3. számú melléklet

Szolgáltatáskatalógus

Hatálybelépés/ közzététel napja: 2019. október 15.

Tartalomjegyzék

I.**BEVEZETÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK** 3
I.I PROJEKTMENEDZSMENT ÉS ADMINISZTRÁCIÓ 3
I.II. FELMÉRÉS, KONZULTÁCIÓ 3
I.III. TESTRE SZABÁSI KONCEPCIÓ ELKÉSZÍTÉSE 3
I.IV. IRATKEZELÉSI SZABÁLYZAT ÉS IRATTÁRI TERV ELKÉSZÍTÉSE 3
I.V. TELEPÍTÉS 4
I.VI. RENDSZERKONFIGURÁCIÓ BEÁLLÍTÁSA 4
I.VII. MIGRÁCIÓ 4
I.VIII. INTEGRÁCIÓ 5
I.IX. OKTATÁS 5
I.X. PILOT ÜZEM 8
I.XI. ÉLES ÜZEMRE ÁTADÁS 8
I.XII. KAPCSOLATTARTÁS MEGRENDELŐ OLDALI VAGY KÜLSŐ MINŐSÉGBIZTOSÍTÓVAL 8
II. TERMÉKTÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK 9
II.I. POST GO LIVE (PGL) 9
II.I.I. STANDARD PGL 9
II.I.II. EGYEDI PGL 9
II.II. SUPPORT SZOLGÁLTATÁSOK 10
II.II.I STANDARD SUPPORT TÁMOGATÁS 10
II.II.II PRÉMIUM SUPPORT SZOLGÁLTATÁS 16
II.III. OPCIONÁLISAN VÁLASZTHATÓ SUPPORT SZOLGÁLTATÁSOK 18
III.**KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK** 19
III.I. IRATKEZELÉSI AUDIT 19
III.II. DIGITÁLIS HIVATALI ÉRETTSÉG VIZSGÁLAT 20
III.III. KIHELYEZETT SZEMINÁRIUM 21

I.BEVEZETÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK

I.I PROJEKTMENEDZSMENT ÉS ADMINISZTRÁCIÓ

A projektmenedzsment és adminisztráció keretében a Szolgáltató gondoskodik a projektnyitás megszervezéséről, a projektnyitáshoz szükséges projektalapító dokumentáció előkészítéséről, illetve a Szolgáltató projektvezetési módszertanának ismertetéséről. A projektadminisztrációs tevékenységek körében a Szolgáltató elkészíti és a megrendelő részére átadja a státuszjelentéseket, koordinálja és összehangolja a projekttel kapcsolatos feladatokat, előkészíti, és fokozatosan figyelemmel kíséri a felek által elfogadott ütemtervet, adminisztrálja a döntési pontokat és nyitott kérdéseket. A PROJEKTMENEDZSMENT tevékenység során a Szolgáltató folyamatosan kapcsolatot tart a megrendelő projekttagjaival, továbbá ellátja a projekt előrehaladásának folyamatos kontrollját, illetve a költségtervek és az ütemterv teljesülésének felügyeletét.

I.II. FELMÉRÉS, KONZULTÁCIÓ

A megrendelői iratkezelési folyamatok felmérésének célja a megrendelő folyamatainak megismerése, a megrendelői igények és elvárások specifikumainak feltárása az iratkezelési folyamatokkal kapcsolatban. Az iratkezelési folyamatok felmérése a megrendelői iratkezelésben résztvevő kulcsfelhasználókkal és döntéshozókkal folytatott interjúkon keresztül történik, és különösen a megrendelő beérkező és kimenő, valamint belső ügyviteli iratainak kezelésére összpontosít. A felmérés eredményeként a megrendelő és a Szolgáltató részéről kijelölt projekttagok közösen kialakítják a szoftver azon adatrögzítési felületeit, melyeken az iratok érkeztetésére, iktatására, szignálására, és kiadmányozására van lehetőség A Szolgáltató a konzultáció körében szaktanácsadói segítséget nyújt a megfelelő jogosultságok beállításához és szerepkörök kijelöléséhez, továbbá támogatja a döntéshozót a felmérés alatt összegyűjtött döntési pontok és nyitott kérdések megválaszolásában az iparági sztenderdeknek megfelelő legjobb megoldások ajánlásával.

I.III. TESTRE SZABÁSI KONCEPCIÓ ELKÉSZÍTÉSE

Az iratkezelési folyamatok felmérése során megismert információkat és az iratkezelési folyamattal kapcsolatos esetleges megrendelői döntéseket összefoglalva a Szolgáltató elkészíti és a megrendelő részére átadja az iratkezelés folyamatait bemutató folyamatábrákat és a szoftver alapvető konfigurációját tartalmazó testre szabási koncepciót. A testre szabási koncepciót a Projekt Alapító Dokumentumban (PAD) részletezett előzetes véleményezési és módosítási eljárást követően az erre előírt határidőn belül a megrendelő hagyja jóvá.

I.IV. IRATKEZELÉSI SZABÁLYZAT ÉS IRATTÁRI TERV ELKÉSZÍTÉSE

Az iratkezelési szabályzat és irattári terv elkészítése során a Szolgáltató megvizsgálja a megrendelő korábbi iratkezelési szabályzatait és általános működését iratkezelés szempontjából, továbbá vizsgálat alá vonja a megrendelő működése során keletkezett iratfajtákat. A Szolgáltató ezt követően elkészíti az iratkezelési szabályzat és irattári terv tervezetét, amelyet előzetes véleményezésre átad a megrendelő illetékes képviselője részére, majd a felek a megrendelő (illetve az illetékes közlevéltár) által történt véleményezést követően szükség esetén személyes egyeztetés keretében megvitatják az esetleges nyitott

kérdéseket. Az esetleges kérdések tisztázását követően a Szolgáltató elkészíti és a megrendelő részére átadja a végleges iratkezelési szabályzatot és irattári tervet, amelyet a megrendelő a PAD-ban előírt határidőn belül jóváhagy.

I.V. TELEPÍTÉS

A Szolgáltató az infrastruktúra felmérő adatlapban szereplő információk alapján elvégzi a szoftver telepítését a megrendelő által kijelölt infrastruktúrára. Amennyiben a Szolgáltató a telepítés megkezdésekor, vagy annak során észleli, hogy a megrendelő által a telepítésre kijelölt infrastruktúra nem felel meg a verziólevélben feltüntetett paramétereknek, vagy az a szoftver befogadására, illetve biztonságos működésének biztosítására egyéb okból nem alkalmas, úgy ezt haladéktalanul jelzi a megrendelő felé. A megrendelő a jelzést követően köteles a felmerült problémát a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül orvosolni. Amennyiben a megrendelő a probléma orvoslására az ehhez szükséges elvárható időn belül nem képes, úgy ez a projekt akadályoztatásának minősül.
A megrendelői infrastruktúra megrendelő általi biztosítása esetén – amelybe beleértendő az alkalmazás szerver, az adatbázis szerver és az ezekhez szükséges szoftverkomponensek telepítése, amelyhez a Szolgáltató szükség esetén támogatást nyújt – a Szolgáltató elvégzi a szoftver futásához szükséges adatbázis létrehozását, illetve a szoftver telepítését a szerveren.

A telepítés a szolgáltatási szerződésben foglaltak szerint a következő módokon történhet:

a) Telepítés szerver oldalon távoli eléréssel - dedikált szerverre

b) Telepítés szerver oldalon távoli eléréssel - osztott architektúrára

c) Telepítés szerver oldalon személyes jelenléttel

I.VI. RENDSZERKONFIGURÁCIÓ BEÁLLÍTÁSA

A Szolgáltató a rendszerkonfiguráció beállítása során a megrendelő által jóváhagyott testre szabási koncepcióban meghatározott paramétereket betölti a szoftverbe. Az így létrejött kezdeti konfiguráció a pilot üzem alatt tesztelésre kerül, a pilot üzem kiértékelését követően pedig a Szolgáltató elvégzi a paraméterezés finomhangolását az optimális működés érdekében. A betöltésre kerülő paraméterek tartalmazzák a megrendelő szervezeti egységeit, felhasználóit, a jogosultsági és iratláthatósági beállításokat, az iktatókönyveket, az irattípusokat és az ügyköröket, valamint az irattári tételeket.

