

**„A 2014-2020. programozási időszak Európai Unió finanszírozás keretében
megvalósuló projektek megvalósításához kapcsolódó Közigazgatási Informatikai
Rendszerekkel kapcsolatos szakértői vagy minőségbiztosítási szolgáltatások beszerzése”
tárgyú keretmegállapodás megkötésére irányuló
hirdetmény közzétételével indított nyílt közbeszerzési eljárás**

1. RÉSZÉBEN

**Közigazgatási informatikai rendszerek tervezéséhez, megvalósításához és
bevezetéshez kapcsolódó szakértői szolgáltatások ellátása**

MŰSZAKI LEÍRÁS

1. RÉSZ ÁLTALÁNOS ISMERTETÉS

A jelen eljárást követő szolgáltatások teljesítése a mindenkor hatályos Éves Fejlesztési Keretekben nevesített és támogatást nyert projektek megvalósításához kapcsolódik.

A támogatást nyert projektek során a műszaki, informatikai tervezési vagy igazgatás-fejlesztési és szervezetfejlesztési célok és megvalósításához kapcsolódóan egyéb olyan feladatokat is el kell tudni végezni, amelyek kiemelten fontosak a projektek során, és rendszerint speciális kompetencia, tapasztalat meglétét igénylik. Ilyen feladatok pl. az igazgatási és alaptevékenységhez, valamint a projekt által érintett szakmai folyamatokhoz kapcsolódó folyamatok felmérése, szükség szerinti újra tervezése, az igazgatási feltételek és követelményeket feltáró, a fejlesztési követelményekhez alapot nyújtó igazgatási rendszertervezési feladatok ellátása, a projektek által létrehozott eredmények szervezetre, szervezeti folyamatokra gyakorolt hatásának feltárása, szabályozási szintű kezelése, a tervezési és fejlesztési folyamat szakmai, valamint igazgatási szempontból történő minőségbiztosítása, a projektmenedzsment érdemi szakmai szakértői támogatása stb. Ugyancsak fontos terület az alkalmazások funkcionális oktatásán túlmenően olyan a megváltozott igazgatási és szervezeti, szakmai témákat is feldolgozó oktatási anyagok elkészítése és az oktatások szervezett lebonyolítása, amelyek az érdemi alkalmazhatóság feltételeit teremtik meg a projektek eredményeképpen előállított informatikai alkalmazások bevezetéséhez, és valós alkalmazhatóságához. A projekt eredmények bevezetése, szervezeti és igazgatási folyamatokba való integrálódásának szakértői támogatása szintén fontos ahhoz, hogy a projekt eredmények a lehető leghamarabb, a lehető legnagyobb komforttal és valós szakmai eredmények elérésével hasznosulhassanak.

A fentiekkel kapcsolatban a közigazgatási projektek esetében jellemző, hogy a projektek végrehajtása során a Megrendelő oldaláról szükséges lehet jelentős, a projekt megrendelő oldali szakmai feladatainak végrehajtásában érdemben közreműködő szakértői állomány bevonása is. A megrendelő intézményeknek (szervezeteknek) a projekt feladataival párhuzamosan saját erőforrásaikat nagymértékben alapfeladataik ellátására kell, hogy fordítsák (a normál feladatrendjük szerint), amely

feltétel miatt nem biztosított az, hogy intézményi szinten a kellő képzettségű és létszámú belső közreműködő, szakértő részt vehessen a projektben.

Az előzőekben megfogalmazott feladatkörökhöz kapcsolódó szolgáltatások az intézményi igények szerint egyaránt irányulhatnak az közigazgatási intézménynél már meglévő eredmények, eszközök, alkalmazások, igazgatási illetve szervezetfejlesztési eredmények továbbfejlesztésére, javítására, stb. vagy új kitűzött célok elérésére létrehozott projektekre, de mind a két esetben a jelen eljárást követően megkötött keretmegállapodás feltételeinek betartásával.

A teljesítések során is csak és kizárólag a magyar jog az irányadó!

A Szolgáltató – a szakmai tapasztalatára tekintettel – köteles a megrendelővel a projekt kezdetétől szorosan együttműködni, annak érdekében, hogy az intézmény az elvárásának legmegfelelőbb szakértői-tanácsadási szolgáltatást tudja beszerezni.

