

**ESETI KERETSZERZŐDÉS
SZAKÉRTŐI ERŐFORRÁS BESZERZÉSE CÉLJÁBÓL KÖTÖTT
KERETMEGÁLLAPODÁS ALAPJÁN**

amely létrejött egyrészről az

IdomSoft Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság

cégjegyzékszám: 01-10-046896

székhely: 1134 Budapest, Tüzér u. 41.

képviseli: dr. Karlócai Balázs vezérigazgató, önállóan

adószám: 23083185-2-41

bankszámlát vezető pénzüintézet megnevezése: K&H Bank Zrt.

bankszámlaszám: 10402142-00027370-00000003

mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő);

másrészről a

MultiContact Consulting Korlátolt Felelősségű Társaság (Konzorciumvezető)

cégjegyzékszám: 01-09-712312

székhely: 1115 Budapest, Bartók Béla út 105-113.

képviseli: Kustán Szabolcs ügyvezető, önállóan

adószám: 12965580-2-43

bankszámlát vezető pénzüintézet megnevezése: Erste Bank Zrt.

bankszámlaszám: 11600006-00000000-26542144

valamint az

EN-CO Software Korlátolt Felelősségű Társaság (konzorciumi tag)

cégjegyzékszám: 01-09-344040

székhely: 1118 Budapest, Schweidel utca 5.

képviseli: Kaszó Márk ügyvezető, önállóan

adószám: 14605017-2-43

bankszámlát vezető pénzüintézet megnevezése: Raiffeisen Bank Zrt.

bankszámlaszám: 12011186-01550829-00100009

valamint a

T-Systems Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság (konzorciumi tag)

cégjegyzékszám: 01-10-044852

székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 36.

képviseli: Lengyel Péter vezető értékesítési menedzser és Kajtor Dániel szenior horizontális értékesítési munkatárs, együttesen

adószám: 12928099-2-44

bankszámlát vezető pénzüintézet megnevezése: CIB Bank Zrt.

bankszámlaszám: 11100104-12928099-01000003

mint vállalkozó (a továbbiakban: Vállalkozó);

(Megrendelő és Vállalkozó a továbbiakban együttesen: Felek) között alulírott helyen és időben, az alábbi feltételekkel:

Bevezető rendelkezések

1. Az egyes ügyintézési folyamatok egyszerűsítéséről szóló 2019. évi LV. törvény (a továbbiakban: Egyszerűsítési tv.) hatályba lépésével több olyan feladat elvégzése szükséges az IdomSoft Zrt. részéről, amelyhez külső kapacitás igénybevétele szükséges. Ezen igények egyike az Országos Telefonos Ügyfélszolgálat (a továbbiakban: OTÜ) által használt Effector munkafolyamat-támogató és tudásbázis rendszer olyan irányú továbbfejlesztése, amely lehetővé teszi a videó alapú valós idejű személyazonosítás bevezetését és integrációját a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: NISZ Zrt.) kapcsolódó rendszereihez. A szoftvernek illeszkednie kell az ügyfélszolgálati folyamattámogató rendszerekhez és az azonosítást támogató háttér nyilvántartásokhoz.
2. Felek rögzítik, hogy közöttük a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) Második Része szerinti nyílt eljárás eredményeképpen 2018. március 8. napján, 32000-182/2018. iktatószámon keretmegállapodás (a továbbiakban: Keretmegállapodás) jött létre szakértői erőforrás biztosítása céljából.
3. Megrendelő a Keretmegállapodás IV. része szerint, a Kbt. 105. § (2) bekezdés c) pontjában rögzítetteknek megfelelően a verseny újranyitásával közbeszerzési eljárást folytatott le, melynek eredményeképpen a Vállalkozó tette a legjobb ár-érték arányú ajánlatot, amelyre tekintettel Felek jelen eseti szerződést (a továbbiakban: Eseti Szerződés) kötik.
4. Jelen Eseti Szerződés a Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanácsról, valamint a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a kormányzati informatikai beszerzések központosított közbeszerzési rendszeréről szóló 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet a Digitális Kormányzati Ügynökség 13. § (1) bekezdés b) pontja szerinti, valamint 12. § (4) bekezdés a) pontja szerint, a miniszter jóváhagyó döntése alapján jön létre.

1. Az Eseti Keretszerződés tárgya

1.1. Az eseti keretszerződés (a továbbiakban: eseti szerződés vagy jelen szerződés) a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő – a Keretmegállapodás tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozó – beszerzési igénye megvalósítására jött létre az alábbi tárgyban:

„Videó alapú ügyintézés támogató rendszer fejlesztése a B/293. sz. fejlesztési feladathoz kapcsolódóan”

Jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Vállalkozó elvállalja a jelen szerződésben foglaltak szerint az 1. mellékletet képező műszaki leírásban (a továbbiakban: Műszaki Leírás) felsorolt és részletezett szolgáltatások nyújtását.

1.2. Jelen szerződés tárgyát képezi a Vállalkozó teljesítése során keletkező szerzői jogi védelem alá eső művek – ideértve különösen a jelen szerződés alapján kifejlesztendő számítógépi programalkotást és a hozzá tartozó dokumentációt – **szerzői vagyoni jogainak átruházása** Megrendelőre a jelen szerződés 3.4. pontjában és 10. címében foglaltak szerint. Az átruházásra kerülő szerzői vagyoni jogok tekintetében Vállalkozó jogszavatosságot vállal.

2. Teljesítési időszak és határidő, az Eseti Megrendelés

2.1. Vállalkozó a jelen Eseti Szerződésben foglalt feladatokat legkésőbb 2020. november 15. napjáig köteles elvégezni. Megrendelő eseti megrendeléseiben megjelölt teljesítési határidőre köteles teljesíteni, azzal, hogy Megrendelő előteljesítést elfogad.

2.2. Megrendelő a szerződés szerinti feladatok elvégzését akként rendeli meg, hogy a jelen szerződés 2. mellékletét képező Eseti Megrendelés formanyomtatványt – a feladat(ok) kapacitás-szükségletének meghatározása kivételével – kitölti, és az Eseti Megrendelés tervezetét elektronikus úton megküldi a Vállalkozó részére.

2.3. Vállalkozó az Eseti Megrendelésben meghatározott feladatok alapján meghatározza a feladat(ok) kapacitás-szükségletét, és az Eseti Megrendelés tervezetét, a tervezet kézhezvételétől számított 2 munkanapon belül elektronikus úton visszaküldi Megrendelő részére.

2.4. Amennyiben Megrendelő a 2.1. pontban foglaltak szerinti tervezetet elfogadja, Eseti Megrendelést bocsát ki, melyet Vállalkozó az Eseti Megrendelés igazolt kézbesítését követő 2 munkanapon belül írásban visszaigazol a Megrendelő részére.

2.5. Amennyiben Megrendelő a 2.1 c pontban foglaltak szerinti tervezetet nem fogadja el, új tervezetet küld, melyre és az azt követő eljárásra a 2.1. pontban foglaltak megfelelően irányadók.