I.VII. MIGRÁCIÓ

A szerződő felek migrációval kapcsolatos feladatait és kötelezettségeit a szerződés mellékletét képező verziólevél migrációs műszaki leírás része tartalmazza. A megrendelő a szerződés aláírásával kijelenti, hogy a migrációs műszaki leírásban foglaltakat megismerte, megértette, és az abban foglalt megrendelői feladatok és kötelezettségek teljesítéséhez megfelelő erőforrással és szakértelemmel rendelkezik, illetve a megfelelő erőforrás és szakértelem rendelkezésre állásáról saját feladatkörben gondoskodik. A Szolgáltató erre irányuló megrendelői igény esetén külön díjazás mellett segítséget biztosít a megrendelő részére a migráció körében őt terhelő kötelezettségek teljesítéséhez. A megrendelő igényei alapján a Szolgáltató lehetőséget biztosít egyedi specifikáció alapján történő adatmigráció elvégzésére is. Ebben az esetben a felek közösen felmérik a migrációval érintett adatok körét, valamint egyedi „Migrációs igényspecifikációs leírást" készítenek, mely tartalmazza a technikai specifikációt, az ütemtervet, erőforrástervet, valamint a Szolgáltató díjazását is. Amennyiben a migrációval érintett megrendelő oldali forrás rendszer, és a szerződéssel bevezetni kívánt szoftver üzleti logikája jelentős mértékben eltérnek egymástól, úgy a felek a Szolgáltató által bevezetendő szoftver üzleti logikáját tekintik irányadónak.

I.VIII. INTEGRÁCIÓ

A Szolgáltató által bevezetett szoftver szabványos webservice interfészen keresztül képes kommunikálni más alkalmazásokkal. Amennyiben a megrendelő megvásárolja az integrációhoz szükséges interfészeket, úgy a Szolgáltató a szolgáltatási szerződésben foglalt feltételekkel helyszíni, telefonos, e-mailes vagy távsegítségben történő tanácsadást nyújt a megrendelő részére az integrációhoz kapcsolódó kérdésekben. A megrendelő igényei alapján a Szolgáltató lehetőséget biztosít egyedi specifikáció alapján történő integráció elvégzésére is. Ebben az esetben a felek közösen felmérik az integrációs feladatokat, valamint egyedi „Integrációs igényspecifikációs leírást" készítenek, mely tartalmazza a technikai specifikációt, az ütemtervet, erőforrástervet, valamint a Szolgáltató díjazását is. Amennyiben az integrációval érintett megrendelői szoftver és a szerződéssel bevezetni kívánt szoftver üzleti logikája jelentős mértékben eltérnek egymástól, úgy a felek a Szolgáltató által bevezetendő szoftver üzleti logikáját tekintik irányadónak.

I.IX. OKTATÁS

Az oktatási tevékenység keretében a Szolgáltató a felek által kölcsönösen elfogadott oktatási tervben részletezett csoportos oktatásban részesíti a megrendelő felhasználóit, amelynek célja a szoftver alapvető funkcióinak és használatának szakmai ismertetése. A felek az oktatás eredményességének fokozása érdekében a PAD-ban részletezett ütemezésnek megfelelően egyeztetéseket folytatnak az oktatási tervet érintő kérdésekben, amely egyeztetések alapján a Szolgáltató elkészíti, a megrendelő pedig jóváhagyja az oktatási tervet. Az oktatási terv az oktatás pontos ütemezését, az oktatáshoz használt segédanyagokat, vizsgázási lehetőségeket, illetve az oktatáshoz szükséges egyéb feltételeket, továbbá az oktatási tematikákat, és az egyes oktatási csoportok pontos időbeosztását tartalmazza. Az oktatási terv elkészítésének vagy jóváhagyásának hiánya a projekt akadályoztatását jelenti.

Az oktatási tevékenység a következő részszolgáltatásokra terjedhet ki azzal, hogy az egyes részszolgáltatások pontos tartalmát az oktatási terv tartalmazza:

a) Testre szabott oktatási segédlet készítése

Az oktatás tananyaga, az oktatási segédlet testreszabottan tartalmazza a szoftver használatához szükséges legfontosabb információkat.

b) Oktatási portál (e-learning tanfolyam)

Az oktatási portál az alap iratkezelési folyamatokat, elméleteket, valamint a szoftver alapvető működését ismerteti különböző – online felületen keresztül elérhető – segédanyagok (oktató videó, szoftver szimuláció, teszt- és vizsga feladatsor) alkalmazásával. A tesztek és vizsgák kiértékelése automatikusan – az oktatási portálon keresztül – történik, míg a videók és szimulációk feldolgozását felirat és/vagy narrátori alámondás segíti.

c) Kulcsfelhasználói oktatás

A kulcsfelhasználói oktatás az iratkezelésben legaktívabban résztvevő, az iktatási és iratkezelési pontokon dolgozó felhasználóknak szóló oktatás. Célja, hogy a kulcsfelhasználók mélyebb ismeretekkel rendelkezzenek a szoftver és az iratkezelési folyamatok működésével kapcsolatban annak érdekében, hogy az ügyintézőknek elsődleges segítséget nyújthassanak a szoftver használatához.

d) Ügyintézői tájékoztatás

A tájékoztatás résztvevői az iratkezelési feladatokban napi szinten részt vevő felhasználók, akik jellemzően ügyintézési feladatokat látnak el. A felhasználói vagy ügyintézői tájékoztatás célja a felhasználók e-learning tananyagok elvégzését követően az esetleges egyediségek, folyamatok bemutatása gyakorlati példákon keresztül.

e) Alkalmazásgazdai standard képzés

Az alkalmazásgazda az az 1 kijelölt személy (illetve adott esetben helyettese) aki a teljes bevezetési projektet végig követi a megrendelő oldaláról. Nem azonos a megrendelő oldali projekt vezetővel, aki az ütemezésért, eszközök, és helyszínek biztosításáért fel. Mivel az alkalmazásgazda kiemelt szerepet kap a pilot támogatásokon, majd az azt követő éles üzemi támogatáson, melyet már a Szolgáltató helyszíni jelenléte nélkül, de háttér támogatásával végez, az alkalmazásgazda kötelezően részt vesz az összes felhasználói oktatáson (kulcsfelhasználói, ügyintézői, vezetői, alkalmazásgazda oktatás), illetve ezen felül részt vesz egy kiegészítő oktatáson/konzultáción mely a lezajlott felhasználói oktatásokat követően történik meg.

Az alkalmazásgazdai standard képzésben résztvevő személy az oktatásokat követően alkalmassá válik a Support időszakban a DMS One Zrt. által korábban – a testreszabási koncepcióban definiáltak szerint - elvégzett paraméterezések finomhangolására. Ezek a finomhangolások a következő tevékenységekre terjednek ki:

- Felhasználók felvétele, törlése
- Jogosultságok, szerepkörök beállítása
- Helyettesítések kezelése
- Iktatókönyvekkel kapcsolatos feladatok elvégzése (nyitás, zárás)
- Törzsadatok szerkesztése (új irattípus felvitele, módosítása)
- Irattári terv, ügykörök, irattári tételek kezelése
- Lekérdezések, listák ismertetése
- Iktatási problémák megoldása (sztornó, átiktatás)
- Dokumentum sablonok előállítása
- Partnertörzs kezelése
- Postai feladatokhoz kapcsolódó beállítások kezelése (díjtételek feltöltése, expediálási módok karbantartása)
- Jóváhagyási folyamatok paraméterezése
- Csoportos partner felvitel, csoportos iktatás elvégzése
- Migrációs állomány előkészítése a Validáció tool-al, a migráló műszaki specifikáció alapján
- Egyedi e-mail szövegek létrehozása
- Tértivevény sablonok beállítása/karbantartása

f) Alkalmazásgazda expert képzés (opcionláis – nem része az alap bevezetési folyamatnak)

Az alkalmazásgazdai expert képzés egy komplex oktatási tematikára épülő oktatási csomag, mely elvégzését követően az expert alkalmazásgazda képes lesz a megrendelő házon belül standard finomhangolásokon kívül a szervezetet érintő összes változást lekövetni a rendszerben külső támogatás (külön szolgáltatás) bevonása nélkül a Support időszakban. Az expert alkalmazásgazda képes megítélni az egyes program/ menü beállítások egyéb funkciókra-, és/vagy folyamatokra gyakorolt hatását. A komplex változtatások a következő tevékenységekre terjednek ki:

- Szoftver menüjog kezelésének megértése, egyedi felhasználói csoportok létrehozása adott menüjogok tiltására/bekapcsolására/módosítására
- Szervezeti változások, pl.: jogutódlások kezelése
- Egyedi adatmezők létrehozása az adatbeviteli felületekre (érkeztetés, iktatás)
- Szoftver menüpontjainak, egyes mezőinek átnevezése
- Program beállítások megértése, kezelése
- Az iratkezelő háttér-folyamatainak ütemezett feladatként való futtatása, paraméterezése

- Adatbeviteli felületek testreszabása(iktatási, érkeztetési felületek mező sorrendjének, kötelezőségének beállítása)
- Szoftver konfigurációs állományainak kezelése (pl.: LDAP beállítások kezelése)

g) Vezetői összefoglaló oktatás

A vezetői oktatáson a szoftver általános funkciói közül a vezetők számára legszükségesebbek kerülnek bemutatásra, mint a szignálás, kiadmányozás, riportolás, lekérdezési és a listázási funkciók.

h*) Üzemeltetői standard képzés*

Az üzemeltetői standard képzést követően a Megrendelő alkalmassá válik a szoftver alkalmazással és adatbázissal kapcsolatos különböző felmerülő tevékenységek elvégzésére melyek az alábbiak:

- Szoftver frissítések kezelése
- Szoftver újratelepítése
- Szoftver áttelepítése másik szerverre
- MSSQL telepítése, új adatbázis példány létrehozása
- Adatbázis létrehozása, másolása
- Adatbázis mentés beállítása, Windows ütemezett feladatok kezelése
- Adatbázishoz tartozó karbantartási feladatok, töredezettség mentesítés, adatbázis mérsékelése (shrinkelése)
- Adatbázis, és csatolmányok mentése
    - Adatbázis, és csatolmányok visszaállítása biztonsági mentésből
- Külső rendszerek kezelése (E-mail szerver beállítása, hivatali kapu, cégkapu felvétele, konfigurációjának szerkesztése és tanúsítvány beállítása)

Az üzemeltetői standard képzés az oktatási portál használatával történik.

i) Üzemeltetői expert képzés (opcionláis – nem része az alap bevezetési folyamatnak)

Az üzemeltetői expert képzést követően a Megrendelő alkalmassá válik a szoftverrel kapcsolatos mélyebb tudást igénylő adatbázis műveletek, illetve egyéb mélyebb tudást igénylő üzemeltetési feladatok ellátására, melyek az alábbiak:
Az üzemeltetői expert képzés elvégését követően az expert üzemeltető a következő komplex feladatok ellátására képes:

- Adazbázis View-ok létrehozása kezelése
- Webszer konfigurációnak módosítása, finom hangolása
- SSL tanúsítvány konfigurálása a webszerverhez
- PHP konfigurációnak módosítása, finom hangolása
- A program munkakönyvtárának és ideiglenes fájljainak áthelyezése, log könyvtár áthelyezése, data layer beállítás
- Hibakereséshez konfigurációs kapcsolók állítása
- Adatbázis szerver instance-nak az elérése ennek módosítása, a csatlakozáshoz szükséges felhasználó megadása, adatbázis megadása.

A képzés előfeltétele:

- Szakirányú MCSA vizsga
- Windows szerver tanfolyam
- MSSQL tanfolyam

I.X. PILOT ÜZEM

a) Pilotüzemi támogatás

A tesztkörnyezetben futtatott rendszerben a felhasználók – az alkalmazásgazda támogatásával - a pilot támogatási katalógusban foglaltak alapján kipróbálják a felmérések során kialakított iratkezelési folyamatokat, melynek során elsajátítják a szoftver használatát, és rendszeres gyakorlással, naponta néhány iratkezelési – illetve a pilot támogatási katalógusban meghatározott mennyiségű - feladat elvégzése útján rutinszerűen megismerik az iratkezelési folyamatokat. Ennek érdekében a Szolgáltató folyamatszemléletű feladatlistát bocsát a megrendelő rendelkezésére, amelynek segítségével a felhasználók komplex módon tesztelhetik az iratkezelési folyamatokat. A Szolgáltató a pilotüzemi támogatás keretein belül a szerződésben meghatározott terjedelemben konzultációs lehetőséget biztosít az alkalmazásgazda, az iratkezelésben résztvevő témafelelősök és kulcsfelhasználók részére, valamint az iratkezelési feladatok végrehajtásában valós környezetben biztosít támogatást a felhasználók részére.

b) Pilotüzem kiértékelése – testre szabás finomhangolása

A pilotüzem kiértékelése során a felek közösen egyeztetik a pilotüzem során tapasztalt esetleges problémákat és azok megoldási lehetőségeit, majd a Szolgáltató szükség esetén elvégzi a megrendelő által már korábban jóváhagyott testre szabási koncepciónak megfelelő finomhangolásokat. Amennyiben a pilot üzem tapasztalatai és eredményei alapján a megrendelő korábban nem definiált, vagy az általa jóváhagyott testre szabási koncepciótól eltérő igényeket jelent be a Szolgáltató felé, úgy ezek mindenkor pótlólagos igényeknek minősülnek.

c) Pilotüzem zárása

A pilot üzem zárásaként a felek közösen elfogadott pilot zárási jegyzőkönyvben rögzítik a pilot időszakban elvégzett feladatokat – melyet külön a „Pilot időszaki jelentés" dokumentumban ad át a Szolgáltató a megrendelő részére - az e-learning státuszát, az éles üzemi támogatási (post-go-live) időablakokat, feladatokat, valamint egyéb éles üzem indulásával kapcsolatos megállapításokat. Bemutatásra kerül az ügyfélszolgálati portál, melyen keresztül a Szolgáltató a megrendelői bejelentéseket kezeli, valamint a tudástár.

I.XI. ÉLES ÜZEMRE ÁTADÁS

A pilotüzem sikeres lezárását és az esetleges testre szabási finomhangolás elvégzését követően a Szolgáltató – a szolgáltatási szerződésben meghatározottak szerint a megrendelő által lehetővé tett távoli elérés útján, vagy a helyszínen – törli a pilot rendszerbe felvitt adatokat, ellenőrzi a testre szabási beállításokat, és éles üzemre alkalmas állapotba helyezi a szoftvert (éles üzemre átadás). Amennyiben a megrendelő erre a szerződésben foglaltak szerint igényt tart, úgy a Szolgáltató a szerződésben rögzített díjazás ellenében az éles üzemre átadással párhuzamosan opcionális részszolgáltatásként a tesztrendszert feltelepíti a megrendelő által kijelölt és a megrendelő által biztosított szerverre. Az éles üzemre történő átadásról Szolgáltató élesre állítási jegyzőkönyvet készít.

I.XII. KAPCSOLATTARTÁS MEGRENDELŐ OLDALI VAGY KÜLSŐ MINŐSÉGBIZTOSÍTÓVAL

E szolgáltatás célja kizárólag a projekt minőségbiztosítása, amely nem érintheti a szoftver funkcionalitását; a Szolgáltató a szoftver funkcionalitásával kapcsolatos minőségbiztosítási észrevételek vagy javaslatok figyelembevételére nem köteles. Amennyiben a megrendelő minőségbiztosítási

céljainak elérése érdekében szükséges, úgy a projekt során keletkezett dokumentációkat minden esetben a megrendelő adja át a minőségbiztosító részére. A Szolgáltató vállalja, hogy a minőségbiztosító projekttel kapcsolatos kérdéseire a tőle elvárható időn belül telefonon, írásban, illetve szükség esetén személyes konzultáció keretében válaszol. A minőségbiztosítási kapcsolattartás keretében a Szolgáltató nem köteles a PAD-ban megnevezett dokumentumokon kívül egyéb dokumentáció elkészítésére, illetve bármely termékdokumentáció (pl. termékleírás vagy üzemeltetői kézikönyv) módosítására.

II. TERMÉKTÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

II.I. POST GO LIVE (PGL)

II.I.I. STANDARD POST GO LIVE

A standard post go live időszak célja, hogy a megrendelőnél bevezetett iratkezelő szoftver éles üzembe vétele minél kevesebb stresszt okozzon a szervezet számára, és az éles használatbavétel zökkenőmentességét biztosítsa.

PGL időszak tartalma:

A pilot zárási jegyzőkönyvben foglaltak szerint a Szolgáltató szakembere éles üzemre állítja a rendszert, mely biztosítja a megrendelő részére, hogy a megjelölt időpontban éles üzemi használatba veheti a szoftvert.

A Szolgáltató az éles üzemi indulást követően a pilotzárási jegyzőkönyvben rögzített időszakokban távoli telefonos rendelkezésre állást biztosít a megrendelői oldalról projekt nyitáskor kijelölt alkalmazásgazda számára az esetlegesen felmerülő további kérdések megválaszolására.

Az éles üzemi támogatási időszak zárásaként a Szolgáltató iratkezelési szakembere elkészíti az „éles üzemi támogatási jelentést”.

90 user licencig:

Az egy hetes PGL időszakot követően az éles üzemi támogatási jelentés megküldésre kerül a megrendelő részére, mely jelentés megküldésével lezárásra kerül az éles üzemi támogatási időszak, és megkezdődik a support időszak. Opcionális megrendelés esetén megküldésre kerül az iratkezelési tanúsítvány.

90 user licenc felett:

A kéthetes PGL időszak egy személyes vezetői találkozó keretében kerül lezárásra, átadásra kerül az éles üzemi támogatási jelentés, valamint intézmények esetében átadásra kerül az iratkezelési tanúsítvány is a megrendelő részére, mely megbeszélést követően lezárásra kerül az éles üzemi támogatási időszak.

A Szolgáltató számára kiemelten fontos az ügyfelek elégedettsége, illetve, hogy szolgáltatásai minőségét és színvonalát folyamatosan javítsa, ezért a support időszak megkezdését követően megküldésre kerül egy minőségbiztosítási kérdőív a megrendelő oldali projektvezetőnek.

II.I.II. EGYEDI PGL

Az **egyedi PGL** időszak célja, hogy a megrendelőnél bevezetett iratkezelő szoftver éles üzembe vétele minél kevesebb stresszt okozzon a szervezet számára, és az éles használatbavétel zökkenőmentességét biztosítsa. A Szolgáltató szoftverbevezetési tapasztalatait alapul véve az egyediségeket tartalmazó (tehát nem dobozos termék) bevezetéseknél kiemelt figyelmet kell szentelni a migráció-, integráció-, egyedi fejlesztést érintő területekre.