Az esetleges jogszabályváltozások miatt bekövetkező, – a szolgáltatásokhoz kapcsolódó – eredmény-módosítási (pl. írásos termékek, tervek, szabályozási tervezetek stb. módosítása) lehetőségeket szintén az egyedi szerződésekben kell előírni, szabályozni.

A Szolgáltató és Megrendelő köteles írásban rögzíteni a projekt feltételeket és a projekttel kapcsolatban elvárt célokat.

Jelen eljárásban Ajánlatkérő a Közigazgatási Informatikai Rendszernek tekinti az alábbiak bármelyikét:

- a közhiteles nyilvántartások,
- a közigazgatási eljárást támogató rendszerek (pl. a nemzeti adatvagyon törvény hatálya alá tartozó rendszerek),
- a közigazgatási eljárást támogató rendszerek valamelyikéhez interfészen kapcsolódó szakrendszerek,
- közigazgatási intézmények tevékenységéhez kapcsolódó feladatok végrehajtásának támogatását biztosító back-office informatikai rendszer megoldások,
- közigazgatási elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat biztosító informatikai megoldások,
- azon rendszerek, amelyek esetében a megvalósított rendszer végfelhasználója költségvetési szerv, többségi állami tulajdonú vállalat vagy egyéb állami szerv,
- a fentiekben felsorolt rendszerek hálózati, vagy szoftveres, illetve szolgáltatási infrastrukturális elemeit biztosító rendszerek.

Követelményspecifikálás, igazgatási és szervezeti alaptevékenység elemzés, üzleti követelmények specifikálása, rendszerszervezési feladatok elvégzése, IT specifikáció

Ebben a részben az egyes projektek célrendszerének elérését biztosító tervezést megelőzően illetve azzal párhuzamosan elvégzendő igazgatási- és szervezeti alaptevékenységhez kapcsolódó elemzések, követelmények specifikálása értendő. A szolgáltatás eredményeképpen előálló felmérési eredmények illetve az azokra felépülő üzleti és alaptevékenységekkel összefüggő követelmények érvényesítése kiemelten fontos ahhoz, hogy a megtervezett és megvalósított szolgáltatások, alkalmazások összhangban legyenek az üzleti folyamatok és követelmények rendszerével. A követelményeknek való megfelelés biztosítja a projekt eredmények jelenlegi szervezeti és szakmai folyamatokba való illeszkedésének biztosítását. Az előzőekben leírt elemzési és specifikációs eredmények érvényesítésének elválaszthatatlan következménye a megfelelő szintű rendszerszervezési kompetencia háttér megteremtése.

Az egyes projektek célrendszerének elérését biztosító tervezést megelőzően illetve azzal párhuzamosan elvégzendő az intézmény által végzett és kapcsolódó igazgatási tevékenységhez kapcsolódó elemzések, követelmények specifikálása, az alapkövetelmények azonosításától, a tervezésen át, a megvalósítás befejezéséig szükséges közigazgatási és igazgatásszervezői szakértői szolgáltatások értendők.

A szolgáltatás eredményeképpen előálló felmérési eredmények illetve az azokra felépülő igazgatási rendszertervezés biztos követelményeket fogalmaznak meg a szolgáltatás/rendszertervezés részére.

Az igazgatási tervezés kiemelten fontos ahhoz, hogy a megtervezett és megvalósított szolgáltatások, alkalmazások összhangban legyenek a mindenkor hatályos, az igazgatási tevékenységeket alapvetően meghatározó jogi szabályozással, az igazgatási tevékenységeket szintén befolyásoló szervezeti szabályozásokkal, a szakmai feladatok elvégzéséhez közvetlenül kötődő igazgatási feltétel és követelmény rendszerrel. Az igazgatási rendszertervben foglalt követelményeknek való megfelelés biztosítja a projekt eredmények igazgatási szempontú megfelelőségét.

A szolgáltatási körbe beletartoznak a projektek tervezése során a külső és belső jogszabályi elemzése, az elemzések alapján a közigazgatási-jogi alapkövetelmények megfogalmazása, igazgatási rendszerterv készítése, amelyek jelentősen befolyásolhatják a tervezés egyes pontjait.

