

**MŰSZAKI LEÍRÁS,
az EVIN Nonprofit Zrt. részére
„Integrált vállalatirányítási rendszer beszerzése”
tárgyú közbeszerzési eljáráshoz,
második ütem**

Tartalom

1.	Bevezetés	4
1.1.	Az ajánlatkérő bemutatása	4
1.2.	Telephelyek	5
1.3.	A jelenleg használt rendszerek	5
2.	Projekt információ	7
2.1.	A projekt célja	7
2.2.	A Projekt ütemezés.....	7
2.3.	A projekt konstrukciója	8
3.	Funkcionális követelmények	9
3.1.	Standard interface	9
3.1.1.	Saját fejlesztésű programok illesztése.....	10
3.2.	Adatmigráció	11
3.3.	A szolgáltatáson belül elvárt modulok és tartalmak.....	12
3.3.1.	Iktatási és Dokumentumkezelési modul	12
3.3.2.	Ingatlangazdálkodási /bérlői szerződéskezelés modul	13
3.3.3.	HR modul	17
3.3.4.	Szállítói szerződéskezelési és számlaengedélyezési modul	18
3.3.5.	CRM modul	18
3.3.6.	Hibajegykezelő modul	21
4.	Nem funkcionális követelmények	23
4.1.	Hardver, architektúra	23
4.2.	Licencek.....	24
4.3.	Teszt/oktatás	25
4.4.	Rendelkezésre állás, teljesítmény	26
4.5.	Megjelenítés, ergonómia, felhasználói felület	26
4.6.	Hibakezelés	28
4.7.	Support	28
4.8.	Törzsadatkezelés	32
5.	Biztonsági követelmények.....	34
5.1.	Információbiztonság koncepciója, felhasználói azonosítás, jogosultságkezelés	34
5.2.	Naplózás	35
6.	Bővíthetőség, Üzemeltethetőség.....	36
6.1.	Általános követelmények.....	36
7.	A megvalósítási projekttel kapcsolatos követelmények.....	37
7.1.	Dokumentáció	38
7.2.	Próbaüzem, éles indulás	39
7.3.	Jogszabálykövetés.....	40

1. számú Melléklet	41
--------------------------	----

1. Bevezetés

Az EVIN Erzsébetvárosi Ingatlangazdálkodási Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: EVIN Nonprofit Zrt.) célja egy olyan vállalatirányítási rendszer (IVR) üzemeltetése, amely a pénzügyi, számviteli, beszerzési számlázási, szerződésnyilvántartási, ügyfélkapcsolati információk egyidejű kezelése és nyilvántartása mellett hatékonyan támogatja a vagyonkezeléssel, ingatlangazdálkodással, egyéb feladatellátással és ügyfélszolgálati tevékenységekkel kapcsolatos folyamatait, egységes rendszerbe kapcsolja a vállalat egyes területeit, javítva a működés hatékonyságát és segítve a megalapozott üzleti döntések meghozatalát. A jelenlegi rendszer szerződése 2025. év végén lejár, ezért szükséges a jelenleg használt szoftver tovább üzemeltetése, vagy egy költséghatékonyabb rendszer bevezetése.

1.1. Az ajánlatkérő bemutatása

Az EVIN Nonprofit Zrt. a Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzat tulajdonában álló vagyon gazdálkodásával foglalkozik. Főbb feladatai közé tartozik az önkormányzat tulajdonában álló lakás és nem lakás funkciójú helyiségek bérbeadása, karbantartása, bérlőinek ügyintézése, valamint a kijelölt ingatlanok elidegenítése. Az önkormányzat 100%-os tulajdonában álló bealapított és bealapítatlan lakóépületek karbantartása, felújítása, műszaki ügyeinek menedzsmentje.

A EVIN Nonprofit Zrt. biztosít a kerületi társasházak részére közösképviseleti szolgáltatást, amely során a bealapított önkormányzati társasházak közügyeit kezeli, valamint több a kerületben működő társasház közügyeit is intézi. A csoport fontos feladata, hogy a nem EVIN Nonprofit Zrt. által kezelt társasházak kezelőivel is tartsák a kapcsolatot és minden szükséges információt begyűjtsenek, amely az önkormányzat vagy az önkormányzati bérlők számára fontos, vagy hasznos.

Az EVIN Nonprofit Zrt. kiemelt feladatai közé tartozik a kerület parkolási rendszerének az üzemeltetése. A parkolási üzletág kapcsolatot tart a hatóságokkal, hogy a jogszabályi kereteknek a működés teljes mértékben megfeleljen, kezeli a parkolási zónákat, a működéshez szükséges infrastrukturális feltételeket kialakítja és karbantartja, parkolás ellenőrzési folyamatot végez, így bírságolással is foglalkozik. Biztosítja az ügyfélszolgálati jelenlétet a parkolási kérelmek ügyintézéséhez, a kiszabott bírságok befizetéséhez, valamint tájékoztatja az érdeklődőket a kerületi parkolási rendről.

Az EVIN Nonprofit Zrt. Városüzemeltetési igazgatósága Budapest Erzsébetváros Önkormányzatának közigazgatási területén lévő közterületek, közutak, a gyalogosforgalmat szolgáló járdák, és az azokat elválasztó közterületi sávok, továbbá kutyafuttatók, közparkok köztisztasági és települési környezet tisztaságának biztosítását látja el.

