



BGA00033636

K207/2019
36922/1479/6/2018
4580/2018

Egyedi szerződés

amely létrejött
egyrésről a

Bethlen Gábor Alapkezelő Közhasznú Nonprofit Zrt.

KEF azonosító: 22061

székhely: 1016 Budapest, Gellérthegy u. 30-32.

adószám: 23300576-2-41

képviseli: Erdélyi Rudolf Zalán, vezérigazgató
mint **Megrendelő**,

másrésről a

GriffSoft Informatikai Zrt.

KEF azonosító: 200 503

székhely: 1041 Budapest, Görgey Artúr utca 69-71.

nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

cégjegyzékszám: 01-10-049196

adószám: 12573936-2-41

számlavezető pénzügyintézet neve: Raiffeisen Bank

pénzforgalmi számla száma: 12001008-01473722-00100007

képviseli: Ferenczy Imre – vezérigazgató

mint Vállalkozó (a továbbiakban a Keretmegállapodás terminológiájának
megfelelően rövidítve: **Szolgáltató**)

(továbbiakban együtt: **Felek**) között alulírt helyen és napon az alábbi feltételek szerint.

1. A szerződés létrejöttének előzménye

1.1 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 eljárás első részének eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: keretmegállapodás)

Keretmegállapodás azonosítószáma: KM0101KGR17

Keretmegállapodás aláírásának dátuma: 2017. november 21.

Keretmegállapodás időbeli hatálya: 2020. november 20.

Keretmegállapodás keretösszege: nettó 8.000.000.000,- Ft

1.2. Jelen egyedi szerződés megkötése - a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 105.§ (1) bekezdés a) pontja alapján - közvetlen megrendeléssel történik.

2. A szerződés tárgya

A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Szolgáltató pedig elvállalja az alábbiakban és az 1. számú mellékletben részletezett **támogatási szolgáltatásokat és bevezetési szolgáltatásokat**.

3. A megrendelés teljesítési határideje és helye

9 4

Bevezetési szolgáltatás: a szerződés Felek által történő kölcsönös aláírásától **2019.03.31.** napjáig
Support (támogatási) szolgáltatás: **2019.04.01-től - 2020.11.20-ig** tartó időtartamban

A teljesítés helye: 1016 Budapest, Gellérthegy utca 30-32.

4. A szolgáltatás ellenértéke

A Szolgáltató a jelen szerződés alapján szállítandó termékek/szolgáltatások szállítását/teljesítését az 1. számú mellékletben meghatározott árakon teljesíti. A szolgáltatás ellenértéke (termékek, eszközök szállítása esetén) tartalmazza a kiszállítás díját, a behozattal, és a forgalomba hozattal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vám, adók, díjak, illetékek, egyéb), de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + Áfa.

5. Fizetési feltételek

5.1. A termékek ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése - a Kbt. 135. § (1) bekezdése szerinti igazolt teljesítést követően - a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül történik. A Szolgáltató vagy alvállalkozó köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani, és a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni. A számlán csak a jelen szerződés szerinti termékek szerepelhetnek. A teljesítési igazolás kiadására Megrendelő részéről Molnárné Boros Anikó gazdasági igazgatóhelyettes jogosult.

5.2. A Szolgáltató a jelen szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

5.3. Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Szolgáltatónak vagy alvállalkozónak.

5.4. A Szolgáltató a szerződés teljesítése során előlegre nem jogosult.

6. Jótállás

A Szolgáltató a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért jótállással tartozik a keretmegállapodásban foglaltak szerint. A jótállás kezdete a teljesítés Megrendelő általi - teljesítési igazolással történő - elismerését követő nap.

7. Kötbér

7.1 Szolgáltató a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért kötbérfelelősséggel tartozik. A kötbér alapja a késedelmesen, hibásan teljesített vagy a nem teljesített /termék nettó vételára, illetve a szolgáltatás nettó díja.

7.2. A szolgáltatás késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató késedelmi kötbér megfizetésére köteles, melynek mértéke a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1 %. A késedelmi kötbér maximális mértéke napi 20 %.

7.3. A szolgáltatás hibás teljesítése esetén a szolgáltató hibás teljesítési kötbér megfizetésére köteles, melynek mértéke a hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5%, a hibás teljesítés 11. napjától napi 1 %. A késedelmi kötbér maximális mértéke napi 20 %.

7.4. A Szolgáltató 25 napot meghaladó késedelme esetén a Megrendelő jogosult az egyedi szerződést felmondani, mely esetben a Szolgáltató meghiúsulási kötbér megfizetésére köteles. A meghiúsulási kötbér mértéke 25 %.