Ezen szolgáltatási körbe tartoznak a közigazgatási projektek esetében az adatvédelmi és egyéb kapcsolódó elemzések, hatásvizsgálatok is, valamint a fejlesztési projektek nagy részét érintő, speciális ismereteket és gyakorlatot igénylő elektronikus ügyintézészel kapcsolatos kérdések tisztázása is. A szolgáltatás keretében rendezhetők a projekteket lebonyolító szervezetek egyes belső szabályozásának szükség szerinti módosításai is, valamint javaslatok kidolgozása magasabb szintű jogi szabályok módosítására.

Az egyes projektek céljainak megvalósítási ideje alatt illetve projekt függően a megvalósítását követő bevezetési fázis tevékenységhez kapcsolódó folyamat- és szervezetfejlesztési szakértői támogatások biztosítása értendő.

A szolgáltatási körbe beleértendők a szervezeti folyamatok felmérése, széles körben elfogadott módszertan alapján történő feldolgozása, a projekt fejlesztési eredményeinek függően, folyamat átalakítási szükségletek megfogalmazása, modellezése, folyamatok újra tervezése. Kapcsolódó

feladatként jelenik meg a megváltozott folyamatok szervezeten belüli bevezetésének támogatása, a kapcsolódó, érintett belső szabályzatok felmérése, javaslattevél azok szükségszerű módosítására, elérve azt, hogy a projekt eredményei a kitűzött célok megvalósítása mellett a szervezeti rendben is maradéktalanul beilleszthető a szabályozási feltételeknek megfelelően. A feladatkörhöz kapcsolódhat az egyes igazgatási és intézményi alaptevékenységekhez kapcsolódó üzletmenet folytonosság (BCP – Business Continuity Plan) tervezésének, megvalósításának szakértői támogatása is.

Szakértő típusok az 1. részhez

Ajánlattevőnek a feladatokat az alábbi, a kötelező árlistában nevesített szakértőtípusokhoz kapcsolódó szolgáltatások felhasználásával kell ellátnia:

- Vezető közigazgatási szakértő;
- Szenior közigazgatási szakértő;
- Junior közigazgatási szakértő;
- Rendszerszervező szakértő

***Vezető Közigazgatási szakértőnek** tekinti Ajánlatkérő azt, aki államilag elismert felsőfokú végzettséggel, és legalább 60 hónap olyan projektszakmai tapasztalattal rendelkezik, amely közigazgatási informatikai rendszer előkészítését, vagy tervezését, vagy megvalósítását támogatta.*

***Közigazgatási szakértőnek** tekinti Ajánlatkérő azt, aki államilag elismert felsőfokú végzettséggel, és legalább 42 hónap olyan projektszakmai tapasztalattal rendelkezik, amely informatikai rendszer előkészítését, vagy tervezését, vagy megvalósítását támogatta, amelyből 12 hónap közigazgatási informatikai rendszerre vonatkozik.*

***Junior Közigazgatási szakértőnek** tekinti Ajánlatkérő azt, aki államilag elismert felsőfokú végzettséggel, és legalább 30 hónap olyan projektszakmai tapasztalattal rendelkezik, amely informatikai rendszer előkészítését, vagy tervezését, vagy megvalósítását támogatta, amelyből 6 hónap közigazgatási informatikai rendszerre vonatkozik.*

***Rendszerszervező szakértőnek** tekinti Ajánlatkérő azt, aki államilag elismert felsőfokú végzettséggel és legalább 18 hónap folyamatszervezési vagy rendszerfejlesztési vagy közigazgatási szolgáltatásfejlesztési projekt keretében végzett tervezésére vagy megvalósítására irányuló vagy informatikai rendszerek elemzésével kapcsolatos szakértői tapasztalattal rendelkezik.*

Az értékelési szempontként és alkalmassági követelményként is figyelembe vett tanúsítványok az 1. részhez

1. CMC (Certified management consultant) vagy azzal egyenértékű módszertani tudást igazoló tanúsítvány.
2. TOGAF (The Open Group Architecture Framework) v9.1 Certified vagy azzal egyenértékű módszertani tudást igazoló tanúsítvány.
3. CoBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) v4.1 Foundation vagy azzal egyenértékű módszertani tudást igazoló tanúsítvány

4. IPMA B – Senior projektmenedzser vagy PMP (Project Management Professional) minősítés vagy azzal egyenértékű tudást igazoló tanúsítvány.
5. ITIL ® Foundation Certificate in IT Service Management vagy azzal egyenértékű módszertani tudást igazoló tanúsítvány