3. Vállalkozói díj, fizetési feltételek

3.1. A fizetési feltételekre a Keretmegállapodás V. része irányadó.

3.2. A szerződésszerű teljesítéséért a Vállalkozót szakértői naponként **programozó/programtervező** esetében **134.000,- Ft/nap + ÁFA**, azaz százharminnégyezer forint/nap plusz általános forgalmi adó vállalkozói díj, **igazgatásszervező** esetében **162.000,- Ft/nap + ÁFA**, azaz százhatvankétezer forint/nap plusz általános forgalmi adó vállalkozói díj illeti meg.

A jelen Eseti Szerződésben meghatározott feladatok szerződésszerű ellátásáért mindösszesen legfeljebb **23.904.000,- Ft + ÁFA**, azaz huszonhárommillió-kilencszáznégyezer forint plusz általános forgalmi adó összegű díj fizethető ki (a továbbiakban: keretösszeg) a 174 embernap vonatkozásában azzal, hogy Megrendelő a keretösszeg teljes és egyenletes lehívására nem vállal kötelezettséget, azonban a keretösszeg 70%-ának lehívására kötelezettséget vállal.

Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó az ajánlatában az ellenszolgáltatáson túl az alábbi ajánlati részszempontra az alábbi ajánlatot tette, mely követelménynek a Vállalkozónak a szerződés teljesítése folyamán folyamatosan meg kell felelnie, súlyos szerződésszegés terhe mellett: A szerződés teljesítésében részt vevő személyi állomány tapasztalata: 1 pont.

3.3. A 3.2. pontban meghatározott szerződéses ár tartalmazza a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos valamennyi költséget és kiadást, ezért Vállalkozó a jelen szerződés alapján további költségtérítésre vagy díjra nem jogosult.

3.4. Felek rögzítik, hogy jelen Eseti Szerződés teljesítése során keletkező szerzői jogi védelem alá eső művek szerzői vagyoni jogainak Megrendelőre történő átruházásáért Vállalkozó külön felhasználási díjat nem követel, arról kifejezetten lemond.

3.5. Felek megállapodnak, hogy a Megrendelő a jelen szerződésben 1.1. pontjában meghatározott feladatok teljesítésének elismeréséről vagy az elismerés megtagadásáról a teljesítéstől számított 5 napon belül írásban, teljesítésigazolás kiállításával nyilatkozik.

3.6. Megrendelő a jelen szerződésen alapuló ellenszolgáltatásból eredő tartozásával szemben csak a jogosult által elismert, egynemű és lejárt követelését számíthatja be.

3.7. Vállalkozó

- a) nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 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 Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről az ajánlatkérőt haladéktalanul értesíti.

4. A teljesítés helye

A Megrendelő székhelye (1134 Budapest, Tüzér utca 41.), illetve telephelye (1134 Budapest, Róbert Károly körút 64-66.).

5. A Felek jogai és kötelezettségei

5.1. A Vállalkozó kijelenti, hogy a tevékenysége ellátásához esetlegesen szükséges engedélyek rendelkezésére állnak, ezzel összefüggésben minden felelősség a Vállalkozót terheli.

5.2. Vállalkozó kijelenti továbbá, hogy rendelkezik a jelen szerződésben rögzített feladatok ellátásához szükséges szakmai tapasztalattal, kompetenciával, valamint szabad erőforrással, amelynek alapján alkalmas a jelen szerződésben meghatározott feladatok megfelelő színvonalon történő elvégzésére.

5.3. Vállalkozó kijelenti és szavatolja, hogy nincs és jelen szerződés időtartama alatt nem is lesz harmadik fél irányában olyan kötelezettsége, amely jelen szerződés teljesítését részben vagy egészben akadályozná.

5.4. Vállalkozó biztosítja továbbá, hogy a részéről a jelen szerződés teljesítése során eljáró személyek megfelelő képzéssel és szakértelemmel rendelkeznek.

5.5. Felek rögzítik, hogy rendelkeznek az adatvédelmi jogszabályok által előírt felhatalmazással a jelen szerződésben rögzített kapcsolattartói személyes adatok kezelésére. Felek kijelentik, hogy a szükséges és előírt, előzetes tájékoztatást megadták a jelen szerződésben megnevezett munkavállalóiknak arról, hogy személyes adatukat (név, e-mail, adott esetben a hozzájuk köthető telefonos, faxos elérhetőség) a jelen szerződéssel összefüggésben, a Felek közötti kapcsolattartás érdekében, a jelen szerződés megszűnésének időpontjáig – amennyiben a szerződés időtartama alatt a kapcsolattartó személye változik, úgy e változás hatályba lépéséig - az őket foglalkoztató Fél a fentebb írt körben és célból használhatja, és a másik Félnak ugyanezen célból és feltételekkel történő használat érdekében továbbíthatja. Felek kijelentik, hogy a munkavállalóik jelen pontban hivatkozott adatkezelésről szóló tájékoztatásában kitértek arra, hogy a szerződésre vonatkozó kötelező iratmegőrzés időtartama alatt fenti személyes adataik a Felek dokumentumkezelő rendszerében eltárolásra,

illetve jogszabály által szabályozott hatósági, bírósági eljárás során az eljáró szerv részére megküldésre kerülhetnek.

5.6. Vállalkozó jelen szerződésben foglalt feladatai hatékony ellátása érdekében távoli elérést igényelhet, amelyet a Megrendelő jóváhagyását követően vehet igénybe meghatározott időszakra. Vállalkozó az ilyen hozzáférést illetéktelen személynek nem adhatja át.

5.7. Vállalkozó a jelen szerződésben meghatározott feladatainak teljesítése érdekében jogosult a Megrendelő székhelyén és telephelyén, illetve a Megrendelő által meghatározott egyéb teljesítési helyeken található ingatlanokba Megrendelő által előzetesen egyeztetett időpontban belépni és időtartamban ott tartózkodni, köteles azonban a feladatellátás helyén irányadó biztonsági, munkavédelmi, tűzvédelmi és balesetvédelmi előírásokat betartani és betartatni. Megrendelő a vonatkozó előírásokról tájékoztatja a Vállalkozót. Megrendelő biztosítja a Vállalkozó, valamint a jelen szerződés teljesítésben részt vevő személyek számára a feladatellátás helyére történő belépést a Vállalkozó által előzetesen jelzett időpontokban.

5.8. Vállalkozó köteles minden tőle elvárható intézkedést megtenni annak érdekében, hogy tevékenysége során a Megrendelő működését csak a legszükségesebb mértékig zavarja. Vállalkozó köteles továbbá minden szükséges intézkedést megtenni a tevékenységével összefüggő esetleges károk, balesetek és egyéb nem rendeltetésszerű működés vagy állapot elkerülése, elhárítása vagy helyreállítása érdekében.

5.9. Vállalkozó teljes körű felelősséggel tartozik az általa végzett tevékenységgel összefüggésben használt vagy alkalmazott anyagok, eszközök – ideértve többek között a hardver és szoftver elemeket is –, módszerek megfelelőségért, beleértve azok vírusmentességét is.

5.10. Felek a jelen szerződés teljesítése során kötelesek együttműködni. Vállalkozót fokozott együttműködési kötelezettség terheli.

