

## MŰSZAKI LEÍRÁS

### 1. Jogszabály- és szoftverkövetés szolgáltatás

#### 1.1. Jogszabály- és szoftverkövetés szolgáltatás alapmodulokra

Az alapmodulok jogszabálykövetés, rendszerkövetés szolgáltatás keretében a Szolgáltatónak biztosítania kell a Forrás rendszert használó valamennyi intézmény számára a szoftver- és jogszabálykövetést az alapmodulokra vonatkozóan.

**Az ún. Alapmodulok:** Azon modulok köre, amelyek azokat a gazdálkodási folyamatokat támogatják, amelyek minden gazdálkodó szervezetnél standard módon előfordulnak.

Ezek:

- Pénzügy modul
- Főkönyv modul
- Tárgyi eszköz modul
- Készlet modul
- Érték nélküli készletek modul
- Kötelezettségvállalások modul

#### 1.2 Jogszabály- és szoftverkövetés szolgáltatás kiegészítő modulokra

A kiegészítő modulok jogszabálykövetési, rendszerkövetési szolgáltatása keretében a Szolgáltatónak biztosítania kell a Forrás rendszert használó valamennyi intézmény számára a szoftver- és jogszabálykövetést az alapmodulokon felül bevezetett kiegészítő modulokra vonatkozóan.

**Az ún. Kiegészítő modulok:** Azon modulok köre, amelyek a standard integrált ügyviteli rendszer alapmoduljain túlmutató funkcionálisitást valósítanak meg.

A kiegészítő modulok körének a felsorolása a későbbiekben bővíülhet új modulok létrehozása esetén, amelyről a Szolgáltató nyilatkozatban tájékoztatást ad ki az Ügyfelei részére.

#### 1.3. Speciális modulok jogszabály- és szoftverkövetése

A speciális modulokra vonatkozó jogszabály- és szoftverkövetési szolgáltatás nem tartozik bele a 1.1.-1.2. pontokban ismertetett alapmodulok, illetve kiegészítő modulok szoftver- és jogszabálykövetési szolgáltatásába a speciális működési környezet okán. Ügyféloldali igényváltozás esetén egyedi fejlesztés keretében történhet az ilyen modulok éppen hatályos jogszabályi és/vagy információtechnológiai környezethez való igazítása.

**Speciális modulok definíciója:** Az alapmodulon és a kiegészítő modulokon felüli olyan modulok, amelyek kialakítására és/vagy kifejlesztésére egyedi ügyfél igény mentén kerül sor, jellemzően speciális működési környezetben.

## **Az Alapmodulok és a Kiegészítő modulok jogszabály- és szoftverkövetési szolgáltatására együttesen vonatkozó követelmények:**

### **Jogszabályi követelmények:**

A Szolgáltatónak a jogszabálykövetés keretében vállalnia kell, hogy a szoftverterméket folyamatosan, külön megrendelő oldali specifikáció és követelmény meghatározás nélkül úgy fejlessze, hogy a használatra bocsájtott mindenkor verzió összes funkciója mindenkor megfeleljen a hatályos jogszabályi követelményeknek. A Szolgáltatónak a szükséges változtatásokat tartalmazó szoftverváltozásokat olyan időpontban kell biztosítania a felhasználói kör részére, hogy az képes legyen eleget tenni a jogszabályi változásokból származó kötelezettségeknek, amennyiben az adott modulokra ezek relevánsak.

A Szolgáltatónak a szoftverkövetés keretében vállalnia kell, hogy a szoftverterméket úgy fejlesszi, 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 Forrás rendszer használatának hardver és szoftver követelményei csak alapos indok esetén (üzemeltethetőség, IT biztonság fenntartása) változzanak többlet beruházást igénylő vagy költségnövelő módon.

Szolgáltatónak jogszabályváltozások miatt módosított program verziókat kérés nélkül a szolgáltatásért megállapított előfizetési díj ellenében rendelkezésre kell bocsátania a Megrendelő részére.

Szolgáltatónak a telepíthető szoftververziókat hírlevél megküldése mellett az Internetről nyilvánosan elérhető, a Szolgáltató által üzemeltetett web szerveren letölthetővé kell tennie a Megrendelő részére.

Szolgáltató köteles a Megrendelőt minden, a szoftver használatát érintő változásról tájékoztatni.

### **Információtechnológiai megfelelés:**

#### **Új technológiák támogatása:**

Szolgáltatónak úgy kell fejlesztenie termékeit, hogy azok mindenkor megfeleljenek az elvárható technológiai követelményeknek, a legújabb technológiákat is naprakészen kell alkalmaznia a fejlesztéseiben.

#### **Korábbi, ún. „rég” technológiák támogatása:**

A legújabb technológiák mellett korábbi, technológiákat is támogatnia kell mindaddig, amíg azok a gyártó által támogatottak.

Támogatnia kell ezen felül bizonyos esetekben azokat is, amelyeket a gyártók már nem támogatnak, de még nem „lehetetlenítettek” el az alkalmazói szoftver, ebben az esetben a Forrás rendszer támogathatósága szempontjából (röviden „rég” technológiák”).

„Ellehetetlenítés” alatt az az eset értendő, amikor a gyártók olyan változásokat eszközölnek az újabb verziókban, amelyek már nem biztosítják a felülről kompatibilitást az alkalmazói szoftverek számára (továbbifejlesztés, futtathatóság, használat) szempontjából.