PGL időszak tartalma:

A pilotzárási jegyzőkönyvben foglaltak szerint a Szolgáltató szakembere éles üzemre állítja a rendszert, mely biztosítja a megrendelő részére, hogy a megjelölt időpontban éles üzemi használatba veheti a szoftvert.

A Szolgáltató az éles üzemi indulást követően a pilotzárási jegyzőkönyvben rögzített időszakokban opcionálisan helyszíni-, és távoli rendelkezésre állást biztosít a megrendelői oldalról projekt nyitáskor kijelölt alkalmazásgazda számára az esetlegesen felmerülő további kérdések megválaszolására.

Az egyedi PGL alkalmával a következő tevékenységek közül a szolgáltatási szerződésben szereplő tételek kerülnek elvégzésre:

- Alaprendszerrel kapcsolatos szakértői támogatás – bejövő és kimenő iratok kezelése, migrált iratok előzményezése és irattározása
- Elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos szakértői támogatás – HKP – Cégkapu érkeztetés, Űrlap feldolgozás, Kimenő elektronikus iratok kiküldése, Elektronikus aláírás
- Integrációval kapcsolatos szakértői támogatás – Éles tapasztalatok elemzése a helyszínen
- Jóváhagyások – Éles tapasztalatok elemzése a helyszínen, finomhangolás
- Akcióterv készítése a felmerülő kérdések megoldására – konzultációs egyeztetések, rendszerszervezői konzultációk
- Státusz megbeszélések

Az éles üzemi támogatási időszak egy személyes vezetői találkozó keretében kerül lezárásra, ahol átadásra kerül az iratkezelési tanúsítvány is a megrendelő részére.

A Szolgáltató számára kiemelten fontos az ügyfelek elégedettsége, illetve, hogy szolgáltatásai minőségét és színvonalát folyamatosan javítsa, ezért a support időszak megkezdését követően megküldésre kerül egy minőségbiztosítási kérdőív a megrendelő oldali projektvezetőnek.

II.II. SUPPORT SZOLGÁLTATÁSOK

Support szolgáltatások általános szabályai

1. A szolgáltató által biztosított rendelkezésre állás keretében ellátott feladatok teljesítése megvalósulhat távoli támogatással (telefonos, vagy távoli elérést biztosító eszközökkel), vagy helyszíni támogatással a jelen szolgáltatáskatalógusban foglalt feltételek szerint. Távoli támogatás esetén a távoli elérés biztosítása megrendelő feladata. Távoli támogatással igényelt rendelkezésre állás esetén a szolgáltató nem köteles helyszíni támogatást biztosítani.

2. Az ügyfélszolgálati feladatok körében a feleket terhelő jogokat és kötelezettségeket a szolgáltatási szerződés mellékletét képező ügyfélszolgálati útmutató tartalmazza.

3. A hibaelhárítási szolgáltatások tekintetében a felek a megrendelő által választott support szolgáltatási csomaghoz igazodóan a jelen szolgáltatási katalógusban szereplő hibaszinteket, és az ezekkel kapcsolatban a felektől elvárt intézkedéseket különböztetik meg.

4. A hibaelhárítás során a válaszadásban lefektetett időtartamok a megrendelő erre feljogosított kapcsolattartója általi bejelentésétől számítva munkaórában értendők a megrendelő által választott support szolgáltatási csomagnak megfelelő rendelkezésre állás keretében. Az információ prioritási

értékét a megrendelő erre feljogosított bejelentője útján köteles megjelölni, amelyet a szolgáltató által kijelölt kapcsolattartó felülvizsgál. Amennyiben a bejelentés tartalmából megállapítható, hogy a megrendelő tévesen állapította meg az információ prioritás értékét, úgy a szolgáltató jogosult a hiba prioritás értékét átsorolni, amiről a megrendelőt az ügyfélszolgálati portálon keresztül tájékoztatni köteles.

5. Amennyiben a megrendelő nem tud megfelelő erőforrásokat vagy válaszokat biztosítani a szolgáltató részére a problémamegoldás folytatása céljából, úgy a szolgáltató a hiba súlyosságának szintjét alacsonyabbra módosítja.

6. A megrendelő az adott probléma megoldásának segítésére kijelölt szakemberét a szolgáltató kérésének megfelelő probléma-meghatározási és megoldási tevékenység elvégzésére köteles utasítani. A probléma-meghatározási és megoldási tevékenységek a következők lehetnek: hálózati nyomkövetés, hibaüzenetek rögzítése, konfigurációs információk gyűjtése, termék-konfigurációk megváltoztatása, új szoftver verziók vagy javítások telepítése vagy folyamatok módosítása.

7. Amennyiben a megrendelő a szoftver kapcsán jogszabály- és verziókövetési szolgáltatások igénybevételére jogosult, úgy a hibabejelentés előtt a megrendelő köteles az elérhetővé tett legfrissebb verzióval frissíteni a szoftvert. A verziófrissítés megrendelő általi elmulasztása vagy visszautasítása esetén a szolgáltató mentesül a hibával kapcsolatos mindennemű javítási, helyreállítási, illetve kártérítési kötelezettség, valamint minden egyéb lehetséges felelősség és következmény alól.

8. A support szolgáltatások keretében végzett hibaelhárítás a felek eltérő írásos megállapodásának hiányában nem terjed ki az alábbi okokból bekövetkező hibák javítására:

a) nem a szolgáltató által alkalmazott karbantartási, javítási, ill. fejlesztési munkálatokból származó hibák;

b) kezelési, illetve karbantartási utasítások be nem tartásából adódó hibák;

c) hardverhibából, vagy egyéb szoftver meghibásodásából vagy változtatásából adódó hibák;

d) a megrendelő vagy harmadik személy által a szoftveren vagy üzemeltetési környezetében végrehajtott bármilyen változtatás;

e) harmadik személyek által szállított szoftverek és hardverek, valamint az ezek, és a szoftver közötti interfészek (kivéve, ha ezek telepítője a szolgáltató) javítása, az adatmentés és adatok helyreállítása, továbbá a harmadik személyek által szállított programok által a szoftverben okozott hibák elhárítása

f) a felhasználó által igénybe vett hardveres és szoftveres környezet (alkalmazáskörnyezet) nem elégíti ki a verziólevélben foglalt követelményeket, vagy a felhasználó általi igénybevétel meghaladja a verziólevélben megadott átlagos felhasználói igénybevételt.

9. Amennyiben a megrendelő által bejelentett hiba a szolgáltató álláspontja szerint olyan okból következett be, amelynek kijavítása a fentiek szerint nem tartozik a szolgáltató hibaelhárítási tevékenysége körébe, úgy a megrendelő erről az ügyfélszolgálati portálon tájékoztatja a megrendelőt. Amennyiben a megrendelő a szolgáltató tájékoztatását nem fogadja el, és fenntartja a support szolgáltatás keretében történő hibajavítási igényét, úgy a szolgáltató a következő pontokban foglalt hibafeltárási eljárást folytatja le.

10. A hibafeltárási eljárás során a szolgáltató jogosult megvizsgálni a megrendelő teljes informatikai infrastruktúráját, beleértve a szoftver működésével bármilyen módon összefüggésben álló hardver- és szoftverelemeket is. A megrendelő a hibafeltárási eljárás során köteles biztosítani a szolgáltató által megjelölt hardver- és szoftverelemekhez való teljes körű és korlátozásmentes hozzáférést. Amennyiben ennek során akár a hardver-, akár a szoftverelemek vonatkozásában harmadik személy hozzájárulására

van szükség a szolgáltató által szükségesnek tartott vizsgálat elvégzéséhez, úgy a megrendelő köteles biztosítani a harmadik személyek hozzájárulását.

11. Amennyiben a megrendelő a hibafeltárási eljárás során bármilyen okból nem biztosítja a szolgáltató részére a szolgáltató által megjelölt hardver-, illetve szoftverelemek korlátozásmentes vizsgálatának lehetőségét (beleértve azt az esetet is, ha a harmadik személy hozzájárulását nem szerzi be, illetve a harmadik személy a hozzájárulást nem adja meg), úgy ez a hibafeltárási eljárás megrendelő ellenőrzési körében felmerülő okból bekövetkezett akadályoztatásának minősül.

12. A szolgáltató a hibafeltárási eljárás során jogosult megfelelő szakértelemmel rendelkező külső megbízottat (így különösen igazságügyi szakértőt, eseti szakértőt, szaktanácsadót) igénybe venni azzal, hogy a megbízott költségeit a szolgáltató előlegezi. Hasonlóképpen a szolgáltató előlegezi a saját alkalmazottai, alvállalkozói hibafeltárási eljárás során történő közreműködésének minden költségét is.