5.11. Megrendelő köteles az elvégzendő feladatokat érintő döntésekről a Vállalkozót tájékoztatni, azzal, hogy amennyiben valamely, a teljesítéshez szükséges döntést Megrendelő nem hoz meg, Vállalkozó köteles azt írásban jelezni, megjelölve pontosan a hiányt és azt, hogy az miért szükséges a teljesítéshez.

5.12. Megrendelő a feladatok leghatékonyabb ellátásra érdekében Vállalkozó erre irányuló igénye esetén konzultációs lehetőséget biztosít a Vállalkozó számára, feltéve, hogy a konzultáció a teljesítéshez szükséges azzal, hogy amennyiben a teljesítéshez szükséges konzultációt megrendelő nem biztosítja, Vállalkozó köteles azt írásban jelezni, megjelölve pontosan a hiányt és azt, hogy az miért szükséges a teljesítéshez.

5.13. Megrendelő a Bevezető rendelkezésekben hivatkozott versenyújranyitás során értékelte a szerződés teljesítésében részt vevő alábbi szakember tapasztalatát:

Programozó/programtervező, az ajánlatban megnevezett szakember neve Bedecs Antal szakmai tapasztalata 207 hónap, melyre figyelemmel a szakember részvétele a teljesítésben kötelező, és személye csak Megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben változhat, ha az értékeléskor figyelembe vett minden releváns körülmény tekintetében az értékelttel egyenértékű szakember kerül bemutatásra.

A fenti személy rendelkezésre állásával kapcsolatos bármely változásról a Vállalkozó haladéktalanul köteles tájékoztatni Megrendelőt, továbbá az ezen személy rendelkezésre állását Megrendelő bármikor jogosult ellenőrizni. Amennyiben a fentiek szerinti szakember rendelkezésre állása a jelen szerződés időbeli hatálya alatt egybeszámítva 30 naptári napot elérő időtartamban nem biztosított a Vállalkozó által, a Megrendelő jogosulttá válik a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani.

6. Titoktartási kötelezettség

6.1. Felek – az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény előírásaiban foglalt korlátozásokkal – üzleti titokként kezelnek minden, a jelen szerződés teljesítése során tudomásukra jutott információt, adatot.

6.2. Az üzleti titok kezelésére vonatkozóan a Keretmegállapodás VII. részben foglaltak irányadók.

7. Az átadás-átvételi eljárás

7.1. Vállalkozó a jelen szerződésben rögzített fejlesztési feladatok elvégzéséről a teljesítést legalább 5 munkanappal megelőzően írásban értesíti a Megrendelő részéről teljesítésigazolásra jogosult személyt (teljesítési jelentés).

7.2. Megrendelő a teljesítési jelentés kézhezvételét követően haladéktalanul gondoskodik a termékek/szolgáltatások átvételére történő felkészülésről, és írásban értesíti Vállalkozót az átadás-átvétel pontos helyéről és időpontjáról.

7.3. Vállalkozó a Megrendelő által megjelölt helyen és időpontban köteles megjelenni és a teljesítési jelentésben meghatározott szolgáltatásokat a Megrendelő számára átadás-átvételre felajánlani.

7.4. Megrendelő az átadás-átvételi eljárás megkezdésekor ellenőrzi, hogy a Vállalkozó által felkínált szolgáltatások kizárólag mennyiségi szempontból megfelelnek-e a jelen szerződésben meghatározott követelményeknek, és ennek alapján mennyiségi átadás-átvételi jegyzőkönyv mellett átveszi a felajánlott szolgáltatásokat, vagy amennyiben azok a jelen szerződésben rögzített követelményeknek nem felelnek meg – az ok megjelölésével – megtagadja a szolgáltatások átvételét és a hiányosságok pótlása érdekében a Vállalkozó számára póthatáridőt határoz meg.

7.5. Amennyiben Megrendelő a mennyiségi átvételt a 7.4. pontban foglaltak szerint megtagadja, Felek kötelesek az átadás-átvételi eljárást a 7.1. pont szerint ismételtén megkezdeni, azzal, hogy a teljesítési jelentésnek nem kell 5 munkanappal megelőznie a teljesítést.

7.6. Az általa mennyiségi átadás-átvétel keretében átvett szolgáltatások minőségi, műszaki és funkcionális megfelelőségét Megrendelő a mennyiségi átadás-átvételtől számított 4 napon belül ellenőrzi, melynek során Vállalkozótól határidő megjelölésével további felvilágosítást, illetve szükséges esetben személyes konzultációt, kiegészítő információt kérhet. Ez esetben a határidő legfeljebb további 20 nappal meghosszabbítható (minőségi átadás-átvétel). Megrendelő a minőségi átadás-átvételtől minőségi átadás-átvételi jegyzőkönyvet készít, amelyben dokumentálja, hogy a felajánlott termékek/szolgáltatások a jelen szerződésben

meghatározott valamennyi feltételnek és követelménynek megfelelnek-e vagy amennyiben nem felelnek meg – a hibák, hiányosságok, illetve működésbeli vagy funkcionális hibák megjelölésével – megtagadja a szolgáltatások átvételét, és az előbb említett hiányosságok, hibák pótlása, illetve kijavítása érdekében a Vállalkozó számára póthatáridőt állapít meg.

7.7. Amennyiben Megrendelő a minőségi átvételt a 7.6. pont szerint megtagadja, Felek kötelesek a minőségi átadás-átvételi eljárást ismételten lefolytatni.

7.8. Amennyiben a felajánlott szolgáltatások jellege lehetővé teszi, a mennyiségi és a minőségi átadás-átvétel együttes eljárás keretében is lefolytatható.

7.9. Az ismételt mennyiségi és minőségi átadás-átvételi eljárások esetén is megfelelően alkalmazni kell a fentiekben meghatározott eljárásrendet.

7.10. Amennyiben mind a mennyiségi, mind a minőségi – illetve az együttes – átadás-átvételi eljárás eredményesen lezárult, amely során a Megrendelő által megállapításra került, hogy a Vállalkozó jelen szerződésben meghatározott feltételeknek és követelményeknek megfelelően készítette el és adta át a termékeket/szolgáltatásokat és mindezt az átadás-átvételi jegyzőkönyv(ek) is igazolják, a Megrendelő az eredményesen lefolytatott átadás-átvételi folyamat dokumentált lezárultát követően írásban nyilatkozik a teljesítésigazolás kibocsátásával és a Vállalkozónak történő átadásával a teljesítés elfogadásáról. A Vállalkozó a teljesítésigazolás alapján jogosult számlájának benyújtására.

7.11. Vállalkozó teljesítése kizárólag akkor tekinthető elfogadottnak, ha Megrendelő a teljesítést írásban elismerte.

7.12. A teljesítésigazolás tartalmazza különösen az átadás-átvételre vonatkozó kifejezett nyilatkozatot, a Megrendelőnek az átadás-átvétel során átadott szolgáltatások felsorolását, az esetlegesen érvényesíteni kívánt igényeket (pl.: díjcsökkentés, visszatartás, kötbér) és a még meglévő, az átvételt nem akadályozó hibákról és más hiányosságokról, valamint azok javítási határidejéről készült jegyzőkönyvet.

7.13. A teljesítésigazolás aláírásának időpontja egyben a kárveszély átszállásának időpontja.

8. Kötbér, jótállás, szavatosság

8.1. A kötbérre, a jótállásra, valamint a szavatosságra vonatkozóan a Keretmegállapodás X. részében foglaltak az irányadók.

