



Iktatószám: SZIP-I/595-~~52~~/2021.
WFG szám: 5204

Egyedi szerződés

amely létrejött egyrészről a

Megrendelő

Megrendelő neve: **Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség**
Székhely: 1134 Budapest, Váci út 35.
Törzsszám: 598316
Adószám: 15598316-2-41
Bankszámlaszám: 10032000-00289421-00000000
Képviselő neve: Szijártó Zoltán
Képviselő titulusa: elnök
mint megrendelő (továbbiakban: **Megrendelő**);

másrészről a

Szolgáltató

Cég neve: **ULYSSYS Számítástechnikai Fejlesztő és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített neve: ULYSSYS Kft.), Konzorciumvezető**
Székhely: 1024 Budapest, Lövház utca 39.
Cégjegyzékszám: 01-09-163766
Adószám: 10720534-2-41
Bankszámlavezető: Raiffeisen Bank Rt.
Bankszámlaszám: 12026001-00117615-0010000
Képvisel: Dénes János ügyvezető

Cég neve: **SONRISA Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített neve: SONRISA Kft.)**
Székhely: 1022 Budapest, Bég utca 3-5. I.108.
Cégjegyzékszám: 01-09-877659
Adószám: 13873222-2-41
Bankszámlavezető: CITIBANK Rt.
Bankszámlaszám: 10800007-20000000-14892028
Képviseli: Szurdi Miklós ügyvezető

Cég neve: **Training360 Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített neve: Training360 Kft.)**
székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56. A. ép. III. em.
cégjegyzékszám: 01-09-970992
adószám: 23150041-2-43
Bankszámlavezető: MECSEK TAKARÉK Szövetkezet
bankszámlaszám: 50300147-15306405
képviseli: Nyisztor József ügyvezető

Cég neve: **ANSWARE Informatikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**
(rövidített neve: **ANSWARE Kft.**)
Székhely: 1036 Budapest, Lajos utca 74-76.
Cégjegyzékszám: 01-09-268531
Adószám: 10900963-2-41
Bankszámlavezető: Budapest Bank Zrt.
Bankszámlaszám: 10100840-59883800-01000000
Képviseli: Ghymes Balázs György ügyvezető
mint szolgáltató (továbbiakban: **Szolgáltató**),

Cég neve: **NETvisor Informatikai és Kommunikációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (rövidített neve: **NETvisor Zrt.**)
Székhely: 1119 Budapest, Petzvál József u. 56.
Cégjegyzékszám: 01-10-045730
Adószám: 14023059-2-43
Bankszámlavezető: CIB Bank Zrt.
Bankszámlaszám: 10700024-04684103-51100005
Képviseli: dr. Máthé János István vezérigazgató,
mint szolgáltató (továbbiakban: **Szolgáltató**)

külön-külön **Fél**, együttesen **Felek** között, alulírott helyen és napon, az alábbi feltételek szerint.

1. A szerződés létrejöttének előzménye:

A Felek rögzítik, hogy a Közbiztosítási és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: **Beszerező**) 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 **2. része** (Java alapú fejlesztői környezethez vagy Business Intelligence alapú fejlesztői környezethez kapcsolódó vagy egyéb más nyílt forráskódú fejlesztési tanácsadás) eredményeképpen a Beszerező és az Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: **KM**)

A központosított közbeszerzési rendszerről, valamint a központi beszerző szervezet feladat- és hatásköréről szóló 168/2004. (V. 25.) Korm. rendelet (továbbiakban: **KEF rendelet**), valamint a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a kormányzati informatikai beszerzések központosított közbeszerzési rendszeréről szóló 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet (továbbiakban: **DKÜ rendelet**) 2019. október 31-i és november 1-jei módosításának következtében a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság (DKÜ Zrt.) a KM-ben jogutódként a Beszerező helyébe lépett.