7.5. A Megrendelő jogosult az esedékessé vált kötbér összegét a szolgáltatás díjából visszatartani.

8. Kapcsolattartók

8.1. A Megrendelő részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Molnárné Boros Anikó

Kapcsolattartó telefon száma: +36-30-248-1378

Kapcsolattartó e-mail címe: aniko.boros.molnarne@bgazrt.hu

8.2. A Szolgáltató részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Fábíán László

Kapcsolattartó telefon száma: +36-1-450-2200

Kapcsolattartó e-mail címe: laszlo.fabian@griffsoft.hu

9. A szerződés megszűnése

9.1. Jelen szerződés a Felek teljesítésével szűnik meg.

Jelen Szerződés megszűnhet még az alábbi esetekben:

a) ha Felek közös megegyezéssel megszüntetik,

b) azonnali felmondással, a másik fél súlyos szerződésszegése esetén.

9.2. Szerződésszegésnek minősül minden olyan magatartás vagy mulasztás, amelynek során bármely Fél jelen Szerződés alapján fennálló kötelezettségét megszegi, illetve a Szerződés alapján őt terhelő bármely kötelezettségének teljesítését elmulasztja.

9.3. A szerződésszegést szenvedő Fél a szerződésszegés orvoslására köteles a szerződésszegő Felet haladéktalanul írásban, de a szerződésszegés jellegétől függő ésszerű határidő biztosításával felszólítani. Ha a szerződésszegő Fél a kötelezettségét e határidőn belül sem teljesíti, és ez által a szerződésszegést nem orvosolja, a szerződésszegést szenvedő Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy – nem teljesítés esetén – attól elállni.

10. Vegyes rendelkezések

10.1. Szolgáltató felelős az érdekkörében folytatott tevékenység minőségi megfeleléséért, szakszerűségéért és teljes körűségéért. A Szolgáltató jelen szerződés aláírásával kötelezettséget vállal arra, hogy a teljesítés során a lehető legnagyobb mértékű pontossággal jár el.

10.2. Szolgáltató jelen Szerződés aláírásával kijelenti, hogy a szerződés teljesítéséhez szükséges szakmai, technikai és humán erőforrásokkal rendelkezik és azokat a szerződés teljes időtartama alatt biztosítja.

10.3. Szolgáltató köteles a szerződés teljesítését akadályozó valamennyi körülményről a Megrendelőt haladéktalanul szóban és írásban értesíteni és egyben lehetősége szerint saját hatáskörében jóhiszeműen eljárni azok elhárítására.

10.4. Szolgáltató a Szerződés teljesítéséhez kizárólag szakképzett, megbízható személyeket alkalmazhat, alvállalkozót (vagy egyéb közreműködőt) a Megrendelő előzetes hozzájárulásával vehet igénybe. Ez esetben az általa igénybevett alvállalkozó (vagy egyéb közreműködő) tevékenységéért úgy felel, mintha azt maga végezte volna el.

10.5. Szolgáltató törvényes képviselője a jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a szerződés mellékletét képező Adatvédelmi tájékoztatóban foglaltakat megismerte, elfogadja, továbbá hozzájárul személyes adatainak a Megrendelő által történő kezeléséhez az Adatvédelmi tájékoztatóban foglalt adatkezelési célokkal.

10.6. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Megrendelő - az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 1. § 4. pontja és 41. § (6) bekezdése alapján - olyan jogi személlyel, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel nem köthet érvényesen visszerhes szerződést, illetve ilyen szerződés alapján nem teljesíthet kifizetést, amely szervezet nem minősül a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek. Ezen feltétel ellenőrzése céljából, a Szerződésből eredő követelések elévüléséig a Megrendelő jogosult a Szolgáltató átláthatóságával összefüggő adatokat kezelni. Szolgáltató kijelenti, hogy a jelen pontban említett jogszabályi rendelkezéseket ismeri, ezek alapján átlátható szervezetnek minősül, és egyúttal kötelezettséget vállal arra, hogy a Szerződés hatálya alatt ezen jogi helyzetében bekövetkező változást a Megrendelőnek haladéktalanul bejelenti.

10.7. A Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződés tényét, feltételeit, valamint a jelen szerződés teljesítése során tudomásukra jutott üzleti titkot bizalmasan kezelik, azt nem teszik hozzáférhetővé, illetve nem hozzák harmadik személy tudomására. Jelen szerződés alkalmazása körében üzleti titoknak minősül a jogosult gazdasági tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, ideértve a személyes adatokat is, amelyek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit vagy személyiségi jogait sértené, vagy veszélyeztetné.

