

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 pénzügyintézet megnevezése: K&H Bank Zrt.

bankszámlaszám: 10402142-00027370-000000003

mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő);

másrészről a

MultiContact Consulting Kft.

cégjegyzékszám: 01-09-712312

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

képviseli: Kustán Szabolcs ügyvezető

adószám: 12965580-2-43

bankszámlát vezető pénzügyintézet megnevezése: Erste Bank Hungary Nyrt.

bankszámlaszám: 11600006-00000000-26542144

(konzorciumvezető)

valamint az

EN-CO Software Kft.

cégjegyzékszám: 01-09-344040

székhely: 1118 Budapest, Schweidel utca 5.

képviseli: Kaszó Márk ügyvezető

adószám: 14605017-2-43

bankszámlát vezető pénzügyintézet megnevezése: Raiffeisen Bank Zrt.

bankszámlaszám: 12011186-01550829-00100009

(konzorciumi tag)

valamint a

T-Systems Magyarország Zrt.

cégjegyzékszám: 01-10-044852

székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 36.

képviseli: Lengyel Péter és Kajtor Dániel együttesen

adószám: 12928099-2-44

bankszámlát vezető pénzüintézet megnevezése: UniCredit Bank Hungary Zrt.

bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003

(konzorciumi tag)

mint vállalkozó (a továbbiakban: Vállalkozó);

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

Bevezető rendelkezések

1. A központosított informatikai és elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 309/2011. (XII. 23.) Korm. rendelet 1. §-a, valamint 3. melléklet 17. pontja értelmében Megrendelő központi szolgáltatóként felelős az elektronikus hatósági ügyintézés és tájékoztatást segítő internetes szolgáltató rendszer (a továbbiakban: Effector rendszer) alkalmazás-fejlesztési és alkalmazás-üzemeltetési feladatainak ellátásáért.
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.T iktatószámon keretmegállapodás (a továbbiakban: Keretmegállapodás) jött létre szakértői erőforrás biztosítása céljából.
3. A Digitális Kormányzati Ügynökség Zrt. (továbbiakban: DKÜ Zrt.) a Kormány - 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 (továbbiakban: Korm. rendelet) 30. § (7a) bekezdése szerint hozott – egyedi döntése alapján Megrendelő, mint Ajánlatkérő javára „*Effector rendszer fejlesztése*” tárgyában Kbt. 105. § (2) bekezdés c) pontja alapján a keretmegállapodásos eljárás 2. részeként a verseny újranyitásával közbeszerzési eljárást folytatott le.”

4. Felek rögzítik, hogy a 3. pontban hivatkozott eljárást a Kbt. 53. § (5) bekezdésére tekintettel Megrendelő feltételes közbeszerzési eljárásként indította, azzal, hogy a Kbt. 135. § (12) bekezdésének megfelelően Megrendelő a szerződés teljesítéséhez szükséges fedezet finanszírozását illetően a Belügyminisztérium döntését a közbeszerzési eljárás eredményeként megkötendő szerződés hatálybalépését felfüggesztő feltételként is kikötötte.

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:

„Effector rendszer fejlesztése”

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 **a jelen szerződés hatályba lépésétől számított 16 hónapig tartó időszakban**, 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 2.3. 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 2.4. pontban foglaltak szerinti tervezetet nem fogadja el, új tervezetet küld, melyre és az azt követő eljárásra a 2.1.-2.5. 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 **158 400,- Ft/nap + ÁFA, azaz százötvennyolcezer-négyszáz forint/nap** plusz általános forgalmi adó vállalkozói díj illeti meg. A jelen Eseti Szerződésben meghatározott feladatok szerződésszerű ellátásáért mindösszesen legfeljebb 49.420.800,- Ft + ÁFA, azaz negyvenkilencmillió-négyszázhuszezer-nyolcszáz forint plusz általános forgalmi adó összegű díj fizethető ki (a továbbiakban: keretösszeg) a 312 embernap vonatkozásában, azzal, hogy Megrendelő a teljes keretösszeg lehívására nem vállal kötelezettséget, a keretösszeg 72 embernapra vonatkozó része opcionális résznek minősül, azaz Megrendelő 240 embernapra vonatkozóan vállal lehívási kötelezettséget. A keretösszeg a keretmennyiség (312 embernap) és a fentiek szerinti szakemberre vonatkozó vállalkozói díj szorzata.

Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó az ajánlatában az ellenszolgáltatáson túl az alábbi ajánlati részszerempontra 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. A 3.2 pontban meghatározott szerződéses ár nem tartalmazza a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díjat Megrendelő a 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet 14. § (2) bekezdésének d) pontja alapján közvetlenül az eljárást lefolytató DKÜ Zrt. részére fizeti meg. A közbeszerzési díj alapja a keretmegállapodás alapján lefolytatott közbeszerzési eljárás eredményeként létrejövő visszerthes szerződés általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + ÁFA.

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 15 napon belül írásban, teljesítésigazolás kiállításával nyilatkozik.

3.6. Megrendelő a jelen szerződésen alapuló ellenszolgáltatásból eredő tartozásával szemben csak a jogosult által elismert, egyenmű 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 képesítéssel és szakértelemmel rendelkeznek.

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

5.6. Vállalkozó a jelen szerződésben meghatározott feladatainak teljesítése érdekében jogosult a Megrendelő székhelyén és telephelyén, 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.

5.7. 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.

5.8. 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.

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

5.10. 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.

5.11. 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.

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

1. Programozó/programtervező, az ajánlatban megnevezett szakember neve **Bedecs Antal** szakmai tapasztalata **1 pont**, 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.

5.13 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 ismételten 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 10 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-átvételről minőségi átadás-átvételi jegyzőkönyvet készít, amelyben dokumentálja, hogy a felajánlott 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 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 8.2. pontban rögzített eltéréssel a Keretmegállapodás X. része irányadó.

8.2. Vállalkozó a Keretmegállapodás X. rész 5. pontjában rögzített jótállási időszakon belül, jótállása keretében az alábbi feladatokat Megrendelő által megjelölt határidőre köteles ellátni és az alábbiak szerint a hibaelhárítást megkezdeni:

a) hibajelentés fogadása;

b) a hiba kritikusságától függően hibaelhárítás:

ba) kritikus hibák (a rendszer használatát lehetetlenné tevő hibák) vonatkozásában 4 órán belüli hibaelhárítás megkezdése;

bb) nem kritikus hibák vonatkozásában 8 órán belüli hibaelhárítás megkezdése.

