

4600003459

EGYEDI SZERZŐDÉS**„ELTE_2020_118_HELPDESK, SERVICEDESK RENDSZER TANÁCSADÁS KIALAKÍTÁS, SZOLGÁLTATÁS, WORKFLOW MENEDZSMENT BESZERZÉSE”**

amely létrejött egyrészről az **Eötvös Loránd Tudományegyetem** (azonosító: 10253, székhely: 1053 Budapest, Egyetem tér 1-3. Nyilvántartási szám: FI80798, Adószám: 15308744-2-41, Számlavezető bank: Magyar Államkincstár, Számlaszám: 10032000-01426201-00000000, képviseli: Dr. Scheuer Gyula, kancellár), mint Megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről a **Delta Systems Kft.** (székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70-74., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága Cg.: 01-09-882938 adószám: 13978774-2-41 képviseli: Szűcs Norbert) és

az **EURO ONE Zrt** (székhely: 1145 Budapest, Újvilág utca 50-52, céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága Cg.: 01-10-041733, adószám: 10649297-2-44, képviseli: Kucska Árpád), és

a **KIRULY Kereskedelmi és Szolgáltató Kft** (székhely: 4034 Debrecen, Vágóhid utca 2. 8. ép. 2. em., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Debreceni Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 09-09-029673, adószám: 12560264-2-09, képviseli: Branczik Péter), mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) között (a továbbiakban: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. A szerződés létrejöttének előzménye:

A Felek rögzítik, hogy a Közbiztosítási és Ellátási Főigazgatóság (KEF), amelynek jogutódja a Digitális Kormányzati Ügynökség Zrt. (DKÜ) (a továbbiakban: Beszerző) által TED 22016/S 248-454553 szám alatt, a központosított közbiztosítás hatálya alá tartozó Intézmények részére **A 2014-2020 programozási időszak Európai Unió forrásból finanszírozott szoftverfejlesztési projektek megvalósításához kapcsolódó fejlesztési tanácsadás** tárgyban lefolytatott központosított közbiztosítási keretmegállapodásos eljárás 2. része (**Java alapú fejlesztői környezethez vagy Business Intelligence alapú fejlesztői környezethez kapcsolódó vagy egyéb más nyílt forráskódú fejlesztési tanácsadás**) eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (a továbbiakban: KM).

KM azonosítószáma: KM02SWF17

KM aláírásának dátuma: 2017. október 11.

KM időbeli hatálya: 2021. október 10.

KM keretösszege: 42.500.000.000,- forint + Áfa.

2. A szerződés tárgya, mennyisége:

2.1. A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen a Megrendelő – hivatkozott KM tárgyát képező termékekre vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A **„ELTE_2020_118_Helpdesk, servicedesk rendszer tanácsadás kialakítás, szolgáltatás, workflow menedzsment beszerzése”** tárgyú eljárásban Megrendelő megrendeli, a Szolgáltató pedig elvállalja az 1. számú mellékletben szerinti nevesített feladatok teljesítését.

2.2. A jelen szerződésben meghatározott szállítást és számlakiállítást a **Delta Systems Kft.** teljesíti.

3. A szerződés teljesítési határideje:

1. szakasz Tervezés: szerződéskötést követő 20. nap

2. szakasz Fejlesztés és tesztüzemre bocsátás: szerződéskötést követő 60. nap

3. szakasz Átadás: 2021. március 31

4. A teljesítés helye:

A Megrendelő által megjelölt magyarországi cím: 1097 Budapest, Ecseri út 3.

5. A teljesítés módja, jótállás

5.1. Szolgáltatónak jelen szerződés 1. számú mellékletében szereplő műszaki leírás szerint kell teljesítenie.

5.2. Amennyiben a szerződés teljesítése során Szolgáltató számára bármikor olyan körülmény áll elő, amely akadályozza az időben történő teljesítést, úgy Szolgáltatónak haladéktalanul írásban értesítenie kell a Megrendelőt a késedelem tényéről, annak várható elhúzódásáról és okairól. A jelen pont szerinti értesítés megküldése nem zárja ki jelen szerződés 8. pontjában foglaltak alkalmazását.

5.3. Amennyiben olyan körülmény áll elő, amely akadályozza, vagy késlelteti Megrendelő megfelelő együttműködését a szerződés teljesítése során, erről köteles Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, jelezve az akadályt és annak okát, valamint várható időtartamát. Megrendelő késedelme Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja.

5.4. Megrendelő előírja a Kbt. 136. § (1) bekezdés a)-b) pontjainak, valamint a Kbt. 143. § (3) bekezdésének alkalmazását.

5.4. A jótállás kezdete: A végteljesítés Megrendelő általi elismerését (teljesítés igazolás) követő nap.
A jótállás időtartama: 12 hónap

6. A fizetendő ellenérték:

6.1. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nyújtandó szolgáltatások teljesítését a 2. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti.

6.2. A Szolgáltatót megillető díj 1. szakasz (Tervezés) teljes összege: 1.753.000,- Ft + közbeszerzési díj + ÁFA, azaz egymillió-hétszázötvenháromezer forint + közbeszerzési díj + ÁFA.

A Szolgáltatót megillető díj 2. szakasz (Fejlesztés és tesztüzemre bocsátás) teljes összege: 4.849.500,- Ft + közbeszerzési díj + ÁFA, azaz négymillió-nyolcszáznegyvenkilencezer-ötszáz forint + közbeszerzési díj + ÁFA.

A Szolgáltatót megillető díj 3. szakasz (Átadás) teljes összege: 1.289.000,- Ft + közbeszerzési díj + ÁFA, azaz egymillió-kétszáznyolcvankilencezer forint + közbeszerzési díj + ÁFA.

