

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 cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-10-044993, adószám: 12011069-2-41 képviseli: Linczéni 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 Közbeszerzési 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, azaz „Az áldozatsegítők és jogi segítségnyújtók munkáját támogató szakrendszerek fejlesztésével kapcsolatos szolgáltatások 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 meghíusulási 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%.

Meghíusulási 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 meghíusulási 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 (47.240.000,- Ft + ÁFA, + 1% közbeszerzési díj + ÁFA, mindösszesen: bruttó 60.594.748,- 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 (Szt.) 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 szakrendszer elektronikus információbiztonsági osztályához rendelt követelménypontok dokumentációjának kidolgozásában.

11.4. Vállalkozó vállalja, hogy a teljesítéssel érintett szoftver szerződéskötés időpontjának megfelelő biztonsági besorolása szerint 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) 12. § (5) 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. § (1) 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 üzleti akaratukkal mindenben megegyezőt négy darab eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

Budapest, 2020. ^{október 2.} ~~szeptember~~ „...”

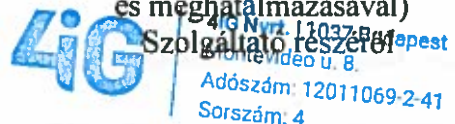
Budapest, 2020. ^{október 6.} ~~szeptember~~ „...”

Igazságügyi Minisztérium képviselőjében:

Szolgáltató képviselőjében:

.....
 Dr. Raisz Anikó
 közigazgatási államtitkár
 Megrendelő részéről


.....
 Linczenyi 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

jogilag ellenjegyzem:

pénzügyileg ellenjegyzem:

szakmailag ellenjegyzem:

Budapest, 2020. szeptember 22.

Budapest, 2020. szeptember 22.

Budapest, 2020. szeptember 23.

.....
 dr. Kalmár Csaba
 főosztályvezető
 Jogi Szolgáltatási Főosztály

.....
 Pusztai Miklós
 főosztályvezető
 Pénzügyi és Számviteli
 Főosztály

.....
 Zámbó Dávid
 főosztályvezető
 Céginformációs
 Főosztály

Bauer

Megrendelt szolgáltatás- és árlista

Tétel	Termékkazonosító	Szolgáltatás megnevezése	Egység ár (nettó Ft)	Mennyiség (darabszám)	Összesen ár (nettó Ft)
1.	SWF01-002	Konzulens/tanácsadó (1 óra)	16.500,-	400	6.600.000,-
2.	SWF01-004	Architekt / rendszertervező (1 óra)	16.500,-	480	7.920.000,-
3.	SWF01-005	Szoftverfejlesztő (1 óra)	15.500,-	640	9.920.000,-
4.	SWF01-026	Telefonos helpdesk biztosítása 5*8 (1 hónap/fő)	950.000,-	24	22.800.000,-
		Összesen ár nettó Ft			47.240.000,-

Közbeszerzési díj	1%	Ft (nettó)	472.400,-
-------------------	----	------------	-----------

Áfa kulcs	27%	Áfa Ft	12.882.348,-
-----------	-----	--------	--------------

Bruttó összesen ár Ft	60.594.748,-
----------------------------------	---------------------



IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM

MŰSZAKI LEÍRÁS

*„Az áldozatsegítők és jogi segítségnyújtók munkáját támogató szakrendszerek fejlesztésével
kapcsolatos szolgáltatások beszerzése az Igazságügyi Minisztérium részére a KM01SWF17
keretmegállapodás alapján”
tárgyú eljáráshoz*

2020.