13. Amennyiben a hibafeltárási eljárás nem vezet eredményre, azaz a szolgáltató a hiba okát megállapítani nem tudja, és az eredménytelenség nem a megrendelő ellenőrzési körében felmerülő okból bekövetkezett akadályoztatásra vezethető vissza, úgy a szolgáltató köteles a hibát elhárítani, és a hibafeltárási eljárás költségeit is a szolgáltató viseli.

14. Amennyiben a hibafeltárási eljárás arra az eredményre vezet, hogy a hiba a szolgáltató support szolgáltatások keretében végzett hibaelhárítási feladatkörében hárítandó el, úgy a szolgáltató köteles a hibát elhárítani, és a hibafeltárási eljárás költségeit a szolgáltató viseli.

15. Amennyiben a hibafeltárási eljárás a megrendelő ellenőrzési körében felmerülő okból bekövetkezett akadályoztatás miatt nem vezet eredményre, úgy a szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, és a hibafeltárási eljárás költségeit a megrendelő viseli.

16. Amennyiben a hibafeltárási eljárás arra az eredményre vezet, hogy a hiba nem a szolgáltató support szolgáltatások keretében végzett hibaelhárítási feladatkörében hárítandó el, úgy a szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, és a hibafeltárási eljárás költségeit a megrendelő viseli.

17. Amennyiben a hibajelenség a hibafeltárási eljárás során, vagy azt követően bármikor a szolgáltató beavatkozása nélkül megszűnik, úgy a felek ezt az ellenkező bizonyításáig úgy tekintik, hogy a hiba olyan okból következett be, amelynek kijavítása nem tartozik a szolgáltató hibaelhárítási tevékenysége körébe. Ebben az esetben a hibafeltárási eljárás addig felmerült költségeit a megrendelő köteles viselni. A megrendelő a szolgáltató kérése esetén köteles igazolni, hogy a hiba továbbra is fennáll.

18. Amennyiben a hibafeltárási eljárás költségeit a megrendelő köteles viselni, úgy a szolgáltató a hibafeltárási eljárás befejezését, vagy eredménytelenségét követően haladéktalanul összesíti és megküldi a megrendelő részére a hibafeltárási eljárással összefüggésben felmerült ráfordításait. Ennek során a szolgáltató a saját maga által elvégzett tevékenységek ellenértékeként a szolgáltató holnapján közzétett mindenkori díjszabásban foglalt óradíjak, vagy napidíjak alapján számított díjazásra tarthat igényt, továbbá jogosult érvényesíteni az igénybe vett megbízottak, vállalkozók részére megfizetett, számlával igazolt díjakat és költségeket is. A szolgáltató a hibafeltárási eljárás költségeiről számlát állít ki, amelyet a megrendelő annak kézhezvételét követő 8 napon belül köteles kiegyenlíteni.

II.II.I STANDARD SUPPORT TÁMOGATÁS

A standard support során a Szolgáltató egyrészről a szoftverrel kapcsolatos rendelkezésre állás keretében ügyfélszolgálati, helpdesk, valamint karbantartási és támogatási (a továbbiakban együttesen: support) feladatokat lát el.

A Szolgáltató által biztosított rendelkezésre állás keretében ellátott feladatok teljesítése megvalósulhat távoli támogatással (telefonos, vagy távoli elérést biztosító eszközökkel), vagy helyszíni támogatással,

az ÁSZF II. 3.3 pontjában foglalt feltételek szerint. Távoli támogatás esetén a távoli elérés biztosítása megrendelő feladata.

Távoli támogatással igényelt rendelkezésre állás esetén Szolgáltató nem köteles helyszíni támogatást biztosítani.

II.II.I.I. Alapszolgáltatások nyújtása

Ügyfélszolgálat – DMS One ügyfélszolgálati portálon keresztül

Hivatali idő: Munkanapokon 800-től 1600 óráig

Web (helpdesk): http://ugyfelszolgalat.dmsone.hu

Hibajavítási tevékenység, és az elvárt rendelkezésreállás szintjei:

- Egy iratkezelő szakrendszeri hiba akkor tekinthető bejelentettnek, ha Megrendelő a bejelentés formai és tartalmi előírásai szerint az információkat a megadott kommunikációs csatornán a Szolgáltató részére átadta. A Megrendelő a hibabejelentést az ugyfelszolgalat.dmsone.hu weboldalon (továbbiakban: ügyfélszolgálati portál) köteles eljuttatni a Szolgáltató részére. A bejelentést követően a szerződő felek közötti hibajavítással kapcsolatos írásos kommunikáció az ügyfélszolgálati portálon keresztül történik. Amennyiben a bejelentés tartalmából a Megbízó minősítésétől eltérő a Szolgáltató minősítése, úgy Szolgáltató a hiba prioritás értékét átminősíti. Az átminősítés tényéről az ügyfélszolgálati portálon keresztül, valamint e-mailben is értesíti a bejelentőt. Amennyiben Megrendelő nem ért egyet az átminősítéssel, úgy Szolgáltató és Megrendelő haladéktalanul egyeztetnek a kérdésben.
- Megrendelő tudomásul veszi, hogy a hiba elhárítási időbe nem számít bele az az idő, amikor a Szolgáltató az ügyfélszolgálati portálon bejelentett hibajegyben a Megrendelő visszajelzésére vár.
- a bejelentett hiba javítása az elérhető legfrissebb verzión oldható meg, így Megrendelő köteles ezt elfogadni.
- A Megrendelő a szoftver legfrissebb verzióját a tesztrendszeren köteles frissíteni. A sikeres tesztet követően történik az éles rendszeri frissítés. A szolgáltatás folyamán a teszt és éles rendszer verziója azonos, kivéve az új verzióra átállás és tesztelés időszakát. A Megrendelő a Szolgáltató által rendelkezésre bocsájtott jogszabálykövetésre vonatkozó legfrissebb verziót a fenti folyamat szerint eljárva frissíti.
- A rendszerrel kapcsolatos hibajelentések vizsgálatára a Megrendelő a tesztrendszerhez elérést biztosít. A hibafelderítés része, a nem operációs rendszerrel kapcsolatos, szerver és kliens oldali beállítások ellenőrzése és javításának szakértői támogatása.
- Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által biztosított támogatás kizárólag az éles rendszerre vonatkozik. Kivételt képez, ha a teszt rendszeren az éles rendszert érintő hibajavítás céljából telepített új verzió tesztelése során az élesítést akadályozó hiba tapasztalható. Ez esetben a teszt rendszeren észlelt hiba javítására is az éles rendszerre érvényes reagálási idők vonatkoznak.
- Megrendelő vállalja, hogy a hibaelhárítási folyamat során az alábbi feltételeket biztosítja:
  - A szoftverbe bevitt adatokkal kapcsolatos folyamatos adatmentés kizárólag a Megrendelő feladata és felelőssége. Erre tekintettel a felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy a Szolgáltató nem felelős a szoftver hibájára nem visszavezethető esetleges adatvesztésből eredő károkért.

- Amennyiben Szolgáltató a kritikus prioritású hibát csak korábbi verzióra való visszaállítással tudja elhárítani, úgy Megrendelő köteles ezt a lehetőséget elfogadni. A korábbi verzióra történő visszaállítás után a Szolgáltató a bejelentett hibát a saját verziókiadási folyamatában kezeli.
- A rendszerdokumentáció alapján beállított mentés visszatöltése, a felek egyeztetését követően történhet meg, a Szolgáltató támogatásával. Amennyiben korábbi verzióra való visszaállítás szükséges, úgy Megbízó helyszíni szakértő támogatást is kérhet.
- A felek a hiba prioritásának megfelelő szintű támogatást nyújtanak a probléma feloldására.
- Kritikus prioritású hibák esetén a Megrendelő köteles a hibaelhárítás idejére 24 órás telefonos és szükség esetén személyes elérést biztosítani a megrendelői hálózati struktúráért és az ügyiratkezelő szoftver működéséért felelős személy(ek)hez. A hálózati struktúráért és az alkalmazásért felelős személy(ek) köteles Szolgáltató kérése esetén folyamatos támogatást adni a hibaelhárítás idejére. Megrendelő biztosítja Szolgáltató számára az ügyiratkezelő szoftver frissítéséért, adatbázismentések visszaállításáért felelős, döntéshozási joggal rendelkező, vagy felhatalmazott személy folyamatos rendelkezésre állását a hibaelhárítási folyamat idejére.

- Megrendelő tudomásul veszi, hogy:
  - Megrendelő feladata, a Szolgáltató szakértői támogatása alapján, az iratkezelő szakrendszer és az adatbázis kezelő szoftver logolásának bekapcsolása, logok átadása a Szolgáltató részére.
  - A hiba behatárolásához a Megrendelő a teszt rendszerhez hozzáférést biztosít. Megrendelő az éles rendszerhez hozzáférést nem biztosít.
  - Megrendelő feladata a hiba pontos meghatározása, a hibához vezető lépések leírása és a teszt adatok biztosítása a teszt rendszeren.
  - Megrendelő köteles biztosítani, hogy a tesztrendszere teljesen megegyezik az éles rendszerrel, kivéve az új verzió, tesztrendszeren történő tesztelés időszakát (kiemelten igaz ez az integrációkra és az iratkezelő szoftver verziójára.
  - Megrendelő becsatolja a hibajegybe a hiba során megjelenő rendszerüzenetet, a hibáról készített, pontos időponttal ellátott képernyőképet.

