

1. melléklet.

Szerződés szerinti feladatok leírása

1. Alkalmazás-támogatási feladatok

Szolgáltató a Szerződés 2. sz. mellékletében felsorolt alkalmazás rendszerek tekintetében alkalmazás-üzemeltetési, -támogatási, és egyéb, az alábbiakban részletezett szolgáltatásokat nyújt. Ennek keretében Szolgáltató – a Szerződésnek megfelelően – végrehajtja reguláris (napi, heti, stb.) feladatait, ideértve:

- a rendszerüzemeltetésben érintett alkalmazások operatív használata során keletkező adatok mentését, archiválását, adatvesztés vagy adatsérülés esetén azok helyreállítását.
- az üzemeltetési problémák észlelését, jelzését, kezelését, elhárítását, a szolgáltató felügyeleti és incidens kezelő rendszeréhez és szabályzataihoz illeszkedően.

1.1. Üzemeltetés menedzsment támogatási feladatok

Az üzemeltetés menedzsment feladatok körében az 2. sz. mellékletben felsorolt alkalmazás rendszerek tekintetében Szolgáltató feladatai:

- Üzemeltetési rendszerkörnyezetek megtervezése, kialakítása, alkalmazás-üzemeltetés, amelyekben a szolgáltató által üzemeltetett informatikai rendszerek monitorozhatók, rendellenes működésük vagy működésük hiánya gyorsan észlelhető, a hiba oka gyorsan behatárolható, a szükséges intézkedések
- Az alkalmazás rendszerek folyamatos monitorozása, ehhez monitorozó eszköz működtetése oly módon, hogy a rövid periódussal frissülő státusz és részletes hibafeltáró információk egyrészt tájékoztatást adjanak az üzemszerű problémamentes működésről, másrészt probléma esetén rendkívül gyorsan behatárolhatóvá tegyék a hiba helyét és jellegét, valamint az esetleges kapcsolódó problémákat. Az alkalmazott monitorozó eszköz kiegészítése, módosítása, figyelembe véve az érintett rendszerek üzemeltetési jellegű változásait is.
- Az üzemeltetett rendszerekkel kapcsolatos rendelkezésre álló mutatók (beleértve a napi és havi kumulált statisztikát) folyamatos nyilvántartása és publikálása a Megrendelő egyeztetett tartalommal és formában
- Üzemeltetési incidensek és problémák kezelése, mely az alkalmazott támogatási szinttől függően magában foglalja működési rendellenesség észlelése esetén

- az incidens rögzítését az incidenskezelő rendszerben,
 - az észlelt rendellenesség vizsgálatának haladéktalan megkezdését
 - az észlelt hibák elhárítását, vagy kijavítását, szükség esetén eszkalációt az Megrendelő felé,
 - illetve a megrendelőtől az incidenskezelő rendszeren, vagy más csatornán keresztül, írásos formában (elektronikus is) kapott incidensek kivizsgálását és elhárítását.
- Üzemeltetési tesztkörnyezetek kialakítása, az üzemeltetés támogatása a Megrendelő által biztosított informatikai infrastruktúra erőforrásokon.
 - Közreműködés a 3. számú Mellékletben felsorolt informatikai rendszereinek és az azokhoz kötődő, harmadik féltől beszerzett hardver és szoftver eszközök bevezetésének, karbantartása előkészítésének, karbantartásának valamint üzemeltetése megszüntetésének végrehajtásában
 - Adatbázis adminisztrációs feladatok végrehajtása.
 - az informatikai rendszerek rendelkezésre álló erőforrásainak figyelemmel kísérése; Szolgáltató a Megrendelő kijelölt képviselőjével egyeztetve a rendszererőforrások elosztásának, tartalékképzésnek szempontjait, szükség esetén kellő időben előre jelzi az erőforrások bővítésének igényét, illetve kezdeményezi az erőforrások indokolt átcsoportosítását (eszköz- és kapacitásgazdálkodás). Az eszköz- és kapacitásgazdálkodás kérdéseit Szolgáltató és Megrendelő havi rendszerességgel áttekinti.
 - Szolgáltató folyamatosan támogatja Megrendelő, illetve kijelölt képviselője konfigurációkezelés feladatait a tevékenységével érintett rendszerek kapcsán. Ide tartozik az érintett rendszerek erőforrásainak számbavétele, paramétereinek leírása, összefüggéseinek, függőségeinek felderítése, az erőforrás- és alkalmazástérképek megrajzolása. Szolgáltató elvégzi ezek folyamatos aktualizálását, és napra készen tartását a Szolgáltató CMDB rendszerében.
 - Szolgáltató a Megrendelővel közösen olyan alkalmazás-támogatási módszert alakít ki, melynek során képes az új rendszerek alkalmazás-támogatását, vagy üzemeltetését – közösen megállapítandó időponttól kezdődően – megkezdni.