Ezenkívül az igazgatóság feladatát képezi az önkormányzati tulajdonú zöldterületek fenntartása. A zöldterület-fenntartási munkákhoz kapcsolódó egyéb szakipari munkák és a parkberendezések folyamatos ellenőrzési és karbantartási feladatok ellátása is.

1.2. Telephelyek

Központ:

- 1071 Budapest, Damjanich u. 12.

További telephelyek

- 1077 Budapest, Akácfa utca 6.
- 1077 Budapest, Dohány u. 90.
- 1077 Budapest, Wesselényi u. 57.
- 1072 Budapest, Akácfa utca 42-48.
- 1076 Budapest, Garay utca 5.
- 1078 Budapest, Murányi utca 13.
- 1078 Budapest, Nefelejcs utca 39.
- 1077 Budapest, Csányi utca 6.
- 1076 Budapest, Százház utca 1-27.
- 1073 Budapest Akácfa utca 61.

1.3. A jelenleg használt rendszerek

Az EVIN Nonprofit Zrt. 2021-ben vezette be integrált programkörnyezetként az SAP S/4HANA és az Andoc rendszereket, melyek azóta a vállalat teljes működését lefedik.

SAP S/4HANA

Az SAP S/4HANA az SAP legújabb generációs vállalatirányítási (ERP) szoftvere, amely az SAP HANA memórián belüli adatbázis-platformjára épül. Ez a rendszer valós idejű adatfeldolgozást és -elemzést tesz lehetővé, támogatva a vállalat különböző üzleti folyamatait, beleértve a

pénzügyet, a beszerzést, a projektmenedzsmentet és az értékesítést. Az SAP S/4HANA integrált megoldást kínál, amely egyszerűsíti az üzleti folyamatokat és javítja a hatékonyságot.

Andoc rendszer

Az Andoc egy magyar fejlesztésű irat-, dokumentum- és folyamatkezelő rendszer, amely célja az adminisztrációs folyamatok digitalizálása és egyszerűsítése. A rendszer támogatja a különböző fájltypusokat, lehetővé teszi azok szerkesztését és verziókezelését, valamint rugalmasan paraméterezhető a szervezet egyedi igényeihez igazodva. Az Andoc több mint 3 000 beépített paraméterrel rendelkezik, amelyek segítségével gyorsan és biztonságosan definiálhatók új ügylípusok, üzleti folyamatok és ügykezelési szabályok.

A két rendszer között egy egyedileg fejlesztett interface biztosítja az összeköttetést, mivel az SAP felelős a gazdálkodási és kontrolling modulokért, míg az Andoc az összes többi üzleti folyamatot kezeli. Ez az interface biztosítja a zökkenőmentes adatáramlást és a rendszerek közötti integrációt, lehetővé téve a hatékony és átlátható működést az EVIN Nonprofit Zrt. számára.

Az EVIN Nonprofit Zrt. ezen rendszerek bevezetésével modernizálta és integrálta üzleti folyamatait, biztosítva a hatékony és átlátható működést.

2. Projekt információ

2.1. A projekt célja

A projekt célja az EVIN Nonprofit Zrt. vállalatirányítási rendszerének hosszú távú biztosítása. Ennek érdekében a pályázat keretében a jelenleg használt **Andoc rendszer** tovább üzemeltetése és továbbfejlesztése, vagy egy új, **korszerűbb és költséghatékonyabb** rendszer bevezetése, merül fel, amely teljesen az EVIN Nonprofit Zrt. működésére van szabva.

Bármilyen átállás esetén alapvető követelmény, hogy **nem lehet rendszeridő-kiesés vagy adatvesztés**. Az új rendszer bevezetésének feltétele, hogy **egy integrált szoftver csomagon belül képes legyen megvalósítani az összes funkcionális követelményt, amelyet a műszaki leírás tartalmaz, valamint amit a jelenleg működő rendszerek biztosítanak**.

Az éles induláskor biztosítandó:

- EVIN Nonprofit Zrt. rendszergazdájának teljesértékű képzése, és a Fejlesztési felületek teljeskörű oktatása
- Elvárt határidőre, a projekt ütemezésben foglalt lépések teljeskörű végrehajtása
- Nem elvárás a jelenlegi rendszerben használt valamennyi folyamat 100%-os átültetése a nyertes rendszerbe, azonban elvárás 12 kiválasztott mintafolyamat rendszerbe feltöltése, az EVIN Nonprofit Zrt. rendszergazdájának részvételével, ezzel is támogatva a fejlesztési felületét és a keretrendszer házon belüli használatának elsajátítását.

2.2. A Projekt ütemezése

Meglévő program tovább üzemeltetése és újonnan bevezetésre kerülő szoftver esetén is a megbízó előírja, hogy a programbevezetést, valamint a funkcióbevezetést egy ütemben kell elvégezni, amely értelmében a megbízott elvégzi a szükséges programok telepítését, a modulok paraméterezését, **elkészíti** a vállalatirányításra használt egyéb szoftver fejlesztőivel az üzemeltetéshez szükséges interface-t, elvégzi az adatmigrációt, biztosítja a tesztidőszakot, valamint a megfelelő javításokat követően biztosítja az éles rendszer használatát.

A megvalósításra a kiíró 2026. július 1.-jei éles indulást ír elő, azonban előteljesítést megenged.