Konkrétan a Forrás rendszer hardver és szoftver követelményeit tekintve támogatni kell a Windows Microsoft által támogatott operációs rendszereket, illetve az adatbáziskezelőket. A támogatott verziók pontos listája megtalálható a gyártó honlapján.

Amennyiben Szolgáltató olyan technológiai változást tervez a rendszerében, mely bármilyen hardver és szoftver infrastruktúra elemet érintene a meglévő szerverkörnyezeteiben, arról a Szolgáltató köteles - legalább félévvel annak élesben történő bevezetése előtt - tájékoztatni a rendszerek üzemeltetőit.

Szolgáltatónak az információtechnológia megfelelés okán módosított új program verziókat kérés nélkül a szolgáltatásért megállapított előfizetési díj ellenében rendelkezésre kell bocsátania a Megrendelő részére.

Szolgáltatónak a telepíthető szoftververziókat hírlevél megküldése mellett az Internetről nyilvánosan elérhető, a Szolgáltató által üzemeltetett web szerveren kell biztosítania a Megrendelő részére.

### **Tájékoztatás:**

Az új program verziók frissítésének a központi alkalmazásüzemeltetési szolgáltatásban meghatározottak szerint kell megtörténnie. Szolgáltatónak tájékoztatnia kell a felhasználókat a frissítés várható időpontjáról egy az 5. pontban ismertetett, Interneten elérhető WebHelpdesk (röviden „Helpdesk”) rendszer üzenőfalán keresztül, az új verzió tartalmáról az ügyfélkapun keresztül, továbbá az új verzió újdonságairól is értesítenie kell az ügyfeleket.

Nagyobb, funkcionális – ügyviteli folyamatokat érintő – változás esetén Szolgáltató köteles legalább 1 héttel a frissítés előtt a Helpdesk rendszer üzenőfalán tájékoztatni az intézményeket a frissítésről. Amennyiben olyan nagymértékű változás történik a rendszerben, amely igényli a felhasználók valamilyen szintű oktatását, úgy az Szolgáltatónak ezt előre kommunikálnia kell az intézmények felé és meg kell szerveznie az oktatást, még a verzió élesítése előtt.

Szolgáltatónak az interneten keresztül 7/24 órában elérhető webes ügyfélkaput kell üzemeltetnie a Megrendelő részére. Az újabb szoftver verziókról az intézmények megadott kapcsolattartóinak e-mail értesítést kell küldeni. A rendszernek úgy kell működnie, hogy az e-mail értesítés után az ügyfélkapura feljelentkezve az adott intézmény kapcsolattartójának legyen lehetősége részletesen megtekinteni az új szoftververzió tartalmát és a telepítés/frissítés végrehajtásának módját.

A rendszer aktuális felhasználói kézikönyvének mindig elérhetőnek kell lennie a Forrás Help-jében. Szolgáltatónak minden változásról úgynevezett változásjelentést kell kiadnia. Ezeknek a változásjelentéseknek akár a Forrás Help-ből, akár a Helpdesk felületről elérhetőeknek kell lenniük. A változásjelentéseknek legalább félévente átvezetésre kell kerülniük a Felhasználói Kézikönyveken, amelyeket a Forrás Help-ben kell megjeleníteni.

Ezen kívül Szolgáltatónak a Helpdesk szolgáltatás keretében felmerülő, minden intézményt érintő kérdésekről rendszeresen szakmai segédleteket kell feltenni a WebHelpdesk felületre.



## 2. Helpdesk szolgáltatások

A teljesítéséhez szükséges a távoli elérés biztosítása a Forrás rendszer felhasználói és adminisztrátori felületeihez, valamint adott esetben a fizikai adatbázisokhoz, melyet Megrendelőnek kell biztosítani a Helpdesk szolgáltatás Szolgáltató általi ellátásához indokolt mennyiségben.

Az egyes Helpdesk szolgáltatások rendelési mennyiségét a Megrendelő Forrás rendszerben regisztrált felhasználóinak a száma, valamint az igénybe vett modulok köre határozza meg, függetlenül attól, hogy ténylegesen mennyi felhasználó írt a Helpdeskre bejegyzést, és mely modulokhoz vonatkozóan.

### 2.1. Helpdesk szolgáltatás Alapmodulokra illetve a Kiegészítő modulokra

(Forrás felhasználószám alapján fizetendő) (Cikkszámok: FORRAS242010, FORRAS242011)

A Helpdesk szolgáltatás Forrás felhasználószám alapján fizetendő, függetlenül attól, hogy ténylegesen mennyi felhasználó írt a Helpdeskre bejegyzést, és mely modulokhoz vonatkozóan.

A felhasználószám meghatározása:

**Alapmodul felhasználónak** azon felhasználók számítanak, akik a Forrás rendszer Alapmoduljaiba belépési joggal rendelkeznek annak érdekében, hogy a Forrás rendszerben az Alapmodulokkal összefüggésben adatokat, információkat megtekinteni vagy rögzíteni, lekérdezni (dolgozni) tudjanak.

