

Komplex aut. akadálymentesítő rend. üzem, tám, fej

I.D.: 106688535

Melléklet(ek):

- portal_ehr-211912024.pdf

A szerződés típusa:	Szolgáltatásmegrendelés	A dokumentum típusa:	Egyéb információ
CPV kódok:	72200000 71248000 72224100 72240000 72254000 79421000	Ajánlatkérő szervezet:	Médiaszolgáltatás - támogató és Vagyonkezelő Alap

Rövid összefoglaló: Vállalkozási keretszerződés - Komplex automata akadálymentesítő rendszer üzemeltetés és támogatás, valamint fejlesztési szolgáltatás beszerzése Beszerzendő szolgáltatások meghatározása Az Ajánlatkérőnél korábban bevezetésre került Automata akadálymentesítő alkalmazások, webes felületek és valamennyi hozzájuk szorosan kapcsolódó komponensek (továbbiakban Rendszer) vonatkozásában folyamatos üzemeltetési, támogatási és eseti megrendelés alapján fejlesztési szolgáltatások nyújtása. A Rendszer üzemeltetéséhez az infrastruktúrát az Ajánlatkérő biztosítja. A Rendszer a következő részekből áll:
- Külső feliratfájl kezelő (KÜFE) - Menedzment rendszer (MER) - Broadcast kijátszáshoz szükséges komponensek - WPF alkalmazás MINTAKONFIGURÁCIÓS TÁBLÁZAT - a beszerzés tárgyára vonatkozóan Cikkszám KM szerinti megnevezés Mennyiség Mennyiségi egység SWF01-SZOLG18 Alkalmazás és alkalmazás infrastruktúrához tartozó üzemeltetési szolgáltatáshoz szolgáltatásmenedzser 7*24 (1 hónap/fő) 24 hónap/fő SWF01-PV Projektvezető (1 óra) 750 óra SWF01-SZF Szoftverfejlesztő (1 óra) 3250 óra SWF01-ÜERSZ Üzeti elemző/rendszer szervező (1 óra) 900 óra SWF01-T Tesztelő (1 óra) 700 óra SWF01-VSZF Vezető szoftverfejlesztő (1 óra) 2400 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 8 000 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-SZOLG18 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 szerződéskötést követően folyamatos teljesítés mellett maximum 2 héten belül mélységében ismeri a Rendszer működését/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 • Üzembiztonság biztosítása a 24/7/365-ös (azaz az év valamennyi napján 24 órás) rendelkezésre állással • Hibaelemzés (gyökér ok feltárás és értékelés) • Rendelkezésre állás a válaszdők táblázatban megjelölt kereteken belül (1. sz. táblázat) • 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 válaszdők Nyertes ajánlattevő feladata a Hibabejelentő rendszerben bejelentett hibák kezelése és megoldása azok prioritása szerint. Az elvárt rendelkezésre állás: Napi rendelkezésre állás Napi 24 óra (0:00 – 23:59) Heti rendelkezésre állás 7 x 24 (munkanapokon és munkaszüneti napokon egyaránt) SLA biztosított incidensszám (éves keret) korlátlan Release ciklus (éles és teszt rendszerre kiadandó release-ek gyakorisága) szükség szerint 1. számú táblázat Az elvárt válaszdők ügyfélszolgálati időben Hiba prioritása Hibaelhárítás megkezdése* Prioritási szint definíciója 1 (kritikus) 2 munkaórán belül A Rendszer olyan hibája, amely az Ajánlatkérő legfőbb üzleti folyamatait (pl. folyamatos, biztonságos adáskijátszás, folyamatban lévő műsorgyártás) 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, vagy komponense semmilyen megkerülő megoldással nem használható. 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 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 válaszdő a szolgáltató válaszidejével kitolódik.

Erőforrásszükséglet: Cikkszám KM szerinti megnevezés Mennyiség Mennyiségi egység SWF01-SZOLG18 Alkalmazás és alkalmazás infrastruktúrához tartozó üzemeltetési szolgáltatáshoz szolgáltatásmenedzser 7*24 (1 hónap/fő) 24 hónap/fő

Lehívható keretóraszám Változáskezelési szolgáltatás során végrehajtandó tevékenységek: a Rendszerhez kapcsolódóan az Ajánlatkérő által meghatározott szoftverfejlesztési és tanácsadási feladat, többek között a rendszer üzemeltetése során felmerülő változtatásokra, bővítésekre, hibajavításokra, integrációs feladatokra, jogszabálykövetésre, a kapcsolódó dokumentációk elkészítésére és informatikai biztonsági feladatok elvégzése vonatkozó igények teljesítésére. ***** Folyt. II.14