1.2. Az alkalmazás-támogatás egyes szakterületei

A központi rendszerüzemeltetés-szolgáltatási tevékenységek ellátása a 1. és 2. szintű támogatása a következők alapján értendő:

- Végponti eszközök és alkalmazások üzemeltetésének, ezen belül

BM-Idomsoft 2017. Q3-Q4 üzemeltetési KSZ. 1. sz. melléklet

- operatív működtetés, napi szintű felügyelet
- hibamegelőző karbantartás
- hibajavítási szolgáltatások, illetve eseti javítások
- ütemezett karbantartási feladatok
- Adatbázis szakterület, ideértve az adatbázis kezeléssel kapcsolatos tevékenységeket
 - Főbb első szintű adatbázis alkalmazás-támogatási tevékenységek:
Napi, azonnali tevékenységek
 - adatbázis monitorozó rendszerek figyelmeztetéseinek és logjaink vizsgálata
 - log és trace file-ok karbantartása
 - out-of-date file-ok törlése
 - Statisztikák frissítése
 - Töredezettség mentesítés
 - Particionált objektumok karbantartása
 - ASM diskterületek karbantartása
 - táblatér területek karbantartása
 - Adatbázis instance-ok szabályos leállítása/indítása
 - Mentések elkészülésének ellenőrzése (sikeresség, sikertelenség vizsgálat)
 - Adatátöltés
 - Telepítés
 - Patchelés
 - Mentési stratégiák kidolgozása
 - Adatbázis jogosultság karbantartás
 - Főbb második szintű adatbázis alkalmazás-támogatási tevékenységek:
(Periódikus, de nem napi tevékenységek, adatbázis tervezés, fejlesztői support)
 - Hiba logok mély szintű vizsgálata (alert, job, trace)
 - Particionálás tervezés
 - Mentési stratégia felülvizsgálata
 - Adatbázis integritás figyelés
 - Felmerülő performancia problémák orvoslása

BM-Idomsoft 2017. Q3-Q4 üzemeltetési KSZ. 1. sz. melléklet

- Fejlesztők DBA támogatása
 - Adatbázis infrastruktúra tervezés, méretezés megrendelővel közösen
 - Migráció tervezés, kivitelezés
 - Adatbázisok audit szabályrendszerének kidolgozásában szakértői támogatás
 - Patchelés előkészítése, támogatása
 - Upgradeelés
 - Adatbázis jogosultság tervezés és karbantartás
- Alkalmazás üzemeltetés támogatása,
- Webszerver alkalmazás-támogatás,
 - Egyedi fejlesztésű alkalmazások alkalmazás-támogatása (beleértve alkalmazáserver üzemeltetési területet is),
 - éles és esetenként teszt, oktatói és egyéb célú környezetek üzemeltetése ill. támogatása,
 - MQS és más middleware üzenetkezelő alkalmazás-támogatási szakterület,
 - Alkalmazásüzemeltetés főbb első szintű alkalmazás-támogatási tevékenységei:
 - alkalmazás monitorozó rendszerek figyelmeztetéseinek és logjaink vizsgálata
 - alkalmazások log állományainak alapszintű vizsgálata
 - alkalmazások szabályos leállítása/indítása/újraindítása
 - alkalmazások szabványos verzióváltása
 - verzióváltások menedzselése
 - alkalmazások rendszeres mentése, mentések kezelése
 - alkalmazások naplójainak archiválása, archivált anyagok kezelése
 - Alkalmazásüzemeltetés főbb második szintű alkalmazás-támogatási tevékenységei:
 - új és meglévő alkalmazás környezetek kialakítása, finomhangolása
 - alkalmazások központi kezelésének konfigurálása,
 - alkalmazások log állományainak fejlesztői vizsgálata
 - alkalmazások központi kezelésének konfigurálása,
 - alkalmazások monitorozó környezetének kialakítása
 - alkalmazások rendszeres mentéséhez elosztott környezet kialakítása
 - alkalmazások naplójainak archiválásához elosztott környezet kialakítása