8.3. Felek megállapodnak, hogy minden naptári nap után, melyen az 5.13 pont szerinti szakember rendelkezésre állása a jelen szerződés időbeli hatálya alatt nem biztosított az 5.13. pontnak megfelelően, Vállalkozó a teljes nettó vállalkozói díj 0,5 %-ának, de legfeljebb a kötbéralap 30%-ának megfelelő mértékű hibás teljesítési kötbér megfizetésére köteles.

Felek megállapodnak, hogy a hibás teljesítésre vonatkozó kötbérmaximum elérése esetén az eseti szerződést meghiúsultnak tekintik, és Megrendelő meghiúsulási kötbérre jogosult.

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 a nettó Vállalkozói díj 5%-a. A biztosítékot a szerződés hatályba lépésének az időpontjában kell rendelkezésre bocsátani és a Szerződés teljesítéséig kell hatályban maradnia.

9.3. A szerződés hibás teljesítésével kapcsolatos biztosíték: a szerződésben meghatározott feladatok hibás teljesítésével kapcsolatos igények ellentételezésére szolgál, mértéke a nettó Vállalkozói díj 5%-a. A biztosítékot a szerződés 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 pénzüsszegnek 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 - kötelezvénnyel.

9.5. A biztosíték részletes szabályait a Keretmegállapodás XI. pontja 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.

h

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 termékfejlesztési vezető (Termékfejlesztés I.)

Tel.: +36 30 738 8287

E-mail: csaba.termeg@idomsoft.hu

c) A Megrendelő részéről teljesítésigazolásra jogosult személyek:

Termékfejlesztési vezető (Termékfejlesztés I.)

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

a) A Vállalkozó részéről szakmai kapcsolattartásra jogosult személy:

Kiss Attila üzletágvezető

Tel.: +36 20 9148097

E-mail: akiss@multicontact.eu

X

b) Vállalkozó részéről jognyilatkozat tételére jogosult személy:
Kustán Szabolcs ügyvezető

Tel.: +36 1 6663750

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 joghatályossá, 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 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.

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

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

12.4. Vevő 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, azzal, a feltétellel, hogy a Belügyminisztérium jelen szerződés pénzügyi fedezetét érintően döntött, melyről írásban tájékoztatja Megrendelőt (a továbbiakban: felfüggesztő feltétel). Amennyiben a feltétel az aláírás napját követően következik be, a hatálybalépés napja a feltétel bekövetkezésének időpontja. A felfüggesztő feltétel bekövetkezése hiányában is dönthet Megrendelő a szerződés hatályba lépéséről amennyiben azt közfeladat ellátása, halasztást nem tűrő kiemelkedően fontos érdek vagy közérdek (ideértve a nemzetgazdasági okot) védelme indokolja, illetve, ha annak előnyei meghaladják a szerződéskötéssel járó hátrányokat. A feltétel bekövetkezéséről, illetve a hatályba léptetésről a Megrendelő írásban tájékoztatja Vállalkozót.

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 ellentétet rendelkeztet 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:

8

1. számú melléklet: Műszaki Leírás

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. 02. 27.

Budapest, 2020. 03. 23.


.....
IdomSoft Zrt.

Megrendelő

Dr. Karlócai Balázs

vezérigazgató

IdomSoft Zrt.
1134 Budapest, Tűzoltó u. 11.
Adószám: 23083185-2-11
7.

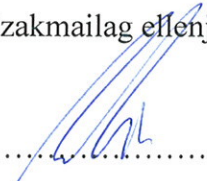

.....
MultiContact Consulting Kft.

Vállalkozó (konzorciumvezető)

Kustán Szabolcs

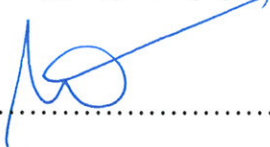
ügyvezető

Szakmailag ellenjegyzem:


.....
Both András

Termékfejlesztési vezérigazgató-helyettes

Pénzügyileg ellenjegyzem:


.....
Hrubí Orsolya

Gazdasági vezérigazgató-helyettes

Jogilag ellenőrizve:


.....
Dr. Szatmári Lajos Károly

Vezető jogtanácsos



MSZ EN ISO 9001: 2015

MSZ ISO/IEC 27001: 2014

MSZ EN ISO 14001: 2015

Oldalszám: 15 oldal

I. BEVEZETÉS

Az Országos Telefonos Ügyfélszolgálat (a továbbiakban: OTÜ) növekvő feladatellátása során, valamint a jogszabályi előírások miatt fejlesztési igények merültek fel az Effector munkafolyamat-támogató és tudásbázis rendszert érintően. Az erre vonatkozó fejlesztési és folyamatszerkezési feladatok elvégzését a Belügyminisztérium, mint felettes 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 projekteken 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 beszerzési mennyiségének meghatározása az alábbiak szerint történt:

- a) a jelen műszaki leírásban foglalt feladat ellátásához szükséges szakember, szakértelem: programozó/programtervező;

- b) a műszaki elírásban foglalt feladat ellátásához szükséges becsült mennyiség: 312 embernapi 16 hónapra, melyből 72 embernapi opcionális résznek minősül.

