása
Szerepkör	Szerepkörök karbantartása
Szerepkör - felhasználó	Felhasználói szerepkörök karbantartása
Szerepkör - funkció	Szerepkörhöz kapcsolt jogosultságok beállítása
Kódtár	Kódtár karbantartás
Rendszernapló	Rendszergazdák számára a naplóállományok lekérdezése
Tevékenység napló	Ügyintézői tevékenységek lekérdezése a rendszergazdák számára
Munkamenetek	Bejelentkezett felhasználók lekérdezése, munkamenet megszakítása
Üzenőfal	Üzenetküldési lehetőség a rendszeren belül az ügyintézők között (ügyhöz kötötten)
Riportok	Riportok nyilvántartása, riport időzített futtatása
Interfészek	Interfész paraméterek beállítása, interfész naplók lekérdezése
Ügyfelek	Ügyféltörzs karbantartása, ügyfél összevonás

2.4. PF szakrendszer bemutatása

A Pártfogó Felügyelői Szolgálat célja a bűnismétlés kockázatának csökkentése. A pártfogó felügyelő a közösségi büntetések végrehajtásával, az elkövető közösségben történő ellenőrzésével elősegíti a büntetőjogi következmények maradéktalan érvényesülését, a közösség biztonságának, védelmének erősítését; támogató tevékenységével növeli az elkövető társadalmi integrációjának esélyét.

A Pártfogó Felügyelői Szolgálat a közösségi büntetések végrehajtása során hatékonyan és humánusan felügyeli, támogatja az elkövetőket, ugyanakkor tiszteletben tartja az áldozatok, illetve a megsértett közösség jogait és szükségleteit. A Pártfogó Felügyelői Szolgálat beavatkozásai elősegítik, hogy az elkövetők felelősséget vállaljanak az általuk okozott sérelmekért, az áldozat és a közösség szükségletei érvényesüljenek, az állampolgárok bizalma a büntető igazságszolgáltatás iránt növekedjék.

A fejlesztett rendszer ügykezelési funkciója 8 ügycsoportot kezel, amelyek mind az ügyintézési folyamatban, mind kezelt adatokban különböznek egymástól.

A PF szakrendszer főbb funkciói:

Funkció megnevezése	Funkció leírása
Üzenőfal	rendszerautomatizmusok által előállított, és a felhasználók által küldött üzenetek kezelése
Naptár	rendszerautomatizmusok által előállított naptárbejegyzések és a felhasználók által beírt bejegyzések megjelenítése
Küldemények	Az iktatórendszerbe érkezett a szakrendszert érintő nem iktatott küldemények megjelenítése.
Ügykezelés	Ügyek keresése, ügyek iktatása, adatainak megjelenítése és rögzítése, iratok iktatása, dokumentumgenerálás sablonból;
Programok Csoportok Csoporttagok Szolgáltatások	A pártfogoltaknak szervezett kötelező programok és a részvételek adminisztrációja. Az egyéb nem ügyekhez kapcsolódó tevékenységek adminisztrációja
Lekérdezések OSAP statisztika Statisztikai célú lekérdezések Fix, jelentés típusú statisztikák	Rendszeresen előállítandó külső adatszolgáltatási kötelezettség kiszolgálása Előre nem meghatározott adatigények kiszolgálása Előre meghatározott tartalmú riportok elkészítése pl adott időszakra vonatkozóan
Törzsadatok Letöltőhelyek Egészségügyi szolgáltatók Szervezetek Személyek Személy összevonás	A funkciók által használt adatok megyei és országos karbantartása
Vezetői adminisztráció	Helyettesítések beállítás, képzettségek rögzítése az egyes felhasználókhoz

2.4.1. Iratok kezelése

A PF szakrendszer iratkezelése szorosan integrált a Kormányhivatalok és a Kormányhivatalok EKEIDR iktató rendszeréhez. A szakrendszer az EKEIDR központi Web szolgáltatás interfészén keresztül érkeztetik/iktatják a kimenő és bejövő iratokat a 20 kormányhivatali iktató adatbázisba.

