

## Kontrolling support 2024

I.D.: 106684091

A szerződés típusa:	Szolgáltatásmegrendelés	A dokumentum típusa:	Szerződésmódosítás
---------------------	-------------------------	----------------------	--------------------

CPV kódok:	72200000 71248000 72224100 72240000 72254000 79421000	Ajánlatkérő szervezet:	Médiaszolgáltatás - támogató és Vagyonkezelő Alap
------------	---	------------------------	---

Rövid összefoglaló: Vállalkozási keretszerződés - Kontrolling döntéstámogató rendszer üzemeltetése és támogatása, valamint fejlesztési szolgáltatás nyújtása Beszerzendő szolgáltatások meghatározása Az Ajánlatkérőnél bevezetésre került egy egyedi fejlesztésű Kontrolling döntéstámogató rendszer, mely WEB-es alkalmazásból, adatfeldolgozó és integrációs alkalmazásból áll (továbbiakban: Rendszer). A beszerzés célja ezen Rendszer vonatkozásában folyamatos üzemeltetési, támogatási és eseti megrendelés alapján fejlesztési (változáskezelési) szolgáltatások nyújtása. A Rendszer üzemeltetéséhez az infrastruktúrát az Ajánlatkérő biztosítja. MINTAKONFIGURÁCIÓS TÁBLÁZAT - a beszerzés tárgyára vonatkozóan Cikkszám KM szerinti megnevezés Mennyiség Mennyiségi egység SWF01-SZOLG16 Alkalmazás és alkalmazás infrastruktúrához tartozó üzemeltetési szolgáltatáshoz szolgáltatásmenedzser 5\*8 24 Hónap/fő SWF01-PV Projektvezető (1 óra) 530 óra SWF01-SZF Szoftverfejlesztő (1 óra) 2030 óra SWF01-ÜERSZ Üzleti elemző/rendszerszervező (1 óra) 560 óra SWF01-T Tesztelő (1 óra) 410 óra SWF01-VSZF Vezető szoftverfejlesztő (1 óra) 1470 óra Az ajánlatkérő a fenti teljes mintakonfigurációra kéri a részletes árajánlatot megtenni a DKÜ által előírt excel táblázat (ajánlati árlista sablon) szerint, mely a dokumentáció 3. Segédletének 6. sz. melléklete. A mintakonfigurációs táblázatban jelölt SWF01-PV, SWF01-SZF, SWF01-ÜERSZ, SWF01-T, SWF01-VSZF cikk-számok tekintetében a becsült teljes keretmennyiség: összesen 5 000 óra. Ajánlatkérő a mintakonfigurációs táblázatban jelölt SWF01-PV, SWF01-SZF, SWF01-ÜERSZ, SWF01-T, SWF01-VSZF cikkszámok tekintetében a becsült teljes keretmennyiség 70%-ának

lehívására vállal kötelezettséget. Az SWF01-SZOLG16 cikkszámhoz tartozó mennyiség nem keretmennyiség, tekintettel arra, hogy a rendszer támogatási szolgáltatást a nyertes ajánlattevő a szerződéskötéstől számított 24 hónapig tartó időtartam alatt folyamatos szolgáltatásként nyújtja a rendelkezésre állási feltételek szerint. Alkalmazásüzemeltetés támogatás szolgáltatás (L3) Nyertes Ajánlattevő feladata Level 3 szinten olyan szakértő biztosítása, aki 2024.07.01. napjától, illetve amennyiben ezt követően kerül sor a szerződés aláírására, akkor a szerződéskötés (a szerződés valamennyi fél általi aláírása) ezen időpontjától folyamatos teljesítés mellett maximum 2 héten belül mélységében ismeri a Rendszer funkcionalitását, az adatbázis szerkezetet, valamint a Rendszer fizikai és logikai architektúráját. Nyertes Ajánlattevőnek a Rendszer üzemeltetés támogatás (üzemeltetői support szolgáltatás) tevékenység során az alábbi tevékenységeket kell ellátnia: • Üzemzavar- és hibaelhárítás • Hibaelemzés (gyökér ok feltárás és értékelés) • Rendelkezésre állás a válaszdíkok táblázatban megjelölt kereteken belül • Incidensek (hibák) elemzése és elhárítása az egyes hiba kategóriákhoz rendelt megoldási időn belül (2. sz. táblázat) • Szakértői kompetencia folyamatos fenntartása • Havi riport készítése a bejelentett incidensek státuszára vonatkozóan Rendelkezésre állás és válaszdíkok Nyertes ajánlattevő feladata a Hibabejelentő rendszerben bejelentett hibák kezelése és megoldása azok prioritása szerint. Az elvárt rendelkezésre állás: Napi rendelkezésre állás 8 óra (9:00 – 17:00) Heti rendelkezésre állás 5 x 8 (munkanapokon) SLA biztosított incidensszám (éves keret) korlátlan Release ciklus (éles és teszt rendszerre kiadandó release-k gyakorisága) szükség szerint 1. számú táblázat Az elvárt válaszdíkok ügyfélszolgálati időben Hiba prioritása Hibaelhárítás megkezdése\* Prioritási szint definíciója 1 (kritikus) 2 munkaórán belül A Rendszer összes felhasználója – vagy azok kiemelt csoportja – által használt funkció hibája, amely az Ajánlatkérő üzleti folyamatát ellehetetleníti, vagy a Rendszer biztonságát veszélyezteti, vagy a kapcsolódó Rendszer(ek) üzembiztonságát veszélyezteti, vagy az Ajánlatkérő harmadik féllel szemben fennálló kötelezettségeinek határidőben történő teljesítését akadályozza és a Rendszer adott funkciója semmilyen megkerülő megoldással nem használható. Felek rögzítik, hogy nem tekintik megkerülő megoldásnak a Rendszeren kívül végrehajtandó tevékenységet. 2 (súlyos) 8 munkaórán belül A Rendszer általános funkcionalitásában, működésében jelentkező hiba, mely a Rendszer üzemszerű működését, vagy az Ajánlatkérő üzleti folyamatának általános működését veszélyezteti, adatvesztést, vagy adatinkonzisztenciát okoz a