**Kiegészítő modul felhasználónak** azon felhasználók számítanak, akik a Forrás rendszer Kiegészítő moduljaiba belépési joggal rendelkeznek (kivéve a Workflow modul, arra külön Helpdesk szolgáltatás került definiálásra), hogy a Forrás rendszerben a Kiegészítő modulokkal összefüggésben adatokat, információkat megtekinteni, rögzíteni vagy lekérdezni (dolgozni) tudjanak.

### Az Alapmodulok és a Kiegészítő modulok Helpdesk szolgáltatásai keretében megoldandó szakmai feladatok:

Távoli szervereléréssel támogatott szakmai feladatok az intézmények Helpdesken bejelentett igényei alapján:

- A Forrás Alapmoduljaival és Kiegészítő moduljaival kapcsolatos (amely modulokra ezek értelmezhetők):
  - programhiba kivizsgálás
  - programhiba javítás és javító verzió kiadás
  - jogosultságigény beállítása
  - felhasználó sürgősségi letiltása
  - programfunkció működésének ismertetése
  - központosított törzsek karbantartása
  - fejlesztést, paraméterezést nem igénylő lekérdezések beállítása
  - beállítások módosítása
  - évvárással kapcsolatos kérdések szakmai támogatása
  - évnnyitással kapcsolatos kérdések szakmai támogatása

- Adatkarbantartás (felhasználói kérésre történő adatmódosítás konkrét adatok megadásával (nem tartozhatnak ide a nagy tételszámot érintő adatmigrációk, adattisztítások, valamint a strukturális, jogszabályi vagy szervezeti változások miatti adatkarbantartások elvégzése és/vagy felmérése)
- kiadás- és bevétel felosztás paraméterezése
- Évzárás szakmai támogatása (amely modulokra ezek értelmezhetők):
  - pénzügyi analitika zárásának szakmai támogatása (kötváll korrekciók, kötváll zárások és kötváll átforgatás támogatása);
  - folyószámla egyeztetések szakmai támogatása (vevő, szállító/szolgáltató, kötváll);
  - pénzügyi analitika és főkönyvi könyvelés adatainak egyeztetésében, mérlegtételek alátámasztásában szakmai támogatás tételes, analitikus listákkal (vevő, szállító/szolgáltató);
  - kötelezettségvállalással terhelt előirányzat-maradvány alátámasztásában szakmai támogatás tételes listákkal;
  - készlet analitika zárásának szakmai támogatása (mennyiségi zárás, értékbeni zárás, főkönyv – analitika egyezőségének vizsgálata);
  - eszköz zárás szakmai támogatása (értékcsökkenés elszámolása, o-ra íródott eszközök átsorolása, állományváltozások, átsorolások főkönyvi feladása, főkönyv – analitika egyezőségének vizsgálata);
  - előirányzati és teljesítési, valamint mérlegszámlák zárásának szakmai támogatása;
  - nyitás-zárás szakmai támogatása az egyéb szakmai modulokba;
  - szakmai támogatás, igény szerinti analitikus listák paraméterezése beszámoló űrlapokhoz, kiegészítő mellékletehez.
- Évnyitás szakmai támogatása (amely modulokra ezek értelmezhetők):
  - az új költségvetési év iktatókönyveinek, pénzügyi kartonjainak, bizonylattömbjeinek, könyvelési időszakainak megnyitása;
  - szakmai támogatás nyitó adatok generálásához.

A fenti szolgáltatások nem tartalmazzák az intézmények főkönyv-analitika esetleges eltéréseinek vizsgálatát, felmérést, megállapítását, valamint külső szolgáltató/felügyeleti/ellenőrző szerv (pl. Magyar Államkincstár, Nemzeti Adó- és Vámhivatal) adataival, nyilvántartásaival történő egyeztetését, valamint az eltérések javítását, adattisztítást.

- Archiválás, számlatükör és egyéb törzsváltozások átvezetése:
  - tárgyév kialakításának megfelelően az új év adatbázisainak létrehozása,
  - tárgyév kialakításának megfelelően az új év adatbázisainak beállítása, paraméterezése;
  - adatok áttöltése;
  - jogszabályi vagy belső információs igény, szervezeti felépítés változásából adódó törzsmódosítások átvezetése a tárgyévi adatbázisból az új évi törzs és tranzakciós adatokon (pl. számlatükör, szervezeti egység, jogcím törzsek módosítása);
  - előző évi adatbázisok archiválása.
- Kiadás- és bevétel felosztás paraméterezése.

## **2.2. Interfész Helpdesk szolgáltatás (cikkszám: FORRAS242015)**

A szolgáltatás a Forrás rendszerhez bevezetett interfészek üzemeltetésével kapcsolatosan felmerülő kérdések, problémák vizsgálatára, valamint az adatkapcsolat intézmény oldali működőképességének fenntartására terjedjen ki ügyfélbejelentések alapján, távoli eléréssel.

Az interfész Helpdesk szolgáltatás mennyiségét a Megrendelő Forrás rendszerhez kapcsolódó, a support szolgáltatásban résztvevő interfészek száma határozza meg.