KM azonosítószáma: KM02SWF17
KM aláírásának dátuma: 2017. 10. 10.
KM időbeli hatálya: 2021. 10. 09.
KM keretösszege: 50 900 000 000,- Ft

2. A szerződés tárgya:

A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő – a hivatkozott KM tárgyat képező szolgáltatásokra vonatkozó – beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Szolgáltató pedig elvállalja az 1. számú

mellékletben nevesített szolgáltatások nyújtását. A jelen szerződésben meghatározott szolgáltatást és számlakiállítást az **ULYSYS Kft.** teljesíti.

3. A szerződés hatálya, teljesítési határideje:

(i) A szerződés hatálya, amennyiben a szerződés aláírása a KM 45 hónapos aktív időszakában megtörténik.

Amennyiben a Szerződés aláírásakor a GINOP-3.4.4-16-2016-00001 számú KKP szélessávú fejlesztések előkészítéséhez és végrehajtásához kapcsolódó feladatok tárgyú projekt – melyben a jelen szerződés szerinti szolgáltatás felhasználásra kerül – Támogatási Szerződés módosítása hatályba lép, akkor a Szerződés az aláírás – amennyiben Felek nem ugyanazon a napon írják alá, akkor a későbbi aláírás – napján lép hatályba. Abban az esetben, ha a Szerződés aláírásakor a Támogatási Szerződés módosítása még nem lépett hatályba, akkor a szerződés a Támogatási Szerződés hatályba lépésének napján lép hatályba. A Támogatási Szerződés módosításának hatályba lépéséről a Megrendelő haladéktalanul, írásban értesíti a Szolgáltatót. A szerződés a KM hatályáig, azaz 2021. október 9. napjáig hatályos.

(ii) A szerződés hatálya abban az esetben, ha a szerződés aláírása a KM 45 hónapos aktív időszakán túlnyúlik.

Ebben az esetben a szerződés hatályba lépésének feltétele, az (i) pontban megnevezett Támogatási Szerződés hatályba lépése és a KM aktív időszakát 48 hónapos időtartamra meghosszabbító KM módosítás támogató tanúsítványának megléte. A szerződés hatályba lépéséhez mind a két feltételnek teljesülnie kell. Bármely feltétel bekövetkezésének elmaradása a szerződést – minden további jogkövetkezmény nélkül – megszünteti. A hatályba lépés napja az utolsó feltétel bekövetkezésének napja lesz. A Támogatási Szerződés módosításáról a Megrendelő az (i) pontban foglaltaknak megfelelően küld értesítést. A KM módosítás tanúsítványának meglétére a DKÜ Zrt. tájékoztatása irányadó. Amennyiben a szerződés aláírásakor mind a két feltétel teljesült, akkor a Szerződés az aláírás – amennyiben Felek nem ugyanazon a napon írják alá, akkor a későbbi aláírás – napján lép hatályba. A szerződés a KM hatályáig, azaz 2021. október 9. napjáig hatályos.

2021. január 1. napjától kezdődően a rendszertámogatás nem biztosított, ezért a szerződés szerinti szolgáltatás megkezdésének feltétele a rendszer, támogatásra alkalmassá tétele. Ezt a feladatot a Szolgáltatónak a szerződés hatályba lépését követő 10 (tíz) munkanap alatt kell elvégeznie.

Az alkalmassá tétel elvégzését követően indul a rendszertámogatás, melyet a KM és a szerződés hatályáig, azaz 2021. október 9. napjáig kell nyújtani.

4. A teljesítés helye:

A Megrendelő 1134 Budapest, Váci út 35. szám alatti székhelye.

5. A jótállás kezdete:

Az utolsó teljesítési napot követő nap.

6. A fizetendő ellenérték:

A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nyújtandó szolgáltatások teljesítését az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti. 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 újra nyitásával történő eljárásban a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 1% + Áfa.

7. Fizetési feltételek:

A jelen szerződés szerinti alkalmassá tételi feladat ellenértékét a Megrendelő a feladat elvégzését követően egy összegben fizeti meg a Szolgáltató részére. Az alkalmassá tétel megtörténtét követően – amennyiben a teljesítés szerződésszerű volt – a Megrendelő teljesítésigazolást állít ki és ad át a Szolgáltató részére. A teljesítésigazoláson a teljesítés napjaként a teljesítésigazolás kiállításának napja kerül feltüntetésre. A Szolgáltató a számláját a teljesítésigazolás kiállításától számított 8 (nyolc) napon belül köteles a Megrendelő részére megküldeni. A számlához csatolni kell a teljesítésigazolás egy másolati példányát is.