BM-Idomsoft 2017. Q3-Q4 üzemeltetési KSZ. 1. sz. melléklet

- verzióváltásainak előkészítése, szükség esetén informális és formális tesztek végrehajtása a teszt környezeteken
- kapcsolattartás alkalmazásfejlesztőkkel
- alkalmazások rendellenes működésének vizsgálata, hibaelhárítás
- Rendszermenedzsment üzemeltetési/támogatási szakterület,
- Operációs rendszer alkalmazás-támogatási szakterület:
 - Operációs rendszer alkalmazás-támogatás,
 - Operációs rendszer főbb első szintű alkalmazás-támogatási tevékenységei:
 - előzetes egyeztetés az érintett második szinttel
 - operációs rendszerek (AIX/Linux) rendszerlogok alapszintű figyelése, elemzése
 - alkalmazás monitorozó rendszerek figyelmeztetéseinek és logjainak vizsgálata
 - operációs rendszerek szabályos leállítása/indítása/újraindítása
 - tárhelyek figyelése és proaktív konfigurálása
 - operációs rendszerek (AIX/Linux) teljesítmény figyelése
 - operációs rendszerek (AIX/Linux) alap szintű hibák felderítése
 - kapcsolattartás az OS support szolgáltatóval
 - kapcsolattartás a hardware support szolgáltatóval
 - kapcsolattartás a hálózati infrastruktúra üzemeltetőivel, hálózati kapcsolatok összehangolt konfigurálása
 - mentést végző automatikus eljárások eredményeinek ellenőrzése
 - jelszavak kezelése, rendszeres felülvizsgálata
 - operációs rendszerek (AIX/Linux) installálása új hardverekre
 - operációs rendszerek (AIX/Linux) frissítése / javítások telepítése
 - operációs rendszerek (AIX/Linux) és tároló eszközök (SAN) illesztése, külső tárhelyek konfigurálása
 - OS szintű hozzáférések kezelése
 - Operációs rendszer főbb második szintű alkalmazás-támogatási tevékenységei:
 - operációs rendszerek (AIX/Linux) rendszerlogok emelt szintű elemzése

- operációs rendszerek (AIX/Linux) bonyolult szintű hibák felderítése
- operációs rendszerek (AIX/Linux) finomhangolása, paraméterezése
- kapcsolattartás az OS support szolgáltatóval, első szinten nem kezelhető kérdések esetén
- kapcsolattartás a hardware support szolgáltatóval, első szinten nem kezelhető kérdések esetén
- kapcsolattartás a hálózati infrastruktúra üzemeltetőivel, hálózati kapcsolatok összehangolt konfigurálása, első szinten nem kezelhető kérdések esetén
- szükség esetén operációs rendszerek, illetve annak darabjainak visszaállítása mentésből
- elosztott konfigurációs környezet kezelése
- cluster funkciók telepítése, konfigurálása és üzemeltetése
- monitorozó rendszer kiépítése és folyamatos hangolása a felmerülő új igényekhez
- egyeztetés az érintett platformon üzemelő alkalmazás támogatójával

1.3. Rendszeres alkalmazás-támogatói feladatok

A Szerződés keretein belül Szolgáltató feladata az 2. sz. mellékletben felsorolt alkalmazás rendszerekre vonatkozóan az alább felsorolt rendszeres alkalmazás-támogatói (alkalmazó rendszergazdai) feladatok ellátása:

- Az informatikai rendszerekkel összefüggő karbantartási feladatok támogatásának ellátása (így: az adatbázisok konzisztencia-vizsgálata, a keletkezett és valamilyen szempontból hibásnak számító tételek vizsgálata, a hiba okok kiderítése, intézkedés az esetlegesen hibás kezelés megszűnéséről vagy a programmódosításról).
- Az informatikai rendszerek különböző statisztikáinak, kimutatásainak, a vezetőknek szóló információinak előállítása.
- Ad-hoc jellegű, az informatikai rendszerekkel kapcsolatos információigények kielégítése (a felhasználói felületen keresztül nem elérhető, de adatbázis-lekérdezéssel előállítható, programozást nem igénylő információk kigyűjtése, kigyűjtésének támogatása).
- Az informatikai rendszerek használatát támogató „second level support” biztosítása (a Help Desk szolgáltatás keretében nem megoldható problémák kezelése) és ennek dokumentálása.