Tartalom

1. BEVEZETÉS.....	3
2. A FEJLESZTETT SZOFTVERRENDSZER BEMUTATÁSA	5
2.1. AZ ALAPINFRASTRUKTÚRA KÖRNYEZET BEMUTATÁSA	5
2.2. A FEJLESZTÉSI KÖRNYEZET BEMUTATÁSA	5
2.3. KERETRENDSZER BEMUTATÁSA.....	6
2.4. SZAKRENDSZEREK BEMUTATÁSA.....	7
2.4.1. Áldozatsegítő szakrendszer.....	7
2.4.2. Jogi segítségnyújtó szakrendszer	8
2.4.3. Iratok kezelése	9
3. A FEJLESZTETT SZOFTVERRENDSZER FELHASZNÁLÓI	10
3.1. RENDSZERÜZEMELTETÉS, RENDSZERADMINISZTRÁCIÓ	10
3.2. KORMÁNYHIVATALI ÉS MINISZTERIUMI FELHASZNÁLÓK	10
4. AZ ÁS ÉS JS SZAKRENDSZEREK MŰKÖDÉSÉT MEGHATÁROZÓ	
JOGSZABÁLYOK.....	11
4.1. ÁLTALÁNOS JOGSZABÁLYOK.....	11
4.2. ÁLDOZATSEGÍTÉS ÉS JOGI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS JOGSZABÁLYOK	11
5. TÁMOGATÁSI FELADATOK	12
5.1. HELP DESK SZOLGÁLTATÁS	12
5.2. ÁS ÉS JS SZAKRENDSZEREKET TARTALMAZÓ EGYEDI FEJLESZTÉSŰ SZOFTVERRENDSZER.....	12
5.3. BEJELENTÉSEK TÍPUSAI.....	13
5.4. A TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉNEK HELYE	14
5.5. A TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉNEK IDŐSZAKA	14
6. SZOLGÁLTATÁSI SZINT ÉS ELSZÁMOLÁS.....	15
6.1. SZOLGÁLTATÁSI SZINT.....	15
6.2. AZ ERŐFORRÁS IGÉNYBE VÉTELÉHEZ FELHASZNÁLHATÓ ÓRAKERET MEGHATÁROZÁSA	15
6.3. ELSZÁMOLÁS	16

1. Bevezetés

Az áldozatsegítés és a jogi segítségnyújtás szakterületeken (a továbbiakban együttesen: igazságügyi szakterületek) az igazságügyért felelős miniszter hatásköreit és az Igazságügyi Minisztérium feladatait a 94/2018. (V. 22.) Korm. rendelet szabályozza. Az igazságügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos egyes feladat- és hatáskörökről szóló 362/2016. (XI. 29.) Korm. rendelet 5. § b) pontja értelmében az igazságügyi miniszter biztosítja az országosan egységes informatikai rendszer működtetését az igazságügyi szakterületeken.

2016. évben az Igazságügyi Hivatal (röviden: IH) az igazságügyi szakterületeket támogató országos szakrendszerek korszerűsítésére indított fejlesztést, mivel a szakrendszerek már tíz éve látták el a feladataikat komolyabb változtatások nélkül. Ez idő alatt bekövetkező törvényi változások, a munkafolyamatokban végbement átalakulások, és az informatikai eszközök fejlődése indokolta, a szakrendszerek újraindítását. A fejlesztés első lépéseként kialakításra került az IH-ban egy olyan informatikai keretrendszer (röviden: IHKERET, 2018. május 2. napjától: IMKERET elnevezés használatos), mely definiálja az egységes arculatot, valamint általános informatikai szolgáltatásokat nyújt. Az újonnan kialakítandó szakrendszereknek ebbe a keretrendszerbe integrálva, a szolgáltatásait felhasználva, az ott kialakított arculatot követve, kell működni.

2017. évben kezdődött meg az áldozatsegítők és a jogi segítségnyújtók munkáját támogató (továbbiakban: ÁS és JS) szakrendszerek 2018. májusától éles üzembe álltak. ÁS és JS szakrendszerek az IMKERET informatikai keretrendszerre támaszkodva működnek. Ez a megoldás biztosítja az egységes arculatot, valamint nyújtja a rendszerek számára elérhető informatikai szolgáltatásokat. A portolásban érintett szakrendszereknek ebbe a keretrendszerbe integrálva, annak szolgáltatásait felhasználva, az ott kialakított arculatot követve kell működni továbbra is. A keretrendszer és a szakrendszerek együttesen a Megrendelő üzemeltetésében lévő komplex informatikai rendszert alkotnak, mely üzemeltetéséhez saját szervezetén belül nem kíván minden informatikai területen a legmagasabb szinten képzett munkatársakat alkalmazni. A szükséges szakértelmet az egyes incidensek elhárításához és a felhasználói igények, kérések magas szintű kiszolgálásához informatikai támogatási háttér kiépítését tűzte ki célul.