2.4.2. A fejlesztett rendszer felhasználói

2.4.2.1. Rendszerüzemeltetés, rendszeradminisztráció

Az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs Főosztály felel a PF szakrendszer valamint a működtetésével és fejlesztésével kapcsolatos feladatokért, adatok kezeléséért.

A főosztály munkatársai látják el az IM 3. számú telephelyén (1145 Budapest, Róna u. 135.) elhelyezett alpinfrastruktúra, mind a fejlesztett szoftverrendszer (alkalmazás) üzemeltetési és rendszergazdai feladatait.

2.4.2.2. Kormányhivatali és Minisztériumi felhasználók

A központi szervereken PF szakrendszer az NTG hálózati infrastruktúrán az alábbi intézmények feljogosított „belső” ügyintéző felhasználóinak nyújtja szolgáltatásait:

- Igazságügyi Minisztérium (IM) – Csak lekérdezési jogosultságokkal rendelkező felhasználók
- Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok – Ügyintézési jogosultságokkal rendelkező felhasználók

3. A szakterület működését meghatározó jogszabályok

Jelen fejezet felsorolja azon jogszabályokat, melyek az Párfogó felügyelői szakrendszer működését megalapozzák. A jogszabályok szerinti működés a rendszer továbbfejlesztése, átalakítása során nem sérülhet. A felsorolás irányadó, azonban nem törekszik a teljeskörűsége. Ha egy jogszabály több szakterülethez is kapcsolódik, akkor is csak egyszer szerepel a listában.

3.1. Általános jogszabályok

- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról.
- 2013. évi L. törvény az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról
- 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről
- Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.
- 41/2015. (VII. 15.) BM rendelet az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvényben meghatározott technológiai biztonsági, valamint a biztonságos információs eszközökre, termékekre, továbbá a biztonsági osztályba és biztonsági szintbe sorolásra vonatkozó követelményekről
- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól
- 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről
- 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről
- 346/2010. (XII. 28.) Korm. rendelet a kormányzati célú hálózatokról

3.2. PF ügyintézését meghatározó jogszabályok

- A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény
- A büntetőeljárásról szóló 1998. évi XIX. törvény
- Az (Új) büntetőeljárásról szóló 2017 évi XC. törvény (hatálybalépés ideje: 2018.07.01.)
- A büntetések, az intézkedések, egyes kényszerintézkedések és a szabálysértési elzárás végrehajtásáról szóló 2013. évi CCXL. törvény
- A büntetőügyekben alkalmazható közvetítői tevékenységről szóló 2006. évi CXXIII. törvény
- A szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény
- Az állami tisztviselőkről szóló 2016. évi LII. törvény
- A közszolgálati tisztviselők képesítési előírásairól szóló 29/2012. (III. 7.) Korm. rendelet
- Az állami tisztviselők képesítési előírásairól szóló 315/2016. (X. 20.) Korm. rendelet
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997 (XI.10.) Korm. rendelet
- A Párfogó Felügyelői Szolgálat tevékenységéről szóló 8/2013. (VI.29.) KIM rendelet
- A szabadságvesztés, az elzárás, az előzetes letartóztatás és a rendbírás helyébe lépő elzárás végrehajtásának részletes szabályairól szóló 16/2014. (XII. 19.) IM rendelet