- **CMC (Certified management consultant):**

A Minősített Vezetési Tanácsadó (Certified Management Consultant, CMC) cím a tanácsadói szakma nemzetközileg is elfogadott tanúsítványa. Megszerzésével és megtartásával az érintett tanácsadó bizonyítja, hogy a tanácsadói munkáját nemzetközileg is elfogadott tanácsadói standardoknak megfelelően, az ügyfelek által is elvárt magas színvonalon végzi. A cím megszerzésére az International Council of Management Consulting Institutes (ICMCI) akkreditációja alapján Magyarországon a VTMSZ által szervezett minősítési folyamatban való sikeres részvétel esetén van lehetőség.

A CMC tanúsítvány olyan szakemberek minősítését szolgálja akik igazolható, kiemelkedő ismeretekkel rendelkeznek vezetési tanácsadás területén, képesek arra, hogy a kompetencia körükbe tartozó tanácsadási területeken az ügyfelek problémáit elemezzék, tanácsot és a megvalósításhoz segítséget nyújtsanak, minden esetben az elvárható legmagasabb szinten, a szakmai és etikai mércét szem előtt tartva. A CMC tanúsítás azt szolgálja, hogy a vezetési tanácsadás kereteiben elvégzett feladatok minden esetben, kiemelkedő minőségben, magas módszertani és technikai ismeretek alkalmazásával kerüljenek megvalósításra a megbízó szervezet informatikai adottságaival és lehetőségeivel összeegyeztetve.

Egyenértékűség feltétele: Nemzetközileg elfogadott minősítő szervezet által kiadott, olyan minősített vezetői tanácsadói kompetenciát igazoló tanúsítvány, ami tartalmában igazolhatóan kielégíti az alábbi vezetési tanácsadói készségek, kompetencia területek meglétének feltételét:

- Etika és szakmaiság
- Elemzőképesség
- Személyes közreműködés
- Csoportmunka
- Személyes fejlődés
- Szakterület-választás
- Tanácsadói képességek
- Tanácsadói üzleti világ ismerete
- Szerteágazó tudás

Az egyenértékűség bizonyítása (arra vonatkozó dokumentum, igazoló adat beszerzése) az Ajánlattevő feladata. Az egyenértékűség elfogadható, amennyiben az Ajánlattevő bemutat egy olyan, a tanúsítványt kiállító szervezet által kiadott igazolást, ami igazolja hogy az adott tanúsítvány egyértelműen bizonyítja az előzőekben felsorolt kompetenciák szakértő által vizsgával bizonyított megszerzését.

- **The Open Group Architecture Framework (TOGAF):** A TOGAF (The Open Group Architecture Framework) gyártó-, eszköz- és technológiasemleges architektúra keretrendszer, hatékony, iparági szabvány architektúrátervezési eszközök és módszerek összessége. A

TOGAF egy nemzetközileg elfogadott módszertan, mely nagyvállalati architektúrák (Enterprise Architecture) menedzselésére szolgál, és mára már alkalmazása az egész világon elterjedt. A TOGAF módszertan a vállalat üzleti- és IT architektúrájának teljeskörű tervezésére és menedzselésére szolgál a költséghatékony és átlátható működés érdekében. A TOGAF az architektúrákat 3 nagy területre csoportosítja. Foglalkozik az üzleti, az alkalmazás/adat és a technológiai architektúrával.

A TOGAF 9.1 Certified tanúsítvány olyan szakemberek minősítését szolgálja akik igazolható, kiemelkedő ismeretekkel rendelkeznek vállalati-szervezeti architektúra és üzleti tervezés területén, kiemelkedő szakmai szinten képesek szervezeti architektúra és kapcsolódó IT architektúra kialakításához kapcsolódó projektek tervezési, végrehajtási, fejlesztési, bevezetési és üzemeltetési feladatainak végrehajtásában.

Egyenértékűség feltétele: Olyan nemzetközileg elismert vállalati architektúra tervezési keretrendszerhez (pl.: IBM Zachman, vagy HP ITSA) kapcsolódó minősítés, ami igazolja:

- az átfogó, üzleti és információ-technológiai ismereteket,
- az ezekkel kapcsolatos tervezési alapelvek, módszertani megközelítések és technikák alapos ismeretét,
- szervezeti architektúra és kapcsolódó IT architektúra kialakításához kapcsolódó projektek tervezésének képességét,
- a megtervezett projektek végrehajtási, fejlesztési, bevezetési és üzemeltetési feladatainak végrehajtásában való megfelelő szintű szakmai közreműködés képességét.