Az ajánlatkérő a következő mérföldkövek mentén szeretné a különböző fázisokat elvégezni:

- Igényfelmérést követő specifikáció jóváhagyása
- Program telepítés – szükséges licence biztosítása
- Modulok kiképzése, paraméterezése
- Adatok migrálása
- Interface lefejlesztése és beüzemelése a cég ERP szoftverével
- Interface lefejlesztése és beüzemelése a saját fejlesztésű szoftverekkel
- Teljes beoktatás és oktatási anyagok átadása
- Teszt időszak lezárta
- Szoftver élesítés
- Garanciális időszak vége és bevezető lezárása

2.3. A projekt konstrukciója

Az ajánlattevőnek az alábbi szempontok szerint kell elkészíteni az ajánlatát:

- Egyszeri licenc és/vagy havidíjas konstrukció esetén havidíj és/vagy support díj összege.
- A jelenleg is működő összes folyamatot tovább kell üzemeltetni, illetve, ha új rendszer kerül bevezetésre, akkor az összes jelenlegi folyamatot át kell ültetni az új rendszerbe.
- Az egyedi igények alapján szükséges fejlesztések és integrációk költségeit külön meg kell határozni.
- A bevezetés becsült költsége, ideje, legfeljebb 120 felhasználó esetében. Az ajánlatnak rugalmasan kell kezelnie a felhasználók számának változását. Amennyiben a kínált megoldás nem cloud alapú, akkor az ajánlat tartalmazza a szükséges IT infrastruktúra igényét is. A felhasználói darabszámot keret jelleggel kezelje.
- Bevezetési díj részletezve a különböző folyamatok szerint.

3. Funkcionális követelmények

Az ajánlatkérő elvárja, hogy az ajánlattevő a funkcionális követelményeket teljes értékűen, leprogramozva, személyre szabva az éles indulás időpontjáig letesztelve használatra átadja. A részteljesítést, valamint a felsorolt modulokat külön szoftveren keresztüli biztosítását az ajánlattevő teljes mértékben elutasítja.

3.1. Standard interface

A rendszernek rendelkeznie kell egy **standard interface kapcsolattal**, amely lehetővé teszi külső alkalmazások számára az **adatok írását és olvasását**. A kapcsolódási lehetőség XML-alapú interface-re épül, amely lehetőséget biztosít az adatok strukturált formában történő továbbítására és fogadására az alábbi követelmények szerint:

- **Adatcsere támogatása:** A rendszernek támogatnia kell az XML alapú adatcserét, amely lehetővé teszi az egyes külső alkalmazások számára a megfelelő adatintegrációt.
- **Adatok írása és olvasása:** A külső rendszereknek jogosultsági szintek mellett lehetőségük kell legyen az adatok lekérdezésére és módosítására legalább **SQL / OData / GraphQL** alapján.
- **REST/SOAP támogatás:** A rendszernek rendelkeznie kell olyan interface-ekkel, amelyek REST vagy SOAP protokollon keresztül biztosítják az adatkapcsolatot.
- **Strukturált adatkezelés:** A fogadott és küldött adatoknak előre meghatározott XML sémák szerint kell működniük, hogy biztosított legyen az adatintegritás.
- **Biztonsági követelmények:** Az adatok titkosított csatornákon keresztül kell, hogy áramoljanak, és az autentikációt megfelelő jogosultságkezeléssel kell végezni.
- **Naplózás és monitorozás:** Az interface használatát és a kapcsolódó tranzakciókat naplózni kell, biztosítva a visszakövethetőséget és az auditálhatóságot.
- **Eseményekre reagálva** képesnek kell lennie nem csak adatot átadnia a rendszerhez interface-en keresztül kapcsolódott egyéb rendszerek részére.

- **Jogszábai szabványoknak** megfelelő struktúrákkal kompatibilisnek kell lennie. **NAV Online Számla XML 3.0/ ISO 20022 formátum/ MNB, KSH, OEP struktúrák** minimum tudna kezelnie a rendszernek.

A kiíró elvárja, hogy a rendszerhez mindenkor kialakítandó interface-ek esetében az ajánlattevőnek partnerként kell eljárnia, teljes együttműködést vár el. Az API-dokumentációkat minden esetben az EVIN Nonprofit Zrt. részére is biztosítani kell, lehetővé téve a megbízót, hogy maga is csatlakozni tudjon az interface-hez.

A fenti követelmények biztosítják, hogy az EVIN Nonprofit Zrt. rendszeréhez zökkenőmentesen kapcsolódhassanak külső alkalmazások, és garantálják a biztonságos, megbízható adatcserét az integrációs partnerek számára.

A projekt során a pályázónak el kell készítenie a kiírással parhuzamosan beszerzésre kerülő gazdasági ERP szoftverrel közösen egy integrációs kapcsolatot. Az Interface fejlesztésének feladata e kiírás nyertesének feladata lesz, így a megvalósításra szánt költség és erőforrás kalkulációt e szerint kell elvégezni, azonban a gazdasági ERP kötelezettsége lesz a teljes együttműködés. Az interface-nek folyamatos, realtime, online adatkapcsolattal kell rendelkeznie.

A rendszerhez kidolgozott interface-eket fél évenkénti karbantartását, frissítést az EVIN Nonprofit Zrt. és a partnerszoftver fejlesztőivel közösen el kell végezni.