A rendszertámogatási feladatok ellenértékét a Megrendelő havonta, egyenlő részletekben fizeti meg a Szolgáltató részére. A Szolgáltató az adott hónapra eső szolgáltatási díjat tartalmazó számláját a tárgyhónapot követő hónap 8. (nyolcadik) napjáig köteles benyújtani. A Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés szerinti rendszertámogatási szolgáltatás az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (továbbiakban: **Áfa. tv.**) 58. §-a szerinti folyamatos szolgáltatásnak minősül.

A számlán csak a jelen keretmegállapodás hatálya alá tartozó szolgáltatások / termékek szerepelhetnek. A számla kifizetése a kézhezvételt követő 30 (harminc) napon belül, átutalással történik.

- (i) Az Szolgáltató a jelen szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.
- (ii) Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Ptk. 6:155.(1) bekezdés szerinti késedelmi kamatot fizet az Szolgáltatónak.
- (iii) Az Szolgáltató jelen szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett, kivéve az Európai Unió támogatásból megvalósuló beszerzéseket érintő Szolgáltatói előlegfizetés esetét.
- (iv) A Felek az ellenszolgáltatás részletekben történő teljesítésében is megállapodhatnak, feltéve, hogy a szerződés jellege miatt ez tényszerűen indokolt. Ebben az esetben minden részletre alkalmazni kell a törvényben vagy kormányrendeletben a kifizetésre előírt szabályokat.
- (v) A számla szabályszerű kiállítása után a Szolgáltató a számlát a Megrendelő nevére, a Megrendelő 1134 Budapest, Váci út 35. szám alatti címére küldi.
- (vi) Elektronikus számlát az iratkezeles@kifu.gov.hu címre nyújthat be a Szolgáltató.
- (vii) A számlán szerepeltetni szükséges a teljesített szolgáltatások megnevezését, a Megrendelő által megadott iktató számot, valamint a **GINOP-3.4.4-16-2016-00001** projekt azonosítószámot, és fizetési határidőként a 30 (harminc) napot.
- (viii) A számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot.
- (ix) A számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést.
- (x) A számlának meg kell felelnie az Áfa tv. 169. §-ában foglalt előírásoknak, míg elektronikus számla esetén az Áfa tv.175. §-ában foglaltaknak is.
- (xi) Amennyiben a Szolgáltató hiányos vagy hibás számlát nyújt be, a Megrendelő jogosult a benyújtott számlával szemben, fizetési határidőn belül kifogással élni. Felek megállapodnak, hogy amennyiben Megrendelő kifogással élt, úgy a fizetési határidő a szabályos számla benyújtásával és KIFÜ általi befogadásával ismételtelen kezdetét veszi, a hiánypótlás időtartama nem számít bele a fizetési határidőbe.
- (xii) Felek megállapodnak abban, hogy a szolgáltatási díj azon a napon minősül megfizetettnek, amikor annak összegével a Megrendelő bankszámlája megterhelésre került.

8. Teljesítési biztosíték kikötése:

Teljesítési biztosíték kikötésére nem kerül sor.

9. EU Alapokból finanszírozott beszerzés esetén a projekt adatai, finanszírozása:

Jelen szerződés a Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program keretében létrehozott, GINOP-3.4.4-16-2016-00001 azonosítójú, „Szélessávú fejlesztések előkészítéséhez és végrehajtásához kapcsolódó feladatok ellátása” tárgyú projekt megvalósítása érdekében került megkötésre. A projekt az Európai Unió és Magyarország társfinanszírozásában valósul meg. A támogatás intenzitásának mértéke 100%. A szolgáltatási díj kifizetésének módja utófinanszírozás.