Az egyenértékűség bizonyítása (arra vonatkozó dokumentum, igazoló adat beszerzése) az Ajánlattevő feladata. Az egyenértékűség elfogadható, amennyiben az Ajánlattevő bemutat egy olyan, a tanúsítványt kiállító szervezet által kiadott igazolást, ami igazolja hogy az adott tanúsítvány egyértelműen bizonyítja az előzőekben felsorolt kompetenciák szakértő által vizsgával bizonyított megszerzését.

- **Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT) 4.1 Foundation:** A COBIT a szervezetek informatikai funkciójának és folyamatainak teljes körű irányítási és kontroll keretrendszere.

A CoBIT Foundation tanúsítvány olyan szakemberek minősítését szolgálja akik képesek az információtechnológiai alkalmazások és folyamatok területén nemzetközileg is egységes meghatározás szerinti célkitűzések meghatározására majd a megvalósítás megtervezésére és a megvalósításban való közreműködésre és folyamatos ellenőrzésre (a módszertanban meghatározott control területeken) az alábbi fő feltételekre alapozva:

- Az információk az üzleti folyamatokra vonatkozzanak, valamint megfelelő időben, helyesen, konzisztensen és használhatóan történjek előállításuk;
- Az információszolgáltatás során az erőforrások felhasználása optimálisan történjen; Az érzékeny információk védve legyenek az illetéktelen hozzáféréstől;
- Az adatok pontossága és teljessége megfeleljen az üzleti értékészletnek és feltételezéseknek;
- Az információ akkor álljon rendelkezésre, amikor az üzleti folyamatnak arra szüksége van;
- Az informatikai szolgáltatások feleljenek meg a törvényeknek, szabályozásoknak és szerződéses feltételeknek;

- Az információ reprodukálható és hiteles legyen;
- Az információ előállítása és a szolgáltatások nyújtása megfelelő minőségben történjen;
- A szolgáltatás nyújtása az előre meghatározott költségkereten belül történjen.

Egyenértékűség feltétele: Nemzetközileg elismert minősítő szervezet által kiadott, olyan szakmai kompetenciát igazoló tanúsítvány, ami igazolja:

- az IT menedzsment és a szervezeti folyamatok, feltételrendszer összefüggéseinek ismeretét;
- vállalati IT és szervezeti menedzsment működési keretrendszerének kialakítási és működési feltételeinek ismeretét;
- üzleti folyamatokhoz kapcsolódóan a szükséges információ előállításának, rendelkezésre állásának, felhasználásának, szolgáltatásának tervezési és működtetési képességét;
- jogi és egyéb szervezeti szabályozásoknak megfelelő IT működési folyamatok kialakításának képességét;
- az üzleti folyamatokhoz kapcsolódó IT menedzsment és információ-szolgáltatási feladatok erőforrás és költség menedzsment kérdésköreiben való jártasságot.

Az egyenértékűség bizonyítása (arra vonatkozó dokumentum, igazoló adat beszerzése) az Ajánlattevő feladata. Az egyenértékűség elfogadható, amennyiben az Ajánlattevő bemutat egy olyan, a tanúsítványt kiállító szervezet által kiadott igazolást, ami igazolja hogy az adott tanúsítvány egyértelműen bizonyítja az előzőekben felsorolt kompetenciák szakértő által vizsgával bizonyított megszerzését.

- **IPMA B (International Project Management Assosiation) – Senior projektmenedzser vagy PMP (Project Management Professional):**

Az IPMA (International Project Management Assosiation) B: A tanúsítvány olyan szakemberek minősítését szolgálja, akik legalább 5 éves igazolt tapasztalat komplex projektek menedzsmentje területén, valamint képesek komplex projektek menedzselésére (egy komplex projektben felelős tud lenni annak összes projektmenedzsment területéért és az összes projektmenedzsment kompetencia elemért, általános menedzsment szerepet képes betölteni be egy nagy projekt vezetői csapatában, hogy vezesse és irányítsa az alprojekt vezetőket, képes a megfelelő projektmenedzsment folyamatok, módszerek, technikák és eszközök használatára)

Egyenértékűség feltétele: Nemzetközileg elismert minősítő szervezet által kiadott, olyan szakmai kompetenciát igazoló tanúsítvány, ami igazolja fentiekben felsorolt feltételek fennállását és a felsorolt kompetencia körökben való gyakorlati jártasságot.