A szerződés ellenértékének teljes összege (1+2+3. szakasz): 7.891.500,- Ft + közbeszerzési díj + ÁFA, azaz hétmillió-nyolcszázkilencvenegyezer-ötszáz forint + közbeszerzési díj + ÁFA.

6.3. A szerződéses ár tartalmazza a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos valamennyi költséget, de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 1% + Áfa.

6.4. Szolgáltatót a jelen szerződésben rögzített ellenértéken túl, további díjazás, költségtérítés, vagy szolgáltatás jelen szerződés teljesítéséért semmilyen jogcímen nem illeti meg. A jelen szerződésben meghatározott árak a szerződés időtartama alatt kötöttnek tekintendők, azok semmilyen jogcímen nem emelhetők.

7. Fizetési feltételek:

7.1. A szolgáltatások ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése az igazolt teljesítést követően szakaszonként egyösszegben a Kbt. 135. § (1) bekezdésben, amennyiben a Szolgáltató a teljesítéshez alvállalkozót vesz igénybe a Kbt. 135.§ (3) bekezdésében, támogatásból megvalósuló beszerzés esetén a Kbt. 135.§ (4) bekezdésében meghatározott szabályok szerint, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül történik figyelemmel az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (a továbbiakban: Art.) 36/A. § foglaltakra.

A Szolgáltató vagy alvállalkozó köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani (számlázási cím: 1053 Budapest, Egyetem tér 1-3.), majd a Megrendelő részére (a teljesítés helyére) eljuttatni. A számlához a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell. A számlán csak a jelen keretmegállapodás hatálya alá tartozó szolgáltatások / termékek szerepelhetnek

7.2. A Szolgáltató az egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

7.3. Késedelmes fizetés esetén az Intézmény a Ptk. 6:155. (1) bekezdésben meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Szolgáltatónak.

7.4. Szolgáltató

a) nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a 62. § (1) bekezdés k) pont ka)–kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;

b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

7.5. EU Alapokból finanszírozott beszerzés esetén a projekt adatai:

A közbeszerzési eljárás európai uniós támogatásból valósul meg:

Projekt azonosítója **EFOP-1.1.5-17-2017-00007**

Projekt elnevezése **DATA: Digitális autonómia-támogatás az autizmus spektrumon**

A támogatás intenzitása: 100 %

A finanszírozás módja: utófinanszírozás

8. Szerződésszegés, kötbérek:

8.1. Amennyiben jelen szerződés 3. pontjában meghatározott határidőig Szolgáltatónak felróható okból jelen szerződés 1-2. számú mellékletben meghatározott szolgáltatások teljesítése nem fejeződik be sikeresen, Szolgáltató – az erre okot adó körülmény jellegétől (késedelem, vagy hibás teljesítés) függően – késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér fizetésére köteles.

8.2. A késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1% mértékű. A késedelmi kötbér maximális mértéke a kötbéralap 20 %-a. A késedelmi kötbér alapja a késedelmesen teljesített mennyiség nettó értéke.

8.3. A 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 a kötbéralap 20 %-a. A hibás teljesítési kötbér alapja a hibásan teljesített mennyiség nettó értéke.

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

8.4. Jelen szerződés Szolgáltatónak felróható meghiúsulása esetén Szolgáltató meghiúsulási kötbér fizetésére köteles, melynek mértéke jelen szerződés nettó értékének 25 %-a. Jelen szerződés meghiúsultnak tekintendő, amennyiben Megrendelő Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt jelen szerződést azonnali hatállyal felmondja vagy Megrendelő jelen szerződéstől Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt eláll.

8.5. Felek rögzítik, hogy ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható.

9. A Megrendelő részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Dr. Győri Miklós

Kapcsolattartó telefonszáma: +36-1-358-5500 / 5516 mellék

Kapcsolattartó e-mail címe: gyori.miklos@barczy.elte.hu

10. A Szolgáltató részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Lukács-Dornfeld Csilla

Kapcsolattartó telefon száma: +36-1-437-5200

Kapcsolattartó e-mail címe: kefsystems@delta.hu

11. A szerződés módosítása, megszüntetése és megszűnése

A szerződés módosítása a Kbt. 141. §-a szerint történhet.

Megrendelő a szerződést felmondja – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon –, ha

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

12. A szerződés tartalmának értelmezése:

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

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

1. számú melléklet: Műszaki leírás
2. számú melléklet: Megrendelt termék- és árlista
3. számú melléklet: Átláthatósági nyilatkozat

A szerződést a Felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és üzleti akaratukkal mindenben megegyezőt 3 eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

Kelt: Budapest, 2020. szeptember 28.

Kelt: Budapest, 2020. október 08.



Dr. Scheuer Gyula

kancellár 

Megrendelő részéről





Delta Systems Kft.®

1134 Budapest,

Róbert Károly krt. 70-74.

Szűcs Norbert

ügyvezető

Szolgáltató részéről

a közös ajánlattevők meghatalmazása alapján

A Szerződés szerinti díj kifizetésére az EFOP-1.1.5-17-2017-00007 kódszámú, „DATA: Digitális autonómia-támogatás az autizmus spektrumon” című projekt költségvetése nyújt fedezetet.

Budapest, 2020. szeptember 28.

Pénzügyi ellenjegyző:



Rozgonyi Miklós

gazdasági főigazgató

Műszaki leírás
„Helpdesk, servicedesk rendszer tanácsadás kialakítás, szolgáltatás, workflow menedzsment”

Tartalom

- 1.) Háttér
- 2.) Műszaki leírás
- 3.) A Szolgáltató által végrehajtandó fő feladatok
- 4.) Ütemezés
- 5.) Beszerzendő szolgáltatások

1.) Háttér

Az alábbi beszerzés az

EFOP-1.1.5-17-2017-00007 kódszámú, „DATA: Digitális autonómia-támogatás az autizmus spektrumon” című projekt keretében valósul meg.

