

EGYEDI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről az **Országos Tisztifőorvosi Hivatal** (KEF azonosító: 10847, székhely: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6., törzsszám: 39530, Adószám: 15329530-2-43, képviseli: Dr. Bánóczy Sándorné mb. országos tisztifőorvos), mint Megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről a **GriffSoft Informatikai Zrt.** (KEF azonosító: 200503, székhely: 6723. Szeged, Felső-Tisza part 31-34. M. lház fsz. 2., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Szegedi Törvényszék Cégbírósága Cg.: 06-10-000287 adószám: 12573936-2-06, képviseli: Szajbély György elnök-vezérigazgató), mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) között (a továbbiakban: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. A szerződés létrejöttének előzménye:

A Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére „*KGR IKM modul support szolgáltatás.*” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM)

KM azonosítószáma: KM0101KGRS13

KM aláírásának dátuma: 2013. december 20.

KM időbeli hatálya: 2016. június 20.

KM keretösszege: nettó 3 000 000 000 Ft

2. A szerződés tárgya:

A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő - a hivatkozott KM tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Szolgáltató pedig elvállalja az 1. számú mellékletben nevesített szolgáltatások szállítását.

A jelen szerződésben meghatározott szállítást és számlakiállítást a GriffSoft Informatikai Zrt. teljesíti.

3. A szerződés teljesítési határideje: A szerződéskötéstől számítva 2016. június 20-ig.

4. A teljesítés helye: A Megrendelő által megjelölt magyarországi cím: Országos Tisztifőorvosi Hivatal - 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6.

5. A fizetendő ellenérték:

A Szolgáltató a jelen szerződés alapján szállítandó szolgáltatások szállítását az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti. A szerződéses ár (szolgáltatások) tartalmazza a behozatallal, a forgalomba hozatallal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vám, adók, díjak, illetékek, egyéb), de nem tartalmazza a 2 %-os közbeszerzési díjat.

Fizetési feltételek:

A termékek ellenértékének Intézmény által történő kiegyenlítése az igazolt teljesítést követően, a Kbt. 130.§-ában és a Ptk. 6:130. §-ában meghatározott szabályok szerint, a számla igazolt



ÁLLAMI NÉPEGÉSZSÉGÜGYI ÉS TISZTIORVOSI SZOLGÁLAT
Országos Tisztifőorvosi Hivatal

ÁNTSZ

kézhezvételétől számított 30 napon belül történik. Az ellenszolgáltatás teljesítésekor alkalmazandók az Art. 36/A.§ rendelkezései. A Szolgáltató köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 8 napon belül az Intézmény részére eljuttatni. A számlához az Intézmény által aláírt teljesítésigazolást mellékelni kell. A számlán csak a jelen keretmegállapodás hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a kifizetések teljesítésére a Kbt. 125.§ (4) bekezdése irányadó.

6. Szerződésszegés, szerződés megszűnése:

KM szerinti vagy a Felek eltérő megállapodása alapján: KM szerinti feltételekkel megegyező esetekben van lehetőség a szerződés felmondására, továbbá a KM-ben meghatározott biztosítékok illetik meg a Megrendelőt. Ezekben az esetekben a KM-ben Beszerzőként meghatározott fél jogai és kötelezettségei illetik meg jelen szerződés Megrendelőjét.

Megrendelő a szerződést felmondja a Kbt. 125.§ (5) bekezdésben foglaltak fennállása esetén az ott megfogalmazottak szerint és a Kbt. 125.§ (6) bekezdés szerint jár el.

7. A szerződés tartalmának értelmezése:

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

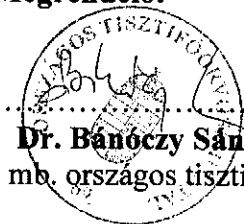
Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Szolgáltató között létrejött fent hivatkozott KM, és az alábbi melléklet:

1. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás és árlista
2. számú melléklet: Szolgáltatások bemutatása

A szerződést a felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és üzleti akaratukkal mindenben megegyezőt „4” eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

Budapest, 2015.06.22.