10.8. A Felek a tudomásukra jutott üzleti titkot, egyéb bizalmas információt a jelen szerződés keretén kívül nem használhatják fel, azokat a másik Fél érdekeit sértő vagy veszélyeztető módon nem kezelhetik, harmadik fél vagy a nyilvánosság számára semmilyen formában, sem részben, sem egészben nem szolgáltatathatják ki, kivéve, ha a másik Fél vagy az érintett személy erre, az adatot (adatkört) pontosan megjelölve, írásban előzetes felhatalmazást ad. A Felek jelen szerződésben foglalt titoktartási kötelezettsége kiterjed a Felek valamennyi olyan alkalmazotjára, tagjára, vezető tisztségviselőjére, aki az üzleti titok birtokába jut(hat), vagy arról bármilyen módon tudomást szerez(het). A Felek a felsorolt személyek magatartásáért felelősséggel tartoznak.

10.9. Felek jelen szerződésben vállalt titoktartási kötelezettsége a szerződés megszűnését követően is, korlátlan ideig fennmarad.

10.10. Felek a jelen Szerződéssel kapcsolatosan tudomásul veszik

a) az Állami Számvevőszékről szóló 2011. évi LXVI. törvény 5. § (5) bekezdésében, továbbá a Kormányzati Ellenőrzési Hivatalról szóló 355/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet 3. §-ában foglaltakat, azaz az Állami Számvevőszék, illetve a Kormányzati Ellenőrzési Hivatal ellenőrzési jogosultságát, valamint

b) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltakat, amelyek alapján a Szerződés lényeges tartalmáról szóló tájékoztatást, illetve a közérdekű vagy közérdekből nyilvános adatok megismertetését még az üzleti titokra való hivatkozással sem tagadhatják meg.

10.11. A Felek tudomásul veszik, hogy a jelen Szerződésből fakadó kötelezettségek bármelyikének megsértése esetén teljes kártérítési felelősséggel tartoznak a másik Félnek a polgári jog általános szabályai szerint.

10.12. A Felek megállapodnak, hogy a közöttük a jelen Szerződéssel kapcsolatban felmerülő bármely vita esetén megkísérlik azt békés úton rendezni. Amennyiben ez nem vezet ésszerű időn belül eredményre, úgy a szerződő Felek alávetik magukat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező magyar bíróságok előtti eljárásnak.

10.13 A Felek rögzítik, hogy a jelen szerződésben nem vagy nem kellő részletességgel szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve az egyéb vonatkozó magyar jogszabályok és a keretmegállapodás rendelkezései az irányadóak.

10.14. Jelen szerződés a Felek által történő kölcsönös aláírása napján lép hatályba. A Szerződés hatálybalépésével egyidejűleg, a közöttük 2012.05.10. napján létrejött, 460/2012 BGAZRT iktatószámú FORRÁS SQL rendszerkövetési szerződés a hatályát veszti.

1. számú melléklet: Megrendelt termék/szolgáltatás- és árlista - Bethlen Gábor Alapkezelő Közhasznú Nonprofit Zrt.

2. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató törvényes képviselő részére

3. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató kapcsolattartó személy részére

Budapest, 2018. „12. 28.”



Erdélyi Rudolf Zalán
Bethlen Gábor Alapkezelő Közhasznú Zrt.
Megrendelő

A blue ink handwritten signature is written above a horizontal dotted line.

Ferenczy Imre
GriffSoft Informatikai Zrt.
Szolgáltató

GriffSoft Informatikai Zrt.
1041 Budapest, Görgey Artúr u. 69-71
Adószám: 12573936-2-41
Cégl.sz.: 01-10-049196
11.

A blue ink handwritten mark or signature is located at the bottom right of the page.

A blue ink handwritten mark or signature is located at the bottom right of the page, above the other mark.