V. AZ ELVÉGZENDŐ FELADATOK, ELKÉSZÍTENDŐ EREDMÉNYTERMÉKEK

Sorszám	Feladat
F1	<i>Az Effector-rendszer menüszerkesztőjének fejlesztése</i> Az OTÜ az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet) alapján végzi ügyfélszolgálati feladatait, ennek keretében az Effector alapú tudásbázis rendszere a gyors és naprakész tájékoztatás szempontjából kritikus szerepet tölt be. A feladatok folyamatos bővülése, a folyamatos jogszabályváltozások, a szervektől érkező információk változása nélkülözhetetlenné teszi, hogy a változásokkal összhangban, a tudásbázis menüszerkezete módosításra kerülhessen. A változások azonnali átvezetése jelenleg nem megoldható, a menürendszer frissítésére csak a vállalkozó fejlesztése révén kerülhet sor, ami jellemzően évente egyszer következik be. A pontos tájékoztatás nem tud alkalmazkodni a fejlesztések éves ritmusához. Az OTÜ elvárása, hogy új tájékoztatási menük kialakítását a fejlesztők beavatkozása nélkül lehessen megvalósítani. Ennek érdekében a tudásbázis rendszerben kialakításra kell, hogy kerüljön legalább 20 db prekonfigurált menüpont, amelyet az OTÜ szabadon (fejlesztői segítség nélkül) élesíthet, átnevezhet stb.
F2	<i>Performancia vizsgálat – optimalizálás</i> Az OTÜ-höz tartozó Effector munkafolyamat-támogató és tudásbázis rendszer működése az elmúlt több mint 5 év során számtalan funkcióval egészült ki. Az évek alatt a rendszer felhasználóinak száma is jelentősen megemelkedett valamint az ügyfélmegkeresések is folyamatosan növekedtek. Adatbázis műveletek során érzékelhető a rendszer lassulása, amely a hívások időtartamát is befolyásolja. Az ügyfél hatékony kiszolgálására hatással van ez a folyamat, az űrlapok betöltése lelassult, a tudásbázisban levő információk megkeresése is jelentős időt vesz igénybe az ügyintézők számára. A 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet által megfogalmazott követelmény a stabil és magas szintű kiszolgálási szint tartása. Ennek érdekében – munkafolyamat-támogató és tudásbázis rendszer funkcióinak folyamatos felülvizsgálata mellett – szükséges a rendszer teljesítményének vizsgálata, a normális szinttől való eltérések vizsgálatára és korrekciós intézkedések megtételére. A fejlesztés keretén belül az OTÜ elvárásai: - készüljön egy általános vizsgálat, amely képet ad a rendszer teljesítményéről, - a felhasználói tapasztalatok alapján azonosítsa a teljesítmény kapcsán legkritikusabb folyamatokat, munkafolyamatokat, - jelölje meg azokat a pontokat, melyek a rendszer informatikai vizsgálata alapján a teljesítmény-kritikusak, - amennyiben a rendszer informatikai környezete kapcsán szükséges beavatkozás, készüljön egy javaslat a módosítandó hardver-szoftver infrastruktúráról,

	- Pareto-elv alapján kerüljön meghatározásra azon folyamatok, feladatok, melyeknél a korrekciós lépések a legnagyobb hatást gyakorolnak a felhasználói teljesítmény kapcsán, - amennyiben az optimalizáció sikeressége az üzleti logikai folyamat módosítását kívánja, a szükséges egyeztetéseket végezzék el az OTÜ szakértőivel, - az optimalizálás gyakorlati megvalósítása (fejlesztés, tesztelés, élesítés) készüljön el, - amennyiben a vizsgálat során kimutatható, hogy lassítja a működést az EFO bejelentések beküldése Központi Azonosítási Ügynök szolgáltatás leállás esetén, akkor szükséges a jelenlegi folyamat átalakítása (feldolgozás szüneteltetése).
F3	<i>Integráció az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokhoz</i> Az OTÜ az ügyfelektől érkező valamennyi ügyet az Effector munkafolyamat-támogató rendszerben kezeli. Az OTÜ ügyfélszolgálati feladatokat lát el Együttműködési megállapodás alapján egyes szervek helyett, továbbá egyes ügyek intézése tekintetében elektronikus ügyintézészt biztosító szervnek minősül, így dokumentumokat fogad és küld a tárhelyekre (cégkapu, hivatali kapu, személyes tárhely). Az elektronikus ügyintézészt biztosító szerveknek egymás között is elektronikusan (hivatali kapun keresztül) szükséges kommunikálniuk. Jelenleg az Effector munkafolyamat-támogató rendszere nem teszi lehetővé közvetlenül a tárhely elérést, így minden tárhelyről érkező vagy tárhelyek felé továbbítandó dokumentum manuálisan, a folyamatból kilépve történik. A jogszabályi elvárásoknak megfelelő elektronikus kommunikáció (csatlakozás) kialakítása szükséges az Effector munkafolyamat-támogató rendszer és a tárhelyek között, a dokumentumkezelés folyamatát tovább kell fejleszteni, integrálni kell a rendszereket egymással. A fejlesztés keretén belül az OTÜ elvárásai: - biztosítsa az Effector munkafolyamat-támogató rendszer gépi interfészen keresztül az OTÜ és az állampolgárok személyes tárhelye, a vállalkozások cégkapuja, továbbá a szervek hivatali kapuja közötti dokumentum forgalmat - a gépi interfészen keresztül történő fogadás során az Effector munkafolyamat-támogató rendszer dolgozza fel a bejövő küldeményeket, kerüljön kialakításra az ügyek elintézéséhez szükséges folyamat - a gépi interfészen keresztül történő dokumentum küldés során az Effector munkafolyamat-támogató rendszer tegye lehetővé a dokumentumok elektronikus aláírását és időbélyeggel történő ellátását, valamint - az Effector munkafolyamat-támogató rendszer tegye lehetővé a bejelentés-kezelés folyamat továbbfejlesztésével a bejelentések fenti funkciók segítségével történő megválaszolását az ügyfelek felé, ill. a bejelentések áttételét a szervek irányába.