10. A Megrendelő részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Nagy Ferenc
Beosztása: projektvezető
Telefonszáma: +36 (30) 306-7157
E-mail címe: nagy.ferenc@kifu.gov.hu

11. A Szolgáltató részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Fekete Gyula
Beosztása: projektvezető
Telefonszáma: +36 (30) 373-1707
E-mail címe: gyula.fekete@ulyssys.hu

12. Átláthatóság:

A Szolgáltató jelen szerződés aláírásával úgy nyilatkozik, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül, és tudomásul veszi, hogy ennek változásáról haladéktalanul írásban köteles tájékoztatni a Megrendelőt.

A Szolgáltató az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdésének, továbbá az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról rendelkező 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdésének rendelkezésére tekintettel tudomásul veszi továbbá, hogy a Megrendelő nem köthet vele érvényesen visszatérő szerződést, elállhat a szerződéstől, vagy nem teljesíthet kifizetést, amennyiben a Szolgáltató nyilatkozata ellenére nem minősül átlátható szervezetnek.

13. A szerződés tartalmának értelmezése:

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

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

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

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

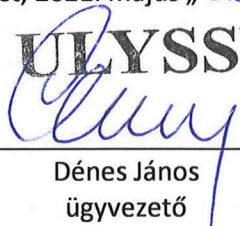
Jelen szerződést a Felek átolvasás és értelmezés után, mint szándékukkal és üzleti akaratukkal mindenben megegyezőt 4 (négy) eredeti példányban írták alá, melyből 3 (három) eredeti példányt a Megrendelő, 1 (egy) eredeti példányt pedig a Szolgáltató vett át.

Budapest, 2021. május 14.


Szijártó Zoltán
elnök
Kormányzati Informatikai Fejlesztési
Ügynökség
Megrendelő



Budapest, 2021. május „26”

 **ULYSYS**

Dénes János
ügyvezető
Ulyssys Kft.
Szolgáltató

Pénzügyi ellenjegyzés:

20010051



2021 MÁJ 13.

Egyedi szerződés 1. számú melléklete – Részletes árajánlat

Megrendelt szolgáltatás lista

Tétel	Termék-azonosító	Szolgáltatás megnevezés	Szerződés azonosító	Egység ár (nettó Ft)	Meny-nyiség órában	Összesen ár (nettó Ft)
Rendszer támogatásra alkalmassá tétel						
1.	swf02-019	Adatfeltöltés, migráció, adattisztítás (1 óra)	KM0203SWF17	19 855	600	11 913 000
Rendszertámogatás 2021. október 9. napjáig						
2.	swf02-001	Projektvezető (1 óra)	KM0203SWF17	25 745	30	772 350
3.	swf02-005	Szoftverfejlesztő (1 óra)	KM0203SWF17	19 950	100	1 995 000
4.	swf02-003	Üzleti elemző / rendszerszervező (1 óra)	KM0203SWF17	21 945	40	877 800
5.	swf02-009	Tesztelő (1 óra)	KM0203SWF17	16 150	30	484 500
6.	swf02-023	Alkalmazás és alkalmazás infrastruktúra teljes körű támogatás 5x8, rendelkezésre állás, távoli (1 hónap/fő)	KM0203SWF17	1 710 000	12	20 520 000
Összesen ár Ft (nettó)						36 562 650
Közbeszerzési díj			1%	Ft (nettó)		365 627
Áfa kulcs			27%	Áfa Ft		9 970 635
Bruttó összesen ár Ft						46 898 912

Budapest, 2021. május 14.