9. Biztosítékok

9.1. A Biztosítékokra vonatkozóan Keretmegállapodás XI. része irányadó, azzal, hogy a 7.4. és 7.6. pontban rögzített póthatáridők kötbérrel terheltek, amennyiben a hiba javítás olyan okból szükséges, amelyért Vállalkozó felelős.

9.2. Teljesítés elmaradásával kapcsolatos biztosíték: a szerződésben meghatározott feladatok teljesítésének elmaradásával kapcsolatos igények ellentételezésére szolgál, mértéke az Eseti megrendelésen szereplő nettó Vállalkozói díj 5%-a. A biztosítékot az Eseti megrendeléshatályba lépésének az időpontjában kell rendelkezésre bocsátani és az Eseti megrendelés teljesítéséig kell hatályban maradnia.

9.3. A szerződés hibás teljesítésével kapcsolatos biztosíték: a szerződésben meghatározott feladatok hibás teljesítésével kapcsolatos igények ellentételezésére szolgál, mértéke az Eseti megrendelésen szereplő nettó Vállalkozói díj 5%-a. A biztosítékot az Eseti megrendelés teljesítésének az időpontjában kell rendelkezésre bocsátani és a jótállási időszak végéig kell hatályban maradnia.

9.4. A biztosítékok a Kbt. 134. § (6) bekezdés a) pontja alapján az ajánlattevőként szerződő fél választása szerint nyújthatók óvadékként az előírt pénzösszegnek az ajánlatkérőként szerződő fél fizetési számlájára történő befizetésével, átutalásával, pénzügyi intézmény vagy biztosító által vállalt garancia vagy készfizető kezesség biztosításával, vagy biztosítási szerződés alapján kiállított - készfizető kezességvállalást tartalmazó - kötelezvénnnyel.

9.5. A biztosíték részletes szabályait a Keretmegállapodás XI. része tartalmazza.

10. Szerzői vagyoni jogok

10.1. Vállalkozó szavatolja, hogy az általa végzett, jelen szerződés teljesítéséhez kapcsolódó dokumentumok saját szellemi munkájának eredményei, termékei, valamint, hogy harmadik személynek nincs azokon olyan joga, amely a Megrendelő jogszerzését kizárja vagy korlátozza.

10.2. Vállalkozó kijelenti, hogy az általa elkészített dokumentációk harmadik fél szerzői vagy egyéb jogait nem sértik, és ezekért teljes felelősséget vállal. Megrendelő kifejezetten kizár mindennemű felelősséget abból eredően, hogy Vállalkozó jelen szerződés teljesítése során vagy azzal összefüggésben harmadik személyek bármilyen szellemi tulajdonjogát megsérti.

10.3. Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó jelen szerződés teljesítése során keletkező szerzői jogi védelem alá eső művek szerzői vagyoni jogait a szerződés szerinti díjazás Vállalkozó részére történő teljes megfizetése napján átruházza a Megrendelőre, amely alapján a vagyoni jog a Megrendelőt kizárólagosan, területi és időbeli korlátozás nélkül, a teljes védelmi időre szólóan illeti meg.

10.4. A Megrendelő a szerződés alapján jogot szerez arra, hogy a szerzői vagyoni joggal területi és időbeli korlátozás nélkül rendelkezzen, a szerződés teljesítése során létrejött szellemi alkotásokat tetszőleges példányban és alkalommal többszörözze, nyilvánosságra hozza, terjessze, azt kép- vagy hangfelvételen rögzítse, számítógéppel vagy elektronikus adathordozóra másolja, harmadik személynek hasznosítás céljából átadja, bármely ismert módon a nyilvánossághoz közvetítse, illetve átdolgozza, feldolgozza, fordítsa, vagy bármilyen módon módosítsa.

11. Kapcsolattartás

11.1. Kapcsolattartásra és teljesítésigazolásra, valamint jognyilatkozat tételére jogosult személy:

11.1.1. A Megrendelő részéről szakmai kapcsolattartásra és teljesítésigazolásra, valamint jognyilatkozat tételére jogosult személy:

a) a jelen Eseti Szerződéssel kapcsolatosan a Megrendelő részéről jognyilatkozatot Megrendelő cégjegyzésére jogosultak tehetnek, így elsődlegesen Megrendelő részéről jognyilatkozat tételére jogosult személy:

Dr. Karlócai Balázs vezérigazgató

Tel.: 061/795-7831

E-mail: balazs.karlocai@idomsoft.hu

b) A Megrendelő részéről szakmai kapcsolattartásra jogosult személyek:

Térmeg Csaba

Tel.: +36 30 738 8287

E-mail: termeg.csaba@idomsoft.hu

c) A Megrendelő részéről teljesítésigazolásra jogosult személyek:

Térmeg Csaba

Tel.: +36 30 738 8287

E-mail: termeg.csaba@idomsoft.hu

11.1.2. A Vállalkozó részéről szakmai kapcsolattartásra, jognyilatkozat tételére jogosult személy:

a) A Vállalkozó részéről szakmai kapcsolattartásra jogosult személy:

Sipos Annamária

Tel.: +36 1 666 3750

E-mail: kozbeszerzes@multicontact.eu

b) Vállalkozó részéről jognyilatkozat tételére jogosult személy:

Kustán Szabolcs

Tel.: +36 1 666 3750

E-mail: szkustan@multicontact.eu

11.2. Felek jelen pontban meghatározott kapcsolattartóik útján tartják a szerződés teljesítése során a kapcsolatot. Bármelyik Fél jogosult a 11.1.1-11.1.2. pontban meghatározott kapcsolattartója/teljesítésigazolója személyét megváltoztatni. Szerződő felek megállapodnak, hogy a kapcsolattartók, teljesítésigazoló személyében bekövetkező változás nem igényel szerződésmódosítást, elegendő arról a másik Felet írásban tájékoztatni. A kapcsolattartó/teljesítésigazoló személyében bekövetkezett változás a másik Féllel való szerződésszerű közléstől hatályos. Ezt a Felek, mint a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontja szerinti körülménynek minősítik. A kapcsolattartó személyek a szerződésmódosításra nem jogosultak.

11.3. Felek rögzítik, hogy minden, jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos nyilatkozatot vagy egyéb értesítést (a továbbiakban: értesítés) szerződésszerűen küldenek meg egymásnak. Szerződésszerű megküldésnek minősül, az írásban és

- írásban igazolt személyes átadással,
- tértivevényes ajánlott levélben,
- elektronikus aláírással ellátott visszaigazolt e-mailben vagy
- visszaigazolt telefax útján – megküldött értesítés.

11.4. Az e-mail vagy telefax útján történő kézbesítés esetén az értesítés akkor válik joghatállyossá, amikor a címzett azt igazoltan kézhez vette, arról automatikus vagy kifejezett visszaigazolás érkezett. A tértivevényes ajánlott postai küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

11.5. Felek megállapodnak, hogy a postai utat kizárólag a szerződésszegéssel, valamint a jelen szerződés megszüntetésével kapcsolatos értesítések megküldésére veszik igénybe. Jelen pontban meghatározott esetekben azonban a kézbesítés kizárólag postai úton (tértivevényes ajánlott levélben) vagy írásban igazolt személyes átadással történhet.