A finanszírozás típusa: utófinanszírozás.

A projekt azonosítója: EFOP-1.1.5-17-2017-00007

A támogatás intenzitása: 100, 000000 %.

A projekt konzorciumvezetője: Autisták Országos Szövetsége (rövidítve: AOSZ).

A beszerzést megvalósító konzorciumi tag: Eötvös Loránd Tudományegyetem (rövidítve: ELTE).

Jelen beszerzés célja, hogy a projekt keretében már létrejött, és a Konzorcium számára várhatóan legkésőbb 2020. szeptember 17-dikén véglegesen átadásra kerülő „DATA támogató rendszer” üzemeltetéséhez és annak keretében megvalósuló esetleges további fejlesztéséhez Helpdesk, Servicedesk rendszer jöjjön létre, amely alkalmas a felhasználói bejelentések és az üzemeltetéssel, esetleges további fejlesztéssel kapcsolatos *workflow* menedzselésére.

Az A „DATA” *támogató rendszer Funkcionális specifikációja* c. dokumentum az alábbiakat tartalmazza a megvalósítandó Helpdesk rendszerről és szolgáltatásról:

4.9. szakaszban:

Az alább ismertetett GYIK, súgó, kézikönyv funkciók és a helpdesk a TM felületen belül funkcionálisan egyszerű „tartalomszolgáltatásként” valósulnak meg: különféle médiumokon alapuló tartalmakat tesznek elérhetővé a felhasználók számára egy strukturált szerkezetben. A Helpdesk egy linken keresztül elérhető elkülönülő, a DATA rendszertől önálló külső szolgáltatás lesz.

A tartalmakat a projekt szakmai teamje készíti el, a rendszer fejlesztése során az informatikai partner helyezi el a TM felületen (kivéve Helpdesk).

4.9.3. szakaszban:

A Helpdesk egy új böngészőablakot megnyitó linken keresztül elérhető elkülönülő, a DATA rendszertől önálló külső szolgáltatás lesz.

4.12. szakaszban:

A rendszernek biztosítani kell a lehetőséget, hogy egy külső szoftver a tartalommenedzsment rendszerbe regisztrált felhasználóval autentikálhasson, azaz egy külső rendszer összekapcsolódhasson a tartalommenedzsment rendszerrel és a felhasználók a külső szoftverbe a tartalommenedzsment rendszerbe regisztrált felhasználói adataikkal tudjanak belépni anélkül, hogy a külső rendszerbe is (ismételten) regisztrálniuk kellene. Vö. pld. Helpdesk funkció: 4.9.3. Helpdesk. Ezen funkcionalitás biztosításához az OAuth2 keretrendszert¹ kell felhasználni.

A beszerzés és a megvalósítás gyors lebonyolítása esetén az alábbi projekt szakaszokban illetve a fenntartási időszakban kell a HelpDesk szolgáltatásnak támogatnia a projekt céljainak megvalósítását:

- a DATA prototípus 2 felhasználói tesztelése (kb. 2020. október – 2021. január);
- a projekt ideje alatt és a fenntartási időszakban az elkészült DATA rendszer működtetése (kb. 2021. januártól – legalább 2024. március) a célcsoport felhasználói számára;
- a fenntartási időszakban az elkészült DATA rendszer várható karbantartási és esetleges továbbfejlesztési (szakmai) folyamatainak kiszolgálása (kb. 2021. áprilistól – legalább 2024. március).

Lebonyolító és működtető.

A beszerzést az projekt Megvalósíthatósági Tanulmánya és a Támogatási Szerződés szerint az ELTÉ-nek kell lebonyolítania.

Ugyanakkor a projekt támogatási időszakának lezárultával, annak kötelező fenntartási időszakában a Helpdesk-servicedesk rendszert célszerű már az Autisták Országos Szövetségének működtetnie, hiszen ő működteti majd magát a DATA támogató rendszert is.

2.) Műszaki leírás

2.1.) A beszerzés célja

A beszerzés célja, hogy olyan helpdesk-servicedesk rendszer jöjjön létre, amely képes (egyszerre) és dinamikusan (a változó igényekre adaptálhatóan) kiszolgálni:

- **A DATA projekt megvalósítási szakaszában:**
 - a DATA rendszer felhasználói tesztelésével, és
 - működtetésével kapcsolatos technikai, szakmai, menedzsment és felhasználói igények és jelzések dokumentálását, követését, kezelését.
- **A DATA projekt fenntartási időszakában:**

¹ OAuth2 RFC szabvány: <https://tools.ietf.org/html/rfc6749>

- a DATA rendszer célcsoport általi használatával,
- működtetésével, és
- szükséges karbantartásával és esetleges további fejlesztésével kapcsolatos technikai, szakmai, menedzsment és felhasználói igények és jelzések dokumentálását, követését, kezelését.