### **Ellátandó feladatok:**

- Az interfész működésével kapcsolatos kérdések megválaszolása
- Az adatkapcsolati interfész ügyfél oldalhoz kapcsolódó hibadetektálás és hibajavítás, szükség szerinti csomagtesztelés, konfigurálás, újra küldés, újrafeldolgozás a már befogadott adatokból, illetve szakrendszeri küldő oldal újraküldéséhez esetleges adattisztítás.
- Fejlesztéssel nem járó interfészhez kapcsolódó üzemeltetési feladatok:
  - adatkarbantartás
  - paraméterkarbantartás
  - megváltozott üzemeltetési környezethez történő igazítás
  - évváltás támogatása, az ehhez szükséges paraméterezések elvégzése

### **3. A Helpdesk rendszer ismertetése**

A Helpdesk rendszer az 1-es, 2-es fejezetekben leírt szolgáltatásokhoz kapcsolódó megrendelői, felhasználói kérdések, problémák, igények bejelentésére szolgáló, a gyártó által üzemeltetett Internetes Helpdesk rendszer.

A rendszer bevezetését (éles indulását) követő naptól használható, Szolgáltatónak ezen bejelentések megválaszolását, megoldását, kezelését ezen a Helpdesk rendszeren keresztül kell biztosítani.

A szolgáltatás elvárt minimális rendelkezésre állási paramétere hetente 5x9 óra kell legyen, munkanapokon munkaidőben 8:00-17:00 óra között.

Szolgáltatónak vállalnia kell, hogy az intézmények részére statisztikai adatokat biztosít a Helpdesk rendszerben kezelt ügyekről.

#### **Technológiai követelmények:**

- HTTPS protokolon keresztül működő webes alkalmazás. A használatához szükséges minimum követelmények a gyártó a weboldalán találhatóak meg.

#### **Ügyféltámogatás minimális tartalmi követelményei:**

- A bejelentések és az arra adott válaszok időrendisége követhető legyen.
- Esetrögzítés, tartalmi leírás (azonosítás, időpont, kérdés, probléma).
- Az eset, téma osztályozása (besorolás a segélyszolgálat jellemző kategóriáiba).
- A segítséget kérő osztályozása (ha lehet és szükséges, pl. munkakör, intézmény).
- Válasz, megoldás leírása, jellemzése (rövid összefoglaló, értékelés a segítség sikerességéről, a segítség lezárt, nyitott).
- Megjegyzés a további lépésekről (ha szükségesek).
- Automatikus statisztikai kigyűjtések, összegzések.
- Tételes visszakeresési lehetőségek (sorszám, tartalom, kategóriák, kombinált)

Szolgáltatónak ezek mellett fixen beállított statisztikákat is elérhetővé kell tennie a WebHelpdesk felületén az alábbi kategóriákban:

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

Szolgáltatónak az 1-es, 2-es fejezetben lévő általánydíjas szolgáltatások közül a következőket az alábbi SLA-knak megfelelő színvonalon kell elvégeznie:

### Szolgáltatási szintek, SLA feltételek

**Web Helpdesk rendszeren keresztül nyújtott általánydíjas szolgáltatások besorolási kategóriái:**

| Azonosító | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                                                                                                                          | Elvárt szolgáltatási szint                                                                                                                 | Mérési, számítási módszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HD-01     | <p><b>HelpDesk szolgáltatási időszak</b><br/>Az az időszak, amely alatt a felhasználók a HelpDesk oldalon a problémáikat bejelenthetik.</p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk<br/>Interfész Helpdesk</p> | <p><b>Szolgáltatási idő:</b><br/>7 x 24 órás működés:<br/>A HelpDesk oldalnak folyamatosan biztosítania kell a bejelentések rögzítését</p> | <p><b>Mérés:</b><br/>rendelkezésre állás naplózása alapján</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>rendelkezésre állás aránya alapján</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/>A felhasználóknak a rendelkezésre állási idő 99%-ban el kell érniük a Web HelpDesk szolgáltatást</p> <p><b>Százalékos teljesülés számítási módja:</b><br/>A tényleges rendelkezésre állási idő osztva a teljes rendelkezésre állási idővel *100</p> |



| Azonosító | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                                                                                                                                                           | Elvárt szolgáltatási szint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Mérési, számítási módszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HD-02     | <p><b>Programhiba kivizsgálás</b><br/>Programhiba bejelentése és fogadása, több modult vagy interfészt is érintő hiba okának kiderítése és továbbítás a fejlesztés felé.</p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk<br/>Interfész Helpdesk</p> | <p><b>Szolgáltatási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p><b>Megoldási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 24 munkaórán (1440 percen) belül az esetek 90 %-ban.<br/>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><b>Mérés:</b><br/>A megoldásra fordított munkaidő alapján.<br/>A megoldási idő mérésének a HelpDesk bejegyzés felvételével kell kezdődnie és a programhiba fejlesztésre való továbbítását követően a bejegyzés Szolgáltató általi lezárásával kell befejeződnie (A lezárást követően automatikusan HD07-es bejegyzésnek kell generálódnia).</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>A teljesülésről tételes kimutatást kell készíteni, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/>A megoldási idő legfeljebb 24 munkaóra lehet az esetek 90%-ában</p> <p><b>Százalékos teljesülés számítási módja:</b><br/><br/>A hónapon belül a 24 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-zal és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.</p> |