Megrendelő:



Dr. Banóczy Sándorné
mb. országos tisztifőorvos

Szolgáltató:

Ferenczy Imre
szolgáltatási vezérigazgató-helyettes

Fábíán László
projektigazgató

Pénzügyi ellenjegyző:

Horváth Ervin
mb. gazdasági igazgató

GriSoft Informatikai Zrt.
6723 Szeged, Felső-Tisza part 31-34
M. lház. fszt. 2.

3.



ÁLLAMI NÉPEGÉSZSÉGÜGYI ÉS TISZTIORVOSI SZOLGÁLAT
Országos Tisztifőorvosi Hivatal

I. számú melléklet

Az Országos Tisztifőorvosi Hivatal részére
„Forrás-SQL/KGR IKM-FI moduljainak szolgáltatásai”

A szerződés keretében Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja Megrendelő részére:

Cikkszám	Megnevezés	Mennyiség	Ár nettó Ft	Ár bruttó* Ft	Ár (közbeszerzési díjjal növelten) Ft
GRFKGR141010	Jogszabály- és szoftverkövetés szolgáltatás	1 intézmény – 12 hónap	1 236 000	1 569 720	1 601 114
GRFKGR142011	Helpdesk szolgáltatás	56 felhasználó – 12 hónap	7 224 000	9 174 480	9 357 970
GRFKGR143010	Központi alkalmazásüzemeltetési szolgáltatás	1 intézmény – 12 hónap	582 000	739 140	753 923
GRFKGR145010	Oktatás - oktatóterem biztosítása nélkül (20 főig, laborszerűen)	170 nap/fő	4 675 000	5 937 250	6 055 995
GRFKGR146020	Helyszíni támogatás	300 óra	5 100 000	6 477 000	6 606 540
	Összesen:		18 817 000	23 897 590	24 375 542

Az aláhúzott sorokban szereplő fenti árak nem tartalmazzák a 2 %-os közbeszerzési díjat, melyet a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság számláz a Megrendelő felé.

* Az árat ÁFA-val együtt kérjük megadni.

Szolgáltatások bemutatása

1.1.1. Jogszabály- és szoftverkövetés szolgáltatás (cikkszám: GRFKGR141010)

A rendszerkövetés, jogszabálykövetés szolgáltatás keretében az Ajánlattevő biztosítja az IKM-FI-t használó valamennyi intézmény számára a szoftver- és jogszabálykövetést.

Az Ajánlattevő a jogszabálykövetés keretében vállalja, hogy a szoftverterméket folyamatosan, külön megrendelő oldali specifikáció és követelmény meghatározás nélkül úgy fejleszti, hogy a használatra bocsájtott mindenkor verzió összes funkciója mindenkor megfeleljen a hatályos jogszabályi követelményeknek. Az Ajánlattevő a szükséges változtatásokat tartalmazó szoftverváltozásokat olyan időpontban biztosítja a felhasználói kör részére, hogy az képes legyen eleget tenni a jogszabályi változásokból származó kötelezettségeknek.

Az Ajánlattevő a szoftverkövetés keretében vállalja, hogy a szoftverterméket úgy fejleszti, hogy annak funkciói mindenkor megfeleljenek az információtechnológia általános színvonalának, ugyanakkor a fejlesztések eredményeként előálló verziók technológiai követelményei könnyen alkalmazhatóak maradjanak az államigazgatási környezetben. Ez azt is jelenti, hogy a jelenleg használt IKM-FI használatának hardver és szoftver követelményi ne változzanak többlet beruházást igénylő vagy költségnövelő módon.

Ajánlattevő az alábbi belső fejlesztési irányelvek betartásával kíván a keret-megállapodás futamideje alatt a fenti követelményeknek eleget tenni.

Jogszabálykövetés:

Tanácsadóink/konzulenseink naprakészek a jogszabályi változások követésében, hiszen a napi munkájukhoz ez elengedhetetlen. Ez biztosítja, hogy minden szükséges változásról időben értesülünk és rendszerben történő beépítésének vizsgálata szakértő módon történik. A GriffSoft Zrt. fejlesztési módszertana a Scrum módszertanon alapszik. Ennek a lényege, hogy a fejlesztések mérföldkövekre vannak osztva és fejlesztések iteratívan a mérföldköveknek megfelelő ütemezésben történnek. Jelenleg a GriffSoft Zrt. havi mérföldköveket alkalmaz, aminek a következtében havonta adunk ki újabb és újabb verziókat a különböző modulokat illetően. Ennek megfelelően havonta kerül megvizsgálásra, hogy milyen jogszabályi változásokat és milyen egyéb ügyfél igényeket kell átvezetni a következő verzióba. Ez elegendően sűrű verziókiadás, ahhoz, hogy biztosítsa megfelelő időben a szoftverváltozásokat a felhasználók számára, ahhoz, hogy a kötelezettségeiknek eleget tegyenek.