11.6. Felek rögzítik, hogy rendelkeznek az adatvédelmi jogszabályok által előírt felhatalmazással a jelen szerződésben rögzített kapcsolattartói személyes adatok kezelésére. Felek kijelentik, hogy a szükséges és előírt, előzetes tájékoztatást megadták a jelen szerződésben megnevezett munkavállalóiknak arról, hogy személyes adatukat (név, e-mail, adott esetben a hozzájuk köthető telefonos, faxos elérhetőség) a jelen szerződéssel összefüggésben, a Felek közötti kapcsolattartás érdekében, a jelen szerződés megszűnésének időpontjáig – amennyiben a szerződés időtartama alatt a kapcsolattartó személye változik, úgy e változás hatályba lépéséig - az őket foglalkoztató Fél a fentebb írt körben és célból használhatja, és a másik Félnek ugyanezen célból és feltételekkel történő használat érdekében továbbíthatja. Felek kijelentik, hogy a munkavállalóik jelen pontban hivatkozott adatkezelésről szóló tájékoztatásában kitértek arra, hogy a szerződésre vonatkozó kötelező iratmegőrzés időtartama alatt fenti személyes adataik a Felek dokumentumkezelő rendszerében eltárolásra, illetve jogszabály által szabályozott hatósági, bírósági eljárás során az eljáró szerv részére megküldésre kerülhetnek.

11.7. Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés időtartama alatt, valamint azt követően is, kölcsönösen betartják a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokat, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”), valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelet („GDPR”) rendelkezéseit.

12. A szerződés módosítása, megszüntetése és megszűnése

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

- a) Vállalkozó 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) Vállalkozó, amennyiben 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.

12.2. Megrendelő és Vállalkozó rögzítik, hogy jelen szerződés kizárólag a Kbt. 141. §-a alapján módosítható, figyelemmel a 272/2014. (XI.5.) Korm. rendelet szerződés módosításra vonatkozó előírásaira.

12.3. Megrendelő köteles a Szerződést felmondani, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - attól elállni, ha a Szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a Vállalkozó tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

12.4. Megrendelő a szerződést felmondhatja, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – a szerződéstől elállhat, ha:

- a) feltétlenül szükséges a szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a Kbt. 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni;
- b) az ajánlattevő nem biztosítja a Kbt. 138. §-ban foglaltak betartását, vagy az ajánlattevőként szerződő fél személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 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.

13. Egyéb rendelkezések

13.1. Jelen szerződés az azt utolsóként aláíró fél aláírása napján lép hatályba.

13.2. 13.2. Felek rögzítik, hogy Vállalkozó – mint a Kbt. 35. §-a szerinti közös ajánlattevők csoportja – nyújtotta be a jelen szerződés „bevezető rendelkezések” fejezetében rögzített eljárásban ajánlatát, továbbá Vállalkozónak – mint a közös ajánlattevők csoportjának – tagjai együttműködési megállapodást kötöttek, mely tartalmazza a tagok jelen szerződés „bevezető rendelkezések” fejezetében rögzítettek szerinti eljárással és a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos jogait és kötelezettségeit, azzal, hogy a közös ajánlattevők csoportjának képviselőjére az alábbi tag jogosult: **MultiContact Consulting Kft.** és a Kbt. 35. § (6) bekezdése alapján a közös ajánlattevők a jelen szerződés teljesítéséért a Megrendelő felé egyetemlegesen felelnek.

13.3. Megrendelő tevékenysége az MSZ EN ISO 9001, MSZ ISO/IEC 27001, az MSZ EN ISO 14001 polgári, valamint az AQAP 2110 és AQAP 2210 katonai követelményrendszeren alapul, amelyet Vállalkozó tudomásul vesz, feladatait ennek figyelembevételével látja el, és azok előírásait magára nézve kötelezőnek tekinti. A hivatkozott követelményekről a Megrendelő tájékoztatást, oktatást nyújt a Vállalkozó érintett munkavállalói, alvállalkozó számára.

13.4. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a Keretmegállapodás, illetve mellékletei vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai – különösen a Ptk. vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezései – irányadók, azzal, hogy amennyiben a jelen szerződés – olyan esetben, ahol az eltérést nem enged – a Keretmegállapodásban meghatározottakkal ellentétetst rendelkezést tartalmaz, a Keretmegállapodásban foglaltak irányadók.

13.5. Felek rögzítik, hogy jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi külön fizikai csatolás nélkül:

- a) a Keretmegállapodás;
- b) az ajánlattételi felhívás és közbeszerzési dokumentumok;
- c) amennyiben keletkezik ilyen, a kiegészítő tájékoztatás kérés és a kiegészítő tájékoztatás;
- d) Vállalkozó ajánlata;
- e) a közös ajánlattevők együttműködési megállapodása.

13.6. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi, fizikailag is csatoltan:

- 1. számú melléklet: Műszaki Leírás
- 2. számú melléklet: Eseti megrendelés

Felek a jelen Eseti Szerződést áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 3 (három) eredeti példányban jóváhagyólag írják alá, azzal, hogy 2 (kettő) példány a Megrendelőt, 1 (egy) példány a Vállalkozót illeti.

Budapest, 2020. 07. 09.

IdomSoft Zrt.

1034 Budapest, Tüzér u. 41.

Köszám: 23083185-2-41

1.

IdomSoft Zrt.

Megrendelő

Dr. Karlócai Balázs
vezérigazgató

Budapest, 2020. 07. 13.

MultiContact Consulting Kft.

1115 Budapest, Bartók Béla út 105-113.

Nyilvántartja: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzékszám: 01-09-712312

Adószám: 12965580-2-43

MultiContact Consulting Kft.

Vállalkozó

Kustán Szabolcs
ügyvezető

Szakmailag ellenjegyzem:

Budapest, 2020. 07. 09.

Both András

termékfejlesztési vezérigazgató-helyettes

Pénzügyileg ellenjegyzem:

Budapest, 2020. 07. 09.

Hrubí Orsolya

gazdasági vezérigazgató-helyettes

Jogilag ellenőrizve:

Budapest, 2020. 07. 09.

Dr. Szatmári Lajos Károly

vezető jogtanácsos

Iktatószám: 32000/588/2020.T

1.sz. melléklet

MŰSZAKI LEÍRÁS
(külön csatolva)

ESETI MEGRENDELÉS

Iktatószám:

.....
cégjegyzékszám:
székhely:
képviseli:
adószám:
számlavezető pénzügyintézet:
bankszámlaszám:
mint szolgáltató, a továbbiakban: Szolgáltató

Tisztelt!

Az IdomSoft Zrt. és a(z) között 2020. napján, a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLIII. törvény 105. § (2) bekezdés c) pontja szerinti verseny újranyitásával lefolytatott közbeszerzési eljárás eredményeként megkötött, 32000/...../2019. T. iktatószámú Eseti Keretszerződés alapján ezúton megrendeljük Önöktől az alábbi szolgáltatást:

A feladat megnevezése:
A feladat teljesítéséhez szükséges szakember megnevezése:
A feladat teljesítéséhez igénybe venni kívánt tanácsadói napok száma:
A feladat ellátásának időpontja:
A teljesítés helye:

Az IdomSoft Zrt. a vállalkozói díjat a hivatkozott Eseti Keretszerződésben foglaltaknak megfelelően fizeti meg a részére.