Hibaelhárítás

A szoftver működése vonatkozásában a felek az alábbi hibaszinteket, és az ezekkel kapcsolatban a felektől elvárt intézkedéseket különböztetik meg:

BEJELENTÉS PRIORITÁS ÉRTÉKE	MEGHATÁROZÁS	SZOLGÁLTATÓTÓL ELVÁRT INTÉZKEDÉS	A MEGRENDELŐTŐL ELVÁRT INTÉZKEDÉS
KRITIKUS	AZ ÜGYIRATKEZELŐ RENDSZER MŰKÖDÉSKÉPTELEN, VAGY KULCSFONTOSSÁGÚ FUNKCIÓK MŰKÖDÉSKÉPTELENEK. KATASZTROFÁLIS, VAGY KRITIKUS KIHATÁS. AZ ÜGYIRAT-KEZELÉSI FOLYAMAT TELJES MÉRTÉKBEN KIESETT ÉS A MUNKA ÉSSZERŰEN NEM FOLYTATHATÓ, VAGY AZ ÜZLETI TÁMOGATÓ TEVÉKENYSÉGET TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK JELENTŐS RÉSZE KIESIK.	A VÁLASZADÁS KEZDŐ IDŐPONTJA (REAGÁLÁS) LEGFELJEBB 4 MUNKAÓRÁN BELÜL MEGTÖRTÉNIK. FOLYAMATOS MUNKA, A HIBA ELHÁRÍTÁSÁIG. REAGÁLÁS KIZÁRÓLAG MUNKAIDŐBEN TÖRTÉNIK (8-16 ÓRA KÖZÖTT)	A VÁLLALAT TELEPHELYÉN A SZÜKSÉGES VEZETŐ(K) ÉRTESÍTÉSE. MEGFELELŐ ERŐFORRÁSOK RENDELKEZÉSRE BOCSÁTÁSA A FOLYAMATOS TEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁHOZ. GYORS KAPCSOLAT ÉS VÁLASZ A VÁLTOZÁSMENEDZSMENTET FELÜGYELŐ SZEMÉLYTŐL.
KÖZEPES	ÜGYIRATKEZELŐ RENDSZER EGYES FUNKCIÓI MŰKÖDÉSKÉPTELENEK. KISEBB ÜZLETI KIHATÁS. AZ IRATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉGET TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK KISEBB MÉRTÉKBEN KIESNEK VAGY LEROMLANAK, DE A MUNKA KORLÁTOZOTT MÉRTÉKBEN, ÉSSZERŰEN FOLYTATHATÓ.	A VÁLASZADÁS KEZDŐ IDŐPONTJA LEGFELJEBB 16 MUNKAÓRÁN BELÜL MEGTÖRTÉNIK. REAGÁLÁS ÉS MUNKAVÉGZÉS KIZÁRÓLAG MUNKAIDŐBEN TÖRTÉNIK (8-16 ÓRA KÖZÖTT).	MEGFELELŐ ERŐFORRÁSOK RENDELKEZÉSRE BOCSÁTÁSA MUNKAIDŐBEN (8-16 ÓRA KÖZÖTT). KAPCSOLAT ÉS VÁLASZ A VÁLTOZÁSMENEDZSMENTET FELÜGYELŐ SZEMÉLYTŐL MUNKAIDŐBEN 4 ÓRÁN BELÜL.
ALACSONY	ÜGYIRATKEZELŐ RENDSZERBEN, BEKÖVETKEZETT HIBA, DE A RENDSZER HOSSZÚTÁVON MŰKÖDŐKÉPES.	A VÁLASZADÁS KEZDŐ IDŐPONTJA LEGFELJEBB 24 MUNKAÓRÁN BELÜL MEGTÖRTÉNIK. REAGÁLÁS ÉS MUNKAVÉGZÉS KIZÁRÓLAG MUNKAIDŐBEN TÖRTÉNIK (8-16 ÓRA KÖZÖTT).	PONTOS ELÉRHETŐSÉGI INFORMÁCIÓK AZ ÜGY FELELŐSÉRE VONATKOZÓAN.

A hibaelhárítás során a válaszadásban lefektetett időtartamok a megrendelő erre feljogosított kapcsolattartója általi bejelentésétől számítva munkaórában értendők, 5*8 órás rendelkezésre állás keretében. A bejelentés prioritási értékét a megrendelő erre feljogosított bejelentője útján köteles megjelölni, amelyet a Szolgáltató által kijelölt kapcsolattartó felülvizsgál. Amennyiben a bejelentés tartalmából megállapítható, hogy a megrendelő tévesen állapította meg az bejelentés prioritás értékét, úgy a Szolgáltató jogosult a hiba prioritás értékét átsorolni, amiről a megrendelőt az ügyfélszolgálati portálon keresztül tájékoztatni köteles.

Amennyiben a megrendelő nem tud megfelelő erőforrásokat vagy válaszokat biztosítani a Szolgáltató részére a problémamegoldás folytatása céljából, úgy a Szolgáltató a hiba súlyosságának szintjét alacsonyabbra módosítja.

A megrendelő kötelezettséget vállal arra, hogy a szoftverkövetési szolgáltatások tárgyában létrejött szerződés fennállása alatt a verziólevélben meghatározott szoftver futtatásához szükséges alkalmazáskörnyezetben mindenkor kizárólag olyan egyéb szoftvereket használ és alkalmaz, amelyek vonatkozásában a szoftver kiadója folyamatos támogatást (automatikus javításokat, frissítéseket és online műszaki támogatást, stb.) biztosít. A megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató információbiztonsági okokból kizárólag olyan szoftveres alkalmazáskörnyezet fennállása esetén tudja biztosítani a szoftverfrissítő csomagokat, amely folyamatos szoftverkiadói támogatással rendelkezik. A folyamatos szoftverkiadói támogatással rendelkező alkalmazáskörnyezet biztosításának megrendelő általi elmulasztása esetén a Szolgáltató mentesül a nem támogatott alkalmazáskörnyezettel összefüggésben álló mindennemű javítási, helytállási, illetve kártérítési kötelezettség, valamint minden egyéb lehetséges felelősség és következmény alól.

II.II.I.II. Különszolgáltatások

Szolgáltató az alapszolgáltatások körén kívül eső egyéb – a megrendelő részéről írásos formában érkező egyéni igény szerinti – különszolgáltatások teljesítését is vállalhatja. Különszolgáltatásnak minősülnek különösen, de nem kizárólagosan:

a) a megrendelőtől érkező fejlesztési igények felmérése és teljesítése
b) a szoftver kezelésével, rendszerüzemeltetéssel kapcsolatos személyes vagy elektronikus úton végzett oktatások és tanácsadások, beleértve az ügyfélszolgálati rendszeren keresztül érkező, a Termékleírás és a vizsga által lefedett kérdéseket is
c) szoftver és szerver oldali beállítások, karbantartások, frissítések, telepítések és áttelepítések
d) hálózati és szerver oldali beállítások vizsgálata, javítása
e) kliens oldali javítások és konfigurálások elvégzése
f) a szoftver folyamatos és ergonomikus működésének fenntartása és javítása
g) szoftverkezelésből adódó hibák javítása, illetve
h) az iratkezelő rendszeren kívül szállított kiegészítő megoldások (pl. szkennelés támogató szoftver), a rendszertervtől eltérő munkafolyamat szintű változtatásai, meglévő sablonok módosítása, új sablonok létrehozása
i) minden olyan, az alapszolgáltatások körébe nem tartozó tevékenység, amelyet a Szolgáltató különszolgáltatásnak minősít.

Amennyiben a megrendelt szolgáltatás különszolgáltatásnak minősül, és nem tekinthető az ÁSZF 1.11. pontjában foglalt szavatossági javításnak, úgy a Szolgáltató e szolgáltatást kizárólag díjazást is tartalmazó külön írásbeli megállapodást megkötése esetén, az abban foglalt feltételek szerint köteles teljesíteni.

Szolgáltató az alapszolgáltatások körén kívül eső egyéb – egyéni igény szerinti – karbantartási és fejlesztési feladatokat a megrendelő írásos megrendelése és a Szolgáltató írásos visszaigazolása, vagy a felek külön megállapodása alapján, az abban foglalt feltételek szerint végzi.

II.II.II PRÉMIUM SUPPORT SZOLGÁLTATÁS

Szolgáltató a standard support szolgáltatások körén felül egyedi szerződéses feltételek mentén vállal egyedi SLA, és megoldási időket, rendszeres riportok készítését, dedikált support munkatárs biztosítását. A végzett szolgáltatások pontos köre, tartalma, és mennyisége csak egyedi felmérés alapján definiálható.