| Azonosító | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                                                                                 | Elvárt szolgáltatási szint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Mérési, számítási módszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HD-03     | <p><b>Jogosultsági rendszer karbantartása</b><br/>Jogosultsági rendszer karbantartása (Forrás), törzsadatok naplózása</p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk</p> | <p><b>Szolgáltatási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p><b>Megoldási idő:</b><br/>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><b>Mérés:</b><br/>A megoldásra fordított munkaidő alapján.<br/>A megoldási idő mérésének a HelpDesk bejegyzés felvételével kell kezdődnie és a bejegyzés lezárásával kell befejeződnie.</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>A teljesülésről tételes kimutatást kell készíteni, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/>A megoldási időnek minden esetben kisebbnek kell lennie, mint 8 munkaóra</p> |

| Azonosító    | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                 | Elvárt szolgáltatási szint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Mérési, számítási módszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>HD-04</b> | <p><b>Felhasználói azonosító sürgősségi letiltása</b></p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk</p> | <p><b>Szolgáltatási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p><b>Megoldási idő:</b><br/>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><b>Mérés:</b><br/>A megoldásra fordított munkaidő alapján.<br/>A megoldási idő mérésének a HelpDesk bejegyzés felvételével kell kezdődnie és a bejegyzés lezárásával kell befejeződnie.</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>A teljesülésről tételes kimutatást kell készíteni, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/>A megoldási időnek minden esetben kisebbnek kell lennie, mint 2 munkaóra</p> |

| Azonosító    | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                       | Elvárt szolgáltatási szint                                   | Mérési, számítási módszer                                                                       |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>HD-06</b> | <p><b>Bejelentések dokumentálása</b></p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk<br/>Interfész Helpdesk</p> | 100% (minden bejelentés dokumentálásának meg kell történnie) | <p><b>Mérés:</b><br/>Témánként megbontva</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>Havi kimutatás alapján</p> |

| Azonosító | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Elvárt szolgáltatási szint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Mérési, számítási módszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HD-07     | <p><b>Programhiba javítása és javító verzió kiadása</b><br/>Több modult vagy interfészt érintő, strukturális változást igénylő programhiba javítása és javító verzió kiadása a fejlesztésre leadását követően. A bejegyzésnek automatikusan kell létrejönnie a HD02-es bejegyzés lezárását követően. (A javító verzió kiadása után az alkalmazás támogatással nem rendelkező ügyfelek saját felelőssége és feladata annak mielőbbi frissítése.)</p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk<br/>Interfész Helpdesk</p> | <p><b>Szolgáltatási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p><b>Megoldási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 170 munkaórán (10200 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><b>Mérés:</b><br/>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérésének a HelpDesk bejegyzés felvételével kell kezdődnie (automatikus bejegyzés) és a javító verzió kiadását követően a bejegyzés lezárásával kell befejeződnie.</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>A teljesülésről tételes kimutatást kell készíteni, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/>A megoldási idő legfeljebb 170 munkaóra lehet az esetek 90%-ában</p> <p><b>Százalékos teljesülés számítási módja:</b><br/>A hónapon belül a 170 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-zal és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.</p> |



| Azonosító | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Elvárt szolgáltatási szint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Mérési, számítási módszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HD-08     | <p><b>Programfunkció ismertetés</b><br/>Programfunkcióval kapcsolatos kérdések megválaszolása (nem tartoznak ide azok a bejegyzések, melyek programhiba megjelöléssel érkeznek, de nem megfelelő funkcióhasználat áll a bejegyzés hátterében)</p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk<br/>Interfész Helpdesk</p> | <p><b>Szolgáltatási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p><b>Megoldási idő:</b><br/>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><b>Mérés:</b><br/>A megoldásra fordított munkaidő alapján.<br/>A megoldási idő mérésének a HelpDesk bejegyzés felvételével kell kezdődnie és a bejegyzés lezárásával kell befejeződnie.</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>A teljesülésről tételes kimutatást kell készíteni, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/>A megoldási idő legfeljebb 8 munkaóra lehet az esetek 90%-ában</p> <p><b>Százalékos teljesülés számítási módja:</b><br/>A hónapon belül a 8 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-zal és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.</p> |

| Azonosító | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                                                                                                                   | Elvárt szolgáltatási szint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Mérési, számítási módszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HD-09     | <p><b>Központosított törzsek karbantartása</b><br/>Központosított törzsek karbantartása a jogszabályi változásoknak megfelelően.</p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk<br/>Interfész Helpdesk</p> | <p><b>Szolgáltatási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p><b>Megoldási idő:</b><br/>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><b>Mérés:</b><br/>A megoldásra fordított munkaidő alapján.<br/>A megoldási idő mérésének a HelpDesk bejegyzés felvételével kell kezdődnie és a bejegyzés lezárásával kell befejeződnie.</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>A teljesülésről tételes kimutatást kell készíteni, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/>A megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra lehet az esetek 90%-ában</p> <p><b>Százalékos teljesülés számítási módja:</b><br/>A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-zal és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.</p> |