2.2.) Felhasználói (ügykezdeményező) csoportok

A helpdesk-servicedesk rendszernek az alábbi felhasználói csoportok felől jövő ügyeket kell tudnia kezelnie, és az ügykezelés folyamatát, illetve eredményét kommunikálnia e felhasználói csoportok felé:

- **nem regisztrált, külső "felhasználók"** (pld. "nem tudok regisztrálni" típusú ügyek indítása érdekében).
- **DATA támogató felhasználók:** a projektben résztvevő, az AOSZ által regisztrált „támogatók”; várhatóan maximum 10.000 fő.
- **AOSZ helpdesk munkatársak:** az AOSZ helpdesk-hálózatának tagjai: maximum 20 fő.
- **AOSZ helpdesk koordinátor:** 1 fő.
- **Projekt/DATA koordinátor (AOSZ):** 1 fő.
- **Szakmai koordinátor (ELTE):** 1 fő.
- **DATA rendszergazda:** 1 fő.
- **Szoftverfejlesztés koordinátor:** 1 fő.
- **projektmenedzsment munkatársak;** a projekt lebonyolításában részt vevő konzorciumi munkatársak (AOSZ és ELTE); maximum 20 fő.
- **szakmai munkacsoport tagok:** az ELTE és az AOSZ szakmai munkacsoport tagjai: maximum 20 fő
- **DATA adminisztrátorok:** a DATA rendszer adminisztrátor szerepkörben regisztrált felhasználói; maximum 10 fő
- **DATA szakmai szupervízorok:** a DATA rendszer szakmai szupervízor szerepkörben regisztrált felhasználói; maximum 10 fő
- **Szoftverfejlesztő/szoftverüzemeltető munkacsoport-tagok;** maximum 10 fő.

E csoportok tagjai jogosultak ügyet indítani a helpdesk-servicedesk rendszerben, és képesnek kell lenniük elérni az általuk elindított ügy aktuális feldolgozottsági állapotát. Azon csoportok tagjai, akik egyben ügykezelők is, az ügy kezelési folyamatának történetét is el kell, hogy érjék. Az **ügykezdeményező csoportok** tagjainak lehetőségük van a rendszeren keresztül interakciót („chat”) folytatni az **ügykezelő** ágensekkel.

2.3.) A felhasználói (ügykezdeményező) csoportok által kezdeményezhető ügyek típusai

A felhasználói (ügykezdeményező) csoportok tagjai az alábbi fő ügytípusokat kezdeményezhetik (mind a DATA projekt megvalósítási, mind annak fenntartási időszakában):

- hibabejelentés;
- segítségkérés;
- kérdés;
- visszajelzés;
- javaslat/kérés.

2.4.) Ügykezelő csoportok

A helpdesk-servicedesk rendszerben az alábbi ügykezelő csoportok végzik a felhasználói csoportok illetve más kezdeményezők felől jövő ügyek kezelését, és az ügykezelés folyamatának, illetve eredményének kommunikációját a kezdeményezők felé.

Minimálisan:

- **AOSZ helpdesk koordinátor:** 1 fő.
- **Projekt/DATA koordinátor (AOSZ):** 1 fő.
- **Szakmai koordinátor (ELTE):** 1 fő.
- **DATA rendszergazda:** 1 fő.
- **Szoftverfejlesztés koordinátor:** 1 fő.
- **DATA adminisztrátor:** 1 fő
- **DATA szakmai szupervízor:** 1 fő

Optimálisan (maximálisan) - amennyiben a várható fenntartási/üzemeltetési költségek megengedik):

- **AOSZ helpdesk munkatársak:** az AOSZ helpdesk-hálózatának tagjai: maximum 20 fő.
- **AOSZ helpdesk koordinátor:** 1 fő.
- **Projekt/DATA koordinátor (AOSZ):** 1 fő.
- **Szakmai koordinátor (ELTE):** 1 fő.
- **DATA rendszergazda:** 1 fő.
- **Szoftverfejlesztés koordinátor:** 1 fő.
- **projektmenedzsment munkatársak;** a projekt lebonyolításában részt vevő konzorciumi munkatársak (AOSZ és ELTE); maximum 20 fő.
- **szakmai munkacsoport tagok:** az ELTE és az AOSZ szakmai munkacsoport tagjai: maximum 20 fő
- **DATA adminisztrátorok:** a DATA rendszer adminisztrátor szerepkörben regisztrált felhasználói; maximum 10 fő
- **DATA szakmai szupervízorok:** a DATA rendszer szakmai szupervízor szerepkörben regisztrált felhasználói; maximum 10 fő
- **Szoftverfejlesztő/szoftverüzemeltető munkacsoport-tagok;** maximum 10 fő.

2.5.) Ügy státuszok

A helpdesk-servicedesk rendszerben *legalább* az alábbi ügy-státuszokat kell tudni megvalósítani és az ügyben érintettek felé kommunikálni:

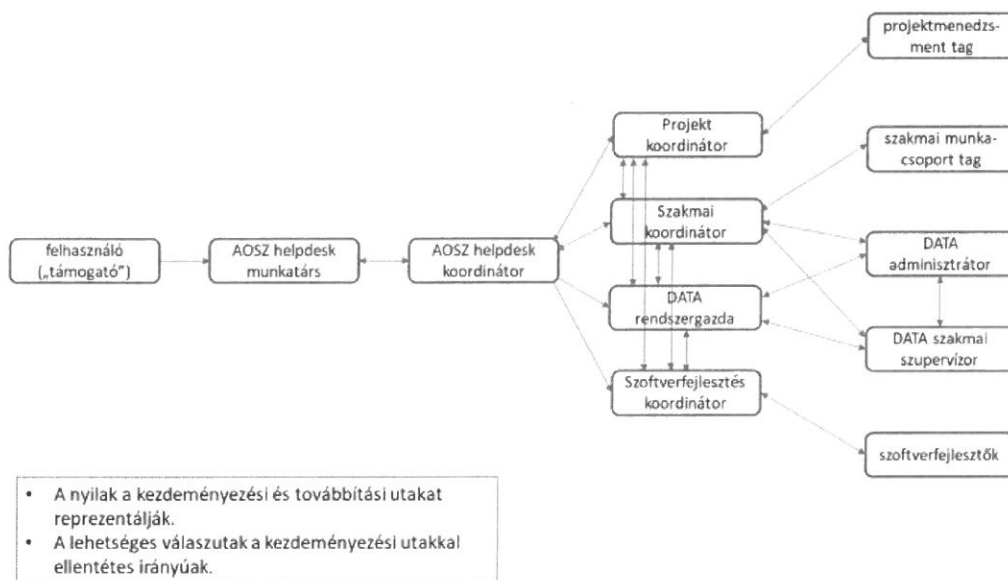
- rögzített;
- vizsgálat alatt;
- folyamatban;
- további bejelentői információra vár;
- kezelt (lezárt).

