

**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 csatormán keresztül, írásos formában (elektronikus is) kapott incidensek kivizsgálását és elhárítását.
- Üzemeltetési tesztkörnyezetek kialakítása, az üzemeltetés támogatása a Megrendelő által biztosított informatikai infrastruktúra erőforrásokon.
  - Közreműködés az 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

- 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 figyelmeztetései 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

- 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
  - Adatbázisok esetleges licenz igényeinek tervezése és jelzése Megrendelő felé
- 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 naplójának 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 naplójának archiválásához elosztott környezet kialakítása
- 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 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

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 előállítását 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 licenz 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 irányelvek, a Szolgáltató szabályzatai, szakpolitikai koncepciók szerint jár el.

### **3.2 Igazgatás- és ügyvitelszervezés**

Ezen technológiai fázis esetén Szolgáltató közreműködik

- 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 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

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 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 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 – közösen egyeztetve az infrastruktúra szolgáltatóval - 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.

