

1. melléklet.

Szerződés szerinti szolgáltatások leírása

1. Alkalmazás-támogatási feladatok

A Szolgáltató az Önkormányzati ASP Gazdálkodási szakrendszer tekintetében (továbbiakban: Gazdálkodási Szakrendszer) alkalmazás-üzemeltetési, támogatási, és egyéb, az alábbiakban részletezett szolgáltatásokat nyújt. Ennek keretében a Szolgáltató – a Szerződésnek megfelelően – végrehajtja reguláris (napi, heti, stb.) feladatait, ideértve:

- a rendszerüzemeltetésben érintett alkalmazások operatív használata során keletkező adatok mentésének bevonását a központi mentési megoldásba, adatvesztés vagy adatsérülés esetén segítségnyújtás az adatok visszatöltésében, helyreállításában;
- az üzemeltetési problémák észlelését, jelzését, kezelését, elhárítását, a szolgáltató felügyeleti és incidens kezelő rendszeréhez és szabályzataihoz illeszkedően.

A fenti feladatok ellátását a Szolgáltató a Megrendelő által biztosított alap infrastruktúrán végzi. A Megrendelő által biztosított alap infrastruktúra magában foglalja:

- A futtatáshoz szükséges minden hardver elemet, és a virtualizációs megoldást a megfelelő erőforrásokkal.
- A központi mentésbe való bekötéshez szükséges licenceket és elvégzéshez szükséges szoftver komponenseket.
- A rendszer telepítéshez és üzemeltetéshez szükséges szoftver licenceket: operációs rendszer, más a projekt által megkövetelt harmadik féltől származó licencek.

1.1. Üzemeltetés menedzsment támogatási feladatok

Az üzemeltetés menedzsment feladatok körében a Gazdálkodási Szakrendszer tekintetében a Szolgáltató feladatai:

- Üzemeltetési rendszerkörnyezetek megtervezése, kialakítása, oly módon hogy az informatikai rendszerek monitorozhatók, rendellenes működésük vagy működésük hiánya gyorsan észlelhető, a hiba oka gyorsan behatárolható legyen.
- 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 eskalációt az Megrendelő felé,
 - Megrendelőtől az incidenskezelő rendszeren, vagy más csatornán keresztül, írásos formában (elektronikus is) kapott incidensek kivizsgálását és elhárítását.
- Az éles környezet mellett teszt és integrációs környezet kialakítása az alap infrastruktúrán, az alap infrastruktúra üzemeltetővel egyeztetett módon.
- Adatbázis adminisztrációs feladatok végrehajtása.
- A Gazdálkodási Szakrendszerhez kiszolgáláshoz köthető informatikai rendszerek VM szinten rendelkezésre álló erőforrásainak figyelemmel kísérése; Szolgáltató az alap infrastruktúra üzemeltető és a Megrendelő kijelölt képviselőjével egyezteti a rendszer-erőforrások 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 a Szolgáltató és az alap infrastruktúra üzemeltető és a Megrendelő havi rendszerességgel áttekinti.
- A Szolgáltató folyamatosan támogatja a Megrendelőt és az alap infrastruktúra üzemeltetőt, 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.

1.2. Az alkalmazás-támogatás egyes szakterületei

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

- Adatbázis szakterület (csak Postgresql adatbázis kezelő tekintetében), 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
 - táblatér területek karbantartása
 - Adatbázis instance-ok szabályos leállítása/indítása
 - Mentések elkészülésének ellenőrzése (sikeresség, sikertelenség vizsgálat)
 - Adatátöltés
 - Telepítés
 - Patchelés
 - Mentési stratégiák kidolgozása
 - Adatbázis jogosultság karbantartás
 - nagy megbízhatóságú DB cluster kialakítása, üzemeltetése
- Főbb második szintű adatbázis alkalmazás-támogatási tevékenységek (csak Postgresql adatbázis kezelő tekintetében):
(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