 Szijártó Zoltán
 elnök
 Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség
 Megrendelő



Pénzügyi ellenjegyzés:


 20010051

2021 MÁJ 13.

Műszaki leírás

SZIP pályázatok támogatásának fenntartása 2021.
évben

Tartalomjegyzék

1	Bevezetés, a rendszer bemutatása.....	10
2	Elérendő célok	10
3	A feladat elvégzésére vonatkozó időtartam	10
4	Feladat leírása, HTMR rendszerben kezelendő SW termékek.....	10
4.1	A HTMR projektben kifejlesztett szoftver Modulok gyártói támogatása	11
4.2	A HTMR rendszerben ellátandó feladatok	11
4.2.1	Infrastruktúra feladatok	11
4.2.2	Alkalmazások módosítása, karbantartása	11
4.3	Szoftver Modulok rendszertámogatása	11
4.3.1	Hibatípusok.....	11
4.3.2	A szolgáltatásokra elvárt SLA.....	12
4.4	Szoftver Modulok üzemeltetése.....	12
4.5	Szállítói ajánlat formai szabályai.....	12

1 Bevezetés, a rendszer bemutatása

Az Európai Unió Digitális Menetrendjének és a Nemzeti Infokommunikációs Stratégia Digitális Infrastruktúra pillérének kitűzött célja, hogy 2020-ra 100%-os lefedettséggel legalább 30 Mbps és 50%-os lefedettséggel legalább 100 Mbps-os internet-hozzáférés álljon rendelkezésre az uniós/magyar polgárok számára.

A Kormány a 1631/2014. (XI.6) Kormányhatározatban döntött a Digitális Nemzet Fejlesztési Program (továbbiakban: DNFP) megvalósításáról. A Kormányhatározat rögzítette a DNFP projekt megvalósításához tartozó legfontosabb feladatokat, így a DNFP prioritását képező Szupergyors Internet Alprogram (a továbbiakban SZIP) megvalósítását, meghatározta az egyes részfeladatok felelőseit és a feladatok végrehajtásához tartozó határidőket.

A Kormány 1631/2014. (XI. 6.) Korm. határozatának 3. ac) pontja egyértelműen meghatározza, hogy 2016. november 30.-i határidővel kell megvalósítani a „DNFP Szupergyors Internet pillére tervezési és ellenőrzési feladatainak teljes körű támogatására alkalmas rendszer” fejlesztését. **Ezen támogatási feladatok ellátását biztosító rendszer a közbeszerzési eljárás tárgyát képező komplex távközlési nyilvántartó, térinformatikai és projekt támogató rendszer a Hálózatfejlesztés Támogató és Monitoring Rendszer (HTMR).**

A HTMR-re kiírt beszerzési eljárás eredményes volt, melynek következtében a KIFÜ 2016.06.02-án Vállalkozási Szerződést kötött a nyertes konzorciummal, azaz a NETvisor Zrt.-vel és az Ulyssys Kft.-vel. A szerződés szerinti teljesítés része volt a teljes rendszer átvételét (2017-ben) követően 24 hónapig jótállási szolgáltatás nyújtása. Ez az időszak 2019 októberében lejárt.

Mivel a SZIP keretén belül 2019-ben és 2020-ban további pályázatok kerültek kiírásra így a HTMR rendszer támogatásának folytatása aktuálissá és szükségessé vált 2020-ban, illetve a következő években is, ameddig a HTMR rendszer használata szükséges a további pályázatok, illetve üzemeltetési, illetve akár nyilvántartási feladatok miatt.

Jelen műszaki leírás a feladatok ellátásának biztosítását szolgálja 2021 évben.

2 Elérendő célok

A szállítói garancia lejártával támogatási szerződés keretén belül szükséges a HTMR szoftver moduljaira vonatkozó hiba átadásokat kezelni (ITIL szerinti Level 2 és gyártói Level 3 szintű hibakezelés), az átadott hibaelhárítási feladatokat ellátni, a szoftver modulokat karbantartani (upgrade, update,) és az esetlegesen felmerülő további fejlesztési feladatokat teljesíteni.

A rendszertámogatás feladat lefedi a jelenleg alkalmazott fejlesztői, teszt és éles környezetet.

Jelen Műszaki leírás az alább felsorolt részfeladatokra vonatkozólag biztosít támogatást:

- a HTMR 3rd party szoftver elemek rendszerintegrátori feladataira a 4.1 pontban felsorolt modulokra vonatkozóan.
- az Ulyssys által szállított dobozos szoftver modulok támogatására és karbantartására.