Rendszerben, vagy a kapcsolódó Rendszer(ek)ben. 3 (normál) 40 munkaórán belül A Rendszer üzemszerű működését hátráltató hiba, mely az Ajánlatkérő üzletmenetét nem akadályozza, azonban a funkció használata többletmunkával, vagy elkerülő megoldások használatával jár. 4 (alacsony) 80 munkaórán belül A Rendszerben előforduló olyan hiba, mely nincs kihatással a Rendszer általános funkcionalitására, működésére, vagy az Ajánlatkérő üzleti folyamatának általános működése szempontjából nem releváns. 2. számú táblázat \*Ajánlatkérő munkaórának tekinti a külön jogszabály szerinti munkanapokon 9.00 és 17.00 óra közé eső valamennyi 60-60 perces időtartamot. Amennyiben a hiba feloldásához szükséges a kapcsolódó rendszer szolgáltatójának a bevonása is, a válaszidő a szolgáltató válaszidejével kitolódik. Erőforrásszükséglet: Cikkszám KM szerinti megnevezés Mennyiség Mennyiségi egység SWF01-SZOLG16 Alkalmazás és alkalmazás infrastruktúrához tartozó üzemeltetési szolgáltatáshoz szolgáltatásmenedzser 5\*8 24 Hónap/fő Folyt. BT-300