II.II.II.I. SLA-k, megoldási idők vállalása

Egyedi megállapodás alapján lefektetett reagálási- és megoldási idők biztosítása a következő kategóriák kapcsán (a megoldási és reagálási idők példák)

BEJELENTÉS PRIORITÁS ÉRTÉKE	MEGHATÁROZÁS	SZOLGÁLTATÓTÓL ELVÁRT INTÉZKEDÉS	A MEGRENDELŐTŐL ELVÁRT INTÉZKEDÉS
KRITIKUS	AZ ÜGYIRATKEZELŐ RENDSZER MŰKÖDÉSKÉPTELEN, VAGY KULCSFONTOSSÁGÚ FUNKCIÓK MŰKÖDÉSKÉPTELENEK. KATASZTROFÁLIS, VAGY KRITIKUS KIHATÁS. AZ ÜGYIRAT-KEZELÉSI FOLYAMAT TELJES MÉRTÉKBEN KIESETT ÉS A MUNKA ÉSSZERŰEN NEM FOLYTATHATÓ, VAGY AZ ÜZLETI TÁMOGATÓ TEVÉKENYSÉGET TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK JELENTŐS RÉSZE KIESIK.	A VÁLASZADÁS KEZDŐ IDŐPONTJA (REAGÁLÁS) LEGFELJEBB 1 MUNKAÓRÁN BELÜL MEGTÖRTÉNIK. FOLYAMATOS MUNKA, A HIBA ELHÁRÍTÁSÁIG. REAGÁLÁS KIZÁRÓLAG MUNKAIDŐBEN TÖRTÉNIK (8-16 ÓRA KÖZÖTT) HIBAELHÁRÍTÁS 3 MUNKANAPON BELÜL	A VÁLLALAT TELEPHELYÉN A SZÜKSÉGES VEZETŐ(K) ÉRTESÍTÉSE. MEGFELELŐ ERŐFORRÁSOK RENDELKEZÉSRE BOCSÁTÁSA A FOLYAMATOS TEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁHOZ. KAPCSOLAT ÉS VÁLASZ A VÁLTOZÁSMENEDZSMENTET FELÜGYELŐ SZEMÉLYTŐL. MINDEN, A SZERZŐDÉSBEN ÉS AHHOZ KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOKBAN SZEREPLŐ FELADAT ELLÁTÁSA ÉS KÖRÜLMÉNYEK BIZTOSÍTÁSA
KÖZEPES	ÜGYIRATKEZELŐ RENDSZER EGYES FUNKCIÓI MŰKÖDÉSKÉPTELENEK. KISEBB ÜZLETI KIHATÁS. AZ IRATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉGET TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK KISEBB MÉRTÉKBEN KIESNEK VAGY LEROMLANAK, DE A MUNKA KORLÁTOZOTT MÉRTÉKBEN, ÉSZSZERŰEN FOLYTATHATÓ.	A VÁLASZADÁS KEZDŐ IDŐPONTJA LEGFELJEBB 4 MUNKAÓRÁN BELÜL MEGTÖRTÉNIK. REAGÁLÁS ÉS MUNKAVÉGZÉS KIZÁRÓLAG MUNKAIDŐBEN TÖRTÉNIK (8-16 ÓRA KÖZÖTT).	MEGFELELŐ ERŐFORRÁSOK RENDELKEZÉSRE BOCSÁTÁSA MUNKAIDŐBEN (8-16 ÓRA KÖZÖTT). KAPCSOLAT ÉS VÁLASZ A VÁLTOZÁSMENEDZSMENTET FELÜGYELŐ SZEMÉLYTŐL MUNKAIDŐBEN 4 ÓRÁN BELÜL.
ALACSONY	ÜGYIRATKEZELŐ RENDSZERBEN, BEKÖVETKEZETT HIBA, DE A RENDSZER HOSSZÚTÁVON MŰKÖDŐKÉPES.	A VÁLASZADÁS KEZDŐ IDŐPONTJA LEGFELJEBB 8 MUNKAÓRÁN BELÜL MEGTÖRTÉNIK. REAGÁLÁS ÉS MUNKAVÉGZÉS KIZÁRÓLAG MUNKAIDŐBEN TÖRTÉNIK (8-16 ÓRA KÖZÖTT).	PONTOS ELÉRHETŐSÉGI INFORMÁCIÓK AZ ÜGY FELELŐSÉRE VONATKOZÓAN.

II.II.II.II. Rendszeres riportok készítése

Egyedi megállapodás alapján definiált rendszerességgel és tartalommal, megrendelő részére riportok készítése és megküldése, mely általánosságban a következő tételeket tartalmazhatja:

1. Bejelentett jegyek negyedéves kimutatás iratkezelési felelős, felelős vezető részére
    a. Negyedévente jegyek bemutatás tételesen.
    b. Táblázat tartalma
        i. jegycím
        ii. bejelentés dátuma
        iii. állapot: megoldott vagy sem
        iv. javítóverzió, fejlesztés eredményterméke
        v. megoldás dátuma
        vi. Fejlesztés összege, levont kreditek száma
2. Negyedéves kimutatás – felelős vezető, informatikai vezető számára
    a. Támogatásra fordított idők
    b. A szoftverbe került fejlesztések a kiadott verziókban
    c. Ügyfélnek nyújtott különszolgáltatásokról
    d. Felhasznált kreditek
    e. SLA betartás, vagy SLA sértés
3. Automatizált tájékoztatás új verziók kiadásáról

4. Havi státusz a fejlesztésen lévő jegyekről

II.II.II.III. Dedikált supportos kolléga biztosítása megrendelő részére

Egyedi megállapodás alapján dedikált supportos és helyettes biztosítása megrendelő részére, telefonos elérhetőség biztosítása – előfeltétel, hogy a hiba vagy szolgáltatási igény bejelentésre kerüljön az ügyfélszolgálati portálon keresztül a telefonhívás megkezdése előtt.

II.III. OPCIONÁLISAN VÁLASZTHATÓ SUPPORT SZOLGÁLTATÁSOK

Az opcionálisan választható support szolgáltatásokat a következő felsorolás tartalmazza. A végzett szolgáltatások pontos köre, tartalma, és mennyisége csak egyedi felmérés alapján definiálható.

II.III.I. Alkalmazásgazda expert kiszervezés

A kiszervezett alkalmazásgazdai expert képes megrendelő részére házon belül standard finomhangolásokon kívül a szervezetet érintő összes változást lekövetni. Az expert alkalmazásgazda képes megítélni az egyes program/ menü beállítások egyéb funkciókra-, és/vagy folyamatokra gyakorolt hatását. A komplex változtatások a következő tevékenységekre terjednek ki:

- Szoftver menüjog kezelésének megértése, egyedi felhasználói csoportok létrehozása adott menüjogok tiltására/bekapcsolására/módosítására
- Jóváhagyási folyamatok paraméterezése
- Szervezeti változások, pl.: jogutódlások kezelése
- Egyedi adatmezők létrehozása az adatbeviteli felületekre (érkeztetés, iktatás)
- Szoftver menüpontjainak, egyes mezőinek átnevezése
- Program beállítások megértése, kezelése
- Az iratkezelő háttér-folyamatainak ütemezett feladatként való futtatása, paraméterezése
- Csoportos partner felvitel, csoportos iktatás elvégzése
- Külső rendszerek kezelése (E-mail szerver beállítása, hivatali kapu, cégkapu felvétele, konfigurációjának szerkesztése és tanúsítvány beállítása)
- Egyedi e-mail szövegek létrehozása
- Tértivevény sablonok beállítása/karbantartása
- Szoftver konfigurációs állományainak kezelése (pl.: LDAP beállítások kezelése)
- Adott szakrendszerhez kapcsolódó iratkezelő szoftver oldali beállítások kezelése
- Migrációs állomány előkészítése a Validáció tool-al, a migráló műszaki specifikáció alapján
- Migrálás a felületről, nagy mennyiségű migrációs állomány esetén parancssorból
- Csatolmányok egyidejű és utólagos migrálása

- Adatbeviteli felületek testreszabása (iktatási, érkeztetési felületek mező sorrendjének, kötelezőségének beállítása)

II.III.II. Üzemeltetői feladatok ellátása

- Kommunikáció OCR Szolgáltatóval - angol nyelven
- Évváltás támogatás
- Új verziókról értesítés
- Proaktív verziófrissítés

- Áttelepítés
- Postai díjtételek frissítése
- Tömeges partnerfeltöltés feladatok
- Adatbázismentések
- Adatbázis töredezettség
- Logok, Ideiglenes fájlok törlése
- Csatolmány visszaállítás, amennyiben van rendszeresen kért csatolmány archiválás, mentés
- rendelkezésre állás munkaidőn kívül

II.III.III. Belső support kiszervezése

Szolgáltató Megrendelő képzett Support munkatársat biztosít Megrendelő telephelyén.