Információtechnológiai megfelelés:

A GriffSoft Zrt. folyamatosan úgy fejleszti termékeit, hogy azok megfeleljenek mindenkor az elvárható technológiai követelményeknek, sőt a legújabb technológiákat is naprakészen alkalmazzuk a fejlesztéseinkben. Visszamenőleg jelenleg is minden olyan technológiát támogatunk, amit a gyártók nem lehetetlenítenek el támogatás szempontjából. Ez alatt azt kell érteni, hogy a gyártók olyan változásokat eszközölnek az újabb verziókban, amelyek nem felülről kompatibilis változtatások. Egy ilyen változás csak nagyon indokolt esetben történik és általában olyan verziókra vonatkozik, amiket már sok éve nem támogatnak egyébként sem. Az IKM-FI esetében külön fejlesztési ágban fent tudjuk tartani azt a fejlesztési állapotot, ami ennek ellenére támogatja a régi technológiát, addig, amíg olyan változtatási igény nem merül fel, ami ellentmondásban nem kerül ezzel. Az IKM-FI hardver és szoftver követelményeit tekintve támogatjuk a Windows XP és magasabb verziójú operációs rendszereket illetve az adatbáziskezelő esetében pedig az SQL Server 2000 és az feletti verziókat, amelyek esetében nem tervezünk változást.

Amennyiben a Griffsoft Zrt. olyan technológiai változást tervez a rendszerében, mely bármilyen hardver és szoftver infrastruktúra elemet érintene a KGR jelenlegi szerverkörnyezetében, arról az

Ajánlattevő köteles - legalább fél évvel annak élesben történő bevezetése előtt tájékoztatni - a KGR rendszer üzemeltetőjét

Ajánlattevő a szoftver- és jogszabályváltozások miatt módosított program verziókat kérés nélkül a szolgáltatásért megállapított előfizetési díj ellenében bocsátja a csatlakozó intézmények részére.

A központi csatlakozású intézmények részére a szolgáltatás részeként az ajánlattevő elvégzi az új programverziók szakszerű telepítését a Kincstár kezelésében lévő központi szerverparkra.

Az egyedi csatlakozású intézmények részére a telepíthető szoftververziókat hírlevél megküldése mellett az Internetről nyilvánosan elérhető, az Ajánlattevő által üzemeltetett web szerverten biztosítja.

Tájékoztatás:

A központi csatlakozású intézmények esetében az új program verziók frissítése központilag a szolgáltatás részeként megtörténik. A frissítés elvégzéséről és az új verzió tartalmáról a felhasználók a helpdesk rendszer üzenőfalán szerezhetnek tudomást, illetve az új verzió újdonságai (változás.xls fájlként) a terminálkliens asztalán is megtalálhatók.

Nagyobb, funkcionális – ügyviteli folyamatokat érintő – változás esetén a Griffsoft Zrt. legalább 1 héttel a frissítés előtt köteles ügyfélkapun tájékoztatni az intézményeket a változásról. Amennyiben olyan nagymértékű változás történik a rendszerben, amely igényli a felhasználók valamilyen szintű oktatását, úgy a Griffsoft Zrt. ezt előre kommunikálja az intézményekkel és megszervezi oktatást, még a verzió élesítése előtt.

Az egyedi csatlakozású intézmények részére a GriffSoft Zrt. interneten keresztül 7/24 órában elérhető webes ügyfélkaput üzemeltet. Az újabb szoftver verziókról az intézmények megadott kapcsolattartói e-mail értesítést kapnak. Az e-mail értesítés után az ügyfélkapura feljelentkezve az adott intézmény kapcsolattartója részletesen megtekintheti az új szoftververzió tartalmát és a telepítés/frissítés végrehajtásának módját.