A státuszok változásának történetét is elérhetővé kell tenni az ügyben érintettek felé.

2.6.) Lehetséges ügykezelési ösvények

A helpdesk-servicedesk rendszernek **optimális esetben** az alábbi ügykezelési ösvényeket kell megvalósítania (vö. 2.4. pont). **Minimális esetben** az alábbi sémában NEM szerepelnek:

- AOSZ helpdesk munkatársak;
- projektmenedzsment munkatársak;
- szakmai munkacsoport tagok;
- szoftverfejlesztő/szoftverüzemeltető munkacsoport-tagok.



2.7.) További elvárások a helpdesk-servicedesk rendszerrel kapcsolatban

1) Megvalósítás módja: a HelpDesk rendszert

- a. megfelelő szerverkörnyezetbe telepített és konfigurált megfelelő open-source helpdesk szoftver segítségével kell megvalósítani
VAGY
- b. on-line elérhető megfelelő felhő-alapú HelpDesk szolgáltatás igénybevételével és megfelelő konfigurálásával kell megvalósítani.

Vállalkozó/Szolgáltató alternatív javaslatokat egyeztet Megrendelővel a tervezési szakaszban, s Megrendelővel közösen döntenek arról, milyen típusú megoldást valósít meg

Vállalkozó/Szolgáltató a fejlesztési szakaszban. A Megrendelő értékelési szempontjai:

- fenntartási költség;
- kezelhető ügyintézők száma.

2) A tesztelésre bocsátástól a rendszer Megrendelő részére történő átadásáig a rendszert a Vállalkozó teszi tesztelésre elérhetővé, ez idő alatt az üzemeltetés minden költsége a Vállalkozót/Szolgáltatót terheli.

3) Üzemeltetés várható maximális havi költségigénye az átadás után, a fenntartási időszakban: 50.000 Ft / hó.

- 4) A *workflow* (ügykezelési utak) átkonfigurálásának lehetősége.
- 5) Ügytípusok konfigurációja mező szinten.
- 6) Felhasználói csoportok menedzselésének lehetősége: jogosultságok be- és átállíthatósága.
- 7) Értesítések személyre szabásának lehetősége *workflow* státuszonként és szerepenként.
- 8) Magyar nyelvű felület.
- 9) A DATA rendszerben regisztrált DATA támogató felhasználók számára a helpdesk rendszer a DATA Tartalommenedzselő felületen keresztül is elérhető, a HelpDesk rendszerbe történő külön regisztráció nélkül.

A DATA rendszer Funkcionális specifikációjának ide vonatkozó része:

„A (DATA) rendszernek biztosítania kell a lehetőséget, hogy egy külső szoftver a tartalommenedzsment rendszerbe regisztrált felhasználóval autentikálhasson, azaz egy külső rendszer összekapcsolódhasson a tartalommenedzsment rendszerrel és a felhasználók a külső szoftverbe a tartalommenedzsment rendszerbe regisztrált felhasználói adataikkal tudjanak belépni anélkül, hogy a külső rendszerbe is (ismételten) regisztrálniuk kellene. Vö. (DATA Funkcionális specifikáció) pld. Helpdesk funkció: 4.9.3. Helpdesk. Ezen funkcionalitás biztosításához az OAuth2 keretrendszert² kell felhasználni.”

- 10) A rendszer folyamatos ("24/7") működés mellett legalább 98%-os rendelkezésre állást biztosít minden felhasználó számára.
- 11) A rendszer GDPR-konform módon tárol és kezel minden felhasználói adatot.
- 12) Legyen lehetőség beállítani e-mail-ben kiküldött figyelmeztető üzeneteket a következő pontokon:
 - a. „Ügy került hozzám”: Annak az ügykezelőnek az értesítése, akihez az ügy hozzárendelésre került.
 - b. „Válaszoltak az ügyemre”: Az ügykezdeményező értesítése arról, hogy választ kapott az ügyében.
 - c. „Új ügy érkezett”: A megfelelő ügykezelő értesítése arról, hogy új ügy került rögzítésre a rendszerben.
 - d. „Ügy lezárásra került”: Az ügykezdeményező értesítése arról, hogy az ügye lezárásra került. A figyelmeztető üzenetekre az ügykezdeményező tudjon e-mailben válaszolni, amit a rendszer automatikusan a megfelelő ügghöz tud csatolni.
- 13) A figyelmeztető üzenetekről lehessen felhasználónként leiratkozni.
- 14) Egy adott ügyet lehessen másik ügykezelőhöz rendelni, bármikor.
- 15) Legyen lehetőség meghatározni egy e-mail címet, amit a rendszer figyel és az oda érkező e-mail-ekből automatikusan ügyet indít.

² OAuth2 RFC szabvány: <https://tools.ietf.org/html/rfc6749>

3.) A Szolgáltató által végrehajtandó fő feladatok

3.1.) Felmérés.