Az Igazságügyi Hivatal 2017. január 1. napjával az Igazságügyi Minisztériumba való beolvadással megszűnt, feladatait az Igazságügyi Minisztérium végzi. A megszűnő hivatal áldozatsegítés – a kárenyhítés másodfokú döntő hatósági hatáskör kivételével – és jogi segítségnyújtás szakterületeken ellátott hatósági és egyes igazgatási feladatait a fővárosi és megyei kormányhivatalok, a kárpótlási szakterületen ellátott hatósági és igazgatási feladatait országos illetékességgel Budapest Főváros Kormányhivatala látják el 2017. január 1. napjától. Ennek értelmében az informatikai rendszer működtetése magában foglalja a fővárosi és megyei kormányhivatalok hatáskörrel rendelkező szervezeti egységei által, az igazságügyi szakterületeken végzett feladatok ellátásához szükséges iktató-nyilvántartó programok (a továbbiakban: szakrendszerek) biztosítását is.

Jelen beszerzéssel Megrendelő célja, hogy biztosítsa az ÁS és JS szakrendszerek 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 az ÁS és JS szakrendszerek és IMKERET keretrendszer alpinfrastruktúráját, valamint
- az egyedi alkalmazást (azaz az ÁS és JS szakrendszereket tartalmazó szoftverrendszert),
- 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 szoftverrendszer bemutatása

Az IMKERET keretrendszer, valamint az ÁS és JS szakrendszerek Microsoft .NET és Microsoft SQL Server technológiai alapokon, az ágazat igényei alapján kialakított egyedi szoftverrendszer. Az éles környezet mellett telepítésre került egy teszt szoftverkörnyezet az éles környezettel megegyező alapszoftverekkel. A teszt környezet alkalmazás verzió és adatbázis adattartalom tekintetében eltérhet az éles környezettől.

2.1. Az alapinfrastruktúra környezet bemutatása

A rendszer szerver oldalon VMWARE virtualizációs infrastruktúra környezetben került kialakításra.

A felhasznált alap szoftverek:

- Adatbázis szerver:
 - MS Windows Server 2012 Standard és MS SQL Server 2014 Standard Edition
- Alkalmazás szerver:
 - MS Windows Server 2012 Standard, IIS 8.5

A rendszer futtatásához szükséges kliens oldali szoftverek:

- Támogatott böngészők:
 - Mozilla Firefox 48+
 - Internet Explorer 11 vagy Edge
 - Google Chrome 52+
- MS Word 2013 vagy újabb (Dokumentumok szerkesztése funkcióhoz)

Szolgáltatónak nem feladata az alapinfrastruktúra bármilyen módosítása, konfigurálása. Amennyiben a megvalósítás során a szoftverrendszer fejlesztése kapcsán ez szükségesé válna, úgy ezt Megrendelő teszi meg. Szolgáltatónak azonban figyelembe kell venni a fejlesztett rendszeren végzett módosításoknak a rendszer teljesítményére, a magas rendelkezésre állás megtartására és IT biztonsági követelmények betartására vonatkozó hatását. Az alapinfrastruktúrát érintő, felmerült feladatok (konfigurálás, finomhangolás stb.) kapcsán Szolgáltatónak segítenie kell az alapinfrastruktúra üzemeltetésén dolgozó szakembereket a szoftverrendszer szintjén történt változások hatásával kapcsolatosan.

A mentési rendszer szeparált mentőszerverekkel és szalagkönyvtárral történik. A kiszolgálókat tűzfalrendszer védi, valamint fájlrendszer szintű védelem is fokozza a rendszer biztonságát.