h

F4	<i>A felhasználók tevékenységének változásokövetése</i> Az OTÜ munkatársainak a száma az évek alatt megnövekedett, az ügyintézők illetve a meghatározott feladatkörrel rendelkező kollégák más-más menüpontokhoz kapnak hozzáférést a rendszerben (jogosultságkezelés). A 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet alapján ellátott feladatok megkövetelik, hogy időről időre adatokat szolgáltatson az OTÜ arra vonatkozóan, hogy az ügyfelektől korábban érkező megkeresések során rögzített Effector űrlap utólag milyen módon került módosításra (a módosítás okának rögzítése már ma is kötelező funkció). Fejlesztői segítség nélkül erre a kérdésre az OTÜ nem tud válaszolni, jelenleg nincs megfelelő felület vagy riport. Az Effector tudásbázisában is szükség van olyan felületre, amely alapján visszamenőleg pontosan meghatározható, hogy a tudásbázisban ki mikor és mit módosított, pontosan miről mire történt a változtatás. Fejlesztői segítség nélkül erre a kérdésre az OTÜ nem tud válaszolni, jelenleg nincs megfelelő felület vagy riport. Az Effector további moduljai tekintetében is szükség van a változásokvetés monitorozására, mely a jelenlegi rendszerben felhasználói oldalról nem biztosított. A fejlesztés keretén belül az OTÜ elvárásai: - különböző naplózási típusok megvalósítása a rendszerben - változásokvetés visszaellenőrzését támogató felületek kialakítása az egyes Effector modulokra és menükre vonatkozóan - a megvalósításánál gondoskodni szükséges arról, hogy a szükséges lekérdezések minimális performancia-hatással járjanak.
F5	<i>Szakrendszeri adminisztráció dokumentálása az Effector felületén</i> Az OTÜ végzi az ügyfelek tájékoztatását a folyamatban lévő okmányügyek státuszáról a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 44. § (2) c) pontja alapján. Amennyiben az erre a célra létrehozott nyilvános webes felületen elérhető státusz nem nyújt elegendő információt az ügyfél részére, úgy az ügyintéző jogosult az okmány szakrendszerbe belépni, és a rendszerben található információról korlátos tájékoztatást adni az ügyfél részére. Gyakori eset, hogy a postára adva státuszú okmányügyek esetén az ügyfél a postai RAG-számot kéri el. Az ilyen szakrendszeri belépésről szigorú nyilvántartást kell vezetnie az OTÜ-nek, a kezelt személyes adatokról, az érintett okmány adatairól, a szakrendszeri belépés jogalapjáról, a tájékoztatás körülményeiről. A fenti nyilvántartás vezetése excel táblában ügyintézőnként külön-külön manuálisan történik, nagy odafigyelést igényel, nagy a kockázata – kikényszerített folyamat hiányában – a rögzítés elmaradásának, továbbá az előzetesen rögzített személyes adatok kezelése feleslegesen minden excel megnyitáskor megvalósul, ami nem felel meg a GDPR előírásoknak. A szakrendszerrel kapcsolatos nyilvántartás adatait 5 évig köteles az OTÜ megőrizni. Az ügyintézőnként külön-külön létrehozott excel táblákat illetve erre a dokumentációra vonatkozó riportokat egységesíteni kell, hogy az adatok lekérése és továbbítása megtörténhessen. A fejlesztés keretén belül az OTÜ elvárásai: - a szakrendszeri belépések nyilvántartásának kialakítása Effector folyamat támogató segítségével, a szükséges dokumentálás folyamatba illesztése révén, egy új űrlaptípus létrehozása mellett

h

	- az űrlapnak kötelezően tartalmaznia kell az érintett nyilvántartást, a megkeresés Effector rendszer által ismert adatait, mint például a lekérdezés pontos dátumát, a hívásazonosítót, illetve a létrehozó ügyintéző nevét, továbbá az OTÜ jelenlegi gyakorlata által az excelben rögzített személyes és egyéb adatokat - az űrlapok személyes adatokat tartalmaznak, a személyes adatkezelésre vonatkozó jogszabályoknak történő megfelelést biztosítani szükséges - az űrlapnak támogatni szükséges az eltérő típusú megkeresésekhez kapcsolódó adatbeviteli lehetőségeket a különböző élethelyzeteknek megfelelően - az új űrlaptípuson megadott adatokra vonatkozóan új riport kerüljön bevezetésre, melyet a rendszerből exportálni is lehessen - a riportnak a különböző szűrési lehetőségekkel is rendelkeznie kell az űrlapon szereplő adatokra vonatkozóan.
F6	<i>Második szintű támogatási feladatok ellátása</i> Az OTÜ az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: 2015. évi CCXXII. törvény) 26. § (4) pontja alapján külön megállapodás alapján ellátja a törvény 1. § 17. pont a)-i) alpontja szerinti szervek ügyfélszolgálati feladatait, ennek keretében a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 50. § (3) pontja szerint második szintű szakmai háttértámogatást vehet igénybe. Második szintű támogatási feladatok során szinte mindig személyes adatkezelés történik (pl. ügyfél neve, elérhetősége és egyéb adatok kezelése szükséges), így a személyes adatkezelésre vonatkozó előírásoknak való megfelelés elengedhetetlen. Jelenleg ez a szakmai háttértámogatás igénybevétele Effector folyamattámogatás nélkül, rendszeren kívül valósul meg, ami nem hatékony, nem biztosítja a visszakereshetőséget, az előzmények egységes és áttekinthető megjelenítését, így a folyamatban levő ügy kezelése –a második szintű támogatás során – bonyolulttá válik. A külső szervezet viszontválaszát nehézkes kezelni. Amennyiben az ügyfél érdeklődik a folyamatban levő ügye után, a státusz nem megtalálható az Effector rendszerben. Ezért az OTÜ egységes folyamattámogatást és folyamatlogikát szeretne bevezetni. Az OTÜ elvárásai a 2. szintű támogatással kapcsolatban: - az OTÜ által meghatározott Effector űrlaptípusokból (pl. Támogatás, Tájékoztatás, Chat, Email, stb.) alfolyamatként legyen indítható a második szintű támogatás kérés, egy űrlapból akár több azonos típusú vagy több különböző típusú második szintű támogatás kérés is indítható legyen - az elindított alfolyamat az űrlapon belül (amennyiben megvalósítható) Effector kártyaként jelenjen meg (amennyiben nem megvalósítható, úgy legalább linkként elérhetőek legyenek a kapcsolódó alfolyamatok) megjegyzés rögzítési lehetőséggel a kártya megnyitása nélkül is - általános alfolyamat indító és megtekintő felület kialakítása szükséges, melyen keresztül az alfolyamatok (pl. második szintű támogatás kérés, visszahívás kérés, bejelentés, stb.) indítása és az alfolyamatok elérése egységes módon valósul meg - az alfolyamat típusa lehet: „+ segítség-kérés”, „+ hiba bejelentés”, „+ státusz információ kérés”