- Hiba- és incidens-adatbázis folyamatos vezetése
- Alkalmazás-felügyelet biztosítása (a kirívó esetek vizsgálata, az informatikai rendszer működése során bekövetkező adatbázis-változások figyelemmel kísérése és a megoldások kidolgozása).
- Javaslatkészítés az informatikai rendszerek továbbfejlesztésére a felhasználói igények felmérésével, összegzésével.
- A Szerződésben érintett informatikai rendszerek dokumentációjának (igazgatási, számítástechnikai rendszertervek, módszertani útmutatók, üzemeltetési leírások) az üzemeltetési feladatokkal kapcsolatos folyamatos karbantartása.
- Fejlesztési problémákból adódó hibák kezelése, fejlesztői javítás, beavatkozás végrehajtása.

1.4. Esetenkénti alkalmazás-támogatói feladatok

Szolgáltató a Szerződés keretén belül térítésmentesen vállalja az alább felsorolt eseti alkalmazás rendszergazdai feladatok ellátását, ill. azok támogatását az 2. sz. mellékletben felsorolt alkalmazás rendszerek tekintetében:

- Esetenként ellátandó kisebb javítási, törlési, módosítási feladat végrehajtása (kis kapacitásigényű beavatkozások elvégzése, dokumentálása. Az informatikai rendszerekkel kapcsolatban felmerülő, gyorsan végrehajtandó kisebb aktualizálások, adatbázis-módosítások, dokumentált adatjavítások, csoportos felhasználói jogosultság beállítások, alkalmazáskonfigurálási feladatok végrehajtása).
- A Megrendelő eseti igényei alapján, előre nem meghatározható, például architektúra-tervezési, rendszertervezési, rendszerszervezési, adatbázis-tervezési programtervezési, programozási rendszergazdai, jogi, igazgatás-szervezési vagy ilyen jellegű, illetve valamely más, az informatikai területhez tartozó alkalmazói rendszergazdai szakértelmet igénylő kisebb szakértői feladatok ellátása, így például:
 - A fejlesztői támogatási feladatok, eseti alkalmazási rendszergazdai feladatok kialakítása új rendszerek esetén, vagy átalakítása meglévő rendszerek esetén.
 - Az informatikai rendszerek működését, működtetését, azok használatát támogató dokumentumok (felhasználói kézikönyv, módszertani útmutató, üzemeltetési dokumentáció) kialakítása új rendszerek esetén, vagy szükség szerinti átalakítása meglévő rendszerek esetén. A

dokumentációk verziószáma egyértelmű megfeleltethetőséget kell hogy biztosítson az aktuálisan üzemelő rendszerek verziószámával.

- A jogi, igazgatási területről érkező, az adott rendszer felhasználói felületének segítségével nem kielégíthető igények kezelése.
- Az Megrendelő eseti igényei alapján igazgatásszervezést, tervezést, programozást igénylő információk előállítása az informatikai rendszerek felhasználói felületének használatával nem teljesíthető adatszolgáltatási igények kielégítése érdekében.

1.5. Üzemmenet folytonosság biztosítása

Építve a Megrendelő által biztosított számítógép hardver és hálózati eszközök redundáns kialakítására Szolgáltató olyan üzemeltetési környezetet segít fenntartani, amely lehetővé teszi az egyes érintett alkalmazások magas rendelkezésre állású üzemeltetését. A redundáns üzemeltetési környezet folyamatos fejlesztése érdekében Szolgáltató Megrendelővel egyetértésben – támaszkodva a korszerű szoftveres redundancia megoldásokra, mind az alkalmazások, mind az adatbázisok területén - a fejlesztésekhez javaslatokat készít, amelyben ismerteti a megoldást és a javasolt végrehajtást.