**Összefoglaló:** Vállalkozási keretszerződés – Kontrolling döntéstámogató rendszer üzemeltetése és támogatása, valamint fejlesztési szolgáltatás nyújtása Beszerzendő szolgáltatások meghatározása Az Ajánlatkérőnél bevezetésre került egy egyedi fejlesztésű Kontrolling döntéstámogató rendszer, mely WEB-es alkalmazásból, adatfeldolgozó és integrációs alkalmazásból áll (továbbiakban: Rendszer). A beszerzés célja ezen Rendszer vonatkozásában folyamatos üzemeltetési, támogatási és eseti megrendelés alapján fejlesztési (változáskezelési) szolgáltatások nyújtása. A Rendszer üzemeltetéséhez az infrastruktúrát az Ajánlatkérő biztosítja. MINTAKONFIGURÁCIÓS TÁBLÁZAT – a beszerzés tárgyára vonatkozóan Cikkszám KM szerinti megnevezés Mennyiség Mennyiségi egység SWF01-SZOLG16 Alkalmazás és alkalmazás infrastruktúrához tartozó üzemeltetési szolgáltatáshoz szolgáltatásmenedzser 5\*8 24 Hónap/fő SWF01-PV Projektvezető (1 óra) 530 óra SWF01-SZF Szoftverfejlesztő (1 óra) 2030 óra SWF01-ÜERSZ Üzleti elemző/rendszerszervező (1 óra) 560 óra SWF01-T Tesztelő (1 óra) 410 óra SWF01-VSZF Vezető szoftverfejlesztő (1 óra) 1470 óra Az ajánlatkérő a fenti teljes mintakonfigurációra kéri a részletes árajánlatot megtenni a DKÜ által előírt excel táblázat (ajánlati árlista sablon) szerint, mely a dokumentáció 3. Segédletének 6. sz. melléklete. A mintakonfigurációs táblázatban jelölt SWF01-PV, SWF01-SZF, SWF01-ÜERSZ, SWF01-T, SWF01-VSZF cikk-számok tekintetében a becsült teljes keretmennyiség: összesen 5 000 óra. Ajánlatkérő a mintakonfigurációs táblázatban jelölt SWF01-PV, SWF01-SZF, SWF01-ÜERSZ, SWF01-T, SWF01-VSZF cikkszámok tekintetében a becsült teljes keretmennyiség 70%-ának lehívására vállal kötele-zettséget. Az SWF01-SZOLG16 cikkszámhoz tartozó mennyiség nem keretmennyiség, tekintettel arra, hogy a rendszer támogatási szolgáltatást a nyertes ajánlattevő a szerződéskötéstől számított 24 hónapig tartó időtartam alatt folyamatos szolgáltatásként nyújtja a rendelkezésre állási feltételek szerint. Alkalmazásüzemeltetés támogatás szolgáltatás (L3) Nyertes Ajánlattevő feladata Level 3 szinten olyan szakértő biztosítása, aki 2024.07.01. napjától, illetve amennyiben ezt követően kerül sor a szerződés aláírására, akkor a szerződéskötés (a szerződés valamennyi fél általi aláírása) ezen időpontjától folyamatos teljesítés mellett maximum 2 héten belül mélységében ismeri a Rendszer funkcionalitását, az adatbázis szerkezetet, valamint a Rendszer fizikai és logikai architektúráját. Nyertes Ajánlattevőnek a Rendszer üzemeltetés támogatás (üzemeltetői support szolgáltatás) tevékenység során az alábbi tevékenységeket kell ellátnia: • Üzemzavar- és hibaelhárítás • Hibaelemzés (gyökér ok feltárás és értékelés) • Rendelkezésre állás a válaszidők táblázatban megjelölt kereteken belül • Incidensek (hibák) elemzése és elhárítása az egyes hiba kategóriákhoz rendelt megoldási időn belül (2. sz. táblázat) • Szakértői kompetencia folyamatos fenntartása • Havi riport készítése a bejelentett incidensek státuszára vonatkozóan Rendelkezésre állás és válaszidők Nyertes ajánlattevő feladata a Hibabejelentő rendszerben bejelentett hibák kezelése és megoldása azok prioritása szerint. Az elvárt rendelkezésre állás: Napi rendelkezésre állás 8 óra (9:00 – 17:00) Heti rendelkezésre állás 5 x 8 (munkanapokon) SLA biztosított incidensszám (éves keret) korlátlan Release ciklus (éles és teszt rendszerre kiadandó release-k gyakorisága) szükség szerint 1. számú táblázat Az elvárt

válaszidők ügyfélszolgálati időben Hiba prioritása Hibaelhatárolás megkezdése\* Prioritási szint definíciója 1 (kritikus) 2 munkaórán belül A Rendszer összes felhasználója – vagy azok kiemelt csoportja – által használt funkció hibája, amely az Ajánlatkérő üzleti folyamatát ellehetetleníti, vagy a Rendszer biztonságát veszélyezteti, vagy a kapcsolódó Rendszer(ek) üzembiztonságát veszélyezteti, vagy az Ajánlatkérő harmadik féllel szemben fennálló kötelezettségeinek határidőben történő teljesítését akadályozza és a Rendszer adott funkciója semmilyen megkerülő megoldással nem használható. Felek rögzítik, hogy nem tekintik megkerülő megoldásnak a Rendszeren kívül végrehajtandó tevékenységet. 2 (súlyos) 8 munkaórán belül A Rendszer általános funkcionálisában, működésében jelentkező hiba, mely a Rendszer üzemszerű működését, vagy az Ajánlatkérő üzleti folyamatának általános működését veszélyezteti, adatvesztést, vagy adatinkonzisztenciát okoz a Rendszerben, vagy a kapcsolódó Rendszer(ek)ben. 3 (normál) 40 munkaórán belül A Rendszer üzemszerű működését hátráltató hiba, mely az Ajánlatkérő üzletmenetét nem akadályozza, azonban a funkció használata többletmunkával, vagy elkerülő megoldások használatával jár. 4 (alacsony) 80 munkaórán belül A Rendszerben előforduló olyan hiba, mely nincs kihatással a Rendszer általános funkcionálisára, működésére, vagy az Ajánlatkérő üzleti folyamatának általános működése szempontjából nem releváns. 2. számú táblázat \*Ajánlatkérő munkaóráinak tekinti a külön jogszabály szerinti munkanapokon 9.00 és 17.00 óra közé eső valamennyi 60-60 perces időtartamot. Amennyiben a hiba feloldásához szükséges a kapcsolódó rendszer szolgáltatójának a bevonása is, a válaszidő a szolgáltató válaszidejével kitolódik. Erőforrásszükséglet: Cikkszám KM szerinti megnevezés Mennyiség Mennyiségi egység SWF01-SZOLG16 Alkalmazás és alkalmazás infrastruktúrához tartozó üzemeltetési szolgáltatáshoz szolgáltatásmenedzser 5\*8 24 Hónap/fő Folyt. BT-300

---