3.1.1. Saját fejlesztésű programok illesztése

A rendszernek rendelkeznie kell azon képességgel, hogy a meglévő saját fejlesztésű alkalmazásokat interface szinten kezelje.

Ezek az alkalmazások a következők:

- Automata közmű számla feldolgozó
- Digitális pályázati rendszer
- MI-val támogatott OCR számla beolvasás
- Digitális bérleményellenőrzés
- Online ügyfélportál
- Call center

Ezek az alkalmazások XML alapú adatcserével kapcsolódnak a jelenlegi rendszerünkhöz.

Az ajánlatkérő fenntartja annak a jogát, hogy a jelenleg használt rendszereket lecseréli, így azokat a jövőben is tudni kell kapcsolni a rendszerhez.

A kiíró lehetőséget ad arra, hogy a pályázó a fenti alkalmazásokat beépített funkcióként kiváltsa. Ebben az esetben szükséges a funkció leírása, bevezetésének ismertetése, valamint megfogalmazni a bevezetéshez szükséges, a kiíró által átadandó információk köre. A bevezetendő funkciók esetében a kiíró megköveteli a működés zökkenőmentes átállását.

3.2. Adatmigráció

Az ajánlatkérő új rendszer bevezetési esetén teljes adatmigrációs kötelezettséget vár az ajánlattevőtől. Ez alatt azt érti, hogy a definiált törzs adatokat, valamint az ajánlatadó felmérése szerint fontosnak ítélt adatokat összegyűjti, bekéri a jelenlegi adatgazdától és használatra alkalmasan az vállalatirányítási rendszerbe illeszti.

Az adatmigrálást, új rendszer bevezetése esetén Andoc 4.0.0.27 es verziójú rendszerből, szükséges átvezetni, amely MS SQL-ben kezeli az adatokat.

Bármilyen rendszer bevezetése esetén az ExPanda Firebird SQL alapú RDBMS rendszerből, melynek 5.0 verzióban áll rendelkezésre.

Bármilyen rendszer bevezetése esetén a berlemeney.eu MySQL alapú webszerverről szükséges elvégezni a migrációt

A migrálandó adatok körébe tartozik közel 4 000 ügyfél és 2 000 szállító törzsadatai, valamint közel 6 000 ingatlan melyek összesen 3 400 paraméterrel kerülnek nyilvántartásra. A cég által kezelt közel 1000 beszerzéséhez kapcsolódó információi, a hozzájuk tartozó több mint 60 000 számla nyilvántartással. Az iratkezelés és feladatkezelés 600 000 irat és ügghöz tartozó információi, valamint a cég 350 alkalmazottjának személyes adatai, munkaidőnyilvántartása és szabadságnylvántartásának adatai migrálásával kell elvégezni.

Az iratkezeléshez tartozó adatok közül közel 300 000 ügy és hozzá tartozó információ az ExPanda rendszerében áll teljes értékben rendelkezésre, minden más az Andoc kezelésében érhető el. A migrálandó adatállomány két külön ExPanda rendszerben áll rendelkezésre, amelyek eltérő adatállományt tartalmaznak. Fontos kritérium, hogy az adatok a migrálást követően egységes levéltári hivatkozással kell elérhetővé tenni, és a

bevezetett vagy tovább üzemeltett rendszerben megnyithatónak kell lennie.

A berlemenyeu biztosítja a társasházi adatállomány teljes egészét, amely több mint 2000 társasház és kezelőjükhöz tartozó adatokból áll. A rendszer kiterjedten tartalmazza a vállalat korábbi ingatlanjaihoz és bérletihez kapcsolódó eseményeket, 2021 előtti információit, amely archív jelleggel migrálni szükséges.

Ajánlatkérő biztosítja, hogy a pályázat nyertese által kért digitális formátumban adja meg a migrálandó adatokat.

Az ajánlatkérő akkor tartja sikeresnek az adatmigrációt, ha minden eddig használt és átadott adatát eléri hiánytalanul az új rendszerben. Az ajánlatkérő az adatvesztés lehetőségét teljes mértékben kizárja, az ajánlattevőtől olyan megoldást vár el, hogy adatai ne sérüljenek vagy vesszenek el.

Az ingatlan kataszter nem tartozik az ajánlatkérő kezelési hatáskörébe, így annak a migrációját nem kell elvégezni, de egy későbbi migrációra alkalmasnak kell lennie a rendszernek.

Az ajánlattevőnek alkalmassá kell tennie a bevezetni kívánt vállalatirányítási rendszert, hogy az ajánlatkérő projekt team-je/kulcsfelhasználói is képesek legyenek adatmigrációt végezni.

3.3. A szolgáltatáson belül elvárt modulok és tartalmak

3.3.1. Iktatási és Dokumentumkezelési modul

A beérkező dokumentumok a CRM modulon keresztül workflow-k tartalmaként jelennek meg. A workflow-hoz érkező csatolmányt a rendszer egy iktató számmal látja el, ami ugyan különbözik a workflow számától, de annak részét képezi. Az így beküldött dokumentumok a workflow-s folyamatkialakítás folyamán eljutnak a megfelelő helyre és ott tárolódnak. Példaként említve egy aláírt bérleti szerződés az ingatlan modulban tárolódik az adott ingatlanhoz.

A papír alapon beérkező megkeresésről is egy workflow folyamat keletkezik, aminek az egyik fontos tartalma a papír alapú levél scennelt formája.