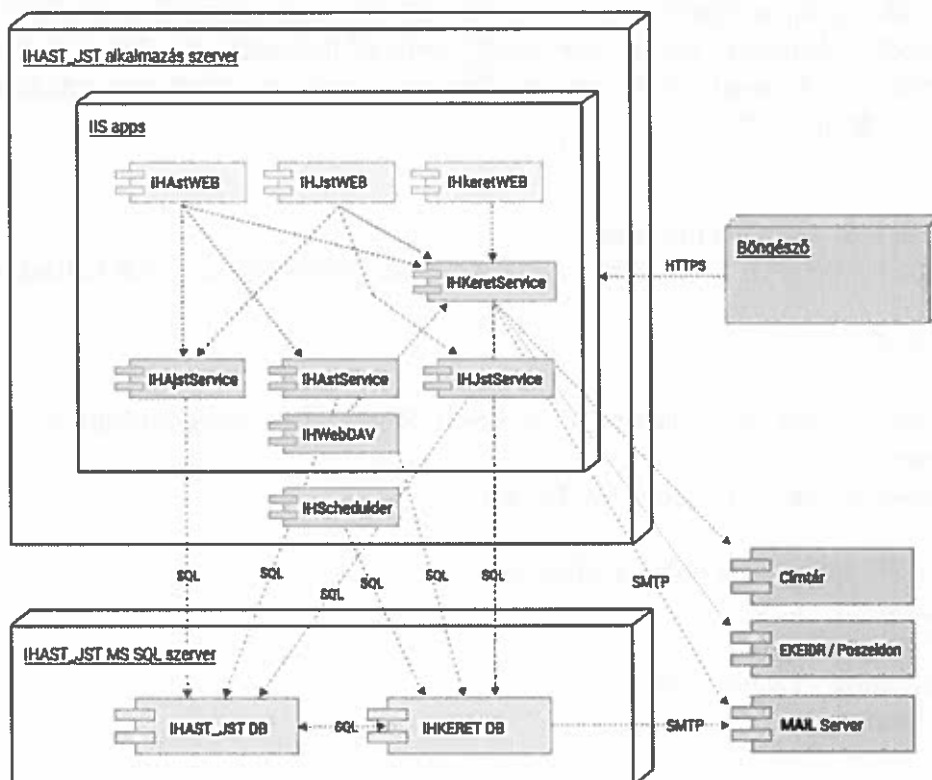
2.2. A fejlesztési környezet bemutatása

Az ÁS és JS szakrendszerek és a keretrendszer szoftverek fejlesztése Microsoft .NET-framework 4.5.2 környezetben történt, Visual Studio 2015 termékkel.

Az alkalmazások a következő komponenseket használják a .NET alap könyvtárain felül:

- ASP.NET MVC 5
- EntityFramework 6
- jQuery 1.10.2 javascript keretrendszer
- jQuery UI 1.11.4 javascript keretrendszer és CSS 3 stíluslapok
- RazorGenerator.Mvc 2.4.2
- iTextSharp-LGPL 4.1.6
- DocumentFormat.OpenXml 2.5

- Office Developer Tools for Visual Studio 2015
- Microsoft Access Database Engine 2010 Redistributable



1. ábra - szoftver architektúra

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 alkalmazás gazdák.

Felhasználó- és jogosultságkezelés:

A rendszerben az IM címtára látja el LDAP címtár szolgáltatási funkciókat. A felhasználónak az ÁS és JS szakrendszerekbe történő bejelentkezéshez, azaz az autentikációhoz csak a felhasználó neve kerül tárolásra a rendszer adatbázisában, a jelszava nem.

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 kapcsoltn 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. Szakrendszerek bemutatása

2.4.1. Áldozatsegítő (ÁS) szakrendszer

Az Áldozatsegítő Szolgálat a bűncselekmények és tulajdon elleni szabálysértések áldozatai számára felvilágosítást ad jogaikról, lehetőségeikről;

- érzelmi támogatást nyújt;
- elősegíti érdekeik érvényesítését;
- jogi segítséget nyújt, szükség esetén akár ügyvédet is biztosítva;
- az elkövetéstől számított 5 napon belül beadott kérelem alapján azonnali pénzügyi segítyt adhat, krízishelyzet fennállása esetén.