- A nyomozás és az előkészítő eljárás részletes szabályairól szóló 100/2018. (VI. 8.) Korm. rendelet
- A fogvatartott személy esetében a büntetőeljárás lefolytatása során, továbbá a büntetőügyekben hozott határozatok végrehajtása során a bíróságokra és egyéb szervekre háruló feladatokról szóló 9/2018. (VI. 11.) IM rendelet
- A büntető ügyekben közvetítői tevékenységet végző pártfogó felügyelő képesítési követelményeiről szóló 38/2015. (XII.21.) IM rendelet
- A pártfogó felügyelői, jogi segítségnyújtó és áldozatsegítő szolgálatként, valamint kárpótlási hatóságként kijelölt szervnél működő pártfogó felügyelők, kormánytisztviselők és kormányzati ügykezelők ügyviteli vizsgájáról szóló 22/2010. (XII. 28.) KIM rendelet
- A büntető ügyekben közvetítői tevékenységet végző ügyvéd képesítési követelményeiről, díjazásáról és iratkezeléséről szóló 58/2007. (XII. 23.) IRM rendelet
- A pártfogó ügyvéd, az ügygondnok és a kirendelt védő részére megállapítható díjról szóló 32/2017. (XII. 27.) IM rendelet
- A szabálysértési ügyekben alkalmazható közvetítői eljárás egyes kérdéseiről szóló 73/2013. (XII. 18.) BM rendelet
- A javítóintézetek rendtartásáról szóló 1/2015. (I.14.) EMMI rendelet
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet
- A munkaköri, szakmai, illetve személyi higiénés alkalmasság orvosi vizsgálatáról és véleményezéséről szóló 33/1998. (VI. 24.) NM rendelet
- az Országos Statisztikai Adatfelvételi Program kötelező adatszolgáltatásairól szóló 388/2017. (XII. 13.) Korm. rendelet

4. Támogatási feladatok

A következőkben ismertetett feladatokban (kompetencia szerinti feladatcsoportokba osztva) kívánja Megrendelő igénybe venni Szolgáltató szakértelmét, erőforrásait két éves időtartamra vonatkozóan. Szolgáltatással kapcsolatban vállalt feladatainak teljesítését elsősorban távoli hozzáféréssel, távmenedzsment eszközök segítségével, telefonos segítségnyújtással végzi, valamint szükség esetén helyszíni kiszállással.

Szolgáltató nem végez proaktív feladatokat, így kötelezettségeit (elvégzendő feladatait) mindig Megrendelő előzetes igénybejelentése váltja ki.

A feladatok az alábbi kompetencia területekre terjednek ki:

Szolgáltatás kategória azonosító	Szolgáltatás kategória megnevezése	Feladat terjedelme (kompetenciaterületek)
HELPDESK	Telefonos helpdesk biztosítása 5*8; 24 hónap időtartamban	Helpdesk munkanapokon munkaidőben 8:00 és 16:00 közötti rendelkezésre állással
PF-support	Fejlesztett szoftverrendszerekhez kapcsolódó rendelkezésre állás, 24 hónap időtartamban, 2400 óras támogatási kerettel Konzulens / tanácsadó 632 óra; Architekt / rendszertervező 758 óra; Szoftverfejlesztő 1010 óra)	Fejlesztett rendszer moduljai: - Keretrendszer (IMKERET) - Pártfogó Felügyelői Szakrendszer (PF)

A PF szakrendszer alkalmazás-támogatási tevékenységei az alábbi feladatok ellátásához szükséges erőforrások biztosítását foglalják magukban:

4.1. Help desk szolgáltatás

Helpdesk szolgáltatás biztosítása munkanapokon munkaidőben (8:00 órától 16:00 óráig) történő rendelkezésre állással e-mail-en, telefonon vagy Szolgáltató által biztosított online bejelentő rendszerben érkező bejelentések fogadása. A bejelentések rögzítése Szolgáltató által biztosított online bejelentő rendszerben, akkor is, ha azok telefon vagy e-mail útján érkeztek.

4.2. A keretrendszer és a PF szakrendszert tartalmazó egyedi fejlesztésű szoftverrendszer

Az alkalmazás üzemeltetés-, rendszeradminisztráció- és fejlesztés-támogatási szolgáltatás, szakértői kapacitás biztosításával, meghatározott alkalmazásmódok, funkciók tekintetében. A biztosított erőforrás órakeret terhére számolható el az alkalmazásokhoz kapcsolódó karbantartási, továbbfejlesztési, üzemeltetés-támogatási feladatok támogatására.