Összefoglaló: Vállalkozási keretszerződés – Komplex automata akadálymentesítő rendszer üzemeltetés és támogatás, valamint fejlesztési szolgáltatás beszerzése Beszerzendő szolgáltatások meghatározása Az Ajánlatkérőnél korábban bevezetésre került Automata akadálymentesítő alkalmazások, webes felületek és valamennyi hozzájuk szorosan kapcsolódó komponensek (továbbiakban Rendszer) vonatkozásában folyamatos üzemeltetési, támogatási és eseti megrendelés alapján fejlesztési szolgáltatások nyújtása. A Rendszer üzemeltetéséhez az infrastruktúrát az Ajánlatkérő biztosítja. A Rendszer a következő részekből áll: - Külső feliratfájl kezelő (KÜFE) - Menedzsment rendszer (MER) - Broadcast kijátszáshoz szükséges komponensek - WPF alkalmazás MINTAKONFIGURÁCIÓS TÁBLÁZAT - a beszerzés tárgyára vonatkozóan Cikkszám KM szerinti megnevezés Mennyiség Mennyiségi egység SWF01-SZOLG18 Alkalmazás és alkalmazás infrastruktúrához tartozó üzemeltetési szolgáltatáshoz szolgáltatásmenedzser 7*24 (1 hónap/fő) 24 hónap/fő SWF01-PV Projektvezető (1 óra) 750 óra SWF01-SZF Szoftverfejlesztő (1 óra) 3250 óra SWF01-ÜERSZ Üzleti elemző/rendszer-szervező (1 óra) 900 óra SWF01-T Tesztelő (1 óra) 700 óra SWF01-VSZF Vezető szoftverfejlesztő (1 óra) 2400 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 8 000 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-SZOLG18 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 szerződéskötést követően folyamatos teljesítés mellett maximum 2 héten belül mélységében ismeri a Rendszer működését/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 • Üzembiztonság biztosítása a 24/7/365-ös (azaz az év valamennyi napján 24 órás) rendelkezésre állással • Hibaelemzés (gyökér ok feltárás és értékelés) • Rendelkezésre állás a válaszdíók táblázatban megjelölt kereteken belül (1. sz. táblázat) • 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 válaszdíók Nyertes ajánlattevő feladata a Hibabejelentő rendszerben bejelentett hibák kezelése és megoldása azok prioritása szerint. Az elvárt rendelkezésre állás: Napi rendelkezésre állás Napi 24 óra (0:00 – 23:59) Heti rendelkezésre állás 7 x 24 (munkanapokon és munkaszüneti napokon egyaránt) SLA biztosított incidensszám (éves keret) korlátlan Release ciklus (éles és tesz rendszerre kiadandó release-k gyakorisága) szükség szerint 1. számú táblázat Az elvárt válaszdíók ügyfélszolgálati időben Hiba prioritása Hibaelhárítás megkezdése* Prioritási szint definíciója 1 (kritikus) 2 munkaórán belül A Rendszer olyan hibája, amely az Ajánlatkérő legfőbb üzleti folyamatait (pl. folyamatos, biztonságos adaskijátszás, folyamatban lévő műsorgyártás) 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, vagy komponense semmilyen megkerülő megoldással nem használható. 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 munkaórájának tekinti a külön jogszabály szerinti munkanapokon 9.00 és 17.00 óra közötti valamennyi 60-60 perces időtartamot. Amennyiben a hiba feloldásához szükséges a kapcsolódó rendszer szolgáltatójának a bevonása is, a válaszdíó a szolgáltató válaszával kitölődik. Erőforrásszükséglet: Cikkszám KM szerinti megnevezés Mennyiség Mennyiségi egység SWF01-SZOLG18 Alkalmazás és alkalmazás infrastruktúrához tartozó üzemeltetési szolgáltatáshoz szolgáltatásmenedzser 7*24 (1 hónap/fő) 24 hónap/fő Lehívható keretóraszám Változáskezelési szolgáltatás során végrehajtandó tevékenységek: a Rendszerhez kapcsolódóan az Ajánlatkérő által meghatározott szoftverfejlesztési és tanácsadási feladat, többek között a rendszer üzemeltetése során felmerülő változtatásokra, bővítésekre, hibajavításokra, integrációs feladatokra, jogszabálykövetésre, a kapcsolódó dokumentációk elkészítésére és informatikai biztonsági feladatok elvégzése vonatkozó igények teljesítésére. ***** Folyt. II.14