1.1.2. HelpDesk szolgáltatás (cikkszám: GRFKGR142011)

Az IKMFI modulok használatával kapcsolatos hibák, problémák, konzultációs igények (éles és teszt rendszerre vonatkozóan) bejelentése és folyamatba illesztett kezelése érdekében a Griffsoft ZRt. saját üzemeltetésében működő országosan elérhető elektronikus HelpDesk szolgáltatást biztosít, amelynek elérhetőségét ellenőrzött és védett módon, https kapcsolaton keresztül biztosítja az arra feljogosítottak részére legalább Microsoft Internet Explorer 8 (vagy azzal egyenértékű) vagy annál magasabb verziójú böngésző program használatával. A bejegyzések fogadása a hét valamennyi napján 0-24 óráig, a válaszadás hétfőtől péntekig 08-17 óráig történik.

A belépni kívánó személyeknek a HelpDesk rendszer használatához azonosító kóddal és jelszóval kell rendelkezniük, melyet a HelpDesk rendszer üzemeltetőjétől kell igényelni az ugyfelszolgalat@griffsoft.hu e-mail címen, név, munkahely (cég, intézményrendszer, intézmény) és elérhetőségi adatok (e-mail cím, telefonszám) megadása mellett.

A szolgáltatást a csatlakozó intézmények Forrás rendszerben regisztrált felhasználóinak száma alapján kell fizetni, függetlenül attól, hogy ezen felhasználók közül mennyien vannak a HelpDesk rendszerben regisztrálva.

A Helpdesk rendszer működése:

- Új bejegyzés létrehozása: A HelpDesk rendszerbe bejelentkezett személy (user), a továbbiakban FELVETŐ létrehoz egy új BEJEGYZÉST. A bejegyzés az adott felvetőhöz rendelt intézmény alatt jön létre, amelynek ki kell választani a besorolási adatait. Ezek a TÉMA (pl. hibabejelentés, jogosultság beállítás, stb.), MODUL (Pénzügyi modul, Főkönyvi modul, stb.) és a MINŐSÍTÉS (adathiba, törzskarbantartás, stb.). A TÁRGY rögzítése után van lehetőség a probléma, felvetés tartalmának részletes leírására. Valamennyi bejegyzés egyedi azonosító számot kap. A rendszer a bejegyzés besorolási adatai (TÉMA, MODUL) és az intézmény törzsadatai alapján kiértékeli a bejegyzést és a törzsadat hozzárendelések

alapján meghatározza a FELELŐS személyét. Az új bejegyzés létrehozásáról értesítő e-mailt kap az aktuális FELELŐS és mindenki, aki törzsadat szinten ehhez az intézményhez FELÜGYELŐ-ként van hozzárendelve.

- **A bejegyzés megoldóhoz rendelése:** A FELELŐS értesülve az új bejegyzésről, értelmezi azt, majd a MEGOLDÓ HOZZÁRENDELÉSE funkcióval kijelöli a bejegyzés megoldóját. Az Ő feladata az is, hogy átnézve a FELVETŐ által megadott besorolási adatokat, szükség esetén a megfelelő funkcióval módosítsa azt. A megoldó hozzárendelési eseményről értesítő e-mailt kap a FELVETŐ, a megoldásra kijelölt MEGOLDÓ és a FELÜGYELŐK.
- **A bejegyzés megoldása:** Amennyiben a MEGOLDÓ számára nem elegendő a FELVETŐ által közölt információ, PONTOSÍTÁSI KÉRELEM funkcióval kérhet be adatokat, amelyre a FELVETŐNEK PONTOSÍTÁS funkcióval kell válaszolnia. Ameddig a FELVETŐ (vagy bárki, aki jogosult a bejegyzés kezelésére) PONTOSÍTÁS funkcióval nem reagál, a bejegyzés várakozás státuszban marad. Ezekről a végrehajtott funkciókról értesítő e-mailt kap minden esetben a FELVETŐ, a MEGOLDÓ és a FELÜGYELŐK. Amennyiben a bejegyzés megoldásához valamennyi információ rendelkezésre áll, a MEGOLDÓ a MEGOLDÁS KÉSZ funkcióval megadja válaszát és a bejegyzést befejezetté teszi. Erről az eseményről értesítő e-mailt kap a FELVETŐ és a FELÜGYELŐK.
- **A megoldás értékelése:** Amennyiben a megoldás megfelelő a FELVETŐ számára a MEGOLDÁS ELFOGADÁSA funkcióval a bejegyzést lezárja. Amennyiben a megoldás nem, vagy csak részben megfelelő, a bejegyzést a MEGOLDÁS EUTASÍTÁSA funkció használatával ismét nyitott státuszúvá teszi. Erről az eseményről értesítő e-mailt kap a MEGOLDÓ és folytatódik a megoldási folyamat.