A bejelentések, ill. a munkaóra ráfordítás az alábbi kategóriákba sorolandók:

Kategória	Magyarázat
IMKERET	Igazságügyi Minisztérium részére fejlesztett informatikai keretrendszer
PF	Pártfogó Felügyelői szakrendszer

Egy bejelentés (incidens vagy kérés), több kategóriához is kapcsolódhat, azonban a bejelentés azonosítón nyilvántartott, a feladat elvégzésére fordított munkaórákat kategóriánként kell nyilvántartani és a státusz riportban szerepeltetni.

A PF szakrendszer éles frissítéséhez (fejlesztés vagy javítás) kapcsolódó verziófrissítési dokumentációt a fejlesztő köteles haladéktalanul feltölteni a PF szakrendszer dokumentáció nyilvántartására szolgáló releváns felületére, a verziószám feltüntetésével.

4.3. Bejelentések típusai

A PF Szakrendszer és az IMKERET keretrendszer tekintetében Megrendelő bejelentései – melyek óráráfordítás alapon elszámolt feladatvégzést vonnak magunk után – két nagy típusba sorolhatók jellegükből adódóan:

1. Incidenskezelés (hibaelhárítás)

Az incidenskezelés a PF szakrendszer és az IMKERET keretrendszer által nyújtott Informatikai szolgáltatások helyreállításával foglalkozik. Az incidenskezelés keretében Szolgáltató vállalja, hogy a fent felsorolt termékekkel kapcsolatos helyreállítási és szakértői támogatási feladatok ellátását. Az incidenskezelés folyamata:

- Információk pontosítása az incidens bejelentőjével
- Incidens kategorizálása, priorizálása
- Diagnózis felállítása, megoldás keresése
- Érintett Informatikai szolgáltatás helyreállítása
- Megoldás és időparamétereinek dokumentálása
- Megrendelő oldal tájékoztatása a megoldásról és időparamétereiről
- Az incidens lezárása

Az incidenskezelés távoli eléréssel vagy telefonos segítségnyújtással, szükség esetén helyszíni megjelenés keretében történik.

Az incidenskezelés (hibaelhárítás) fő jellemzői:

- Az incidensek esetén jellemző a SLA szerinti normál/sürgős/kritikus prioritások megkövetelése, mely biztosítja a munka megfelelő időben történő megkezdését és a hiba mielőbbi elhárítását.
- Az incidensek esetén a ráfordított munkaidő legtöbbször előre nem becsülhető, mivel az a hiba jellegétől, okától erősen függő. A cél a hiba mielőbbi elhárítása, az üzleti folyamatot támogató Informatikai szolgáltatás elfogadható szintre történő visszaállítása.
- Az elhárítás nem feltétlenül végleges megoldást eredményez, így elkerülő megoldás (workaround) használata is indokolt lehet az Informatikai szolgáltatás elfogadható szintre történő helyreállítása érdekében. A végleges megoldás külön feladatként, Megrendelő döntése alapján kerülhet elvégzésre.

Incidensek kezelésének (hibaelhárítás) diagnosztizálási munkálataira akkor is elszámolható ráfordított munkaóra, ha magát a javítást nem Szolgáltató végzi el (pl. nem tartozik a fent megjelölt kompetencia területek közé, a PF szakrendszer kívül álló ok okozza a hibát stb.).

2. Kérések kezelése (ún. request-ek)

Megrendelő kérése alapján a rendszerekkel kapcsolatos problémakezelés és más igények kezelése, szakértői támogatás nyújtása, mely szolgáltatás a Műszaki leírás szerinti

kompetenciaterületekre és fejlesztett szoftver komponensekre (modulok, funkciócsoportok) terjednek ki.

A problémakezelés keretében Szolgáltató vállalja az Informatikai szolgáltatásokkal kapcsolatosan gyakran előforduló vagy az üzletre nagy hatással lévő problémák okainak felderítését. A problémát kiváltó ok felderítése után a Szolgáltató javaslatot tesz az ok megszüntetését eredményező változásra.