A személy elleni erőszakos bűncselekmények súlyos sérültjei és halálos áldozataik hozzátartozói mindezen túl állami kárenyhítést is igényelhetnek.

A felsorolt támogatások térítés nélkül vehetők igénybe.

A szakrendszer főbb funkciói:

Funkció megnevezése	Funkció leírása
---------------------	-----------------

Funkció megnevezése	Funkció leírása
Üzenőfal	A szakrendszert érintő, az adott felhasználónak/szerepkörnek címzett üzenetek kezelése
Hívásnapló	A diszpécserok érdekvényesítési szolgáltatást nyújthatnak. Kezelik a hívások adatait, és a saját hatáskörben iktatott ügyeket
Kérelem kezelése	Kérelem állapotai, ügyek keresése, rögzítése (bűncselekmény, sérelem), karbantartása
Szolgáltatások	Szolgáltatások listája, rögzítése, keresése
Érdekvényesítés	Érdekvényesítés kezelése
Igazolás kiadása	Aldozati státuszról szóló igazolás
Azonnali pénzügyi segély	Azonnali pénzügyi segély
Kárenyhítés	Kárenyhítés kezelése
Döntések kezelése	Döntés rögzítése, módosítása; iratok kezelése, iktatása; téves iktatás, dokumentumok generálása, szerkesztése; zárolás, véglegesítés, átadás szakmai teljesítésre, pénzügyi tételek
Kötelezések	Kötelezések kezelése
Szükségletfelmérő	Szükséglet felmérése
Jelzés	Jelzések kezelése
Iratok kezelése	Iratok kezelése
Pénzügyek - megye	Megyei szintű pénzügyek kezelése
Pénzügyek - központ	Központi pénzügyek kezelése
Statisztikák, riportok	25 egyedi fejlesztésű statisztika/riport
Adminisztráció	APS adatok rögzítése

2.4.2. Jogi segítségnyújtó (JS) szakrendszer

A jogi segítségnyújtás célja, hogy az állam mindazok jogainak érvényre juttatásához segítséget adjon, akik arra hátrányos helyzetükből kifolyólag egyébként nem lennének képesek. Az állami jogi segítségnyújtási szolgáltatások – az anyagi szempontból rászorultnak tekintendők körében – a következők:

- peren kívüli segítségnyújtásként: jogi segítők által végzett jogi szolgáltatások (jogi tanácsadás, okiratszerkesztés és iratbetekintés) engedélyezése (kivételes esetben utólag);
- polgári eljárásokban: elsősorban a jogi segítők által ellátott pártfogó ügyvédi képviselő engedélyezése;
- büntető eljárásokban: sértett, magánvádló, magánfél, egyéb érdekelt pártfogó ügyvédi képviselő, pótmagánvádló személyes költségmentességének engedélyezése, és ennek keretében pártfogó ügyvédi képviselő biztosítása – főszabályként – jogi segítők által.

A szolgálatok munkatársai a hatósági feladatukon túlmenően, ügyfélszolgálati tevékenység keretében az egyszerűbb megítélésű ügyekben – a jövedelmi és vagyoni helyzet vizsgálata nélkül, díjmentesen – jogi tanácsot, illetve hatásköri, illetékességi útmutatást adnak bárki számára.

A jogi segítségnyújtási rendszer egyik fő jellemzője, hogy az ügyfelek a jogi segítők névjegyzékéből maguk választhatnak jogi segítőt az ország egész területéről mind peren kívüli ügyekben, mind a peres képviselő ellátására.