BM-IdomSoft ASP 2017. évi KSZ. 1. sz. melléklet

- Felmerülő performancia problémák orvoslása
 - Fejlesztők DBA támogatása
 - Adatbázis infrastruktúra tervezés, méretezés Megrendelővel közösen
 - Migráció tervezés, kivitelezés
 - Adatbázisok audit szabályrendszerének kidolgozásában szakértői támogatás
 - Patchelés előkészítése, támogatása
 - Upgradelés
 - Adatbázis jogosultság tervezés és karbantartás
- Alkalmazás üzemeltetés támogatása,
 - A Gazdálkodási Szakrendszer és a működéséhez szükséges szoftver komponensek alkalmazás-támogatása,
 - éles teszt, oktatói és integrációs környezetek üzemeltetése ill. támogatása,
 - MQS és más middleware üzenetkezelő alkalmazás-támogatási szakterület,
 - Alkalmazásüzemeltetés főbb első szintű alkalmazás-támogatási tevékenységei (a Gazdálkodási Szakrendszer működéséhez szükséges szoftverkomponensek/alkalmazások tekintetében):
 - alkalmazások monitorozó rendszerek figyelmeztetéseinek és logjaink vizsgálata
 - alkalmazások log állományainak alapszintű vizsgálata
 - alkalmazások szabályos leállítása/indítása/újraindítása
 - alkalmazások szabványos verzióváltása
 - verzióváltások menedzselése
 - alkalmazások bevonása a központi mentésbe,
 - alkalmazások naplójainak archiválásba bevonása,
 - Alkalmazásüzemeltetés főbb második szintű alkalmazás-támogatási tevékenységei a Gazdálkodási Szakrendszer tekintetében:
 - új és meglévő alkalmazás környezetek kialakítása, finomhangolása,
 - a Gazdálkodási Szakrendszer központi kezelésének konfigurálása,
 - a Gazdálkodási Szakrendszer log állományainak fejlesztői vizsgálata,
 - a Gazdálkodási Szakrendszer monitorozó környezetének kialakítása,

- a Gazdálkodási Szakrendszer rendszeres DB-szintű mentéséhez szükséges környezet kialakítása,
 - a Gazdálkodási Szakrendszer naplójának bevonása a központi archiválásába,
 - verzióváltásainak előkészítése, szükség esetén informális és formális tesztek végrehajtása a teszt környezeteken,
 - a Gazdálkodási Szakrendszer 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 (Linux) rendszerlogok alapszintű figyelése, elemzése
 - alkalmazás monitorozó rendszerek figyelmeztetéseinek és logjainak vizsgálata
 - operációs rendszerek szabályos leállítása/indítása/újraindítása
 - operációs rendszerek (Linux) teljesítmény figyelése
 - operációs rendszerek (Linux) alap szintű hibák felderítése
 - jelszavak kezelése, rendszeres felülvizsgálata
 - operációs rendszerek (Linux) installálása új vm-ekbe
 - operációs rendszerek (Linux) frissítése / javítások telepítése
 - OS szintű hozzáférések kezelése.
 - Operációs rendszer főbb második szintű alkalmazás-támogatási tevékenységei:
 - operációs rendszerek (Linux) rendszerlogok emelt szintű elemzése,
 - operációs rendszerek (Linux) bonyolult szintű hibák felderítése,
 - operációs rendszerek (Linux) finomhangolása, paraméterezése,
 - szükség esetén operációs rendszerek, illetve annak darabjainak visszaállításában segítség nyújtása,
 - elosztott konfigurációs környezet kezelése,
 - cluster funkciók telepítése, konfigurálása és üzemeltetése,

- monitorozó rendszer kiépítése és folyamatos hangolása a felmerülő új igényekhez.

1.3. Rendszeres alkalmazás-támogatói feladatok

A Szerződés keretein belül a Szolgáltató feladata a Gazdálkodási Szakrendszerre 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 előállítás.
- 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 felméréseivel, 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

A Szolgáltató a Szerződés keretén belül vállalja az alább felsorolt eseti alkalmazás rendszergazdai feladatok ellátását, ill. azok támogatását a Gazdálkodási Szakrendszer 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, igazgatásszervezési 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 vagy átalakítása.
 - Az informatikai rendszerek működését, működtetését, azok használatát támogató dokumentumok (felhasználói kézikönyv, módszertani útmutató, üzemeltetési dokumentáció) aktualizálása. 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 előállítását az informatikai rendszerek felhasználói felületének használatával nem teljesíthető adatszolgáltatási igények kielégítése érdekében.