Kérjük, hogy az egyedi megrendelést a@idomsoft.hu e-mail címen visszaigazolni szíveskedjenek.

Budapest, 2020.

Tisztelettel:

.....
.....
.....
.....
IdomSoft Zrt.



EFFECTOR RENDSZER FEJLESZTÉSE

Műszaki leírás

MSZ EN ISO 9001: 2015

MSZ ISO/IEC 27001: 2014

MSZ EN ISO 14001: 2015

Dátum: 2020. április 20.

Oldalszám: 8 oldal

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés.....	3
II.	Ajánlatkérő bemutatása.....	3
III.	A beszerzés célja.....	3
IV.	A beszerzés tárgya, mennyisége.....	3
V.	Az elvégzendő feladatok, elkészítendő eredménytermékek.....	4
VI.	Követelmények.....	7
1.	Dokumentációs követelmények.....	7
2.	Együttműködésre vonatkozó követelmények.....	7
3.	Jogszabályi megfelelés.....	8
VII.	Licencek, immateriális javak.....	8

I. Bevezetés

Az új Video kommunikáción keresztül történő azonosítási mód bevezetése kapcsán (VKTA) szükségessé válik az Országos Telefonos Ügyfélszolgálat (a továbbiakban: OTÚ) által használt Effector munkafolyamat-támogató és tudásbázis rendszer fejlesztése.

Az erre vonatkozó fejlesztési és folyamatszervezési feladatok elvégzését a Belügyminisztérium, mint felelős szerv, fejlesztési adatlap formájában nyújtotta be az IdomSoft Zrt.-nek.

A fejlesztés forrását a Belügyminisztérium biztosítja, azonban az az eljárás megkezdésekor rendelkezésre nem áll, ezért a jelen eljárás a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 53. § (5) bekezdése alapján feltételeSEN indul meg.

II. Ajánlatkérő bemutatása

Az IdomSoft Zrt. 100 %-os közvetett állami tulajdonban álló gazdasági társaság, a NISZ cégcsoport tagja, amely vezető szerepet tölt be országos jelentőségű informatikai rendszerek fejlesztésében, integrálásában és installálásában, valamint üzemeltetésében. Páratlan tapasztalatokkal rendelkezik nagybiztonságú kormányzati és biztonsági okmánykibocsátó informatikai rendszerek fejlesztésében, nagy adattömeget kezelő, bonyolult kapcsolatokkal rendelkező központi nyilvántartások kialakításában, a személyes adatok jogszabályoknak megfelelő kezelésében. Emellett felkészült egyéb informatikai szolgáltatások nyújtására is, így különösen az informatikai és igazgatásszervezési szaktanácsadás, informatikai rendszerek tervezése és kivitelezése, hardver- és szoftverkiválasztás, informatikai rendszerek üzemeltetése területén, valamint az ezekhez kapcsolódó szerviztevékenység biztosításában is.

A Társaság jelentős szerepet tölt be a magyar lakosságot érintő legnagyobb informatikai fejlesztési projekteknél a közigazgatás különböző területein, ellátandó feladatait a központosított informatikai és elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 309/2011. (XII. 23.) Korm. rendelet részletesen tartalmazza.

III. A beszerzés célja

Az IdomSoft Zrt. a Belügyminisztérium által meghatározott feladatok teljesítése érdekében fejlesztési szolgáltatást kíván igénybe venni az Effector rendszert érintően. A beszerzés célja a fejlesztés eredményeképpen keletkező szerzői jogi védelem alá tartozó számítógépi programalkotás (beleértve a fejlesztéshez kapcsolódó dokumentációt is) szerzői vagyoni jogainak megszerzése olyan módon, hogy az IdomSoft Zrt. – mint jogszerző – jogosulttá váljon az átdolgozásra, terjesztésre, többszörözésre, továbbá arra, hogy harmadik személynek – így különösen a Belügyminisztériumnak, és rajta keresztül a magyar államnak – további felhasználási jogot engedélyezhessen.

IV. A beszerzés tárgya, mennyisége

A beszerzés tárgya az **Effector rendszer fejlesztése** (CPV: 72211000-7 Rendszer- és felhasználói szoftverek programozási szolgáltatásai).

A jelen műszaki leírásban foglalt feladat ellátásához szükséges szakember, szakértelem: **legfeljebb 21 tanácsadói embernapi mennyiségben igazgatásszervező, továbbá legfeljebb 153 tanácsadói embernapi mennyiségben programozó/programtervező** a szerződés hatályba lépését követően legkésőbb 2020. november 15. napjáig bezárólag.

V. Az elvégzendő feladatok, elkészítendő eredménytermékek

Sorszám	Feladat
F1	A felhasználói esetek során az ügyfél bármikor igényelheti az ügyintézői közreműködést. Az ügyintézőnek a sikeres feladatvégzés érdekében szükséges videókapcsolatot kialakítani az ügyféllel, ezen keresztül jól olvasható módon látnia kell a kamerája által közvetített stream-et, valamint írásbeli és szóbeli visszajelzést kell tudnia adni az ügyfél számára. Az ügyfél képernyőjén – az általa elvégezni kívánt ügýtípus intézése során vagy egyéb módon – megjelenik a KAÜ azonosítás képernyője, ahol a VKTA azonosítási módot választja. Az ennek hatására elindul a VKTA frontend alkalmazás. Az ügyfélnek a folyamat közben bármikor lehetősége van ügyintézői közreműködés kérésére. A VKTA és az Avaya feladata, hogy a beérkező megkeresést sorba állítsa (lásd: Sorban állás kezelés), várakoztassa, majd szabad ügyintézőhöz irányítsa és átadja a szükséges meta adatok a megfelelő űrlapot elindításához. Az ügyintéző számára két külön monitoron egyszerre nyílik meg (Effectorba, iframe-be ágyazott módon) a VKTA kliens alkalmazás, melyen keresztül a videochat lefolytatásra kerül ill. az Effector rendszer megszokott űrlapkitöltő képernyője. Az ügyintéző három információ kapcsán kérheti a kamera általi beolvasást, melyet a VKTA rendszer ajánl fel az ügyfél számára: - arckép készítése, - okmánykép készítése (MRZ sor vagy más okmányazonosító olvasása), - aláírásképről fénykép készítése. Ezen információk beolvasására az ügyintéző az Effectorba integrált VKTA kliens alkalmazást használja. A VKTA kliens adja át ellenőrzésre a VKTA backendnek azokat az információkat, melyek felhasználásával ellenőrizhető, hogy a felvételt készítő személy képe és az okmányazonosító kapcsán az állami rendszerekben (NAT) tárolt kép kellő megfelelést mutat egymással. Amennyiben ezek az információk megvannak, a VKTA alkalmazás továbbítja őket az Effector alkalmazásnak. Átadásra kerül a VKTA_TKK is az Effector számára további felhasználásra, mely ennek segítségével kér le 4T adatokat, amennyiben ezek szükségesek az ügyintézéshez. Az Effectorba ágyazott VKTA alkalmazás végzi el automatikusan a KÜNY lekérdezést az ügyfél nyilvántartására vonatkozóan. Amennyiben az ügyfél már szerepel a KÜNY-ben, az ott tárolt adatok frissítése érdekében ad át információkat. Amennyiben az ügyfél adatai még nem találhatók meg a KÜNY-ben, akkor az ügyfél a VKTA felületén rögzíti a szükséges adatokat, mely megjelenítésre kerül az ügyintéző számára a beágyazott VKTA kliensen. Az ügyintéző számára megjelenik egy űrlap a KÜNY bejegyzéshez szükséges mezőkkel, ennek pontos kitöltése és egyeztetése után az Effector elindítja a KÜNY regisztrációt. Ezután folytatódhat az ügyintézés abban az ügýtípusban, amelyet az ügyfél választott. <i>Követelmények az Effector alkalmazással kapcsolatban</i> Annak érdekében, hogy OTÜ Contact Center ügyintézői alkalmazás feladatát ellássa, a következő fejlesztések elvégzése szükséges 1. Integráció megvalósítása iframe-be ágyazható módon, mely a VKTA jellegű megkereséseket a megfelelő ügyintézőhöz kapcsolja (VKTA - Avaya). Ennek során a VKTA – Avaya szerver oldali komponense átadja a híváshoz tartozó