Általános feladatok:

- Tömeges beléptetések
- Tömeges kiléptetések
- Felhasználók, Vezetők irányából érkező lekérdezések indítása
- Adatbázis töredezettség mentesítése
- Logok törlése
- Ideiglenes fájlok törlése
- Csatolmányok mentése
- Adatbázis visszaállítása
- rendelkezésre állás munkaidőn kívül
- szerver üzemeltetés

III.KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

III.I. IRATKEZELÉSI AUDIT

Az audit célja, hogy azon szervezetek részére, amelyek teljesítik a jogi normákban szereplő követelményeket, a DMS One kiállítson egy erről szóló tanúsítványt, illetve egy vizsgálati jelentés keretében visszajelzést tudjon adni az esetlegesen feltárt hiányosságokról. Az eredménytermék a következő tevékenységek alapján készül el:

- előzetes felkészülés és információkérés, illetve helyszíni vizsgálat keretében információszerzés
- megkapott információk, adatok és megszerzett tapasztalatok értékelése

Az audit eredménytermék: tanúsítvány, illetve egy vizsgálati jelentés, amennyiben szükséges, akkor a helytelen gyakorlatok módosítására irányuló javaslatok megfogalmazásával.

Az audit tárgykörei:

Alapvető információk rögzítése

1. Ellenőrzött szerv és iratkezelésért felelős vezetők adatainak rögzítése
2. Ellenőrzött szervezet felépítésének, működési folyamatainak feltérképezése
3. Iratkezelésre vonatkozó alapadatok (pl. kezelt iratok mennyisége, irattárak)

Műszaki, technikai feltételek meglétének ellenőrzése

4. Iratkezelő szoftverrel kapcsolatos kérdések
   - 4.1 Tanúsított-e az iratkezelő
   - 4.2 Iratkezelő szoftver használata mennyiben felel meg a felhasználó kézikönyvben leírtaknak
5. Informatikai háttérrel, perifériákkal kapcsolatos kérdések
   - 5.1 Munkaállomás
   - 5.2 Kártyaolvasó
   - 5.3 Vonalkód olvasó

Az iratkezelés dokumentáltsága, szabályozottsága

6. Rendelkezésre állnak-e az iratkezelés szabályozásához szükséges szabályzatok, dokumentumok?
7. Az iratkezelési szabályzat (ISZ) jóváhagyott, a jogszabályoknak megfelelő, folyamatosan aktualizált? ISZ formai ellenőrzése:
   - 7.1 Az ISZ az Ltv-nek megfelelő módon került-e kiadásra?
   - 7.2 Kiadmányozott-e a szabályzat?
   - 7.3 Rajta van-e a levéltár és a kormányhivatal záradéka?
8. Egyéb szabályzatok (SZMSZ, Kiadmányozási szabályzat, bélyegző használat) meglétének ellenőrzése

III.II. DIGITÁLIS HIVATALI ÉRETTSÉG VIZSGÁLAT

A digitális hivatali érettségvizsgálat, a közigazgatásban lezajlódó digitális transzformáció hivatali szintű jellemzőinek, fázisainak (összefoglalóan az érettségének) státuszát írja le azzal a céllal, hogy az értékelt szervezet korábbi fejlesztéseit visszamérje, illetve kijelölje a további építkezés, finomhangolás útját.

A módszertan alapján történő vizsgálat eredménye adott hivatal/szervezet adott időpontban (teljesítménymérés esetén azt megelőző egy éves periódusra vetítetten) mérhető „érettségi” szintjének megállapítása, amelyhez egy transzparens, tényalapú és önértékelésen nyugvó mérési keretrendszer szükséges.

A módszertan a jogszabályi megfelelés, minimum követelmények vizsgálatán túlmenően az egyes szempontok mentén az adott szervezet képességeit is értékeli, azaz benchmark vizsgálati megközelítéssel a már nem kötelező, de piacon elérhető megoldások alkalmazását is értékeli (szofisztikáció).

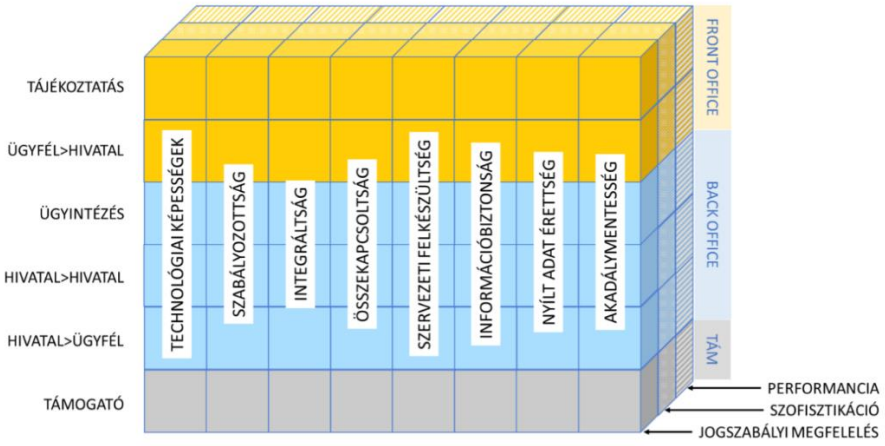
Az értékelésnek szintén tárgya fentieken túlmenően a használat elterjedtségének, intenzitásának a visszamérése, azaz olyan működési és rendszerstatisztikák gyűjtése és elemzése, amely az adott szervezet performanciáját számszerűsített módon értékeli.

Az egyes deskriptorok értékelésekor fontos tehát a következő műfajok megkülönböztetése, de azok egységes használata: bináris (igen/nem) kódolás, ordinális skála szerinti értékelés, számadatosítás, szövegszerű jellemzés (explicit értékelés nélkül is).

A vizsgálati módszertan kiterjed a külső mérésre (adatgyűjtés publikus felületekről, központi adatbázisból, mystery shopping), belső – az értékelt szervezet adatszolgáltatásán és önértékelésén alapuló – mérésre (dokumentumelemzés, interjú, kérdőív, adatelemzés).

A vizsgálati módszertan moduláris felépítésű, termék ügyféligények szerint osztható, és így alkalmas egyes vizsgálati szempontok vagy részterületek önálló értékelésére is.

Vizsgálati területek:



III.III. KIHELYEZETT SZEMINÁRIUM

A kihelyezett szeminárium szolgáltatás keretében a Megrendelő saját telephelyén megtartott e-ügyintézés oktatásban részesül.

III.III.I. Alap csomag:

- 1 napos helyszíni oktatás

Tartalom, Programleírás:

09:00 – 10:30 Az elektronikus ügyintézési törvény és végrehajtási rendelete.

Az elektronikus ügyintézésről szóló 2015. évi CCXXII. törvény és az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet fontosabb szakaszairól szóló elméleti előadás.

Az előadást nagyságrendileg 1 órásra tervezzük és 30 percet tervezünk a feltett kérdések megválaszolására

10:30– 10:45 Kávészünet

10:45 – 12:15 A Hivatalokat érintő fontosabb SZEÜSZ, KEÜSZ szolgáltatások ismertetése

- Gépi és webes hivatali kapu közti különbség
- Hivatali kapu, cégkapu és ügyfélkapu működése, címzés stb.
- Rendelkezési nyilvántartás (RNY) használata
- Ügyfélkapu, KAÜ, SZÜF
- AVDH DHSZ stb.

12:15 – 13:00 Ebédszünet

13:00-14:30 Digitális transzformáció

- Elektronikus aláírásokkal kapcsolatos elméleti és gyakorlati tudnivalók
- Az elektronikus aláírás fajtái és joghatások ismertetése

- Átjárás a papír alapú és az elektronikus ügyintézés között

14:30 – 14:45 kávészünet

14:45 – 16:00 A Iratkezelő rendszer elektronikus ügyintézést érintő legfontosabb folyamatainak bemutatása mint:

- hivatali kapuról letöltés,
- űrlapok automatikus iktatás,
- kimenő irat elektronikus aláírása és kiküldése
- az elektronikus küldeményekhez kapcsolódó igazolások fajtái tartalmuk szerint, azok kezelése az Iratkezelő rendszerben

III.III.II. Haladó Csomag:

Választható e-learning kurzusok:

- Iratkezelési alapismeretek (DMS One)
- Digitális transzformáció kurzus
- Elektronikus aláírások folyamatba építése
- Űrlapok és irodai automatizálás a közfeladat ellátásban
- Részletes elméleti és gyakorlati útmutató a gépi hivatali kapu alkalmazásához
- A cégkapuban rejlő lehetőségek hatékony kihasználása
- Az eHR alkalmazása a köztisztviselők részére
- Minden amit az elektronikus postai szolgáltatásokra való felkészüléshez tudni érdemes
- Gyakorlati útmutató az ügyfélazonosítás és rendelkezés szabályainak alkalmazásához az elektronikus ügyintézést biztosító szervek számára.
- E-Governance Process Reengineering (EGPR) azaz Elektronikus Ügyintézési Folyamatok Újraszervezése

- Kiválasztott e-learning kurzusok elvégzését követően 1-2 napos kihelyezett szeminárium vendégelőadóval