A folyamatos irattári digitalizációt támogatva a rendszerbe nem csak workflow keresztül érkezhetsz be dokumentum, hanem konkrétan az ingatlan törzsbe felvitt ingatlanhoz is lehessen csatolni.

Az ajánlatkérőnek adatszolgáltatási kötelezettsége van az önkormányzat felé. A modulnak olyan interface kapcsolattal kell rendelkeznie, aminek segítségével a vezetői információs rendszer modul segítségével lekérdezhetsz bármely dokumentum.

Az iktatás, dokumentum kezelés modulnak a **3/2018. (II. 21.) BM rendelet** „a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről” szóló rendelete az irányadó. A jogszabályi követelményekről szóló leírás a Műszaki leírás 1. számú melléklete tartalmazza.

3.3.2. Ingatlangazdálkodási /bérleti szerződéskezelés modul

A modulnak teljes mértékben támogatnia kell az ingatlangazdálkodással foglalkozó munkatársak napi operatív, projekt-, illetve eseti feladataikat és a modulnak biztosítani kell az adminisztratív feladatok teljesértékű ellátását a következő módon:

- A teljes modulnak biztosítani kell a többi modul és az interface-en keresztül kapcsolódó programokkal az integrált adatátadást, adatelérést
- A szerződés információt át kell tudni adnia egy webservice felület felé, ahol a szerződött ügyfelek a szerződés információt és fizetési adatait is meg tudja tekinteni
- A modulnak alkalmasnak kell lennie rugalmas statisztika készítésére, égetett és szabadon szerkeszthető módon
- A modul alegységeinek integráltan kell működniük
- Az ingatlangazdálkodási modul közvetlen kapcsolatban van az ügyféltörzsszel, ingatlantörzsszel, valamint a pénzügyi, számlázási és követeléskezelési rendszerekkel, valamint a CRM modullal. Az adott ingatlanra napra kész információ érhető el a bérleti(k) pontos jogcíméről, a bejelentkezettek adatairól, a bérleti szerződésről, valamint a bérleti díjról és annak tartozásáról
- A modulba egy beépített okos keresőnek, szűrőnek is kell lennie, amivel bármely adat alapján lehet szűrni a keresett ingatlant vagy bérletit

- A modulban rögzített információk riportálhatóknak kell lenniük. A rögzített lekérdezéseket legalább az ajánlatkérő kulcsfelhasználói számára is beállíthatónak kell lenniük. A lekérdezéseknek az aktuális adatok mellett a változásokat is tartalmazniuk kell dátummal
- A rendszernek biztosítania kell az ingatlanok/ingatlanrészek teljes körű HRSZ. azonosított nyilvántartását, albetét-, ill. helyiség-szint mélységben
- Biztosítani kell a helyiségek funkció szerinti elkülönített kezelésére
- Az ingatlangazdálkodási modulnak alkalmasnak kell lennie az albetét nélküli, a saroktelkeken álló ingatlanokat és a természetben több címmel rendelkező ingatlanok kezelésére is
- Nyilvántartani minden olyan adatot, amely az ingatlanhoz köthető, mely nem lehet szűkebb, mint a jelenlegi nyilvántartás
- Az ingatlanokhoz tartozó képi, PDF állományt lehessen kapcsolni, kategóriák szerint csoportosítva
- Az adott ingatlanhoz kapcsolódóan legalább az alábbi dokumentumoknak kell megjelennie: bérleti szerződés, kapcsolódó önkormányzati határozatok, előterjesztések, döntések, előirányzatok, jegyzőkönyvek, tulajdonosi hozzájárulás, műszaki dokumentáció
- Az ingatlanok esetében a jelenlegi és a korábbi bérlők adatait elérhetővé kell tenni az ingatlanhoz tartozó ügyintézéshez.
- Biztosítani kell a lehetőséget, hogy az ingatlanhoz tartozó hatósági megkereséseket külön és az ingatlannal együttesen is lehessen kezelni
- Az ingatlanhoz tartozó értékbecslési ajánlatot, esetlegesen ajánlatokat nyilván kell tudni tartani a rendszerben
- A rendszernek támogatnia kell az ingatlanokban lévő berendezési és felszerelési tárgyak, gépek, eszközök nyilvántartását, a szakmai rendszerek és termékcsoporthoz szerinti csoportosítással
- Az ingatlanhoz tartozó közösképviselőt ellátó cég vagy személy, illetve a társasház gondnokát, műszaki ügyintézőt személyét és adatait, elérhetőségét az adott albetét-hez és társasházhoz is tárolni kell tudni
- Az albetétek és épületek esetében is rugalmas, több szintű határidőfigyelést kell biztosítani
- A határidőfigyelésnek csoporthoz köthetőnek kell lennie