A ún. request (kérés) típusba sorolhatóak, mindazon igénykezelések, melyek a rendszer jogszabályi és szervezeti változásokhoz való igazodás miatti változtatásokra, optimalizálásokra, továbbfejlesztésekre vonatkoznak.

A PF szakrendszer és a fejlesztett IMKERET keretrendszerrel kapcsolatban szakértői tanácsadás, rendszer- és termékismeret biztosítása is történhet az elvégzendő feladatok körében.

A feladatok kezelésének folyamata:

- Feladatok (igények) fogadása, nyilvántartásba vétele
- Feladat szükség esetén egyeztetése, Megrendelő kérésére megoldási javaslat készítése és előzetes óráráfordítás becslés adása
- Megrendelő jóváhagyó döntése alapján a feladat elvégzésének megkezdése
- A probléma kategorizálása, priorálása
- A változás fejlesztése a PF szakrendszer valamint az IMKERET keretrendszer tekintetében, illetve a fejlesztés koordinálása
- Az eredmény Megrendelő számára történő rendelkezésre bocsátása és eredmény megrendelői értékelése (pl. tesztelés, kipróbálás)
- Feladat lezárása

Feladatok előzetes egyeztetésére, megoldási javaslat készítésére akkor is elszámolható ráfordított munkaóra, ha magát a feladatot, fejlesztést nem végzi el Szolgáltató (Megrendelő döntése alapján, vagy a fenti kompetenciákon kívül esik a megoldás, külső akadály lép fel stb.).

4.4. A támogatási szolgáltatás teljesítésének helye

Az igénybevétel helyszínét tekintve a támogatási feladatokra az erőforrásokat

- távoli hozzáféréssel történő, ill. telefonon keresztüli munkavégzésre, illetve
- helyszíni munkavégzésre, kizárólag Megrendelő telephelyein szükséges biztosítani.

4.5. A támogatási szolgáltatás teljesítésének időszaka

Szolgáltató a támogatási szolgáltatásokat az erőforrások rendelkezésre bocsátásával Megrendelő számára a szerződéskötéstől számított 24 hónap időtartamban köteles nyújtani.

5. Szolgáltatási szint és elszámolás

5.1. Szolgáltatási szint

Szolgáltatónak az alábbi rendelkezésre állást kell biztosítania a bejelentetés prioritásától függően:

Prioritás	A bejelentés kezelésének, feladat elvégzésének megkezdése, az erőforrás rendelkezésre bocsátása
Kritikus	legkésőbb a bejelentést követő 4. munkaórában
Súlyos	legkésőbb a bejelentést követő munkanapon
Normál	legkésőbb a bejelentést követő 5. munkanapon
Csekély	eseti, egyeztetés alapján

A feladat befejezésének határideje a Megrendelő és Szolgáltató által egyeztetett minden incidens esetén egyedileg meghatározott.

Megrendelő az igénye bejelentésekor meghatározza a feladat prioritását. A prioritás meghatározása Megrendelő felelősége és joga, melyet a kihatás és sürgősség mérlegelése alapján tesz meg.

A kihatás és sürgősség alapján meghatározható prioritások:

Prioritás		Sürgősség		
		Sürgős	Átlagos	Nem sürgős
Kihatás	Teljes	Kritikus	Súlyos	Normál
	Csoportos	Súlyos	Normál	Csekély
	Kicsi	Normál	Csekély	Csekély

Kihatás lehetséges értékei:

- *Teljes*: Több mint egy szakterület felhasználói körének tevékenységét érinti
- *Csoportos*: Egy szakterület felhasználói körének tevékenységét érinti
- *Kicsi*: Egy szakterületen belül nem minden felhasználót, hanem szűkebb felhasználói csoportot érint

Sürgősség lehetséges értékei:

- *Sürgős*: A rendszer egészének (vagy kulcsfontosságú elemének) működését érinti, illetve a rendszer normál üzemállapotban való elérhetősége, alapvető funkcióinak használhatósága közvetlenül akadályozott
- *Átlagos*: Olyan, a „Sürgős” kategóriába nem sorolható eset, amely a rendszer egészének működését közvetlenül nem érinti, ill. nem veszélyezteti a normál üzemállapot rendelkezésre állását
- *Nem sürgős*: A rendszer működését nem veszélyeztető eset és használatát nem akadályozó eset. Jellemzően a rendszer funkcionalitásához többletet biztosító, ill. a felhasználói felület ergonómiájának vagy a rendszer performanciájának növelésére irányuló feladat.