A PMP a Project Management Professional: A tanúsítvány olyan szakemberek minősítését szolgálja, akik rendelkeznek minimum 3 éves időszakot lefedő projektvezetési gyakorlattal; legalább 4500 munkaóra igazolt projektvezetési munkavégzés a jelentkezést megelőző legfeljebb 8 évben, valamint a minősítés során vizsgált gyakorlattal rendelkeznek az alábbi kompetencia területeken:

- Projektmenedzsment technikák (Technical Project Management) - Projektmenedzsment módszertani ismeretek és irányítási modellek (életciklus modell, agilis folyamat, projekt, program és portfólió-menedzsment szervezetek), technikák.
- Vezetési képességek (Leadership) - Vezetési és ösztönzési ismeretek, csoportos munkamódszerek, coaching, csapat fejlesztés, konfliktuskezelés, aktív figyelem, tárgyalástechnika, problémamegoldás, érzelmi intelligencia.
- Stratégia és üzleti menedzsment (Strategic and Business Management) - Üzleti modellek és struktúrák, értékteremtés, versenyhelyzet elemzés, ügyfél-kapcsolattartás, iparági ismeretek és szabványok, jogi megfelelés, piaci ismeretek, vállalati működés, stratégiai tervezés, elemzés és illeszkedés.

Egyenértékűség feltétele: Nemzetközileg elismert minősítő szervezet által kiadott, olyan szakmai kompetenciát igazoló tanúsítvány, ami igazolja fentiekben felsorolt feltételek fennállását és a felsorolt kompetencia körökben való gyakorlati jártasságot.

Az egyenértékűség bizonyítása (arra vonatkozó dokumentum, igazoló adat beszerzése) az Ajánlattevő feladata. Az egyenértékűség elfogadható, amennyiben az Ajánlattevő bemutat egy olyan, a tanúsítványt kiállító szervezet által kiadott igazolást, ami igazolja hogy az adott tanúsítvány egyértelműen bizonyítja az előzőekben felsorolt kompetenciák szakértő által vizsgával bizonyított megszerzését.

- **Information Technology Infrastructure Library (ITIL):** Az ITIL egy informatikai rendszerek üzemeltetésére és fejlesztésére szolgáló módszertan, illetve ajánlás gyűjtemény neve, és mára de-facto nemzetközi szabvány lett. A betűszó az informatikai infrastruktúra könyvtár (Information Technology Infrastructure Library) angol nyelvű rövidítése, amely az Egyesült Királyság kormányzati beszerzésekért felelős hivatalának (Office of Government Commerce) szabványosító tevékenységeként jött létre.

Az ITIL Foundation Certificate tanúsítvány olyan szakemberek minősítését szolgálja akik igazoltan korszerű, módszertani alapokon rendszerezett szolgáltatásmenedzsment ismeretekkel rendelkeznek a szolgáltatásstratégia (Service Strategy), szolgáltatástervezés (Service Design), szolgáltatáslétesítés és -változtatás (Service Transition), szolgáltatásüzemeltetés (Service Operation), állandó szolgáltatásfejlesztés (Continual Service Improvement) területeken.

Egyenértékűség feltétele: Nemzetközileg elismert minősítő szervezet által kiadott, olyan kompetenciát igazoló tanúsítvány, ami tartalmában igazolhatóan kielégíti az ITIL Foundation minősítés feltételeit

Egyenértékűség feltétele: Nemzetközileg elismert minősítő szervezet által kiadott, olyan szakmai kompetenciát igazoló tanúsítvány . (Pl. Open Source IT Service Management Solution OTRS::ITSM 2.0.), ami tartalmában igazolhatóan kielégíti az alábbi vezetési tanácsadói készségek meglétének, kompetencia területek ismeretének feltételét:

- Szolgáltatásstratégia (Service Strategy): az új szolgáltatás tervezésének, megvalósításának, üzembehelyezésének és folyamatosan javuló minőségben történő nyújtásának feltételei.
- Szolgáltatástervezés (Service Design): szolgáltatás tervezése a szolgáltatás-stratégiára épülve; szolgáltatás bevezetéshez és üzemeltetéshez szükséges támogató folyamatok; üzemeltetés és üzemvitel biztosítása, kapacitástervezés; informatikai- és üzembiztonság.
- Szolgáltatásbevezetés és -változtatás (Service Transition): a megtervezett szolgáltatás létesítéséhez és a környezet módosításához szükséges folyamatok; változás- és verziókezelés, konfigurációmenedzsment és dokumentációkezelés.
- Szolgáltatásüzemeltetés (Service Operation): a szolgáltatás folyamatos és hibamentes üzemeltetéséhez szükséges folyamatokat és szervezési kérdések; a szolgáltatási megállapodások, SLA menedzsment (SLA, Service level agreement) szolgáltatásminőség; hiba- igény- és incidenskezelés.

Állandó szolgáltatásfejlesztés (Continual Service Improvement): a szolgáltatás folyamatosan javuló minőségben nyújtásának feltételei; szolgáltatási szint mérése, riportolása (jelentése) és menedzsment.

Az egyenértékűség bizonyítása (arra vonatkozó dokumentum, igazoló adat beszerzése) az Ajánlattevő feladata. Az egyenértékűség elfogadható, amennyiben az Ajánlattevő bemutat egy olyan, a tanúsítványt kiállító szervezet által kiadott igazolást, ami igazolja hogy az adott tanúsítvány egyértelműen bizonyítja az előzőekben felsorolt kompetenciák szakértő által vizsgával bizonyított megszerzését.

A szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos további követelmények:

- A szolgáltatás eredményeképpen előálló írásos és egyéb szellemi termékekre a Szolgáltató és alvállalkozói – szerzői jogi védelem alatt álló – alkotása, amelynek szerzői jogai a Szolgáltatót és alvállalkozóit illetik. A Szolgáltató szavatosságot vállal azért, hogy az általa szolgáltatási eredményeken és a hozzá kapcsolódó dokumentáción nem áll fenn harmadik személyeknek olyan szerzői vagyoni/felhasználási joga, amely a megrendelő szerződés szerinti felhasználását korlátozná vagy akadályozná.
- A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások eredményeire, dokumentációra, annak tárolására kizárólagos felhasználási jogot ad a megrendelő részére, továbbá megrendelő által felügyelt vagy ellátott Intézmény részére felhasználási engedélyekre is kiterjedően, melyet az egyedi szerződésben szabályozni kell. A megrendelő a Szolgáltató egyedi engedélye nélkül jogosult az eredmények átdolgozására, feldolgozására, egyéb módosításra, illetőleg arra, hogy ezen feladatok elvégzésére harmadik személlyel szerződést kössön.
- Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatások nyújtása során más személyt is igénybe vesz, köteles a közreműködő természetes és jogi személyekkel olyan tartalmú szerződéseket kötni, hogy a felhasználási jogot megrendelő a megrendelő és Szolgáltató közötti szerződésekben írt feltételekkel megszerezhesse.
- A számlák kiegyenlítése a szolgáltatói tevékenységek Megrendelő általi írásba foglalt eredményes teljesítési igazolását követően lehetséges.

Kötelező árlista elemek az 1. rész részletes árajánlatához

Az árlista kapcsán Ajánlatkérő az alábbi súlysávokkal feltételezi a projektek végrehajtását, így ezekkel kell az átlag napidíjat számítani a következőképpen:

Átlag napidíj = 15% x Vezető közigazgatási szakértő napidíj + 25% x Szenior közigazgatási szakértő napidíj + 40% x Junior közigazgatási szakértő napidíj + 20% x Rendszerszervező szakértő napidíj

Szolgáltatás	Súly	Napidíj
Vezető közigazgatási szakértő 1x8 óra (1 nap / fő)	15%	 Ft/nap/fő
Szenior közigazgatási szakértő 1x8 óra (1 nap / fő)	25%	 Ft/nap/fő
Junior közigazgatási szakértő 1x8 óra (1 nap / fő)	40%	 Ft/nap/fő
Rendszerszervező szakértő 1x8 óra (1 nap / fő)	20%	 Ft/nap/fő