A szakrendszer főbb funkciói:

Funkció megnevezése	Funkció leírása
Üzenőfal	A szakrendszert érintő, az adott felhasználónak/szerepkörnek címzett üzenetek kezelése

Funkció megnevezése	Funkció leírása
Ügyfélszolgálat	Az ügyfélszolgálat munkatársai kezelik a hívások adatait, és a saját hatáskörben iktatott ügyeket.
Kérelem kezelése	Kérelem állapotai, ügyek keresése, rögzítése, karbantartása
Kérelem adatok – peren kívüli	Kérelem adatok kezelése - peren kívüli
Kérelem adatok – peres eljárás	Kérelem adatok kezelése – peres eljárás, ítélet, érintettek
Döntések kezelése	Döntés rögzítése, módosítása; iratok kezelése, iktatása; téves iktatás, dokumentumok generálása, szerkesztése; Zárolás, véglegesítés, pénzügyi tételek
Teljesítések	Kérelemben a teljesítések kezelése
Kötelezések	Kérelemben a kötelezések kezelése
Jogi segítők	Kérelemben a jogi segítők kezelése, díjmegállapítás, határozat, végzés kezelése
Iratok kezelése	Iratok kezelése (lásd később)
Pénzügyek - megye	Megyei szintű pénzügyek kezelése
Pénzügyek - központ	Központi pénzügyek kezelése
Statisztikák, riportok	10 egyedi fejlesztésű statisztika/riport
Jogi segítők nyilvántartása	Jogi segítők, ügyvédek, szerződések nyilvántartása

2.4.3. Iratok kezelése

Mind az ÁS, mind a JS szakrendszer iratkezelése szorosan integrált a Kormányhivatalok és az Igazságügyi Minisztérium EKEIDR iktató rendszeréhez. A szakrendszerek az EKEIDR központi Web szolgáltatás interfészén keresztül érkeztetik/iktatják a kimenő és bejövő iratokat a 20 kormányhivatali iktató adatbázisba és a minisztériumi iktató adatbázisba.

Az iratkezelés közös funkciói:

Funkció megnevezése	Funkció leírása
Új bejövő dokumentum létrehozása, főszámos iktatása	Új bejövő dokumentum létrehozása, főszámos iktatása
Új kimenő irat létrehozása, főszámos iktatása	Új kimenő irat létrehozása, főszámos iktatása
Irat adatainak megtekintése	Irat adatainak lekérdezése az interfészen, adatok megjelenítése
Új bejövő dokumentum létrehozása, alszámos iktatása	Új bejövő dokumentum létrehozása, alszámos iktatása
Új kimenő irat létrehozása, alszámos iktatása	Új kimenő irat létrehozása, alszámos iktatása
Téves iktatás	Téves iktatás rögzítése, kezelése az interfészen
Dokumentum generálás	Kimenő dokumentum generálása sablon alapján
Dokumentum szerkesztés	Generált dokumentum letöltése, szerkesztése és visszatöltése.
Dokumentum zárolása	Dokumentum zárolása, zárolás visszavonása
Véglegesítés	Dokumentum véglegesítése, véglegesítés visszavonása
Mellékletek	Dokumentum mellékleteinek kezelése, csatolása

3. A fejlesztett szoftverrendszer felhasználói

3.1. Rendszerüzemeltetés, rendszeradminisztráció

Az Igazságügyi Minisztérium Informatikai és Fejlesztési Főosztály felel a ÁS szakrendszer valamint a JS szakrendszer működtetésével és fejlesztésével kapcsolatos feladatokért, adatok kezeléséért.

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

3.2. Kormányhivatali és Minisztériumi felhasználók

Jelenleg a központi szervereken működő ÁS és JS szakrendszerek az NTG hálózati infrastruktúrán az alábbi intézmények feljogosított „belső” ügyintéző felhasználóinak nyújtja szolgáltatásait:

- Igazságügyi Minisztérium (IM)
- Fővárosi és Megyei Kormányhivatalok, Kerületi és Járási hivatalok

4. Az ÁS és JS szakrendszerek működését meghatározó jogszabályok

Jelen fejezet felsorolja azon jogszabályokat, melyek az Áldozatsegítő és Jogi segítségnyújtó szakrendszerek működését megalapozzák. A jogszabályok szerinti működés a rendszer továbbfejlesztése, átalakítása során nem sérülhet. A felsorolás irányadó, azonban nem törekszik a teljességre. Ha egy jogszabály több szakterülethez is kapcsolódik, akkor is csak egyszer szerepel a listában.