Valamennyi esemény dátummal ellátott, a bejegyzésen belül az egymást követő események időrendi sorrendben jelennek meg. A megfelelő jogosultsággal rendelkező userek a bejegyzés története folyamán módosíthatják a bejegyzés besorolási adatait (téma, modul, minősítés, stb.).

A bejegyzésekről különféle listák készíthetők, intézményenként, modulonként, státuszonként, stb.

A Helpdesk rendszerben megoldott szakmai feladatok:

- **Távoli szervereléssel támogatott szakmai feladatok az intézmények HelpDesken bejelentett igényei alapján:**
 - Az IKM-FI valamennyi modulja folyamatos működésének támogatása, használatával kapcsolatos hibák, problémák, konzultációs igények megoldása, megválaszolása.
 - Évzárás szakmai támogatása:
 - pénzügyi analitika zárásának szakmai támogatása (kötváll korrekciók, kötváll zárások és kötváll átforgatás támogatása);
 - folyószámla egyeztetések elvégzése (vevő, szállító/szolgáltató, kötváll);
 - pénzügyi analitika és főkönyvi könyvelés adatainak egyeztetése, mérlegtételek alátámasztása tételes, analitikus listákkal (vevő, szállító/szolgáltató);
 - kötelezettségvállalással terhelt előirányzat-maradvány alátámasztása tételes listákkal;
 - készlet analitika zárásának szakmai támogatása (mennyiségi zárás, értékbeni zárás, főkönyv – analitika egyezőségének vizsgálata);
 - eszköz zárás szakmai támogatása (értékcsökkenés elszámolása, 0-ra íródott eszközök átsorolása, állományváltozások, átsorolások főkönyvi feladása, főkönyv – analitika egyezőségének vizsgálata);
 - előirányzati és teljesítési, valamint mérlegszámlák zárásának szakmai támogatása;
 - nyitás-zárás az egyéb szakmai modulokba;
 - szakmai támogatás, igény szerinti analitikus listák paraméterezése beszámoló űrlapokhoz, kiegészítő mellékletekhez.
 - Évnyitás szakmai támogatása:

- az új költségvetési év iktatókönyveinek, pénzügyi kartonjainak, bizonylattömbjeinek, könyvelési időszakainak megnyitása;
- szakmai támogatás nyitó adatok generálásához.
- Archiválás, számlatükör és egyéb törzsváltozások átvezetése:
 - új adatbázisok létrehozása,
 - új adatbázisok beállítása, paraméterezése;
 - adatok áttöltése;
 - jogszabályi vagy belső információs igény, szervezeti felépítés változásából adódó törzsmódosítások átvezetése törzs és tranzakciós adatokon (pl. számlatükör, szervezeti egység, kötváll kontroll, jogcím törzsek módosítása);
 - előző évi adatbázisok archiválása.
- A támogatási időszak alatt (akár év végén, akár év közben) bekövetkező - jogszabályi vagy belső információs igény, szervezeti felépítés változásából adódó - változások alapján az IKM FI rendszerben lévő paraméterezés megváltoztatása. A megváltozott kódok átvezetése kontrolling lekérdezésekben, főkönyvi kimutatásokban, bizonylatokon.
- Kiadás- és bevétel felosztás paraméterezése.
- Rögzítési hibákból, vagy egyéb igényből eredő, nagy tételszámot érintő adatkarbantartások elvégzése.
- Új kimutatások, listák paraméterezése.

1.1.3. Központi alkalmazásüzemeltetési szolgáltatás (cikkszám: GRFKGR143010)

Kizárólag a központi csatlakozású intézmények számára nyújtott szolgáltatás, amely az alábbiakat foglalja magába.