Megrendelés 1. számú melléklete

Megrendelt termék/szolgáltatás lista

Bethlen Gábor Alapkezelő Közhatalnó Nonprofit Zrt

Tétel	Termékaonostó	Termék megnevezés	Szerződés aonostó	Egység ár (nettó Ft)	darabszám	Összesen ár (nettó Ft)	Keretmegáll apodás szerinti szállítási idő (nap)	Keretmegáll podás szerinti jótállási idő (hónap)
1.	GRFKGR182010	Helpdesk szolgáltatás (Forrás felhasználószám alapján fizetendő szolgáltatásnál)	KM0101KGR17	12.800 Ft / felhasználó/hónap	10 felhasználó 20 hónap	2.560.000 Ft	0	12
2.	GRFKGR181010	Jogszabály- és softverkövetés szolgáltatás	KM0101KGR17	127.500 Ft intézmény/hónap	20	2.550.000 Ft	0	12
3.	GRFKGR183010	Központi alkalmazásüzemeltetési szolgáltatás	KM0101KGR17	58.800 Ft / hónap / intézmény	20	1.176.000 Ft	0	12
4.	GRFKGR184020	Forrás Bevezetés alapdíj	KM0101KGR17	9.900.000 Ft/ intézmény	1	9.900.000 Ft	0	12
5.	GRFKGR184050	Forrás Bevezetés közreműködési díj	KM0101KGR17	600.000 Ft/ felhasználó	10	6.000.000 Ft	0	12
Összesen ár Ft (nettó)						22.186.000 Ft		

Közbeszerzési díj	2%	Ft (nettó)	443.720 Ft
-------------------	----	-------------------	-------------------

Áfa kulcs	27%	Áfa Ft	6.110.024 Ft
-----------	-----	---------------	---------------------

Bruttó összesen ár Ft	28.739.744 Ft
------------------------------	----------------------

Forrás bevezetés

(cikkszám: GRFKGR184020, GRFKGR184050)

Az IKM-FI szoftvert már alkalmazó intézmények mellett a keret-megállapodás futamideje alatt a rendszerhez még nem csatlakozott új intézmények is csatlakozhatnak a KGR könyvelési moduljához. Az IKM-FI bevezetésével járó feladatok összetettsége és erőforrás igénye nagymértékben függ attól, hogy a csatlakozó új intézmény a bevezetést megelőzően már a GriffSoft Zrt. által fejlesztett Forrás szoftvert használta vagy egy másik pénzügyi rendszerről kíván átállni a KGR rendszerben bevezetett IKM-FI szoftverre.

• Nem Forrás szoftvert használó új intézmény csatlakozása esetén az alábbi szolgáltatásokat nyújtja a Griffsoft Zrt. (4/aa.). Ebben az esetben a Megrendelő más rendszerről tér át Forrásra (Egyéb-Forrás.Net) vagy előzmények nélküli új rendszer bevezetés a feladat:

- Szerver oldali induló adatbázis és a futtatható alkalmazás telepítése – az új intézményhez szükséges adatbázis-oldali és terminálszervert érintő telepítések és beállítások elvégzése.
- Felmérés készítése a bevezetést megelőző helyzetről és a feladatokról – a felmérés során a Griffsoft Zrt. munkatársai interjúzás módszerrel felmérik az ügyfél meglévő folyamatait, információs igényeit, bekérik és áttanulmányozzák azokat a dokumentációkat, melyek megismerése befolyásolhatja a rendszer kialakítását, illetve bekérik a rendszer kialakításához szükséges adatokat.
- A kialakítandó folyamatok és törzsadatok megtervezése – a felmérés ismeretében kialakításra kerülnek az intézmény törzsadatai és paraméterei a Forrás tekintetében
- a rendszernek az intézmény igényei szerinti testre szabása, a használatba vehető informatikai környezet kialakítása;
- dokumentálás – a vállalt dokumentációk elkészítése (legalább: projektterv, emlékeztetők a megbeszélésekről, felhasználói dokumentáció, oktatási anyag, oktatási jegyzőkönyv)
- a rendszer teljes körű dokumentációjának biztosítása (telepítési/üzemeltetői/felhasználói dokumentációk);
- A kulcs- és végfelhasználói oktatások megtartása – az oktatás fajtájától függően laborszerű vagy előadótermi körülmények között, az ügyfél által biztosított oktatási infrastruktúrában.
- tárgyi eszköz nyitó-állomány(ok) migrálása – az előző rendszerből érkező (lezárt év) nyitóadatainak migrálása