4.1. Általános jogszabályok

- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról
- 2013. évi L. törvény az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2010. évi CLVII. törvény a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről
- 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

4.2. Áldozatsegítés és jogi segítségnyújtás jogszabályok

- 2003. évi LXXX. törvény a jogi segítségnyújtásról
- 421/2017. (XII. 19.) Korm. rendelet a jogi segítségnyújtás keretében nyújtott szolgáltatások engedélyezése, folyósítása és visszatérítése iránti eljárások részletes szabályairól
- 2005. évi CXXXV. törvény a bűncselekmények áldozatainak segítéséről és az állami kárenyhítésről
- 420/2017. (XII. 19.) Korm. rendelet a bűncselekmények áldozatainak nyújtott támogatások engedélyezése iránti eljárás, valamint a pénzbeli támogatás folyósításának és visszatérítésének részletes szabályairól

5. Támogatási feladatok

A következőkben ismertetett feladatokban (kompetencia szerinti feladatcsoportokba osztva) kívánja Megrendelő igénybe venni Szolgáltató szakértelmét, erőforrásait egy 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 hónapidőtartamban	Helpdesk munkanapokon munkaidőben 8:00 és 16:00 közötti rendelkezésre állással
ÁS/JS-support	Fejlesztett szoftverrendszerekhez kapcsolódó rendelkezésre állás, 24 hónap időidőtartamban, 1520 óras támogatási kerettel Konzulens / tanácsadó 400 óra; Architekt / rendszertervező 480 óra; Szoftverfejlesztő 640 óra)	Fejlesztett rendszer moduljai: - Keretrendszer (IMKERET) - Áldozatsegítő szakrendszer (ÁS) - Jogi segítségnyújtó szakrendszer (JS)

Az ÁS és JS szakrendszerek alkalmazás-támogatási tevékenységei az alábbi feladatok ellátásához szükséges erőforrások biztosítását foglalják magukban:

5.1. *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.

5.2. *ÁS és JS szakrendszereket tartalmazó egyedi fejlesztésű szoftverrendszer*

Az alkalmazás üzemeltetés-, rendszeradminisztráció- és fejlesztés-támogatási szolgáltatás, szakértői kapacitás biztosításával, meghatározott alkalmazásmodulok, 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
ÁS	Áldozatsegítő 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.

Az ÁS és JS szakrendszerek éles frissítéséhez (fejlesztés vagy javítás) kapcsolódó verziófrissítési dokumentációt a fejlesztő köteles haladéktalanul feltölteni az ÁS és JS szakrendszerek dokumentáció nyilvántartására szolgáló releváns felületére, a verziószám feltüntetésével.

5.3. Bejelentések típusai

Az ÁS és JS szakrendszerek és az IMKERET keretrendszer tekintetében Megrendelő bejelentései – melyek órárafordítás alapon elszámolt feladatokvégzést vonnak magunk után – két nagy típusba sorolhatók jellegükből adódóan:

1. Incidenskezelés (hibaelhárítás)

Az incidenskezelés az ÁS és JS szakrendszerek 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 időparamétereikről
- 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 kezelés (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, az ÁS és JS szakrendszereken 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.

Az ÁS és JS szakrendszerekkel 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 az ÁS és JS szakrendszerek 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.).

5.4. 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 telephelyén

szükséges biztosítani.

5.5. A támogatási szolgáltatás teljesítésének időszaka

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

6. Szolgáltatási szint és elszámolás

6.1. 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. munkaórán
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 felelőse 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.

6.2. 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 Szolgáltatót 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 Ajánlatevő (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 igénybevételenek 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 éves szinten
AS/JS-support	Fejlesztett szoftverrendszerekhez kapcsolódó támogatási keret	1520 órás támogatási keret (konzulens/tanácsadó 400 óra, architekt/rendszertervező 480 óra, szoftverfejlesztő 640 óra)

6.3. Elszámolás

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