- az alfolyamat indításakor – típustól függően eltérő – pop-up ablak megnyitása szükséges (bezárásakor az eredeti űrlap megnyitva marad), az alfolyamat megjelenési felületeinek ergonomikus megtervezése a megvalósítás feladata
- az alfolyamat lépései (rögzítés - továbbítás - válasz - tájékoztatás):
 - 1.a) kategorizálás: a második szintű támogatás kérés kategorizálására szolgál
 - 1.b) adatrögzítés: a második szintű támogatás kérés adatainak rögzítése
 - 2.a) bekért adat kezelése: a hiányzó adat bekérést követő rögzítés
 - 2.b) kérés továbbítás: a kimenő dokumentum ellenőrzése, küldés
 - 3.) válasz kezelés: a kapott válasz megjelenítése és feldolgozása
 - 4.a) ügyfél tájékoztatás: az ügyfél számára történő visszajelzés támogatása
 - 4.b) státusz: az alfolyamat aktuális státuszának kezelésére szolgál
- az alfolyamatból biztosítani szükséges az eredeti „szülő” űrlap elérhetőségét valamint az eredeti beszélgetés visszahallgatását is (megfelelő jogosultság és indoklás esetén)
- második szintű támogatási feladathoz egyszerűen kezelhető karbantartó felület kialakítása szükséges, a folyamat lépéseinek felelőseit a karbantartó felületen kell tudni beállítani (létrehozó, konkrét felhasználó vagy felhasználói csoport)
- a kategorizálás háromszintű legyen, a karbantartó felületen fejlesztői beavatkozás nélkül legyen kialakítható, módosítható (tervezetten az első szint az alfolyamat típusától függ)
- a felhasználói számára elérhetővé kell tenni a folyamat leírását, amely a háromszintű kategorizálástól függően akár más-más tudásbázis cikk elérését feltételezi, a karbantartó felületen kell a hozzárendelést biztosítani
- az adatrögzítés során történik meg – amennyiben szükséges – az adatkezeléshez szükséges nyilatkozat adminisztrálása, továbbá az ügyfél adatainak, kérésének vagy problémájának rögzítése (az ügyfél neve, valamilyen elérhetősége kötelező elem)
- nyilatkozat szövege a karbantartó felületen legyen fejlesztői beavatkozás nélkül rögzíthető, több különböző nyilatkozat is rögzíthető legyen
- az adatrögzítés keretében biztosítani kell a csatolmányok kezelését (amennyiben megoldható az E-mail űrlaptípus esetén az eredeti e-mail szöveg és csatolmányainak átvételét is biztosítani szükséges)
- az adatrögzítés során az adatbeviteli mezőkhöz tematikus súgó kialakítása szükséges (karbantartó felületen)
- adatbekérés miatt a folyamatot úgy kell kialakítani, hogy szükség lehet az adatok bevitelének felfüggesztésére is, ilyenkor bekért adatra vár a folyamat (pl. az e-mailen bekért csatolmány bevétele érdekében)
- alapesetben a feladat rögzítője (létrehozó) végzi a kérés továbbítást, de adatbekérés esetén vagy a kategória választástól függően speciális feladat esetén a kérés továbbítást más felhasználó vagy felhasználói csoport végzi

8

- a karbantartó felületen biztosítani kell a speciális feladat kezelést igénylő beállítás lehetőségét, azaz hogy a feladat továbbítás lépést más felhasználó vagy felhasználó csoport kapja feladatául
- bekért adat kezelése történhet oly módon, hogy az eredetileg rögzített ügyfél kérés/probléma kiegészítésre vagy módosításra kerül, vagy csatolmányok rögzítésével is
- több különböző csatolmány rögzítését is biztosítani kell, az egyes csatolmányok típusa is többféle lehet, amennyiben megvalósítható lehessen csatolni word fílet, excel fílet, pdf fílet, képet és e-mailt is
- kérés továbbítás tekintetében elsősorban e-mailes kommunikációra kell felkészíteni a folyamatot, de úgy szükséges megtervezni, hogy később más kommunikációs csatorna is illeszthető legyen a folyamatlogikához
- a karbantartó felületen a háromszintű kategóriától függően kell biztosítani a kommunikációs csatorna választását (jelenlegi fejlesztés során csak e-mailt)
- e-mail csatorna esetén a rendszer által nyilvántartott „Email címek” közül címzette(ke)t és Email sablont kell tudni hozzárendelni a kategória kombinációkhoz
- rendszer által nyilvántartott „Email címek” átalakítása szükséges oly módon, hogy az elsődleges címzett mellett további 3 db másodlagos e-mail cím is rögzíthető legyen (cc funkció megvalósítás érdekében)
- az Email sablon létrehozása során biztosítani kell az adatrögzítés, releváns esetben az adatbekérés, továbbá az eredeti űrlap metaadatainak beemelését is (az összes beemelhető adatelem kódjának átadása szükséges a fejlesztést követően)
- a kérés továbbítás lépésben kerüljön sor – már a konkrét ügghöz tartozó adatokat beemelve – a végleges kimenő dokumentum megjelenítésére biztosítva ezzel az ellenőrzés lehetőségét a felelős részére
- válasz kezelés során az Effector erre kialakított e-mail címe fogadja a választ, a beérkezés sorrendjében – a megfelelő adatok rendelkezésre állása esetén – automatikusan párosítja az eredeti alfolyamattal, de szükséges egy olyan felület kialakítása is, ahol a összepárosítást vagy a hibás párosítás javítását manuálisan el lehet végezni
- a párosítás státusz váltást eredményezzen, így biztosítva azt, hogy feladatként az arra kijelölt ügyintézők megkezdhessék az ügyfél tájékoztatását (kiértésítését)
- az ügyfél tájékoztatásához (kiértésítés) adminisztrációs felületet szükséges biztosítani az OTÜ által meghatározott feltételek szerint
- az ügyfél tájékoztatását adminisztráló felületen biztosítani kell a csatolmányok kezelését valamint a beviteli mezőkhöz tematikus sűgő kialakítása szükséges (karbantartó felületen)
- az alfolyamatoknak az eredeti „szűlő” űrlaptól független megjelenítése szükséges, a megjelenítés a jelenlegi feladatkosártól elkűlönűlt almenűben valósuljon meg az alfolyamat típusának megfelelően a következő elnevezésekkel „2. szintű segítség”, „2. szintű hiba”, „2. szintű státusz” alapbeállításaként aktuális státuszok alapján csoportosítva