A helpdesk-servicedesk rendszert biztosító szolgáltatónak fel kell mérnie és meg kell terveznie, az itt definiáltakon túl milyen munkafolyamatok és felhasználói csoportok mentén zajlik a projektmegvalósítás és -fenntartás során a tesztelők, szakmai munkatársak, felhasználói célcsoport-tagok, fejlesztők, projektmenedzsment-munkatársak (stb.) kiszolgálása és együttműködése. A felmérés során az alábbi területeket kell vizsgálni:

- Technikai jellegű, üzemeltetéssel és fejlesztéssel kapcsolatos ügyek.
- Gyógypedagógiai-pszichológiai, támogatással összefüggő, szakmai jellegű ügyek.
- DATA Projekt lebonyolítással és fenntartással kapcsolatos ügyek.

3.2.) Munkafolyamat terv dokumentáció elkészítése és benyújtása a Megrendelő felé.

A felmérés eredményeként létrehozott dokumentumnak tartalmaznia kell a fentieknél finomabban definiálva az ügyfélszolgálati munkafolyamatokat (*workflow*-t), ami az egyes ügyek állomásait (*status*) és haladási irányait (*transition*) mutatja, illetve az egyes ügy-típusokat és azok általános és speciális mezőit, e mezők láthatóságát és szerkeszthetőségét az egyes ügykezdeményező és ügykezelő csoportok felé.

A Vállalkozó/Szolgáltató továbbá alternatív implementációs megoldásokat kell, hogy kidolgozzon a helpdesk-servicedesk rendszer megvalósítására (l. 2.7.1. pont):

- a. megfelelő szerverkörnyezetbe telepített és konfigurált megfelelő open-source helpdesk szoftver segítségével
VAGY
- b. on-line elérhető megfelelő felhő-alapú HelpDesk szolgáltatás igénybevételével és megfelelő konfigurálásával valósuljon-e meg.

Vállalkozó/Szolgáltató ezeket az alternatív javaslatokat a Megrendelővel a tervezési szakaszban egyezteti, s a tervezési szakasz lezárásakor Megrendelővel közösen döntenek arról, milyen típusú megoldást valósít meg Vállalkozó/Szolgáltató a fejlesztési szakaszban. A Megrendelő értékelési szempontjai:

- fenntartási költség (l. a következő pontot); és
- kezelhető ügyintézők száma.

3.3.) Üzemeltetési költségbecslés elkészítése a fenntartási időszakra vonatkozóan és benyújtása a Megrendelő felé.

Vállalkozónak a tervezési szakaszban a Megrendelő tájékoztatása és az alternatív megvalósítási módok közötti döntés segítése céljából fenti megvalósítási alternatívákhoz tartozó alternatív költségbecsléseket kell készítenie arról, hogy a rendszer átadását és a projekt finanszírozási időszakát (2021. március 31.) követő kötelező fenntartási időszakban (2021. április 1. – 2024. március 31.) előre láthatólag milyen költségigényű lesz a HelpDesk rendszer üzemeltetése a Konzorcium számára, figyelembe véve az ilyen jellegű rendszerek szokásos üzemeltetési költségeit

Vállalkozónak az alternatív költségbecslések elkészítésekor figyelembe kell vennie, hogy a HelpDesk rendszert a fenntartási időszakban várhatóan az Autisták Országos Szövetsége, mint konzorciumi

partner fogja üzemeltetni saját forrásaiból, amely non-profit érdekképviselői szervezet, így lehetőleg alacsony üzemeltetési-fenntartási költségigényű alternatívák kidolgozására kell törekednie.

3.4.) Kivitelezés.

A felmérés eredményeként létrejövő, és a Megrendelő által jóváhagyott dokumentáció (tervdokumentáció és üzemeltetési költségbecslés) alapján a HelpDesk rendszer konfigurációja és integrációja. A kivitelezés során az ügyfélszolgálati rendszert össze kell kötni az DATA projekt során megvalósuló Tartalommenedzselő felület (TM felület) autentikációs moduljával. A helpdesk rendszert és a DATA TM felületet ugyanazzal a belépési névvel és jelszóval kell tudni elérnie a DATA-ba regisztrált támogató felhasználóknak. Az ügyfélszolgálati rendszernek rendelkeznie olyan chat modullal is, amely a támogató felhasználók számára azonnali segítséget biztosíthat.

3.5.) Oktatási anyag összeállítás és oktatás a felhasználói csoportoknak. („Oktatás ügyfélnél”.)

Vállalkozó oktatást biztosít a HelpDesk rendszer (fentebb definiált) felhasználói csoportjai tagjainak (mind ügykezdeményezők, mind ügykezelők) számára a HelpDesk rendszer használatáról.

Az oktatás preferált módja: web-en keresztül elérhető tömör, jól fókuszált, jól strukturált oktatási anyag.

Az oktatást két szakaszban kell biztosítani, a HelpDesk rendszer aktuális konfigurációjával/működésével összhangban:

- a tesztüzemre bocsátástól a tesztüzem végéig (azaz a végleges rendszer átadásáig)
- a végleges átadást megelőző 10 naptól az átadásig.

Ezt követően, a rendszer átadásával, magát az oktatási anyagokat is át kell adni megrendelő számára.

3.6.) Tesztelésre elérhetővé tétel („Üzemeltetés”)

Rendszer felügyelet biztosítása a projekt időtartama alatt. Az ügyfélszolgálatra 0-24 órában lehet ügyeket bejelenteni, ezért biztosítani kell annak elérhetőségét 0-24 órában.

A tesztelés időszakában Vállalkozó biztosítja a „Szoftverfejlesztési koordinátor” szerepkört betöltő személyt, illetve a „Szoftverfejlesztők” csoportját. Feladatuk a HelpDesk rendszer tesztüzemben jelzett hibáinak javítása, illetve a beérkezett módosítási javaslatok Megrendelővel való egyeztetésének és az egyeztetés alapján megvalósításának koordinálása és megvalósítása.