1.5. Üzemmenet folytonosság biztosítása

Építve a Megrendelő által biztosított alap infrastruktúra redundáns kialakítására a Szolgáltató olyan üzemeltetési környezetet segít kialakítani és fenntartani, amely lehetővé teszi a Gazdálkodási Szakrendszer magas rendelkezésre állású üzemeltetését. A redundáns üzemeltetési környezet folyamatos fejlesztése érdekében a Szolgáltató az alap infrastruktúra üzemeltetővel egyeztetve, 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 alap infrastruktúra elemekre alapozva támogatja a Gazdálkodási Szakrendszer másodlagos üzemeltetési környezetének kialakítását és üzemeltetését. A másodlagos alkalmazás-támogatás helyszíne adott alkalmazás elsődleges üzemeltetési környezetét befogadó telephelytől eltérő, másik telephelyen is lehet. A 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) a Megrendelő biztosítja a felhasznált szoftver termékeket is beleértve. A 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 a 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 a Szolgáltató a Szerződésben rögzített keretek között végzi el. A fentiek biztosításához a Szolgáltató többek között az alábbi feladatokat, vagy azok egy részét látja el:

- jogszabálykövetés,
- tervezés,
- szakértés,
- szervezés,
- tesztelés,
- oktatás,
- dokumentálás,
- végrehajtás,

- üzembe helyezés és rendszertámogatás.

A 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. A Szolgáltató jelen Szerződés hatálya alatt az alábbiakat látja el.

3.1 Az informatikai rendszerek módosítása, javítása

A Szolgáltató a módosítási feladatok ellátása során az általánosan elfogadott szakmai irányelvek, a Szolgáltató szabályzatai, szakpolitikai koncepció és a hatályos jogszabályok szerint jár el.

3.2 Igazgatás- és ügyvitelszervezés

Ezen technológiai fázis esetén a Szolgáltató közreműködik a

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

A Szolgáltató részt vesz - szaktanácsadással segíti - a vonatkozó igazgatási rendszerterv elkészítésében.

Az igazgatási rendszerterv kötelező tartalmi elemei a következők:

- a feladat jogi háttérének 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

A Szolgáltató az aktualizálandó rendszerelemek 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 adatbevitel, 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 törzsek/nyilvántartások karbantartása,
- a lekérdezési eljárások,
- a külső és belső interfészek listája és részletes specifikációja,
- statisztikai kimutatások listája és mikéntje,
- a rendszerből teljesített adatszolgáltatások listája és mikéntje,
- autentikációs és naplózási megoldások ismertetése,
- rendszer bevezetési feladatok,
- 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 rendszer biztonsági megoldásai, követelményei.

3.4 Tesztelés

A 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 a 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 a Megrendelőnek. Indokolt esetben, a tesztelési fázis végéig a Szolgáltató módosíthatja a licencekkel kapcsolatos előjelzését.

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

A 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

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

3.6 Rendszerdokumentációk készítése vagy frissítése

A 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 kézikönyv/jegyzőkönyv,
- Integrációs utasítás (a módosítás által érintett egyéb rendszereken végrehajtandó módosítások felsorolása, leírása).

3.7 Kapcsolódó szolgáltatások nyújtása

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

- közreműködés a jogszabály-előkészítésben,
- közreműködés a 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, beállítások módosításának támogatása.

3.8 Integráció

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

A 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

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

3.10 Terméktámogatás

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

3.11 Projektmenedzsment

A Szolgáltató biztosítja a Megrendelő elvárásai szerint elvégzendő feladatok költségkereteken belül és határidőre történő ellátásának koordinálását a 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 a Megrendelőnek.

3.12 Helpdesk

A Szolgáltató helpdesk szakterülete a hibabejelentések kezelésén túl támogatást nyújt Gazdálkodási Szakrendszer vonatkozásában a felhasználók számára.