- Az éles indulás után 90 napig emelt szintű támogatás helyszíni támogatás nyújtása – az éles indulást követő napokban a helyszínen történik a felhasználók támogatása (kivéve országos hálózatu intézmény, ahol a központban történik a támogatás), a Helpdesk rendszeren keresztül bejelentett hibák szükség esetén, a helyszínen kerülnek megoldásra. A soron következő negyedéves mérlegjelentés helyességének biztosításában való elvárható közreműködés, támogatás nyújtása. Új intézmény bevezetése esetén az éles indulás utáni 90 napos támogatás tartalmazza jogszabály és szoftverkövetés szolgáltatást, valamint az alkalmazásüzemeltetés szolgáltatást is.
 - Elektronikus és folyamatosan elérhető, naprakész oktatási anyagok biztosítása
- Forrás szoftvert használó új intézmény csatlakozása esetén az alábbi szolgáltatásokat nyújtja a Griffsoft Zrt. (4/ab). Ebben az esetben a Megrendelő meglévő Forrás rendszerét kell a KGR-es Forrás rendszernek megfelelően átalakítani és az adatokat transzformálni (ForrásSQL – Forrás-SQL/KGR)
 - Szerver oldali induló adatbázis és a futtatható alkalmazás telepítése – az új intézményhez szükséges adatbázisoldali és terminálszerverrel érintő telepítések és beállítások elvégzése.
 - Törzsadatok, folyamatok, formátumok, munkakörök átalakítása a KGR-es rendszerben kialakított központi elveknek megfelelően.
 - Az addig nem használt új modulok, funkciók törzsadatainak, paraméterezésének, folyamatainak kialakítása, bevezetése.
 - Dokumentálás – a vállalt dokumentációk elkészítése (legalább: projekterv, emlékeztetők a megbeszélésekről, felhasználói dokumentáció, oktatási anyag, oktatási jegyzőkönyv).
 - a rendszer teljes körű dokumentációjának biztosítása (telepítési/üzemeltetési/felhasználói dokumentációk);
 - Változások oktatása – kulcsfelhasználóknak laborszerű vagy végfelhasználóknak előadótérmi körülmények között, az ügyfél által biztosított oktatási infrastruktúrában.
 - Az adatbázisok költöztetése – az adatbázisok szakszerű átköltöztetése az előző adatbázis szerverről az új – KGR-es – infrastruktúrába.
 - Nyitó adatok migrálása a megváltozott törzsadatok lecserélésével – a Forrás nyitóadatainak migrálása a zárást követően úgy, hogy azokban lecserélésre, átvezetésre kerülnek az újonnan kialakított törzsadatok.

- Az éles indulás után 90 napig emelt szintű támogatás helyszíni támogatás nyújtása – az éles indulást követő napokban a helyszínen történik a felhasználók támogatása (kivéve országos hálózatú intézmény, ahol a központban történik a támogatás), a Helpdesk rendszeren keresztül bejelentett hibák szükség esetén, a helyszínen kerülnek megoldásra. A soron következő negyedéves mérlegjelentés helyességének biztosításában való elvárható közreműködés, támogatás nyújtása.
- Elektronikusan és folyamatosan elérhető, naprakész oktatási anyagok biztosítása
- Forrás verzióváltás esetén az alábbi szolgáltatásokat nyújtja a Griffsoft Zrt. (4/ac). Ebben az esetben a Megrendelő meglévő Forrás rendszerét újabb verziójú Forrás rendszerre cseréljük (Forrás-SQL v. Forrás-SQL/KGR – Forrás.Net)
 - Intézményi adatbázis és alkalmazáskörnyezet előkészítése
 - konfigurációs adatbázisok intézmény specifikus beállításainak kialakítása
 - intézményi alkalmazáskörnyezetek konfigurálása (specialitások, interfészek, egyedi modulok stb.)
 - Előzetes végfelhasználói teszt
 - A teszt keretében kerül lebonyolításra a kliensek (a telepítés kliens oldalon intézményi feladat), illetve a szerver oldal előkészítése, tesztelése, ellenőrzése.
 - Aktív alkalmazás környezetek és kapcsolódó adatbázisaik mentése előzetes teszthez
 - Mentések ellenőrzése
 - Mentések szállítása
 - Mentések helyreállítása Kormányzati Felhőben
 - Előzetes tesztek informatikai támogatása
 - Éles költöztetés
 - Ennek keretében kerül lebonyolításra a kliensek, illetve a szerveroldal végleges költöztetése.
 - Kapcsolódó feladatok:
 - Aktív alkalmazás környezetek és kapcsolódó adatbázisaik mentése
 - Mentések ellenőrzése
 - Mentések szállítása
 - Alap infrastruktúra telepítése frissítése, alkalmazás környezetek ellenőrzése, prerequisite-ek frissítése)
 - Mentések helyreállítása Kormányzati Felhőben
 - Éles indulás informatikai támogatása