A Szerződés keretein belül a Szolgáltató a Megrendelő által kijelölt egyes alkalmazások esetében a Megrendelő által biztosított hardver és hálózati megoldásokra alapozva támogatja az adott alkalmazás másodlagos üzemeltetési környezetét, A másodlagos alkalmazás-támogatás helyszíne adott alkalmazás elsődleges üzemeltetési környezetét befogadó telephelytől eltérő, másik telephelyen is lehet. Szolgáltató a másodlagos üzemeltetési környezetet segít úgy kialakítani, hogy az elsődleges üzemi környezet súlyos üzemzavarakor, vagy egyéb tervezett esetekben (pl. teljes üzemi környezetet érintő hosszú karbantartás) az adott rendszer működése a másodlagos üzemeltetési környezetben legyen folytatható.

Mind a magas rendelkezésre állású üzemeltetéshez, mind pedig a másodlagos üzemeltetési környezetek kialakításához szükséges hardver, (különösen számítógép hálózati eszközöket, megoldásokat és eljárásokat) Megrendelő biztosítja. Ugyancsak Megrendelő biztosítja a felhasznált szoftver termékeket is. Szolgáltató az üzemeltetési környezet kialakításában, a szükséges üzemeltetési eljárások kialakításában és a tényleges üzemeltetésben működik közre.

2 Minőségbiztosítás

2.1 Termék-minőségbiztosítás

A szoftverrendszerek javításához, módosításához kapcsolódó termék-minőségbiztosítást a folyamatba építve végzi annak érdekében, hogy a követelmények maradéktalanul teljesüljenek. A termékekhez kapcsolódó minőségbiztosítási tevékenységet Szolgáltató tervszerűen és dokumentáltan végzi.

3. Üzemviteli javítások és módosítások

Jelen Szerződés hatálya alatt a Szerződésben meghatározott rendszerek rendeltetésszerű, folyamatos működéséhez szükséges módosításokat, javításokat, törléseket Szolgáltató a Szerződésben rögzített keretek között végzi el. A fentiek biztosításához Szolgáltató többek között az alábbi feladatokat, vagy azok egy részét látja el:

- tervezés,
- szakértés,
- szervezés,
- tesztelés,
- oktatás,
- dokumentálás,
- végrehajtás,
- üzembe helyezés és rendszertámogatás.

Szolgáltató az üzemviteli módosítási igény felmerülésekor elemzi, a módosítandó rendszerrel szemben támasztott követelményeket, az egyes feladatok végrehajtásának határidejét és a feladat-ellátás kapacitás-szükségletét – ha szükséges, a Megrendelővel közösen – meghatározza.

A Szerződés teljesítése során felmerülő egyes beavatkozások igen különböző területeket ölelnek fel, ezért számos eltérő sajátossággal rendelkeznek. Szolgáltató jelen Szerződés hatálya alatt az alábbiakat látja el.

3.1 Az informatikai rendszerek módosítása, javítása

Szolgáltató a módosítási feladatok ellátása során az általánosan elfogadott szakmai irányelveit, a Szolgáltató szabályzatai, szakpolitikai koncepció szerint jár el.

3.2 Igazgatás- és ügyvitelszervezés

Ezen technológiai fázis esetén Szolgáltató közreműködik a

- a jogszabályváltozásokból vagy egyéb külső hatásokból eredő igazgatási feladatok meghatározásában,
- a módosításban érintett informatikai rendszerekkel kapcsolatos igazgatási jellegű kérdések megoldásában.

Szolgáltató kidolgozza a vonatkozó igazgatási rendszertervet, vagy részt vesz annak kidolgozásában, illetve a módosítási feladatokhoz illeszkedően elvégzi a korábban már elkészült igazgatási rendszerterv szükséges módosítását, kiegészítését.

Az igazgatási rendszerterv kötelező tartalmi elemei a következők:

- a feladat jogi hátterének ismertetése, elemzése,

- a Megrendelőnél, és az egyéb felhasználó szervezeteknél elvégzendő feladatok leírása,
- az eljárások ismertetése, a meglévő eljárásokba való illesztés, illeszkedés bemutatása,
- a rendszerkapcsolatok igazgatási szempontú bemutatása.