- Az ingatlant és ingatlanrészeket el kell tudni helyezni a Társasházak rendszerében
 - Nyilván kell tartani a tulajdoni hányadot, és külön a 100%-os önkormányzati tulajdonú ingatlanokat is
 - A modul tudja kezelni a bealapítatlan bérházak és társasházak karbantartási és felújítási tervdokumentációt, költségvetés tárolással, határidőfigyeléssel
 - A modulnak támogatnia kell a saját tulajdonú ingatlanok nyilvántartását, biztosítja a lekérdezésekhez, kalkulációkhoz szükséges adatokat, algoritmusokat
 - A modulnak tartalmaznia kell egy facility management részt minden egyes ingatlanra, ticketing rendszerrel
 - A ticket felületen szükséges számontartani az aktuális felújításokat, valamint műszaki hibabejelentéseket és azoknak a státuszát, anyagfelhasználással, munkaidőfelhasználással, egyéb költség ráfordítás követéssel
-
- A modulnak rendelkeznie kell egy társasházi nyilvántartási felülettel, amelyen a nem EVIN Nonprofit Zrt. által kezelt társasházak információit tudják a munkatársak kezelni
 - Az alapító okirat módosítását, a lakásállomány dinamikus kezelését biztosítani kell
 - A közösköltség és annak módosítását adminisztrálását (díjtételként külön) biztosítani kell
 - Az ingatlangazdálkodási modulnak alkalmasnak kell lennie, előre definiált paraméterek alapján a közös költség megállapításra és annak terhelésre
 - A közösképviseletet ellátó munkatársak számára az albetétekben lakó bérlők és elérhetőségüket elérhetővé kell tenni az adott társasházhoz
 - A közösköltség díjtételeinek összhangban kell lenniük a bérleti szerződésekkel, a megfelelő számlázás érdekében
 - A társasházi modulrészből sablonizált levélgenerálást és tömeges e-mail küldést is támogatnia kell az adott társasházban élő szerződött bérlők felé
 - Biztosítani kell, hogy a társasházi levelezéseket a munkatársak az adott társasházhoz rögzíteni tudják, és azt kiegészítő információkkal el tudják látni
 - A társasházak közgyűlési képviselői számára kinyomtatható állományt kell tudni biztosítani
 - A társasházak, közösköltségének teljes adminisztrációját biztosítani kell

- A modulban a teljes pénzügyi nyilvántartást, statisztika készítést, és zárást kell tudnia kezelni
- A modulnak biztosítania kell a modult használó munkatársak részére egy teljes értékű változásnaplót, amelyen az adott ingatlan változásait nyomon tudják követni, összesítő nézetben
- Rendelkeznie kell egy fórum jellegű felülettel, ahol a munkatársak az adott bérlő és ingatlanállománnyal kapcsolatosan tájékoztató információt tudnak átadni a következő ügyintézők, kezelők részére
- Rendelkeznie kell olyan értesítési lehetőséggel, amelyet a kezelők egymás figyelmeztetésére tudnak beállítani, amely az adatlap megnyitásakor felugorva tájékoztatja a megtekintőt
- A rendszernek alkalmasnak kell lennie a bérleti szerződés nélküli lakáshasználók külön nyilvántartására, kezelésére
- A modulnak alkalmasnak kell lennie a teljeskörű ügyféltájékoztatásra is, amely azonnali valós idejű lekérdezést tartalmaz
- A modulnak biztosítania kell egy adott szerződés esetében értesítést küldeni a határidő lejárta előtt a bérlő és a szerződés kezelője részére a következő esetekben: bérleti szerződés lejárta, közműóra hitelességének lejárta, szociális lakbértámogatás lejárta (támogatási típusonként külön)
- Az ingatlangazdálkodási modulnak alkalmasnak kell lennie sablon szerinti szerződések létrehozására/definiálására, és ingatlanokhoz való rendelésére
- Az értesítések egymástól eltérően paraméterezhetőnek kell lenniük
- A modulnak képesnek kell lennie lekövetni a bérleti jogcímváltozással és a szociális támogatási időszak lejártával együtt járó bérletidíjmódosítást, és ezt át kell tudnia adni a pénzügyi és számlázási modul részére. Ezt előzetes határidő és paramétermegadást követően automatikusan kell tudnia kezelni

Az ingatlangazdálkodási modulnak biztosítania kell minden adatot interface kapcsolaton keresztül a számlázási modulnak, hogy postai csekket/számlát lehessen kiállítani a bérleti díjról, az esetleges hátralékról és annak kamatairól. A modulnak biztosítania kell a bérleti díjat és bérleményhez tartozó egyéb szolgáltatási díjakat alkotó paraméterek megadását, és a paraméterek alapján az automatikus bérletidíj és szolgáltatási díjak kalkulálását.

Az ingatlangazdálkodási modul és a pénzügy-számlázási rendszer közvetlen kapcsolata miatt automatikusan (bérleti szerződésnek

megfelelően) kell mennie a számlázásnak, valamint a behajtási folyamatnak. A bérleti szerződés adatai paraméterezhetők a rendszerben.

Az ingatlangazdálkodási modulnak közvetlenül kell támogatnia a bérlemény ellenőrök munkáját API-n keresztül is. A bérleményellenőr az okos eszközével vagy számítógépével az adott ingatlanra tud pontos bejárást tartani. Ezen a felületen tudja rögzíteni az ingatlanban tapasztalt állapotokat, a közüzemi órák állását, képeket az ingatlanról és esetleg alaprajzot is felmérni. Ebből a kitöltött űrlapból a rendszer hivatalos jegyzőkönyvet generál, amit megküld a bérlő címére és tárolja az ingatlangazdálkodási modul megfelelő részébe.