| Azonosító | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Elvárt szolgáltatási szint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Mérési, számítási módszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RÜ-01     | <p><b>Beállítások módosítása</b><br/>Az integrált pénzügyi gazdálkodási rendszer új vagy módosított, fejlesztést nem igénylő beállítás elkészítésének (paraméterezés) ideje, egy adatbázisra, egy paraméterre vonatkozóan. A kért paraméterezés módosításából származó adatagyeztetés és adatjavítás nem képezi a szolgáltatás részét.</p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk<br/>Interfész Helpdesk</p> | <p><b>Szolgáltatási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig)<br/>08.00 – 17.00 között</p> <p><b>Megoldási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan<br/>8munkaórán (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><b>Mérés:</b><br/>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérésének a minősített változtatási kérelem felvételével kell kezdődnie és a változtatási kérelem lezárásával kell befejeződnie.</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>A teljesülésről tételes kimutatást kell készíteni, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/>A megoldási idő legfeljebb 8 munkaóra lehet az esetek 90 %-ában</p> <p><b>Százalékos teljesülés számítási módja:</b><br/>A hónapon belül a 8 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-zal és osztva az összes megoldott és lezárt változási kérelem számával.</p> |

| Azonosító | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Elvárt szolgáltatási szint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Mérési, számítási módszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RÜ-02     | <p><b>Lekérdezések készítése, módosítása</b><br/>Az integrált pénzügyi gazdálkodási rendszerben fejlesztést és paraméterezést nem igénylő, a meglévő adattartalom, struktúra alapján új vagy módosított lekérdezések készítése, módosítása a standard modulok vonatkozásában.</p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk</p> | <p><b>Szolgáltatási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig)<br/>08.00 – 17.00 között</p> <p><b>Megoldási idő:</b><br/>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><b>Mérés:</b><br/>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérésének a minősített változtatási kérelem felvételével kell kezdődnie és a változtatási kérelem lezárásával kell befejeződnie.</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>A teljesülésről tételes kimutatást kell készíteni, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/>A megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra lehet az esetek 90 %-ában</p> <p><b>Százalékos teljesülés számítási módja:</b><br/>A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</p> |

| Azonosító | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Elvárt szolgáltatási szint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Mérési, számítási módszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RÜ-03     | <p><b>Évzárással kapcsolatos bejelentések szakmai támogatása</b><br/> Analitika-főkönyv egyeztetésének támogatása. Az egyeztetés egy egységre értendő (pl. bizonylat, szerződés, főkönyvi szám, stb.)<br/> A a zárási feladatok Forrás rendszerben történő végrehajtásának szakmai támogatása. Nem tartozik bele az adatahibák javítása, a könyvelési tanácsadás és más szállító/felügyeleti vagy ellenőző szerv állományainak, kimutatásainak vizsgálata.</p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/> Helpdesk</p> | <p><b>Szolgáltatási idő:</b><br/> Munkanapokon (hétfőtől péntekig)<br/> 08.00 – 17.00 között</p> <p><b>Megoldási idő:</b><br/> Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 60 munkaórán (3600 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><b>Mérés:</b><br/> A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérésének a minősített változtatási kérelem felvételével kell kezdődnie és a változtatási kérelem lezárásával kell befejeződnie.</p> <p><b>Jelentés:</b><br/> A teljesülésről tételes kimutatást kell készíteni, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/> A megoldási idő legfeljebb 60 munkaóra lehet az esetek 90 %-ában</p> <p><b>Százalékos teljesülés számítási módja:</b><br/> A hónapon belül az 60 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100al 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><b>Évnyitással kapcsolatos bejelentések szakmai támogatása</b></p> <p>Szakmai támogatás az évnyitás Forrás rendszerben történő végrehajtásához. A támogatás egy egységre értendő (pl. bizonylat, szerződés, főkönyvi szám, stb.) Nem tartozik bele az adathibák javítása, a könyvelési tanácsadás és más szállító/felügyeleti vagy ellenőrző szerv állományainak, kimutatásainak vizsgálata.</p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk</p> | <p><b>Szolgáltatási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig)<br/>08.00 – 17.00 között</p> <p><b>Megoldási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 60 munkaórán (3600 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><b>Mérés:</b><br/>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérésének a minősített változtatási kérelem felvételével kell kezdődnie és a változtatási kérelem lezárásával kell befejeződnie.</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>A teljesülésről tételes kimutatást kell készíteni, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/>A megoldási idő legfeljebb 60 munkaóra lehet az esetek 90 %-ában</p> <p><b>Százalékos teljesülés számítási módja:</b><br/>A hónapon belül az 60 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</p> |

| Azonosító    | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Elvárt szolgáltatási szint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Mérési, számítási módszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RÜ-07</b> | <p><b>Adatkarbantartások</b><br/>Adatkarbantartások elvégzésefelhasználói kérésre konkrét adatok megadásával (nem tartozhatnak ide az adatkarbantartás elvégzéséhez történő előzetes felmérés, a nagy tételszámot érintő adatmigrációk, valamint a strukturális, jogszabályi vagy szervezeti változások miatti adatkarbantartások elvégzése és/vagy felmérése)</p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk<br/>Interfész Helpdesk</p> | <p><b>Szolgáltatási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p><b>Megoldási idő:</b><br/>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><b>Mérés:</b><br/>A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérésének a minősített változtatási kérelem felvételével kell kezdődnie és a változtatási kérelem lezárásával kell befejeződnie.</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>Átlagos megoldási idő alapján (havi átlagban), minden lezárt esetet figyelembe kell venni.</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/>A megoldási idő az adatkarbantartáshoz szükséges adatok teljeskörű megadásától legfeljebb 40 munkaóra lehet az esetek 90 %-ában</p> <p><b>Százalékos teljesülés számítási módja:</b><br/>A hónapon belül az 40 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-zal és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</p> |