információkat az Effectornak, mely megnyitja a híváshoz tartozó kitöltendő űrlapot az ügyintéző számára

2. Űrlapcsalád mint összefoglaló kialakítása a VKTA jellegű megkeresések érdekében. Ennek részeként egy konkrét (jelenleg nem meghatározott) űrlap elkészítése. (Jelenleg nincs kijelölve, hogy mely ügýtípus számára szükséges űrlapot és egyéb feldolgozást kialakítani. Emiatt feladatként egy később specifikálandó űrlap elkészítését és egy később biztosított WSDL kapcsolaton keresztüli egyszeri továbbítást kell tartalmazzon a feladat.)

A megvalósítás során ügyelni kell arra, hogy a késleltetés minimális legyen és a tesztelés valós körülményeknek megfelelő késleltetéssel történjen.

Szolgáltatásszerver alkalmazás kialakítása a VKTA-hoz szükséges társrendszeri adatigénylések kapcsán

A VKTA megoldáshoz elengedhetetlen olyan kiszolgáló alkalmazás, mely a szolgáltatáshoz szükséges társrendszeri adatokat lekéri és átadja az azt igénylő alkalmazásnak (VKTA szerver vagy Effector). Ennek a szolgáltatásszervernek jelenlegi ismereteink szerint minimálisan a KÜNY-nyel való kommunikáció/adatcsere a feladata, de más társrendszerekkel való kapcsolódás is része lehet.

Effector támogató funkcionálisok kiegészítése a VKTA kapcsán

A VKTA-t felhasználó ügýtípusok megfelelő minőségű elvégzése érdekében az OTÜ támogató, minőségbiztosító és egyéb folyamatait is módosítani, kiegészíteni szükséges. Az alábbi területek kapcsán szükséges fejlesztést végrehajtani

1. Ügyszervezésre vonatkozó feladatok
 - a. A VKTA ügyintézését várhatóan egy önálló csoport (munkanéven: VKTA csoport) fogja végezni. Ennek létrehozását az Effector változata támogatja.
2. Tudásbázissal kapcsolatos feladatok
 - a. A VKTA csoport számára önálló tudásbázis felületek kialakítása szükséges, ahol a csoport tagjai a számukra releváns információkkal találkozhatnak.
3. Videótartalom kezelése
 - a. A videó alapú kapcsolat magával hozza azt az igényt, hogy az Effector rendszer több modulja is képes legyen videók kezelésére. A VKTA regisztráció és azonosítások során keletkezett videók elérhetőségének biztosítása az Effector rendszerben egy megjelenő link formájában.
 - b. Oktatás. A videochat-es ügyfélszolgálati munkatársak képzése során az eddigi módszerek mellett szükség lehet arra, hogy az oktatási anyag videó legyen. Az oktatási anyagok készítésekor elvárás, hogy mellékletként lehessen videókat hozzáadni az oktatáshoz ill. az oktatásra jelentkezők az oktatás adatlapján ezeket a videókat le tudják játszani.
 - c. Vizsgáztatás. Az oktatással párhuzamosan meg kell vizsgálni annak a lehetőségét, hogy a vizsgatesztek során a képek megmutatása mellett van-e lehetőség videó lejátszására. Ez jelentősen kibővíti az oktatás visszaellenőrzésének az eszköztárát.
 - d. Tudásbázis. A videók megjelenésével szükséges lesz az eddigi három (cikk, dokumentum, link) tudásbázis elemtípus kibővítése a filmekkel (videóval). Elvárás a rendszerrel szemben, hogy – hasonló az eddigi

típusokhoz – ezután a megfelelő jogosultsággal bíró munkatárs videó formátumú információs anyagot is tudjon felvenni. Ez a felvétel jelenti a videók feltöltését, új verzió 'rátöltését' ill. törlését is.

- e. Minőségbiztosítás. Amennyiben a jogi környezet megengedi, a VKTA-s megkeresések minőségbiztosítása során az adott megkeresést videó formátumban kell a minőségbiztosítást végző munkatársak visszajátszaniuk.

4. Minőségbiztosítás

- a. Videochat-et lebonyolító alkalmazás archívumából a minőségbiztosítás alatt levő megkeresést át kell tudni adni az Effector alkalmazás számára. Ennek érdekében szükség van egy olyan szolgáltatásra, mely a megkeresés egyedi azonosítója alapján biztosítja lejátszható formátumban a megkeresés videóanyagát.
- b. A rendszerben a megkeresések kategorizálását biztosító tag-ek száma jelentősen megnőtt, ezt a növekedést a VKTA rendszer is tovább indukálja. Tagelés során lehetőséget kell biztosítani, hogy az eddig szöveges vagy kódszámmal biztosított tag-ek helyett piktogramokon keresztül tudja megadni a kategorizálást az ügyintéző. A képek használata kisebb helyhasználat mellett jobb, pontosabb érthetőséggel jár, ezáltal gyorsítja és megbízhatóbbá teszi a rendszert.

5. Panaszmodul

- a. Hasonlóan a Minőségbiztosításnál jelzett kiegészítéshez, a Panaszmodulban is szükséges, hogy a VKTA-t érintő panasz/észrevétel kivizsgálása során rendelkezésre álljon az bejelentéshez kötődő videochat archív állomány. Ennek érdekében a Minőségbiztosítás ponttal azonos módon az Effector rendelkezésére kell bocsátania a releváns információkat.

6. Riportok

- a. A VKTA típusú ügyek megfelelő monitorozása, felügyelete megköveteli egy csapatspecifikus\ügytípus riportcsalád létrehozását. A riportcsalád széles terjedelmű és mélységű kimutatásokkal kell információkat szolgáltatson. A riportok pontos lekérési paraméterei és az adattartalma függ a megvalósított ügytípustól, a riportcsalád 8-10 riport elkészítését foglalja magába. Cél egy önálló riportmodul létrehozása az Effectorban a jelenlegi riportok konszolidálásával.