- Az alkalmazás szintű jogosultsági rendszerrel kapcsolatos feladatok:
 - az intézményi felhasználók azonosítójának (logikai felhasználói azonosító, alkalmazás hozzáférési jelszó) létrehozása, letiltása, törlése vagy módosítása, az intézmény részéről bejelentett jogosult kapcsolattartó személy kérése alapján;
 - a felhasználónak a bejelentés során megadott munkakörének megfelelő jogosultsági szerepkörének beállítása. (olvasási-írási jogosultság adattáblákra, bizonylati tömb jogosultságok, modulok- menühozzáférések);
 - felhasználói azonosító sürgősségi letiltása;
 - törzsadatok naplózásával kapcsolatos beállítások elvégzése.
- Központi címtár karbantartásának támogatása

Ajánlattevő vállalja a KGR rendszer központi címtár karbantartásának támogatását az IKM-FI alkalmazás regisztrált felhasználói körében. A szolgáltatás részletesebb feladatai:

- felhasználók felvételének, törlésének, tiltásának, valamint adatváltozások miatt szükséges egyéb módosítások támogatásának nyújtása az infrastruktúra üzemeltetője felé;
- a változtatások tesztelése;
- a címtárban történt adminisztráció visszajelzése és dokumentálása HelpDesk felületen;
- együttműködik az infrastruktúra-üzemeltető személyzettel a címtárstruktúra kialakításában;
- támogatást nyújt az infrastruktúra üzemeltetőjének az alkalmazást érintő címtár hibák lehetséges okainak feltárásában és elhárításában.

- A központi infrastruktúrával kapcsolatos hibák kezelése:

Az ASP alapú infrastruktúra szolgáltatója jelenleg a Magyar Államkincstár. Az Ajánlattevő a felhasználók és a KGR-t üzemeltető szervezet közötti kommunikációt biztosítja a Helpdesk rendszeren keresztül az alábbi feladatok ellátásával:

- az infrastruktúrával kapcsolatos bejelentések továbbítása;
- a megoldások, a hibaelhárítással kapcsolatos közlemények visszajelzése a felhasználók irányába.

- Informatikai támogatás
- Adatbázisok menedzselése:
 - új adatbázisok létrehozása;
 - évváltás során, tesztelési, valamint import- export műveletek végrehajtásához adatbázisokat hoz létre; az adatbázisok létrehozása során az előre meghatározott név, és paraméter konvenciókat követi; tájékoztatja az infrastruktúra-üzemeltetőt az új adatbázisok születéséről és felhívja a figyelmét a mentési környezet aktualizálására;
 - adatbázisok visszaállítása; adatbázisok visszaállítását különböző igények esetén kell elvégezni, ilyenek lehetnek például rendszer egészének, vagy elemeinek meghibásodása, felhasználói, vagy funkcionális hiba esetén táblák visszaállítása ideiglenesen visszatöltött temporális adatbázisokból, valamint más rendszerrel való integrálhatóság vizsgálatára új, ideiglenes adatbázis létrehozása.
 - áttöltés élesből teszt környezetbe; a két rendszer közötti konzisztencia fenntartása érdekében az éles rendszer másolatát állítja elő a teszt környezetben úgy, hogy a teszt környezet egyértelműen megkülönböztethető legyen az élestől.
 - hibaelhárítás; kezeli az alkalmazás specifikus problémákat, mely feltételezi az infrastruktúra helyes, üzemszerű működését; infrastruktúra hiba esetén közreműködik a hiba okának feltárásában és elhárításában.
 - shrinkelés; az optimális infrastruktúra- és erőforrásgazdálkodás érdekében az adatbázisok naplófájljait időszakos kiürítésnek veti alá; shrinkeléssel a tárhely felszabadul, az adatbázisok mérete csökken, ennek eredményeként nő a rendszer teljesítménye.
 - a history kezelése során a történeti naplók jelentős tárhely igényt támasztanak a rendszerrel szemben, ezért előre meghatározott időpontban indokolt ezek archiválása és ürítése; a napló archívumokat az infrastruktúra üzemeltetőjével kiveteti a mentési körből, és előre meghatározott ideig a rendszertől elkülönített helyen tároltatja.
- Szoftverfrissítés
 - elvégzi az alkalmazás futtatókörnyezetének frissítését;
 - bináris állományok, szükség esetén alkalmazás specifikus felhasználói profilok update-je;
 - alkalmazás modulok és egyéb komponensek frissítése;
 - elvégzi FAP kiterjesztésű állományok, bizonylat-formátumok, rendszertábla komponensek (fd-k), űrlapok frissítését;
 - a frissítésekről dokumentáció vezetése;
 - publikálja a változásjelentést, a frissített rendszerkomponensek listáját;
 - a frissítések használatba adása előtt azok tesztkörnyezetben történő tesztelése;
 - a frissítéseket követően a rendeltetésszerű használatra bocsájtott rendszeren adatváltozást nem eredményező teszt rutinok futtatása.
- Hibaelhárítás
 - fokozott rendelkezésre állást biztosít frissítést követő induláskor;
 - HelpDesk-en bejelentett hibákat kezeli, dokumentálja;
 - együttműködik az infrastruktúra üzemeltetőjével a hibák okainak feltárásában és elhárításában.
- Központi infrastruktúra rendszeradminisztrátori környezet támogatása.
- Kapcsolat-statisztikák (connection report-ok) készítése.