3.3.3. HR modul

A modulnak tartalmaznia kell a vállalat összes dolgozójának a munkaviszonyához szükséges személyes adatait, valamint a foglalkoztatáshoz szükséges egyéb adatokat. Ezeket az adatokat, mind a HR ügyintéző mind a dolgozó megfelelő biztonságos jelszóval védetten elérheti, valamint jogosultság szinten a szervezeti hierarchiában a felettesek a beosztottaik egyes, szabadon paraméterezhető adataihoz. A modulban digitálisan történne meg a jelenléti ívek vezetése, ezzel együtt a szabadságok igénylése és kiadása is. A modulnak biztosítania kell a jelenléti ívek és a szabadságrögzítések során az aktuális állapotokat, és arról aktuális időben visszajelzést kell adnia. Az aktuális szervezeti ábrákat figyelembe véve lehetne kialakítani a hierarchikus rendszert, ami alapján az adott jóváhagyások megtörténnek. A modulban elérhető az aktuális dolgozó adó papírjai, bérlap (bérjegyzék) is. A modulnak a „Bér és munkaügy” modullal szorosan együttműködve támogatnia kell a teljesítmény értékelést. A teljesítmény értékelést a dolgozó és a vezetője is kitölti és egy közös beszélgetés alapján adnak egy végértékelést. A teljesítményértékelések pontjai szabadon paraméterezhetők a HR-vezető által. További HR-funkciók (például képzési és fejlesztési terv, karrier terv, egyéb védett közlések, nyilatkozattételek stb.) lehetővé tétele előnyt jelent.

A rendszernek támogatnia kell a teljesértékű HR folyamat kezelést. A CRM modullal összehangoltan feladatokat kell tudnia automatikusan készíteni és értesítenie kell az illetékes munkatársakat. A modulnak meghatározott riportokat és értesítéseket kell tudnia küldeni az orvosi alkalmassági vizsgálat lejárta körül.

Az évváltásokat megfelelően kell tudnia kezelni, automatikus szabadság átvezetéssel.

Az ajánlattevőnek vagy az IVIR-be integrált HR modullal kell rendelkeznie, vagy rendelkezni kell az alább felsorolt magyarországi HR programok valamelyikéhez már korábban lefejlesztett interface-el, illetve az ennek használatát igazoló referenciával.

3.3.4. Szállítói szerződéskezelési és számlaengedélyezési modul

Az ajánlatkérő nagy mennyiségű vevői és szállítói szerződésállományt tart nyilván, ezekkel kapcsolatos feladatokat ellátja, a szerződéseket kezeli, valamint szállítói oldalon kiállított számlákat kezeli.

Az Önkormányzattal kötött feladatellátási, közszolgáltatási és bonyolítói szerződések és rendezői megállapodás nyilvántartása, a szerződés lejáratának figyelése, keretszerződések esetén a keretösszeg felhasználásának figyelése, listázása, a még rendelkezésre álló keret lekérdezésének lehetősége.

Nem önkormányzati szerződések (szállítói-, szolgáltatási szerződések) nyilvántartása, a szerződés lejáratának figyelése, keretszerződések esetén a keretösszeg felhasználásának vezetése. Keretfigyelést a szerződés adatlapján a rögzített számlák szerint automatikusan kell kezelnie a rendszernek és beállított % alapú határ elérését követően értesítést kell tudnia küldeni a szerződést kezelő munkatárs részére.

Szerződés lejáratának figyelése, értesítő email küldése a szerződés lejárta előtt egyedi beállítás alapján.

A modul része a csekély és nagyértékű beszerzések kezelése. A modulban biztosítani kell a teljesértékű folyamatorientáltságot, az önkormányzati elszámolásoknak megfelelő nyilvántartás kialakítását.

A modulban biztosítani kell a beérkező számlák rögzítését, iktatását, teljesítés igazolását, záradékolását, elszámolását, egyéb adminisztrációját, valamint az elszámolások készítését. A modulnak integráltan kapcsolódnia kell az ERP szoftverhez az utalványozás és könyvelési feladatok ellátásához. A számlakezelési modulrésznek biztosítania kell különböző paraméterek alapján a automatikus továbbítást az illetékes munkatárs felé, valamint tudnia kell a számla információit és csatolmányait külső e-mailcímre is továbbítani sablonizált formában.

3.3.5. CRM modul

A használni kívánt IVIR-nek CRM vezéreltnek kell lennie. A beérkezett ügyféligényekről workflow készüljön, amit a rendszer automatikusan kiszignál dedikált ügyintézőkre. A szignálás lehet kézi vezérlésű, de automatizált is. A rendszernek alkalmasnak kell lennie a workflow-k egyszerű kialakítására, paraméterezhetőségére, valamint rendszerbe való illesztésére.

A beérkezett igények lehetnek az ügyfél által online felületen (űrlapon) leadott, e-mail-en érkező, telefonos IVR rendszeren beérkezett, személyes ügyfélszolgálaton érkezett, valamint postai úton történő megkeresés. A CRM rendszernek tudnia kell akár automatikusan azonosítani a beérkező igényeket és a workflowhoz hozzá csatolni az adott ingatlant, valamint irányítottan szignálni a megfelelő kollégára.