7. GDPR

- a. A jogi környezetnek megfelelő adatbiztonsági és -kezelési előírásoknak megfelelő módon kell és szabad az Effector rendszer felkészíteni a VKTA típusú folyamatok beillesztésére. A tervezés és megvalósítás során a jogi szakterület állásfoglalásának megfelelő módon kell az alkalmazáskialakítást elvégezni.

Teszt környezet és oktatói környezet kialakítása szükséges a feladat megvalósítása során.

A feladatok végrehajtásához az ügyfélszolgálati rendszer (Effector) felhasználói licenccsámának bővítése szükséges a 1818 VKTA csapatának várható maximális létszámával. Ez a konkurens licencek számának emelését jelenti 30-cal.

Sorszám	Eredménytermék
E1	Informatikai rendszerterv
E2	Rendszerbiztonsági terv
E3	Hálózati kapcsolatok terv
E4	Funkcionális tesztelési terv
E5	Üzemeltetési kézikönyv
E6	Felhasználói kézikönyv
E7	Funkcionális tesztelési jegyzőkönyv
E8	Adminisztrátori kézikönyv
E9	Telepítési dokumentáció
E10	Telepítőkészlet
E11	Forráskód

VI. Követelmények

1. Dokumentációs követelmények

Sorszám	Követelmény
K1	Ajánlattevő a felhasznált, illetve fejlesztett modulok teljeskörű fejlesztői dokumentációját az alábbiak szerint köteles elvégezni: • a dokumentum lapszámozott legyen; • rendelkezzen tartalomjegyzékkel; • ha a dokumentumban szereplő ábrák száma a 10-et meghaladja, akkor rendelkezzen külön ábrajegyzékkel; • egyértelműen azonosítható legyen a dokumentum készítésének dátuma és az utolsó módosítás dátuma; • tartalmazzon verziókezelésre vonatkozó információt; • tartalmazzon a készítő oldali termék minőségbiztosításra vonatkozó információt; • legyen jól strukturált, fejezetekre bontott; • a fejezetek azonosíthatók (pl. hierarchikus számozás) legyenek; • a dokumentumban a könnyebb megértést ábrák segítsék (kiemelten a folyamatok leírása kapcsán); • a dokumentum nyelve magyar legyen; • tartalmazzon fogalommagyarázó fejezetet. Ajánlattevőnek az elkészült eredménytermékeket nyomtatott és Megrendelő rendelkezésére álló eszközökkel szerkeszthető, módosítható formában is át kell adnia.

2. Együttműködésre vonatkozó követelmények

Sorszám	Követelmény
K2	Ajánlattevő köteles együttműködni Megrendelő illetékes szakembereivel és Megrendelő által a kapcsolódó feladatok teljesítésébe bevont vállalkozókkal, külső szakemberekkel a feladatok sikeres elvégzése érdekében. Amennyiben Ajánlattevő Megrendelő valamely munkatársa vagy Megrendelő által bevont valamely vállalkozás, külső szakember részéről tapasztal együttműködési problémát, azt köteles Megrendelő felé jelezni.

- K3 Az ajánlattevőnek vállalnia kell, hogy Megrendelő székhelyén vagy telephelyén munkanapokon 8:30-17:00 óra között szervezett munkamegbeszéléseken a feladat szempontjából kompetens képviselője részt vesz.
- K4 Megrendelő illetékes munkatársai számára Ajánlattevőnek munkanapokon 8:30-17:00 óra között biztosítani kell a folyamatos (telefon, e-mail) elérhetőségét.
- K5 Megrendelő által küldött e-mailen érkező megkeresésekre a nyertes Ajánlattevő haladéktalanul, de legfeljebb 8 munkaórán belül köteles reagálni.
- K6 Ajánlattevőnek, ha a feladat jellege azt indokolja, Megrendelő kérésére, annak telephelyén kell feladatát végezni. Megrendelő telephelyén történő munkavégzést, ha a feladat jellege azt indokolja, Ajánlattevő is kezdeményezheti.

3. Jogszabályi megfelelés

Sorszám	Követelmény
K7	A megtervezett igazgatási-szolgáltatási környezet és a kapcsolódó megoldások feleljenek meg a vonatkozó hazai és EU-s hatályos jogszabályoknak és a nemzetközileg elfogadott normáknak.
K8	A feladatokat a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet és a 2015. évi CCXXII. törvény vonatkozó rendelkezéseire tekintettel kell elvégezni.
K9	A műszaki leírásban foglalt feladatok teljesítése során harmadik személyek személyes adatainak kezelésére, feldolgozására kerül sor a nyertes ajánlattevő részéről, ezért a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU rendelet, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek való megfelelés elengedhetetlen.

VII. Licenck, immateriális javak

A feladatok végrehajtása keretében a Ajánlatkérő által átvett és Ajánlattevő által elkészített feladatok és dokumentációk tekintetében Ajánlattevő a szerzői vagyoni jogokat a szerződés szerinti díjazás részére történő teljes megfizetése napján átruházza a Ajánlatkérőre, amely alapján a vagyoni jog a Ajánlatkérőt kizárólagosan, területi és időbeli korlátozás nélkül, a teljes védelmi időre szólóan illeti meg.

Ajánlatkérő jogot szerez arra, hogy a vagyoni joggal területi és időbeli korlátozás nélkül rendelkezzen, a szerződés teljesítése során létrejött szellemi alkotásokat tetszőleges példányban és alkalommal többszörözze, így különösen kép- vagy hangfelvételen rögzítse, illetve, hogy azt számítógéppel vagy elektronikus adathordozóra másolja, továbbá nyilvánosságra hozza, terjessze, harmadik személyre átruházza vagy harmadik személynek további felhasználási jogot engedélyezzen, bármely ismert módon a nyilvánossághoz közvetítse, illetve átdolgozza.

ESETI MEGRENDELÉS

Iktatószám:

.....

cégjegyzékszám:

székhely:

képviseli:

adószám:

számlavezető pénzügyintézet:

bankszámlaszám:

mint szolgáltató, a továbbiakban: Szolgáltató

Tisztelt!

Az IdomSoft Zrt. és a(z) között 2020. napján, a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 105. § (2) bekezdés c) pontja szerinti verseny újranyitásával lefolytatott közbeszerzési eljárás eredményeként megkötött, 32000/...../2019. T. iktatószámú Eseti Keretszerződés alapján ezúton megrendeljük Önöktől az alábbi szolgáltatást:

A feladat megnevezése:

A feladat teljesítéséhez szükséges szakember megnevezése:

A feladat teljesítéséhez igénybe venni kívánt tanácsadói napok száma:

A feladat ellátásának időpontja:

A teljesítés helye:

Az IdomSoft Zrt. a vállalkozói díjat a hivatkozott Eseti Keretszerződésben foglaltaknak megfelelően fizeti meg a részére.

Kérjük, hogy az egyedi megrendelést a@idomsoft.hu e-mail címen visszaigazolni szíveskedjenek.

Budapest, 2020.

Tisztelettel:

.....
.....
.....
.....

IdomSoft Zrt.