Az 1.1.2-es és 1.1.3-as fejezetben lévő szolgáltatásokat az alábbi SLA-knak megfelelő színvonalon kell elvégezni:

Szolgáltatási szint

Web Helpdesk rendszeren keresztül nyújtott támogatási szolgáltatások

Azonosító	Kiszolgált szolgáltatás	Lehetővé tett szolgáltatás	Mérés
<p>HD-01</p>	<p>Web Help-Desk szolgáltatási időszak Az az időszak, amely alatt a felhasználók a Web Help-Desk oldalon a problémáikat bejelenthetik.</p>	<p>Szolgáltatási idő: 7 x 24 órás működés: – A Web Help-Desk oldal folyamatosan biztosítja bejelentések rögzítését</p>	<p>Mérés: rendelkezésre állás naplózása</p> <p>Jelentés: rendelkezésre állás aránya</p> <p>Teljesülés: A felhasználók a rendelkezésre állási idő 99%-ban elérik a Web Help-Desk szolgáltatást</p> <p>Százalékos teljesülés számítási módja: A tényleges rendelkezésre állási idő osztva a teljes rendelkezésre állási idővel *100</p>

Azonosító	Közzétett szöveg	Munkaszabályzat	Mérés módja
<p>HD-02</p>	<p>Alkalmazástámogatás Programhiba bejelentése és fogadása, a hiba okának kiderítése és továbbítás a fejlesztés felé, program funkcióival kapcsolatos kérdések megválaszolása, központosított törzsek karbantartása</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 8 munkaórán (480 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00 között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés: Átlagos megoldási idő (havi átlagban), minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 8 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 8 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 111-gyel és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.</i></p>

<p>HD-03</p>	<p>Jogosultsági rendszer karbantartása Jogosultsági rendszer karbantartása (IKM-FI és Forrás SQL), törzsadatok naplózása</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 8 munkaórán (480 percen) belül</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés: Átlagos megoldási idő (havi átlagban), minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő minden esetben kisebb, mint 8 munkaóra</p>
<p>HD-04</p>	<p>Felhasználói azonosító sürgősségi letiltása</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 2 munkaórán (120 percen) belül</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés: Átlagos megoldási idő (havi átlagban), minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő minden esetben kisebb, mint 2 munkaóra</p>

HD-06	Bejelentések dokumentálása	100% (minden bejelentés dokumentálása megtörténik)	Mérés: Témánként megbontva Jelentés: Havi kimutatás

Szolgáltatási szint

Web helpdesken bejelentett, távoli eléréssel támogatott szakmai feladatok:

<p>RÜ-01</p>	<p>Beállítások módosítása Az integrált pénzügyi-gazdálkodási rendszer új vagy módosított, fejlesztést nem igénylő beállítás elkészítésének (paraméterezés) ideje, havi átlagban</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 8 munkaórán (480 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezáráásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés: Átlagos megoldási idő (havi átlagban), minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 8 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 8 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 111-gyel és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>
---------------------	--	--	---