	- a feladatkosártól elkülönült almenüben a szűrés és keresés lehetőségét biztosítani szükséges az OTÜ által meghatározott feltételek szerint, biztosítva azt is, hogy akár egy betelefonáló ügyfél is érdeklődhet arról, hogy áll a korábban elindított ügy - vezetői ellenőrzés és a nyitott ügyek menedzselése érdekében a második szintű támogatás kérés folyamatára átfogó riport(ok) kialakítása szükséges OTÜ által meghatározott feltételek szerint (pl. időszakon belül rögzített alfolyamatok riportja, alfolyamatok státusz-, státuszváltozások szerinti riportja, határidők tartására vonatkozó riportok, felelősök szerinti riport) - a második szintű támogatás kérés alfolyamathoz tartozó státuszok a végleges folyamat kialakításával kerüljenek meghatározásra, tervezetten az alábbi státuszokra van szükség: adatrögzítés alatt – ügyfél adata vár (opcionális) – indításra vár – társszervre vár – ügyfél tájékoztatásra vár – lezárva - az adott folyamatlépésre meghatározott idő letelte után a lejárt határidős folyamatlépések megkülönböztetése szükséges a feladatkosárban (határidőn belül - határidőn túl - kritikus határidő túllépés megkülönböztetés) - biztosítani szükséges, hogy egy-egy ügy a normál folyamattól megkülönböztetésre kerülhessen, pl. VIP kezelés szükséges.
F7	<i>Visszahívás jellegű feladatok támogatása a munkafolyamat-támogató rendszerben</i> Az OTÜ ügyintézői a feladatvégzés során gyakran rögzítenek visszahívás jellegű feladatot az ügyfél megkeresésére vonatkozóan, amennyiben az ügyfél kérdésének szakmailag utána szükséges nézni, vagy technikai hiba okán a hiba felderítése szükséges akár több terület bevonásával, illetve egyes esetekben (pl. kimenő hívás esetén) az ügyfél-kiszolgálás azt igényli, hogy az ügyfél számára a szakmai válasz később más csatornán keresztül (pl. e-mail) kerüljön megadásra. A visszahívás feladat során személyes adatkezelés történik (pl. ügyfél neve, elérhetősége és egyéb adatok kerülnek rögzítésre), így a személyes adatkezelésre vonatkozó előírásoknak megfelelő folyamat kialakítása szükséges. Az OTÜ területén kijelölt ügyintézők foglalkoznak a visszahívás feladatokkal, a jelenlegi technikai adottságok mellett ezeknek az ügyeknek a visszakeresése nehézkés. Számtalan esetben a megfelelő feladat megtalálása érdekében több rendszerben is dolgoznak a kollégák (pl. Avaya rendszerben szükséges az eredeti beszélgetés visszahallgatása), ami növeli az hibás adatkezelés kockázatát. A jelenlegi folyamatot indokolt átalakítani úgy, hogy a lehető legtöbb részfeladat az Effectorban valósuljon meg, erre a célra kialakított folyamat révén. Az OTÜ elvárásai a visszahívás jellegű feladatok támogatásával kapcsolatban: - visszahívás jellegű feladat az OTÜ által meghatározott Effector űrlaptípusokból (pl. Támogatás, Tájékoztatás, Chat, Email, stb.) alfolyamatként legyen indítható, egy űrlapból akár több alfolyamat is indítható legyen - az elindított alfolyamat az űrlapon belül (amennyiben megvalósítható) Effector kártyaként jelenjen meg (amennyiben nem megvalósítható, úgy legalább linkként elérhetőek legyenek a kapcsolódó alfolyamatok)

- a visszahívás-kártyán legalább az alábbi adatok megjelenítése szükséges: ügyfél neve, kategóriák, felelős személy/csoport neve, határidő, határidő túllépés jelölése, megjegyzés rögzítési lehetőséggel a kártya megnyitása nélkül
- általános alfolyamat indító és megtekintő felület kialakítása szükséges, melyen keresztül az alfolyamatok (pl. második szintű támogatás kérés, visszahívás kérés, bejelentés, stb.) indítása és az alfolyamatok elérése egységes módon valósul meg
- az alfolyamat típusai lehetnek: „+ visszahívás kérés”, „+ email küldés kérés”
- az alfolyamat indításakor – típustól függően eltérő –pop-up ablak megnyitása szükséges (bezárásakor az eredeti űrlap megnyitva marad), az alfolyamat megjelenési felületeinek ergonomikus megtervezése a megvalósítás feladata
- az alfolyamat lépései (rögzítés - tájékoztatás):
 - 1.a) kategorizálás: a visszahívás jellegű feladat kategorizálására szolgál
 - 1.b) adatrögzítés: az ügyfél kérésének, a kérés határidejének rögzítése
 - 2.a) ügyfél tájékoztatás: a visszahívás/e-mail küldés tevékenységének dokumentálása
 - 2.b) státusz: az alfolyamat aktuális státuszának kezelésére szolgál
- az alfolyamatból biztosítani szükséges az eredeti „szülő” űrlap elérhetőségét valamint az eredeti beszélgetés visszahallgatását is (megfelelő jogosultság és indoklás esetén)
- az ügyfél pontos tájékoztatása érdekében biztosítani szükséges, hogy a hibás adatrögzítés észlelése esetén az adatokat – az eredeti adattartalom visszakereshetősége mellett –javítani lehessen
- visszahívás jellegű feladathoz egyszerűen kezelhető karbantartó felület kialakítása szükséges
- a kategorizálás háromszintű legyen, a karbantartó felületen fejlesztői beavatkozás nélkül legyen kialakítható, módosítható (tervezetten az első szint az alfolyamat típusától függ)
- a folyamat lépéseinek felelősét a karbantartó felületen kell tudni beállítani kategóriától függően (létrehozó, konkrét felhasználó vagy felhasználói csoport megadása)
- a felhasználói számára elérhetővé kell tenni a folyamat leírást, amely a háromszintű kategorizálástól függően akár más-más tudásbázis cikk elérését feltételezi, a karbantartó felületen kell a hozzárendelést biztosítani
- az adatrögzítés során történik meg – amennyiben szükséges – az adatkezeléshez szükséges nyilatkozat adminisztrálása, továbbá az ügyfél adatainak, kérésének vagy problémájának rögzítése (az ügyfél neve, valamilyen elérhetősége kötelező elem)
- nyilatkozat szövege a karbantartó felületen legyen fejlesztői beavatkozás nélkül rögzíthető, több különböző nyilatkozat is rögzíthető legyen