- A Forrás rendszer felmérése és szükséges átalakítások elvégzése - ennek keretében történik meg minden olyan specialitás felmérése és átalakítása, amely vagy az új infrastruktúra, vagy az új technológia vagy az új Forrás alkalmazás érdekében szükséges.
 - Meglévő környezet felmérése a Forrás migrációhoz
 - Specialitások felmérése (interface, egyedi fejlesztések, egyedi formátumok, stb.)
 - Formátumok, munkakörök, specialitások átalakítása az új verzióknak megfelelően
 - Interface-ek átprogramozása az új környezetnek megfelelően (amennyiben szükséges)
 - Felhasználók felvétele a rendszerbe, az új munkakörstruktúrába való besorolása
 - Dokumentálás – a projektben vállalt dokumentáció elkészítése
(minimálisan: Tesztelési terv, tesztlejegykönyvek)
- Változások oktatása – a verzióváltással összefüggésben oktatjuk az új funkciókat, a napi munkavégzés során előforduló, alapvető változásokat mind a karbantartás, mind a lekérdezés vonatkozásában. Az oktatás laborszerű körülmények között, KGR standard adatbázison történik. A résztvevők külön adatbázisban dolgoznak, ezzel is elősegítve a gazdasági események teljes folyamatának és a program összefüggéseinek megértését. Az oktatás során a napi gazdasági eseményeket feladatsor megoldásával modellezzük. A verzióváltással összefüggésben történő oktatás célja, hogy a tematikában szereplő területekhez kapcsolódó gazdasági események magabiztos rögzítését sajátítsák el a résztvevő felhasználók.

A bevezetési szolgáltatás leírására az árazása függ mind az intézmények számától, mind a felhasználószámtól. Az elvégzett munkának vannak olyan részei, amelyek az intézmény nagyságától független, csak a bevezetendő intézmények számától függ (pl. infrastruktúra telepítés, adatbázis kialakítás, dokumentálás, migrálás), illetve vannak olyan részei, amely az intézmény nagyságától, bonyolultságától és a Forrást használók számától függ (pl. oktatás, munkakörök, törzsadatok, folyamatok kialakítása, éles indulás utáni támogatás). Ennek kezelésére egy bevezetés ára két tételből áll össze:

- Bevezetés alapdíja, amely tartalmazza a felhasználószám független feladatokat.
- Bevezetés közreműködési díj, amely a Forrásban nevesített felhasználók számától függ és a felhasználószám függő feladatokat tartalmazza.

Így Forrás bevezetés esetén két cikkszám megrendelése szükséges.

Jogszabály- és szoftverkövetés szolgáltatás

(cikkszám: GRFKGR181010)

A rendszerkövetés, jogszabálykövetés szolgáltatás keretében az Ajánlattevő biztosítja az IKMFI-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 interaktívan 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 Microsoft által támogatott operációs rendszereket illetve az adatbáziskezelő esetében pedig az SQL Server 2008 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 szerverkönyezetében, arról az Ajánlattevő köteles - legalább fél évvel annak élesben történő bevezetése előtt tájékoztatni - a KGR rendszer üzemeltetőit

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 és NISZ Zrt. kezelésében lévő központi szerverparkra.

Az egyedi csatlakozású intézmények részére a telepíthető szoftververziókat hírlevél megküldése mellett az Internetről nyilvánosan elérhető, az Ajánlattevő által üzemeltetett web szerveren 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 szerezhethetnek tudomást, illetve az új verzió újdonságait publikáljuk az ügyfelek részére.

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.

A rendszer felhasználói aktuális kézikönyve mindig elérhető a Forrás Help-jében a szokásos F1 billentyű kombinációval. A GriffSoft minden változásról úgynevezett változásjelentést ad ki. Ezek a változásjelentések akár az Forrás Help-ből, akár a Helpdesk felületről elérhetők. A változásjelentések félévente átvezetésre kerülnek a Felhasználói Kézikönyveken, amelyek megjelennek a Forrás Help-ben.

Ezen kívül a GriffSoft a Helpdesken felmerülő, minden intézményt érintő kérdésekről rendszeresen szakmai segédleteket tesz fel a Helpdesk felületre.

HelpDesk szolgáltatás

(cikkszám: GRFKGR182010)

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 10 (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 support@griffsoft.hu e-mail címen, név, munkahely (cég, intézményrendszer, intézmény) és elérhetőségi adatok (e-mail cím, telefonszám) megadása mellett.

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 értesülvén az új bejegyzésről, értelmezi azt, majd a MEGOLDÓ HOZZÁRENDELÉSE funkcióval kijelöli a bejegyzés megoldóját. Az Ő feladata az is, hogy átnézvén 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 ELUTASÍTÁSA 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. Ezeket a listákat - a megrendelő Intézmény kérésére - az Ajánlattevő havi rendszerességgel elkészíti és elküldi számára.

Ezek mellett fixen beállított statisztikák is elérhetőek a Helpdesk felületén az alábbi kategóriákban.