3.3 Informatikai rendszertervezés

Szolgáltató az aktualizálandó rendszerek vonatkozásában elkészíti az informatikai rendszerterv dokumentumot, amely tartalmazza a logikai és fizikai tervet. Amennyiben a komplexitása indokolja, a Szolgáltató külön dokumentumba foglalja a logikai és fizikai rendszertervet.

A rendszerterv a következő tartalmi elemekre terjed ki:

- rendszer-architektúra és működés bemutatása
 - a rendszer funkcionalitásának, működésének (a feldolgozás menetének, időbeli lefolyásának) rövid, bevezető jellegű leírása
 - a rendszer felhasználói és felhasználási esetei,
 - az adatbevételek, valamint az azokhoz tartozó ellenőrzések, képernyőtervek,
 - funkcionális és folyamatmodell
 - a rendszer eljárás modellje,
 - az alkalmazás modellje (pl.: többretegű architektúra, batch feldolgozás) az adatmodell, illetve az adatbázis struktúrája,
 - a rendszer architektúra terve,
 - alkotóelemek (modulok), rendszerkomponensek definíciója, kapcsolataik, és szerepük szöveges leírása
 - infrastruktúra felhasználási terv (opcionális),
 - szoftver környezet (pl.: operációsrendszerek, adatbázis-kezelők, üzenetvivők, függvénytárak)
- a nyilvántartások karbantartása,
- a lekérdezési eljárások,
- a külső és belső interfészek listája és részletes specifikációja,
- vezetési irányítási megoldás leírása,
- statisztikai kimutatások listája és mikéntje,
- a rendszerből teljesített adatszolgáltatások listája és mikéntje,
- autentikációs és naplózási megoldások ismertetése,
- rendszer bevezetési feladatok,
- integrálási terv,
- kapcsolódó rendszerek listája és a kapcsolatok részletei,
- harmadik féltől származó, a rendszer működéséhez szükséges elemek (programkönyvtárak, licencek, stb.)

- javaslat az üzemeltetés számára szükséges kulcsmutatók definiálására és a mutatók értékeinek meghatározására

A fentiek során meg kell határozni a szükséges szervertermi környezeti erőforrásokat is (betáp, klíma, hálózati végpont, eszköz, port igény, stb.)

3.4 Tesztelés

Szolgáltató eszközöket biztosít a programozási és a tesztelési feladatokhoz. A rendszerek tervezésekor olyan megoldások kidolgozására törekszik, amelyek révén biztosítható, hogy az általa fejlesztett rendszerek működése csak olyan szoftvereket igényeljen, amelyekre Megrendelőnek használati licenc joga van. Amennyiben a módosítás eredményeként a Megrendelőnek további licenceket szükséges beszereznie, ezt lehetőség szerint a Szolgáltató már legkésőbb a tervezési fázis végén, az informatikai rendszerterv elfogadása előtt írásban jelzi Megrendelőnek. Indokolt esetben, a tesztelési fázis végéig Szolgáltató módosíthatja a licencekkel kapcsolatos előjelzését.

Szolgáltató vállalja, hogy a felhasználói tesztek során hibajegykezelő rendszert használ, és az oda bejelentett hibákat kezeli és adminisztrálja.

Szolgáltató módosítási feladatait az elfogadott rendszertervek alapján végzi, teljes körű dokumentálás mellett, és a tesztelési tervnek megfelelően a fejlesztői tesztelési feladatokat is dokumentáltan ellátja, illetve rendszeres státuszjelentéseket ad Megrendelőnek.

3.5 Átvételi tesztelés támogatása

Megrendelő elvárásának megfelelően Szolgáltató munkatársai biztosítják a szükséges mértékű támogatást a tesztekhez, minőségellenőrzéshez. Ennek keretében Szolgáltató a kész programokat leteszteli, és a tesztelési jegyzőkönyveket átadja.