3 A feladat elvégzésére vonatkozó időtartam

2021. január 1. napjától kezdődően a rendszertámogatás nem biztosított, ezért a fenti szolgáltatások megkezdésének feltétele a rendszer támogatásra alkalmassá tétele. Ezt a feladatot az Ajánlattevőnek a szerződés hatályba lépését követő 10 (tíz) munkanap alatt kell elvégeznie.

Az alkalmassá tétel elvégzését követően indul a rendszertámogatás, melyet a KM hatályáig, azaz 2021. október 9. napjáig kell nyújtani.

4 Feladat leírása, HTMR rendszerben kezelendő SW termékek

A felsorolt feladatok teljesítés helye: 1134 Budapest, Váci út 35.

4.1 A HTMR projektben kifejlesztett szoftver Modulok gyártói támogatása

A következő szoftver modulok a HTMR projekt keretében kerültek kifejlesztésre a szállító Konzorcium által, melyek támogatása kapcsán szükséges a mindenkori új verziók és javító patch-ek biztosítása.

- HTMR FEM-ET Szolgáltatói modul
- HTMR FEM-ET Modul
- HTMR Wifi modul
- HTMR Stratégiai tervezés modul (riport modul, Pentaho backenddel)
- HTMR GSP modul (központi autentikációs modul)
- HTMR Indítópult modul
- HTMR Docstore modul
- HTMR publikus szolgáltatások

4.2 A HTMR rendszerben ellátandó feladatok

4.2.1 Infrastruktúra feladatok

- A 4.2 fejezetben meghatározott modulokat érintő hibák és incidensek kezelése
- Hibajavítások, módosítások következtében szükségessé vált patch-ek, verzióváltások kitelepítése

4.2.2 Alkalmazások módosítása, karbantartása

Karbantartás: Az alaprendszer specifikációjától eltérő működések javítása.

Módosítás: A rendszertámogatási szolgáltatásnak azon szintje, mely nem az alaprendszer karbantartásával összefüggő feladatokat tartalmazza. Erre a szerződés keretében 200 fejlesztési órát biztosít a gyártó. Ilyen típusú feladatok lehetnek az alábbiak:

- FEM ET /FEM ellenőrzési feladatok létrehozásának javítása, módosítása
- Pályázati egységek lezárásának szükség szerinti módosítása
- Strat modul FEM ET riportok javítása, módosítása
- FEM ET és FEM Szolg. oldali jogosultság kezelés beállítása
- Mapping eltérés kezelésének FEM-ET oldali javítása módosítása
- AUDIT (tevékenységi) napló karbantartása
- KTK, MKTK ellenőrzési hibajavítások
- Pentaho adatkocka adattartalmának aktualizálása
- Szerződésmódosítási (műszaki mellékletek módosítása) folyamat kiszámítható működésének támogatása

4.3 Szoftver Modulok rendszertámogatása

A rendszertámogatási szolgáltatást (ITIL szerinti Level 2 és 3 support) a támogató munkanapokon és munkaidőben biztosítja, amelynek keretében a KIFÜ által bejelentett hibákat az alábbiak szerint dolgozza fel.

A nyertes szolgáltatónk a hibajegyek kezelésére alkalmas támogató rendszerrel kell rendelkeznie, mely képes a jegyek/ hiba leadások kezelésére és a hiba státuszok nyomon követésére, valamint az alább felsorolt SLA paraméterek betartásának bemutatására. Erre javasolt 1 db KIFÜ számára készített saját account. A Level 1 szintű koordinációt, hibajegy felvételét és átadását a KIFÜ munkatársai látják el.

A szolgáltatás keretében a támogatás alá tartozó hardver és szoftver elemek L2 és L3 szintű szolgáltatásait a támogató vagy saját maga végzi el, vagy a gyártói támogatási szolgáltatásokra építve az adott gyártó/szállító support szervezetét bevonva biztosítja.

4.3.1 Hibatípusok

Help-Desk kommunikáció:

- (i) Hibajegy felvétele és átadása a szállító felé (JIRA - SLA mérésére alkalmas támogató rendszeren), KIFÜ munkatársai kezdeményezik.