- Tételes, szöveges Helpdesk lista
- Helpdesk statisztika SLA kategóriánként
- Helpdesk statisztika státuszonként
- Helpdesk statisztika modulonként

A Helpdesk szolgáltatás lehívása

A Helpdesk szolgáltatásokat két különböző konstrukcióban (Forrás felhasználószám alapján vagy Helpdesk felhasználószám) alapján lehet lehívni. A két konstrukció eltérő árazású, azokat vegyesen alkalmazni nem lehet.

a) Forrás felhasználószám alapján fizetendő Helpdesk konstrukció (GRFKGR182010)

A szolgáltatást a csatlakozó intézmények Forrás rendszerben regisztrált felhasználóinak száma alapján kell fizetni.

A Helpdesk rendszerben megoldott szakmai feladatok:

- **Távoli szervereléréssel** 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 melléklethez.
- 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.

Web Helpdesk rendszeren keresztül nyújtott támogatási szolgáltatások

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

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
HD-02	<p>Programhiba kivizsgálás</p> <p>Programhiba bejelentése és fogadása, a hiba okának kiderítése és továbbítás a fejlesztés felé.</p>	<p>Szolgáltatási idő:</p> <p>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő:</p> <p>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:</p> <p>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a programhiba fejlesztésre való továbbítását követően a bejegyzés Griffsoft általi lezárásával fejeződik be (A lezárás követően automatikusan HD-07-es bejegyzés generálódik).</p> <p>Jelentés:</p> <p>A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 8 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 8 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma</p>

			szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.
HD-03	<p>Jogosultsági rendszer karbantartása</p> <p>Jogosultsági rendszer karbantartása (IKM-FI és Forrás), törzsadatok naplózása</p>	<p>Szolgáltatási idő:</p> <p>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő:</p> <p>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:</p> <p>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés:</p> <p>A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő minden esetben kisebb, mint 8 munkaóra</p>

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvart szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
HD-04	Felhasználói azonosító sürgősségi letiltása	<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: A teljesülés tételes kimutatása, 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)	<p>Mérés: Témánként megbontva</p> <p>Jelentés: Havi kimutatás</p>

<p>HD-07</p>	<p>Programhiba</p> <p>javítása és javító verzió kiadása</p> <p>Programhiba javítása és javító verzió kiadása a fejlesztésre leadását követően. A bejegyzés automatikusan jön létre a HD-02-es bejegyzés lezárását követően. (A javító verzió kiadása után az alkalmazás támogatással nem rendelkező ügyfelek saját felelőssége és feladata annak mielőbbi frissítése.)</p>	<p>Szolgáltatási idő:</p> <p>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő:</p> <p>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 63 munkaórán (3780 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:</p> <p>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik (automatikus bejegyzés) és a javító verzió kiadását követően a bejegyzés lezárásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés:</p> <p>A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 63 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a 63 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.</p>
---------------------	--	--	--

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
HD-08	<p>Alkalmazástámogatás</p> <p>Programfunkcióval kapcsolatos kérdések megválaszolása.</p>	<p>Szolgáltatási idő:</p> <p>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő:</p> <p>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:</p> <p>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés:</p> <p>A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 8 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 8 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.</p>

<p>HD-09</p>	<p>Központosított törzsek karbantartása</p> <p>Központosított törzsek karbantartása a jogszabályi változásoknak megfelelően.</p>	<p>Szolgáltatási idő:</p> <p>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő:</p> <p>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:</p> <p>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés:</p> <p>A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.</p>
---------------------	---	---	--

Szolgáltatási szint

Web helpdesken bejelentett, távoli eléréssel támogatott szakmai feladatok:

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-01	<p>Beállítások módosítása</p> <p>Az integrált pénzügyigazdálkodási rendszer új vagy módosított, fejlesztést nem igénylő beállítás elkészítésének (paraméterezés) ideje, havi átlagban</p>	<p>Szolgáltatási idő:</p> <p>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő:</p> <p>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:</p> <p>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezáráásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés:</p> <p>A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 8 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 8 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</p>

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-02	<p>Lekérdezések készítése, módosítása</p> <p>Az integrált pénzügyigazdálkodási rendszerben új vagy módosított lekérdezések készítése, módosítása</p>	<p>Szolgáltatási idő:</p> <p>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő:</p> <p>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:</p> <p>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezáráásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés:</p> <p>A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-alés osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</p>

Azonosító		Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-03		<p>Évzárással kapcsolatos bejelentések szakmai támogatása</p> <p>Analitikák egyeztetése főkönyvvel, zárási feladatok Forrás rendszerben történő végrehajtásának szakmai támogatása</p>	<p>Szolgáltatási idő:</p> <p>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő:</p> <p>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:</p> <p>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés:</p> <p>A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</p>