- az adatrögzítés során az adatbeviteli mezőkhöz tematikus súgó kialakítása szükséges (karbantartó felületen)
- az ügyfél tájékoztatás során a visszahívás/e-mail küldés tevékenységének dokumentálása szükséges az OTÜ által meghatározott feltételek szerint (pl. sikertelen visszahívás időpontjának, sikertelenség okának rögzítése)
- az ügyfél tájékoztatását beviteli mezőihez tematikus súgó kialakítása szükséges (karbantartó felületen)
- az alfolyamatoknak az eredeti „szülő” úrlaptól független megjelenítése szükséges, a megjelenítés a jelenlegi feladatkosártól elkülönült almenüben valósuljon meg az alfolyamat típusának megfelelően a következő elnevezésekkel „visszahívás”, „email küldés” alapbeállításként aktuális státuszok alapján – visszahívás esetén a határidő szerinti időszak szerint – csoportosítva
- a feladatkosártól elkülönült almenüben a szűrés és keresés lehetőségét biztosítani szükséges az OTÜ által meghatározott feltételek szerint, biztosítva azt is, hogy akár egy betelefonáló ügyfél is érdeklődhet arról, hogy áll a korábban elindított kérése
- vezetői ellenőrzés és a nyitott ügyek menedzselése érdekében visszahívás jellegű feladatok folyamatára átfogó riport(ok) kialakítása szükséges OTÜ által meghatározott feltételek szerint (pl. időszakon belül rögzített visszahívás kártyák riportja, visszahívás kártyák státuszok-státuszváltozások szerinti riportja, határidők tartására vonatkozó riport, felelősök szerinti riport)
- az alfolyamathoz tartozó státuszok a végleges folyamat kialakításával kerüljenek meghatározásra, tervezetten az alábbi státuszokra van szükség: adatrögzítés alatt – visszahívásra/kiküldésre vár – lezárva
- az adott folyamatlépésre meghatározott idő letelte után a lejárt határidős folyamatlépések megkülönböztetése szükséges a feladatkosárban (határidőn belül - határidőn túl - kritikus határidő túllépés)
- biztosítani szükséges, hogy egy-egy ügy a normál folyamattól megkülönböztetésre kerülhessen, pl. VIP kezelés szükséges.

F8

Az ügyfél visszajelzések, gyűjtése, feldolgozása a rendszerben

Az OTÜ célja a támogatott szervek felé adatokat szolgáltatni a közigazgatás, az elektronikus közigazgatás szolgáltatásaira vonatkozóan, ennek keretében az ügyfelektől érkező visszajelzések gyűjtése és rendszeres időközönként történő továbbítása a feladat. A rendszerben jelenleg nem áll rendelkezésre olyan felület, melyben az ilyen jellegű visszajelzéseket hívásfogadás közben gyorsan, néhány másodperc alatt rögzíteni lehet. Az operátorok által rögzített visszajelzések feldolgozására megfelelő felület kialakítása szükséges, ahol a rögzített visszajelzések átfogalmazásának lehetősége mellett validálni, priorizálni, és a folyamat végén adott időszakra vonatkozóan exportálni lehetséges a beérkezett visszajelzéseket.

Az OTÜ elvárásai a visszajelzések gyűjtésével és feldolgozásával kapcsolatosan:

- bármely úrlaptípusból biztosítható legyen a visszajelzés gyűjtése
- a visszajelzés rögzítését biztosító felület maximum egy kattintással elérhető kell, legyen (amennyiben az lehetséges a jegyzetmező két részre osztásával kattintás nélkül valósuljon meg)

	- az űrlap mentésével a feldolgozást biztosító felületre kerüljön átemelésre a visszajelzés (plusz nyomógomb, beküldés nélkül valósuljon meg a rögzítés) - a feldolgozást biztosító felület a Bejelentés-kezelés modul új almenüjeként legyen elérhető a megfelelő jogosultság esetén - a felületen biztosítani kell, hogy a jogosultsággal rendelkező felhasználó által beállított (a beállítás legyen menthető) szűrés szerinti visszajelzések jelenjenek meg a listában - legalább az alábbi szűrők biztosítása szükséges: időszak, űrlaptípus, TAG-ek, munkajogi csoport, operátor, szerv, szolgáltatás, gyakoriság, prioritás, validálás, státusz - „Tech admin” oldalon és „Tech admin” jogosultsággal biztosítani szükséges a státuszok, szervek és szolgáltatások listájának felvitelét, valamint a szervek és szolgáltatások a TAG-ekhez rendelését (nem minden szerv és nem minden szolgáltatás esetén van kapcsolódó TAG kombináció) - a felületen a feldolgozást végző felhasználónak legyen lehetősége a szerv és szolgáltatás egyszerű felülírására vagy kitöltésére - a felületen a feldolgozást végző felhasználónak legyen lehetősége a megfelelő oszlopokban a visszajelzések validálására, priorizálására, és a gyakoriság beállítására szabadszöveges egyszerű beviteli lehetőség mellett - a felületen a feldolgozást végző felhasználónak legyen lehetősége a megfelelő oszlopokban a státusz beállítására - a felületen a feldolgozást végző felhasználónak legyen lehetősége az eredeti visszajelzés szövegének megtartása mellett azt átfogalmazni (külön oszlopban eredeti szöveg – ügyfél visszajelzés) - a feldolgozást biztosító felület egyes tételeinek feldolgozását tételenként külön ablakban megjelenítve is biztosítani szükséges - a 4. pontban meghatározott változáskövetés ezen funkció esetén is biztosítani szükséges - a tételeknek tartalmaznia kell a eredeti űrlap metadadatait, továbbá a bejelentés során rögzített javaslatokhoz és észrevételekhez kapcsolódó többlet adatokat is - a szűrésnek megfelelő export funkció biztosítása szükséges, az exportált tételek sorszámmal legyenek ellátva.
F9	<i>Effector munkafolyamat-támogató rendszer verzióváltása 6.x-re</i> Az OTÜ által használt Effector munkafolyamat-támogató és tudásbázis rendszer alapját szolgáltató Effector verziót a gyártó 2017-01-17-én bocsátotta ki. A gyártónál elérhető legújabb verzió a 6.2. A gyártó a termékben végrehajtott fejlesztéseket az alacsonyabb verziókra nem teszi elérhetővé, illetve javításokat a jelenleg használt 5.4 verzión már nem végez. A jelenlegi rendszer biztonságos üzemeltetéséhez szükséges a legfrissebb verzióra való átállás (több 5.4 háttér komponens támogatása is elérte az életciklus végét pl.: .Net keretrendszer támogatása, Angular verzió támogatása, újabb böngészőkkel való kompatibilitás). Ezen túlmenően a felhasználói felületen olyan változásokat hajtott a gyártó végre (pl.: fejléc funkciók, rendezések, több