Megrendelő a szükséges döntéseket, illetve az azok érdekében Szolgáltató által igényelt információkat olyan, ésszerű határidővel és formában hozza meg, hogy Szolgáltató képes legyen a vállalt kötelezettségeinek eleget tenni.

5.2. Az erőforrás igénybevételéhez felhasználható órakeret meghatározása

A bejelentéseket Szolgáltató saját „bejelentő rendszerébe” köteles nyilvántartani a későbbi beazonosítás érdekében. Amennyiben a bejelentést Megrendelő telefon vagy e-mail útján tette meg, úgy köteles Szolgáltató ezt rögzíteni online bejelentő rendszerébe és egyedi azonosítóval ellátni. Szolgáltató hozzáférést biztosíthat online bejelentő rendszeréhez Megrendelő kijelölt kapcsolattartói számára is.

Feladatok (akár incidens, akár kérés típusú) előzetes egyeztetésére, megoldási javaslat készítésére, hibafelderítésre vagy az előzetes munkaráfordítás becslésre fordított munka, akkor is elszámolható, ha magát a műszaki kivitelezést nem végzi el Ajánlattevő (Megrendelő döntése alapján, vagy a szerződéses kompetenciákon kívül esik a megoldás, vagy külső akadály lép fel stb.).

A munkaidőben egyszeres, munkaidőn kívül másfélszeres, hétvégén kétszeres szorzóval számítható a feladat elvégzésére fordított munkaórák száma, mely a keretből felhasználásra kerül.

Munkaóra ráfordítás szorzója az erőforrás igénybevételének időszaka szerint			
	Munkanapon, munkaidőben	Munkanapon, munkaidőn kívül	Munkaszüneti napon, pihenőnapon (nem munkanapon)
Szorzó	x1	x1,5	x2

Megrendelő az egyes szolgáltatás kategóriákra meghatározva, az egyes műszaki feladatok elvégzéséhez éves szinten az alábbi táblázat szerinti erőforrás keretek biztosítását igényli:

Szolgáltatás kategória azonosító	Szolgáltatás kategória megnevezése	Felhasználható keret
PF-support	Fejlesztett szoftverrendszerekhez kapcsolódó támogatási keret	2400 órás támogatási keret (konzulens/tanácsadó 632 óra, architekt/rendszertervező 758 óra, szoftverfejlesztő 1010 óra)

5.3. Elszámolás

Megrendelő által jelzett igény (bejelentés) alapján erőforrás igénybevétele és feladat végrehajtásának megkezdése bármikor elkezdhető. Szolgáltató szolgáltatás menedzsere minden hónapban kimutatást (státusz riportot) készítenek az adott hónapban befejezett (lezárt) feladatokról. A kimutatásnak tartalmaznia kell az adott feladatra egyedi azonosítóját (Szolgáltató bejelentő rendszere szerint), tárgyát és feladatra ráfordított, elszámolt óraszámát kategóriánként.

Az óraszám egy tizedesjegy pontossággal nyilvántartott.

Megrendelő felelőssége a megfelelő mennyiségű feladat meghatározása, valamint ezek végrehajtására a megfelelő ütemben történő erőforrás igénybevétele, melyhez Szolgáltató szolgáltatásmenedzserei segítséget nyújtanak.

Az igazolt teljesítés ellenértékének kiegyenlítése havonta utólag, a teljesített óraszám és a telefonos helpdesk biztosítása vonatkozásában a havi átalánydíj alapján átutalással történik.