3.6 Rendszerdokumentációk készítése vagy frissítése

Szolgáltató a konkrét feladathoz igazodóan elkészíti a következő dokumentációkat illetve a korábban készítetteket kiegészíti:

- Igazgatási rendszerterv
- Informatikai rendszerterv
- A feladatban meghatározott és érintett termék és minden kapcsolódó, módosított rendszer forráskódja, továbbá a harmadik fél által készített, és a termékben felhasznált szoftverkomponensek felsorolása és leírása.
- Tesztjegyzőkönyv, amely tartalmazza a tesztelési módszertan leírását
- Felhasználói kézikönyv az átlag felhasználók számára készült szövegezéssel, kitérve a különböző eredetű hibák leírására, a támogatáskérés módjaira

- Adminisztrátori kézikönyv (amely lehet a felhasználói kézikönyv része is), az alkalmazáson belüli adminisztrátori feladatok leírásával, beleértve a jogosultságkezelési feladatokat, kitérve a különböző eredetű hibák leírására, a támogatáskérés módjaira
- Integrációs kézikönyv
- Telepítési jegyzőkönyv
- Integrációs utasítás (a módosítás által érintett egyéb rendszereken végrehajtandó módosítások felsorolása, leírása)
- Módszertani útmutató

3.7 Kapcsolódó szolgáltatások nyújtása

Megrendelő kifejezett igényére a módosítási feladatokhoz kapcsolódóan illetve azok előkészítéseként Szolgáltató képes a következő további szolgáltatások nyújtására is:

- közreműködés a jogszabály-előkészítésben,
- közreműködés Megrendelő folyamatainak ki- ill. átalakításában,
- oktatás (oktatási anyagok elkészítése, oktatások lebonyolítása),
- kiemelt támogatás (az adott módosításban jártas szakértők kiemelt rendelkezésre állásának, igény esetén, munkaidőn kívüli elérhetőségének biztosítása).
- csoportos jogosultságok beállításának támogatása.

3.8 Integráció

Szolgáltató különös figyelmet fordít arra, hogy javítási, törlési stb. tevékenysége eredményként a módosított vagy újonnan kialakított modulok/programok a meglévő rendszerelemekkel képesek legyenek együttműködni.

Szolgáltató integrációs követelménynek tekinti, hogy módosítási munkálataival a működő rendszerekkel csak a legszükségesebb mértékben zavarja meg annak érdekében, hogy azok folyamatos működését fenn lehessen tartani.

3.9 Adatszolgáltatás

Szolgáltató biztosítja az általa üzemeltetett rendszerekből eseti jelleggel Megrendelő által hivatalos úton igényelt leválogatások, adatszolgáltatások a Megrendelő kérése szerinti formátumban történő összeállítását és annak eljuttatását Megrendelő részére.

3.10 Terméktámogatás

Szolgáltató vállalja a rendszerek tekintetében a folyamatok végrehajtásának biztosítását, ellenőrzését, a szerződött szolgáltatási szintek betartásának felügyeletét, eszkalációs feladatok megvalósítását. Szolgáltató vállalja továbbá, a minőségi célok és a támogató folyamatok fejlesztését a szolgáltatás minőséggel kapcsolatos kommunikációt, információszolgáltatást és oktatásszervezést.

3.11 Projektmenedzsment

Szolgáltató biztosítja a Megrendelő elvárásai szerint elvégzendő feladatok költségkereteken belül és határidőre történő ellátásának koordinálását Megrendelő és a cégen belüli szakterületek közt. Elvégzi a megrendelői igények kielégítése kapcsán felmerült adminisztrációs feladatokat, valamint előre egyeztetett módon és szükség szerint rendszeres státuszjelentéseket ad Megrendelőnek.

3.12 Helpdesk

A Szolgáltató helpdesk szakterülete a hibabejelentések kezelésén túl technikai támogatást és alkalmazástámogatási szolgáltatást is nyújt az okmányirodai és a kormányablak ügyintézők számára.

A technikai támogatás keretébe tartozik az okmányirodai és kormányablak infrastruktúra-problémáival és munkaállomásra telepített szoftverekkel kapcsolatos jelzések kezelése, megoldása, megválaszolása.

Az alkalmazástámogatás alapvető funkciója a támogatott alkalmazások használatával, kezelésével összefüggő, nem jogi és nem igazgatási természetű felhasználói problémák, kérdések fogadása, megoldása, megválaszolása, egyes speciális kérdések, problémák kezelése.