	soros kijelölések) amelyek a napi munka hatékonyságát növelik. Az interface fejlesztések az integrációs igények jobb kielégítését teszik lehetővé. A folyamatvezérlő logikában is több olyan fejlesztés történt (pl.: subprocess, workflow vizualizáció, dokumentum csatolás), ami a rendszer további használatát és fejlesztését támogatják. Az ügyfelek zavartalan kiszolgálását és az üzemeltetési biztonságot is figyelembe véve is szükséges, hogy a rendszer gyártói támogatása továbbra is biztosított legyen, ezért a most használt verzió váltása szükséges. Az OTÜ elvárásai a verzióváltással kapcsolatosan: - a verzióváltás nem járhat a tárolt adatok elvesztésével - a jelenlegi funkcionálisok hiánytalanul és pontosan ugyanazon módon működjenek, mint a jelenlegi verzióban - a rendszer teljesítménye egyik részében sem csökkenhet, de elvárás a jobb performancia biztosítása - megújult design elemek megjelenése - a verzióváltást az oktatói környezeten szükséges először megvalósítani és ott biztosítani szükséges a funkcionálisok tesztelhetőségét - az átállás időszakát minimálisra kell szorítani. A szolgáltatás-kiesést minimálisra kell csökkenteni - a magas rendelkezésre állás biztosítása az átállást követő időszakban.
F10	<i>OKF feladatok integrálása a rendszerbe</i> A 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 48. § (2) pontja alapján 44. §-ban foglalt szolgáltatások nyújtását a kéményseprő-ipari tevékenységgel kapcsolatban hivatali munkaidőben a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóságnak, azon túl a Kormányzati Ügyfélvonalnak kell ellátnia. Az ügyfélszolgálatnak a kéményseprő-ipari tevékenységgel kapcsolatosan 0-24 óráig biztosítania szükséges az ügyfelek kiszolgálását a kormányrendeletben leírtak szerint. A BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság is Effector rendszert használ, így egyrészt a feladatellátáshoz szükséges űrlap-család (altípusok) kialakítása és a két rendszer között egy elektronikus interfész kapcsolat megvalósítása a fejlesztési cél, az adatok biztonságos átadása mellett. A fejlesztési cél az új megkeresésekre vonatkozik (nem feladat a korábban bármely rendszerben rögzített űrlapok módosítása). A fejlesztés keretein belül amennyiben a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság biztosítja az általa használt rendszerben meglévő törzsadatok átadását és frissítését, úgy a fejlesztést ennek kezelésével kell megoldani. is. A kapcsolat kialakítása kapcsán figyelembe kell venni az előírt biztonsági követelményeket is. Az OTÜ elvárásai az OKF feladatok integrálásával kapcsolatosan: - a Kéményseprés típusú űrlapon belül új altípusok létrehozása (nyomógombos megoldás) - az alábbi 4 feladattípus kerüljön kialakításra: időpontfoglalás, számlázás, megrendelés, panasz jelzése - olyan megoldás kialakítása, amely az BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság számára biztosítja az azonnali, manuális beavatkozás nélküli adatfeldolgozást

	- aszinkron, hibatűrő megoldás kialakítás kialakítása, mely a hálózati kapcsolat megszakadása után is biztosítja, hogy a rendszer a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság felé az adatokat eljuttassa - mindkét rendszer oldali interfész kommunikáció fejlesztésre, tesztelésre kerüljön - a fejlesztés során a Kéményseprés típusú űrlap minden egyéb modulhoz történő illesztését (pl. minőségbiztosítás, tagelés) biztosítani szükséges.
F11	<i>SZEÜSZ ügyfél-támogatási csoport feladatainak integrálása</i> A szervezeti átalakítások indokolják, hogy az igazgatósághoz került SZEÜSZ ügyfél támogatási csoport feladataira vonatkozóan új Effector felületek és folyamatok kerüljenek kialakításra. Az új csoport feladatellátását integrálni szükséges az OTÜ jelenlegi működési modelljébe. A csoport fogadja és regisztrálja a szervezetektől érkező csatlakozási igényeket, melyeket a HPSM alkalmazáson keresztül kezel. A csoport végzi az első szintű ügyfélszolgálati feladatok fogadását és amennyiben további területek bevonása szükséges továbbítja a feladatokat háttérterületek felé. A fő feladataik közé tartozik még, hogy az igények megvalósulását nyomon követik. A munka folyamat-támogató és tudásbázis rendszerhez egy HPSM integrációra is szükség lesz. A jövőben a csoport fogadja az ügyfelek hibabejelentéseit is, melyre szintén folyamattal kell készülni, a hibákat szintén a HPSM rendszerbe kell eljuttatni. Tekintve, hogy újabb feladatokkal bővül az Igazgatóság működése az alábbiak az elvárások: Az OTÜ elvárásai a SZEÜSZ ügyfél-támogatási csoport feladataihoz kapcsolódóan: - az csoport megkereséseinek kezeléséhez szükséges űrlap(ok) létrehozása, csatolmánykezelés biztosítása mellett - a tudásbázisban új menüpont és almenük létrehozása - új munkajogi csoport létrehozása - a meglévő Effector modulok bővítése az új csoportra tekintettel (szükséges feladatok elvégzése) - HPSM-integráció biztosítása - a jelenlegi riportok bővítése, módosítása az új csoport feladataira tekintettel (ahol szükséges a riport egyszerűsítése és ésszerűsítése).

Sorszám	Eredménytermék
E1	Informatikai rendszerterv
E2	Műszaki specifikáció
E3	Üzemeltetési kézikönyv
E4	Felhasználói kézikönyv
E5	Forráskód
E6	Telepítőkészlet

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, külsős 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 MEGFELELŐSÉG

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. LICENCEK, 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.