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-04	<p>Évnyitással kapcsolatos bejelentések szakmai támogatása</p> <p>Szakmai támogatás az évnyitás Forrás rendszerben történő végrehajtásához</p>	<p>Szolgáltatási idő:</p> <p>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő:</p> <p>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:</p> <p>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés:</p> <p>A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</p>

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-05	<p>Jogsabályi vagy belső információs, szervezeti változásból eredő beállítás módosítások</p> <p>Törzsek, paraméterezések módosítása év végén vagy évközben bekövetkező jogszabályi változás és/vagy belső átszervezés miatt.</p>	<p>Szolgáltatási idő:</p> <p>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő:</p> <p>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:</p> <p>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés:</p> <p>A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 40 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a 40 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</p>

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-06	<p>Kiadás- és bevétel felosztás paraméterezése</p> <p>Jogszabályi vagy belső információ igény miatt szükséges kiadás- és bevétel felosztás Forrás rendszerben történő paraméterezése</p>	<p>Szolgáltatási idő:</p> <p>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő:</p> <p>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:</p> <p>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés:</p> <p>A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 40 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a 40 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</p>

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-07	<p>Adatkarbantartások</p> <p>Rögzítési hibából vagy egyéb igényből eredő, nagy tételszámot érintő adatkarbantartások elvégzése</p>	<p>Szolgáltatási idő:</p> <p>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő:</p> <p>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:</p> <p>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezáráásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés:</p> <p>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>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</p>

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-08	Változáskezelések dokumentálása	<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)</p> <p>A dokumentálás módja: a változtatások rendszeres közzététele naponta a Webes Help-Desk megfelelő menüpontjában.</p>	<p>Mérés: Változások (frissítések) száma</p> <p>Jelentés: Változások (frissítések) száma</p> <p>Teljesülés: a havi rendszeres és nem rendszeres frissítés esetén egyidejűleg, rendkívüli frissítés esetén</p> <p>2 munkanapon minden változási kérelem teljesült</p> <p>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.</p>

RÜ-09	Egyéb tanácsadás A Forrás modul működését közvetlenül nem érintő egyéb szakmai tanácsadás	Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 90 munkaórán (5400 percen) belül az esetek 90 %-ban. 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).	Mérés: Nem mérendő Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve. Teljesülés: Nem mérendő
-------	---	---	--

Szolgáltatási szintek mérése és a vállalt szolgáltatások esetén a kompenzáció módszertana:

Szoigáltatási szintek a 2-es fejezetbe leírt Helpdesk és a 3-as fejezetbe leírt alkalmazásüzemeltetési szolgáltatások esetében vannak definiálva. Az összes többi szolgáltatásnál nem értelmezhető a %-os teljesülés, azok igazolása vagy munkalap alapon vagy teljesítési igazolással, illetve oktatás esetén jelenléti ívvel történik.

Azoknál a szolgáltatási szint azonosítóknál, ahol értelmezhető a szolgáltatás százalékos teljesülése a helpdesk szolgáltatás számlázása az alábbiak szerint történik: A szolgáltatási szintek leírásánál a jobb szélső oszlopban található meg az adott szolgáltatás mérése, teljesülése és a százalékos teljesülés számítási módja. A százalékos teljesülés számítási módja alapján számítható a szolgáltatás százalékos teljesülés értéke. Az elemi szolgáltatási szintek számtani átlaga adja meg a teljes szolgáltatás „százalékos teljesülési értékét.

Amennyiben a teljes szolgáltatás „százalékos teljesülés értéke” eléri a „teljesülés” definíciójában meghatározott értéket, úgy a szolgáltatás 100%-ban számlázható.

Amennyiben a teljes szolgáltatás „százalékos teljesülés értéke” nem éri el a „teljesülés” definíciójában meghatározott értéket, de nagyobb, mint 70%, úgy a szolgáltatás az adott arányban számlázható (azaz 80%-os teljesítés esetén a szerződött összeg 80%-a).

Amennyiben a teljes szolgáltatás „százalékos teljesülés értéke” nem éri el a 70%-os értéket, úgy az adott szolgáltatás abban a hónapban nem számlázható.

Központi alkalmazásüzemeltetési szolgáltatás

(cikkszám: GRFKGR183010)

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 üzemeltetőjének 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 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 futtatókörnyezeteinek központi frissítését;
- központi bináris állományok, szükség esetén alkalmazás specifikus központi felhasználói profilok update-je;
- központi alkalmazás modulok és egyéb központi 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 az Ajánlattevő tesztszerverein;
- 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.