Az ügy kódja	Közvetített szolgáltatás leírása	Ehhez szolgáltatás idő	Mérés, mérési módja
RÜ-02	<p>Lekérdezések készítése, módosítása Az integrált pénzügyi-gazdálkodási rendszerben új vagy módosított lekérdezések készítése, módosítása</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00 között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés: Átlagos megoldási idő (havi átlagban), minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 111-gyel és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>

<p>RÜ-03</p>	<p>Évzárás szakmai támogatása Analitikák egyeztetése főkönyvvel, zárási feladatok Forrás SQL rendszerben történő végrehajtásának szakmai támogatása</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés: Átlagos megoldási idő (havi átlagban), minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 111-gyel és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>
---------------------	---	---	---

RÜ-04	<p>Évnyitási szakmai támogatása Szakmai támogatás az évnyitási Forrás SQL rendszerben történő végrehajtásához</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00 között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés: Átlagos megoldási idő (havi átlagban), minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapban belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 111-gyel és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>
-------	--	--	--

<p>RÜ-05</p>	<p>Jogszabályi vagy belső információs, szervezeti változásból eredő beállítás módosítások Törzsek, paraméterezések módosítása év végén vagy évközben bekövetkező jogszabályi változás és/vagy belső átszervezés miatt.</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 40 munkaórán (2400 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00 között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés: Átlagos megoldási idő (havi átlagban), minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 40 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a 40 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 111-gyel és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>
---------------------	---	---	--

<p>RÜ-06</p>	<p>Kiadás- és bevétel felosztás paraméterezése Jogszabályi vagy belső információ igény miatt szükséges kiadás- és bevétel felosztás Forrás SQL-ben történő paraméterezése</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 40 munkaórán (2400 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00 között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés: Átlagos megoldási idő (havi átlagban), minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 40 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a 40 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 111-gyel és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>
---------------------	---	---	--

<p>RÜ-07</p>	<p>Adatkarbantartások Rögzítési hibából vagy egyéb igényből eredő, nagy tételszámot érintő adatkarbantartások elvégzése</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00 között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezáráásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés: Átlagos megoldási idő (havi átlagban), minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 111-gyel és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>
---------------------	--	--	---

<p>RÜ-08</p>	<p>Változáskezelések dokumentálása</p>	<p>100% (minden módosítás dokumentálásra kerül a változási kérelem végrehajtásával egyidejűleg a havi rendszeres és nem rendszeres frissítés esetén, rendkívüli frissítés esetén pedig 2 munkanapon belül) A dokumentálás módja: a változtatások rendszeres közzététele naponta a Webes Help-Desk megfelelő menüpontjában.</p>	<p>Mérés: Változások (frissítések) száma Jelentés: Változások (frissítések) száma Teljesülés: a havi rendszeres és nem rendszeres frissítés esetén egyidejűleg, rendkívüli frissítés esetén 2 munkanapon minden változási kérelem teljesült</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a módosítás végrehajtásától számított 2 munkanapon belül rendkívüli frissítés esetén dokumentált módosítások száma szorozva 100-zal és osztva a módosítás végrehajtásától számított 2munkanapon túl dokumentált módosítások számával. A havi rendszeres és nem rendszeres frissítés esetén egyidejűleg kell dokumentálni.</i></p>
---------------------	---	--	---

1.1.4. Helyszíni támogatás (cikkszám: GRFKGR146020)

Az IKM-FI használat során a csatlakozott intézményeknél felmerülhetnek a fenti, rendszeresen nyújtott szolgáltatások igénybevételén túl helyi, a HelpDesk szolgáltatással már nem kezelhető problémák megoldására irányuló szakmai konzultációs vagy magas szintű informatikai ismereteket követelő rendszermérnöki szolgáltatások iránti igények. A szolgáltatások díjait a csatlakozó intézmény eseti megrendelését követően a helyszínen töltött leigazolt idő alapján számolja el Ajánlattevő a megrendelő intézmény felé.

A konzulensi és rendszermérnöki támogatáson felül felmerülhet Forrás adatbeviteli igény is, ebben az esetben Forráshoz értő szakember adatbeviteli tevékenységet végez az Megrendelő Forrás rendszerében az általa biztosított adatokkal. A szolgáltatások díjait a csatlakozó intézmény eseti megrendelését követően a helyszínen töltött leigazolt idő alapján számolja el Ajánlattevő a megrendelő intézmény felé.