(ii) elsődleges kommunikációs csatorna: e-mail.

Kritikus és súlyos hiba esetén, illetve előre egyeztetett munkacsoport megbeszélést kezdeményezve: telefon/skype/teams.

Hiba kategóriák:

Kritikus: Rendszer működésével kapcsolatos meghibásodás. Napi munkafolyamatok akadályoztatása. Modulok nem elérhetőek, nem lehet bejelentkezni, adatbázis nem elérhető.

Súlyos: Rendszer működésében történő meghibásodás, de a napi folyamatok még működőképesek. Folyamatot nem lehet végig vinni, nem lehet mentést végrehajtani, integrációval kapcsolatos problémák.

Egyéb: Szolgáltatás degradációt nem okozó események. Nem megfelelő mező tulajdonságok, hibás megjelenítés, jogosultság problémák, riport hibák.

Új igény/ kérés: Fejlesztést nem igénylő kérés esetében értendő a maximum 20 munkanap. Fejlesztést igénylő kérés esetén a szállító ajánlata szerinti megoldás, egyéni megállapodás szerint.

Fejlesztést igénylő kérés esetén külön megrendelésben történő teljesítés.

4.3.2 A szolgáltatásokra elvárt SLA.

SW/ HW		Rendelkezésre állás	Válasz idő/visszajelzés	Hibajavítás megkezdése a bejelentéstől számítva	Helyettesítő/ ideiglenes megoldás biztosítása a bejelentéstől számítva	Hibajavítás befejezése/ végleges megoldás a bejelentéstől számítva
Service	Kritikus	5*8 óra	2 óra	2 óra	3 óra	2 munkanapon belül
	Súlyos	5*8 óra	4 óra	8 óra	12 óra	3 munkanapon belül
	Egyéb	5*8 óra	Következő munkanap	2 munkanap	/	10 munkanapon belül
Új igény/ kérés		5*8 óra	Következő munkanap	/	/	20 munkanap, illetve egyéni megállapodás szerint

A reakció és hibajavítási idők munkaórán belül értendők.

4.4 Szoftver Modulok üzemeltetése

A KIFÜ szervertermébe telepített hardveren futó szoftver elemek gyártói támogatásától függetlenül a HTMR szolgáltatás rendszerként történő működéséhez szükséges a szállító rendszerintegrátor részéről biztosított olyan szakmai támogatás, mely tartalmazza egyrészt az egyes alrendszerek másrészt a szolgáltatás egésze működésének biztosítását. Ezen szolgáltatás keretében a rendszerintegrátor (nyertes támogató) által elvégzésre kerülő feladatok a következők:

- kritikus biztonsági problémákat vagy KIFÜ rendszerében felmerült funkcionális problémákat javító patchek telepítése (előzetes teszteléssel és dokumentálással)
- a napi működéshez szükséges konfigurációs beállítások elvégzése (változás kezelés)

4.5 Szállítói ajánlat formai szabályai

A rendszer támogatásra alkalmassá tétele és a rendszertámogatás KM versenyújranyitással kerül beszerzésre a KM02SWF17 keretmegállapodásból.

Az Ajánlattevőnek az egységárakat tételesen a következő cikkszámokra lebontva kell megadnia.

Cikkszám	Megnevezés	Egység	Menny	Egységár*	Összesen
Rendszer támogatásra alkalmassá tétele					
swf02-019	Adatfeltöltés, migráció, adattisztítás (1 óra)	óra	600		
Rendszertámogatás 2021 október 10-ig					
swf02-001	Projektvezető (1 óra)	óra	30		-
swf02-005	Szoftverfejlesztő (1 óra)	óra	100		-
swf02-003	Üzleti elemző / rendszerszervező (1 óra)	óra	40		-
swf02-009	Tesztelő (1 óra)	óra	30		-
swf02-023	Alkalmazás és alkalmazás infrastruktúra teljes körű támogatás 5x8, rendelkezésre állás, távoli (1 hónap/fő)	hónap	12		-