| Azonosító | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                            | Elvárt szolgáltatási szint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Mérési, számítási módszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RÜ-08     | <p><b>Változáskezelések dokumentálása</b></p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk<br/>Interfész Helpdesk</p> | <p>100% (minden módosításnak dokumentálásra kell kerülnie 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:<br/>A változtatásokat rendszeresen közzé kell tenni naponta a Webes HelpDesk megfelelő menüpontjában.</p> | <p><b>Mérés:</b><br/>Változások (frissítések) száma alapján</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>Változások (frissítések) száma alapján</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/>A havi rendszeres és nem rendszeres frissítés esetén egyidejűleg, rendkívüli frissítés esetén 2munkanapon minden változási kérelemnek teljesülnie kell</p> <p><b>Százalékos teljesülés számítási módja:</b><br/>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 2 munkanapon túl dokumentált módosítások számával. A havi rendszeres és nem rendszeres frissítés esetén egyidejűleg kell dokumentálni.</p> |

| Azonosító | Kategória és szolgáltatás leírás                                                                                                                                                          | Elvárt szolgáltatási szint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Mérési, számítási módszer                                                                                                                                                                           |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RÜ-09     | <p><b>Egyéb tanácsadás</b><br/>A Forrás modul működését közvetlenül nem érintő egyéb szakmai tanácsadás</p> <p><b>Értelmezett szolgáltatások:</b><br/>Helpdesk<br/>Interfész Helpdesk</p> | <p><b>Szolgáltatási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p><b>Megoldási idő:</b><br/>Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan</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><b>Mérés:</b><br/>Nem mérendő</p> <p><b>Jelentés:</b><br/>A teljesülésről tételes kimutatást kell készíteni, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p><b>Teljesülés:</b><br/>Nem mérendő</p> |

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

A fentiekben ismertetett szolgáltatási szintek a 2. fejezet szerinti Helpdesk és a 3. fejezet szerinti Alkalmazásüzemeltetési szolgáltatásokra vonatkoznak. Az összes többi szolgáltatásnál nem értelmezhető a %-os teljesülés, azok igazolása vagy munkalap alapján vagy teljesítési igazolással, illetve oktatás esetén jelenléti ívvel kell történnjen.

Azoknál a szolgáltatási szint azonosítóknál, ahol értelmezhető a szolgáltatás százalékos teljesülése a Helpdesk szolgáltatás számlázásának az alábbiak szerint kell történnie: A szolgáltatási szintek leírásánál a jobb szélső oszlopban található meg az adott szolgáltatás előírt mérése, teljesülése és a százalékos teljesülés számítási módja. A százalékos teljesülés számítási módja alapján ki kell számítani a szolgáltatás százalékos teljesülés értékét. Az elemi szolgáltatási szintek számtani átlaga fogja megadni 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.

## 4. Fejlesztések

### 4.1.) Kiegészítő rendszerfejlesztés

A Megrendelőnél szükség lehet a standard rendszer használata során olyan **egyedi** követelményeken alapuló új funkciók kialakítására, amelyek a Forrás moduljaihoz kapcsolódnak. Ilyenek tipikusan a más rendszerrel nyílt vagy ismert specifikáció alapján kommunikáló interfész szoftverek kialakítása.

A meglévő modulokhoz nem lehet olyan fejlesztést kidolgozni, amely kizárólagosságát az az indok támasztja alá, hogy az adatok a Forrás rendszerben találhatóak.

Azok a fejlesztések, melyek vagy interfész típusúak, vagy a Forrás rendszer adatbázisába közvetlen adatírási igénnyel lépnek fel beletartoznak a Kiegészítő rendszerfejlesztés keretében lehívható fejlesztések körébe.

A szolgáltatás megrendelése esetén az elvégzett kiegészítő rendszerfejlesztési munkát sikeres tesztelés után, Szolgáltatónak a megadott napedíjjal a Megrendelő részéről kijelölt felelős által aláírt teljesítésigazolás alapján az intézmény felé kell elszámolnia.



## **Opcionális keretjellegű szolgáltatások: Oktatások (Forrás rendszer használat betanítása)**

A bevezetést követően a felhasználói kör változása, illetve az alkalmazás változása miatt szükség lehet további oktatások megtartására. Ebben az esetben a Szolgáltatónak vállalnia kell az oktatások megtartását az Ajánlatkérő megrendelése alapján.

Az oktatást lehetővé kell tenni online módon vagy személyesen az ügyfél, illetve a Szolgáltató által biztosított helyszínen.

### **Tantermi oktatás (cikkszám: FORRAS245010)**

Tantermi oktatás esetén az oktatás személyes jelenléttel, vagy a Szolgáltató által biztosított oktatási infrastruktúrán és oktatási helyszínen kerül megtartásra, vagy azoknál az oktatásoknál, ahol az oktatótermet az oktatást igénybe vevő biztosítja, az ügyfél által biztosított infrastruktúrán.