Vállalkozó a HelpDesk rendszer hibáit 3 munkanapon belül elhárítja és 8 munkanapon belül javítja.

A Megrendelővel egyeztetett módosítási javaslatokat legkésőbb az átadásra kerülő végleges rendszerbe építi be.

3.7.) Átadás üzemeltetésre

Átadandó eredménytermékek:

1. Dokumentációk
 - a. Az elkészült helpdesk ügyindítói leírása, amely tartalmazza, hogy kell használnia a helpdesket.
 - b. Az elkészült helpdesk ügykezelői leírása, amely tartalmazza, hogy kell használnia a helpdesket.
 - c. Az elkészült helpdesk adminisztrátori leírása, amely tartalmazza, hogy milyen beállításokkal lehet a rendszert testre szabni.
 - d. Az elkészült helpdesk fejlesztői leírása, amely tartalmazza, hogy milyen eszközökkel lehet a rendszert tovább fejleszteni illetve milyen architektúráis részekből áll a rendszer és a forráskód (amennyiben a projekt keretén belül új rendszer kerül fejlesztésre)
2. Az elkészült rendszer forráskódja (amennyiben a projekt keretén belül új rendszer kerül fejlesztésre), VAGY a felkonfigurált külső szolgáltatás eléréséhez és adminisztrációjához szükséges azonosítók, jelszavak és dokumentációk (amennyiben a megvalósítás külső, felhő-alapú szolgáltatás igénybevételével történik).

Az eredménytermékeket olyan módon kell elkészíteni és átadni, hogy az átvett helpdesk rendszert a konzorciumi partner – az ilyen rendszerek üzemeltetésénél megszokott kompetenciákkal és egyéb üzemeltetési erőforrásokkal rendelkezve – várhatóan képes legyen a továbbiakban önállóan, folyamatosan üzemeltetni.

4.) Ütemezés

SZAKASZ	megvalósítandó tevékenységek	átadandó	határidő/mérföldkő
Tervezés	1) felmérés 2) munkafolyamat-tervezés 3) üzemeltetési költségbeclés elkészítése a fenntartási időszakra vonatkozóan és benyújtása a Megrendelő felé.	• tervdokumentáció, alternatív megoldásokkal • üzemeltetési költségbeclések (az egyes alternatív megoldásokhoz)	szerződéskötés utáni 20. nap
Fejlesztés és tesztüzemre bocsátás	4) fejlesztés 5) dokumentáció 6) oktatás/betanítás	• implementált rendszer VAGY hozzáférés a kialakított szolgáltatáshoz • rendszer dokumentáció • oktatási tartalmak és dokumentáció	szerződéskötés utáni 60. nap
Átadás	7) tesztelés támogatása 8) rendszerkorrekciók 9) dokumentáció 10) oktatás	• implementált rendszer VAGY hozzáférés a kialakított szolgáltatáshoz • rendszer dokumentáció • oktatási tartalmak és dokumentáció • l. 3.7. fent.	2021. március 31.

5.) Beszerzendő szolgáltatások

SZAKASZ	Cikkszám	szolgáltatás	óraszám
Tervezés	swf02-001	Projektvezető (1 óra)	10
	swf02-002	Konzulens / tanácsadó (1 óra)	10
	swf02-004	Architekt / rendszertervező (1 óra)	20
	swf02-005	Szoftverfejlesztő (1 óra)	20
	swf02-010	Technical writer / dokumentátor / adminisztratív munkatárs (1 óra)	15
Fejlesztés	swf02-001	Projektvezető (1 óra)	15
	swf02-002	Konzulens / tanácsadó (1 óra)	15
	swf02-004	Architekt / rendszertervező (1 óra)	10
	swf02-005	Szoftverfejlesztő (1 óra)	80
	swf02-009	Tesztelő (1 óra)	30
	swf02-010	Technical writer / dokumentátor / adminisztratív munkatárs (1 óra)	10
Tesztüzemre bocsátás	swf02-001	Projektvezető (1 óra)	10
	swf02-002	Konzulens / tanácsadó (1 óra)	10
	swf02-005	Szoftverfejlesztő (1 óra)	5
	swf02-009	Tesztelő (1 óra)	5
	swf02-010	Technical writer / dokumentátor / adminisztratív munkatárs (1 óra)	10
	swf02-013	Rendszer bevezetéséhez kapcsolódó oktatás ügyfélnél (1 óra)	20
Átadás	swf02-001	Projektvezető (1 óra)	10
	swf02-002	Konzulens / tanácsadó (1 óra)	10
	swf02-005	Szoftverfejlesztő (1 óra)	10
	swf02-009	Tesztelő (1 óra)	5
	swf02-010	Technical writer / dokumentátor / adminisztratív munkatárs (1 óra)	15
	swf02-013	Rendszer bevezetéséhez kapcsolódó oktatás ügyfélnél (1 óra)	10

SZOLGÁLTATÁSONKÉNT ÖSSZESÍTVE	Cikkszám	Óraszám
Projektvezető (1 óra)	swf02-001	45
Konzulens / tanácsadó (1 óra)	swf02-002	45
Architekt / rendszertervező (1 óra)	swf02-004	30
Szoftverfejlesztő (1 óra)	swf02-005	115
Tesztelő (1 óra)	swf02-009	40
Technical writer / dokumentátor / adminisztratív munkatárs (1 óra)	swf02-010	50
Rendszer bevezetéséhez kapcsolódó oktatás ügyfélnél (1 óra)	swf02-013	30

Összesen:

Cikkszám	Termék név	Mennyiség (db)	Nettó egységár	Termék összesített ára
swf02-001	Projektvezető (1 óra)	45	27 700 Ft	1 246 500 Ft
swf02-002	Konzulens / tanácsadó (1 óra)	45	25 500 Ft	1 147 500 Ft
swf02-004	Architekt / rendszertervező (1 óra)	30	25 500 Ft	765 000 Ft
swf02-005	Szoftverfejlesztő (1 óra)	115	23 100 Ft	2 656 500 Ft
swf02-009	Tesztelő (1 óra)	40	16 600 Ft	664 000 Ft
swf02-010	Technical writer / dokumentátor / adminisztratív munkatárs (1 óra)	50	16 600 Ft	830 000 Ft
swf02-013	Rendszer bevezetéséhez kapcsolódó oktatás ügyfélnél (1 óra)	30	19 400 Ft	582 000 Ft
			Ajánlat összesített ára:	7 891 500 Ft

Szakaszok szerinti bontás

1. szakasz:

Cikkszám	Termék név	Mennyiség (db)	Nettó egységár	Termék összesített ára
swf02-001	Projektvezető (1 óra)	10	27 700 Ft	277 000 Ft
swf02-002	Konzulens / tanácsadó (1 óra)	10	25 500 Ft	255 000 Ft
swf02-004	Architekt / rendszertervező (1 óra)	20	25 500 Ft	510 000 Ft
swf02-005	Szoftverfejlesztő (1 óra)	20	23 100 Ft	462 000 Ft
swf02-010	Technical writer / dokumentátor / adminisztratív munkatárs (1 óra)	15	16 600 Ft	249 000 Ft
			Összesen:	1 753 000 Ft

2. szakasz:

Cikkszám	Termék név	Mennyiség (db)	Nettó egységár	Termék összesített ára
swf02-001	Projektvezető (1 óra)	25	27 700 Ft	692 500 Ft
swf02-002	Konzulens / tanácsadó (1 óra)	25	25 500 Ft	637 500 Ft
swf02-004	Architekt / rendszertervező (1 óra)	10	25 500 Ft	255 000 Ft
swf02-005	Szoftverfejlesztő (1 óra)	85	23 100 Ft	1 963 500 Ft
swf02-009	Tesztelő (1 óra)	35	16 600 Ft	581 000 Ft
swf02-010	Technical writer / dokumentátor / adminisztratív munkatárs (1 óra)	20	16 600 Ft	332 000 Ft
swf02-013	Rendszer bevezetéséhez kapcsolódó oktatás ügyfélnél (1 óra)	20	19 400 Ft	388 000 Ft
			Összesen:	4 849 500 Ft

3. szakasz:

Cikkszám	Termék név	Mennyiség (db)	Nettó egységár	Termék összesített ára
swf02-001	Projektvezető (1 óra)	10	27 700 Ft	277 000 Ft
swf02-002	Konzulens / tanácsadó (1 óra)	10	25 500 Ft	255 000 Ft
swf02-005	Szoftverfejlesztő (1 óra)	10	23 100 Ft	231 000 Ft
swf02-009	Tesztelő (1 óra)	5	16 600 Ft	83 000 Ft
swf02-010	Technical writer / dokumentátor / adminisztratív munkatárs (1 óra)	15	16 600 Ft	249 000 Ft
swf02-013	Rendszer bevezetéséhez kapcsolódó oktatás ügyfélnél (1 óra)	10	19 400 Ft	194 000 Ft
			Összesen:	1 289 000 Ft

ÁTLÁTHATÓSÁGI NYILATKOZAT

az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdésében előírt kötelezettség teljesítéséhez belföldi vagy külföldi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezetek részére

Alulírott

Családi és keresztnév: Szűcs Norbert

Születési név: Szűcs Norbert

Anyja születési neve: Borbély Éva

Születési helye, ideje: Tatabánya, 1969.06.06.

mint a

Gazdálkodó szervezet teljes neve: Delta Systems Kft.

Székhelye: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70-74.

Adószáma: 13978774-2-41

Cg. száma/nyilvántartásba vételi száma: 01-09-882938

törvényes képviselője – polgári és büntetőjogi felelősségem teljes körű tudatában – nyilatkozom, hogy az általam képviselt szervezet (továbbiakban: Szervezet) az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdésnek megfelelően a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. b) pontja szerint átlátható szervezetnek minősül, ennek megfelelően:

a) Tulajdonosi szerkezete, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény szerint meghatározott tényleges tulajdonosa megismerhető.

b) Az Európai Unió tagállamában, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államban, a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet tagállamában vagy olyan államban rendelkezik adóilletőséggel, amellyel Magyarországnak a kettős adóztatás elkerüléséről szóló egyezménye van.

c) Nem minősül a társasági adóról és az osztalékadóról szóló törvény szerint meghatározott ellenőrzött külföldi társaságnak.

d) A Szervezetben közvetlenül vagy közvetetten több mint 25%-os tulajdonnal, befolyással vagy szavazati joggal bíró jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet tekintetében az a), b) és c) pont szerinti feltételek fennállnak.

Tudomásul veszem, hogy az Eötvös Loránd Tudományegyetem (továbbiakban: Egyetem), mint költségvetési szerv csak átláthatónak minősülő szervezettel köthet érvényesen visszterhes szerződést, illetve létrejött ilyen szerződés alapján csak átláthatónak minősülő szervezetnek teljesíthet kifizetést.

Tudomásul veszem, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött szerződés semmis.

Jelen nyilatkozat aláírásával hozzájárulok ahhoz az Egyetemmel kötendő szerződésből eredő követelések elévüléséig az Egyetem a jelen nyilatkozatban rögzített adatokat kezelje.

Kelt: Budapest, 2020. október 08.

Delta Systems Kft.¹²

1134 Budapest,

Róbert Károly krt. 70-74.

SL

Szűcs Norbert

ügyvezető

Delta Systems