Nem a Szolgáltató által biztosított helyszín esetén a tantermi oktatás igénybevételéhez a Forrás rendszer gyártójának honlapján aktuálisan közzétett feltételek szerinti követelményeket kell biztosítani.

### **Online oktatás (cikkszám: FORRAS245020)**

Online oktatás esetén az oktatás személyes jelenlétet nem igénylő, online formában (távoli eléréssel, online alkalmazással) kerül lefolytatásra. Szolgáltatónak az oktatási tematikát, az oktatási tananyagot és az oktatási feladatsort elektronikus formában kell biztosítani a résztvevők részére.

Az Online oktatás igénybevételéhez a Forrás rendszer gyártójának honlapján aktuálisan közzétett feltételek szerinti követelményeket kell biztosítani.

## **A Tantermi és az Online oktatásokra együttesen érvényes követelmények:**

### **Oktatási infrastruktúra (oktatási szerver, kialakított adatbázisok, Forrás kliens):**

Az oktatásoknak vagy a Szolgáltató által biztosított oktatási infrastruktúrán kell lebonyolításra kerülniük (online oktatás vagy Szolgáltató által biztosított oktatási helyszín esetén) vagy azoknál az oktatásoknál, ahol az oktatótermet az oktatást igénybe vevő biztosítja, az ügyfél által biztosított infrastruktúrán.

Ebben az esetben az ügyfélnek a Forrás rendszer gyártójának honlapján aktuálisan közzétett feltételek szerinti követelményeket kell biztosítani és el kell végeznie az alábbi feladatokat:

- A Szolgáltató által átküldött adatbázisok alapján működőképes Forrás környezet biztosítása a legfrissebb verziókkal, felhasználónként külön oktatói adatbázisok létrehozásával.
- A Szolgáltató által átküldött kliens fájlok alapján működőképes Forrás környezet biztosítása a legfrissebb verziókkal.
- A kliens gépek adatbázis elérésének biztosítása a Forrás topológiának megfelelően, a Szolgáltató által biztosított dokumentáció alapján.
- A Szolgáltató által megadott ellenőrző lista alapján a rendszer ellenőrzése kliens oldalról.
- Rendszermérnöki támogatás: A Forrásban történő rögzítés elindulását követő két órában rendszergazdai ügyelet biztosítása az esetleges hibák elhárítására.

Azoknál az oktatásoknál, ahol az oktatótermet és az oktatáshoz szükséges szerver és kliens környezetet az oktatást igénybe vevő biztosítja, ugyanakkor az oktatáshoz kapcsolódó Forrás szoftverkörnyezetet nem tudja biztosítani, az oktatás igénybevételéhez Támogatás távoli munkavégzéssel (cikkszám: FORRAS246020) megrendelése is szükséges az „Oktatási infrastruktúra kialakítása” szolgáltatására vonatkozóan azért, hogy az oktatási adatbázisok és az oktatási szoftverkörnyezet kialakítását a Megrendelőnél a Szolgáltató el tudja végezni az alábbi feladatokkal kapcsolatban:

- (távoli) oktatószerver biztosítása (MS SQL)
- adatbázisok szaporítása
- install telepítése
- legfrissebb verziójú Forrás rendszer biztosítása
- rendszermérnöki támogatás
- adatbázisok archiválása oktatást követően

### **Fogalmak, megnevezések:**

**Oktató:** A Szolgáltató feladata oktató biztosítása az oktatásokhoz. Minden cikkszám esetén szükséges.

**Segédoktató:** Tantermi laborszerű oktatás esetén az oktatón felül Szolgáltatónak segédoktatót is kell biztosítani, amennyiben az oktatott létszám a 25 főt, - meghaladja. A segédoktatónak úgy kell segítenie a lemaradt résztvevők felzárkózását, hogy közben az oktatott csoport többi tagja az oktatási tematika szerinti ütemben haladjon az oktatóval.

**Oktatási infrastruktúra:** Az az informatikai környezet, amely a laborszerű oktatások szerver- és kliens környezetét tartalmazza függetlenül attól, hogy az oktatás személyesen vagy online térben kerül megtartásra. Az oktatási infrastruktúrán futtatható Forrás alkalmazásnak kell lennie, oktatandó személyenként egy külön oktatói adatbázissal.

### **Oktatás típusok:**

#### **• Kivetítős oktatás**

Az oktatónak ki kell vetítenie az oktatási anyagot, annak érdekében, hogy a résztvevők az oktató által bemutatottaknak megfelelően követhessék nyomon a gazdasági események rögzítését. Ebben az esetben a felhasználók nem dolgoznak önálló adatbázisban, a gyakorlatban nem követik az oktató utasításait, kizárólag az oktató által elmondottakat figyelhetik, követhetik nyomon.

#### **• Laborszerű oktatás**

Laborszerű oktatás esetén a tényleges munkavégzési környezethez hasonló informatikai feltételek biztosítása szükséges, azaz Szolgáltatónak tantermi oktatás esetén a résztvevők számára olyan személyi számítógépeket/laptopokat kell biztosítani, amelyek segítségével az oktatási célú alkalmazás szerver és az oktatói adatbázisok elérhetőek lesznek.

Szolgáltatónak az oktatási tematikát, az oktatási tananyagot és az oktatási feladatsort elektronikus formában és nyomtatott formában is biztosítani kell a résztvevők részére.