Az automatikus szignáláson kívül támogatnia kell a kézi szignálást is. A szignált feladatokból és annak fázisairól részletes statisztikát lehessen kinyerni. A CRM-ben teljes folyamatokat lehessen felépíteni, támogatni, státuszolni valamint akár automatikusan kezelni. A kialakított workflowkból e-mailes értesítéseket lehessen generálni a felhasználók felé. A kialakított folyamatokban kitöltött űrlapokból kész dokumentumokat lehessen generálni, valamint az esetlegesen bekért dokumentumokat csatolni. A CRM modul oda-vissza kommunikációban áll az ingatlankezelési, valamint a pénzügy-számviteli modullal. A csatolt workflow-k visszakereshetőek az adott ingatlanra.

A modulnak képesnek kell lennie a feladott CRM feladatok során feladatgazda funkció kezelésére, aki összesítő felületen tudja végig követni az általa indított feladatokat, alfeladatokat, közvetlen értesítést tud küldeni a feladatot végző munkatársaknak, valamint aki a lezárás előtti jóváhagyást meg tudja adni. A modulnak alkalmasnak kell lennie, hogy egy feladatgazda egyszerre több folyamatot is tudjon menedzselni egymástól függetlenül.

A CRM funkcióban az ajánlatkérő nagy mennyiségű személyes adattal dolgozik, ezeknek a kezelésre a rendszernek alkalmasnak kell lennie a hatályos GDPR elvárásoknak.

Az online felületen történő megkeresés az ajánlatkérő weboldalán (www.evin.hu) történő regisztráció után történik. Az online felületen az ügyfél nyomon tudja követni a bérleményével kapcsolatos információkat. Gondolva itt: aktuális egyenleg, befizetésre váró számlák, aktív és inaktív bejelentései/megkeresései, az ingatlanhoz tartozó dokumentumok (bérleti szerződés, alaprajz stb.)

Az ajánlatkérő az alábbi workflow-k illesztését kéri minimum a rendszerbe:

- ÁFA-s számla kiállítása
- Ajánlatok
- Átparkolás
- Beérkező utalások párosítása
- Bérleményellenőrzés
- Bérleti szerződés felmondás
- Biztosítás
- Egyéb
- Emelt összegű pótdíj méltánylása
- Értesítés határozatról
- Fizetési felszólítás
- Fizetési meghagyás
- Gépjármű adásvétel
- Gépjármű ügyintézés
- Helyiség albérletbe adás
- Helyiség Bérbevételi kérelem
- Helyiség bérleti jog átadási kérelme
- Helyiség Bérleti szerződés hosszabbítás
- Helyiség felszámolási és végelszámolási eljárás
- Helyiség felújítási költség beszámítása
- Helyiség fizetési meghagyás
- Helyiség információ
- Helyiség Megtekintési Kérelem
- Helyiség pályázat
- Helyiség peres eljárás
- Helyiség részletfizetés
- Helyiség Tevékenységi kör módosítás
- Helyiség végrehajtás
- Helyiségbérlő vételi szándék nyilatkozata
- Hibás eseményfelvétel ellenőri hibából
- Ingatlan átadás-visszavétel
- Kölcsön adott gépjármű
- Közérdekű adatigénylés
- Közmű Csatorna
- Közmű Díjbeszedő
- Közmű Gáz
- Közmű szerződések bekérése
- Közmű Villany
- Közmű Víz
- Központi
- KRESZ szerint szabálytalan
- KT kivonat
- Külföldi tartozások (EPC)
- Lakás Állampolgárok közötti csere
- Lakás Befogadási kérelem
- Lakás Bérleti Jogviszony Létrehozása
- Lakás Bérleti Jogviszony megszűnése
- Lakás Bérleti Jogviszony módosítása
- Lakás Bérleti Jogviszony rendezés
- Lakás Elidegenítés
- Lakás információ
- Lakás megtekintése
- Lakás peres eljárás
- Lakás részletfizetés
- Lakás végrehajtási eljárás
- Lopott gépjármű
- Lopott rendszám
- Mobilparkolás
- Munka- és tűzvédelem
- Műszak Ajánlatkérés
- Műszak Bejárás
- Műszak Ellenőrzés
- Műszak Eseti megbízás
- Műszak Helyszíni bejárások
- Műszak Hibabejelentés

- Műszak Ingatlan mutatás
- Műszak Kémény
- Műszak Költöztetés
- Műszak Lomtalanítás
- Műszak Megrendelés
- Műszak Munkaterület átadás
- Műszak Munkaterület átvétel
- Műszaki Felmérés
- Műszaki hiba
- Nem kapott pótdíjcsomagot
- Panasz
- Parkolás végrehajtás
- Parkolási engedély
- Parkolási hozzájárulások
- Parkolóautomata meghibásodás
- Parkolóigazolvány (Mozgáskorlátozott igazolvány)
- Parkolójegy bemutatása
- PKB kivonat
- Pótdíjtúlfizetések EVIN pénztárba történő befizetése
- Projektek
- Rakodótárcsa
- Szerződés
- Szociális lakbér
- Tájékoztatás
- Támogatás
- Társasházi képviselő
- Társasházkezelés
- Tulajdonosi hozzájárulás
- Várakozási hozzájárulás
- Zöldfelületi nyilvántartás

Az ajánlatkérő fenntartja a változtatás lehetőségét az ajánlatkérővel történő konkrét felmérés követően.

3.3.6. Hibajegykezelő modul

A modul célja, hogy a cég belső és külső tevékenységeit támogató folyamatorientált hibakezelést biztosítson. A hibajegyeknek összeköthetőeknek kell lennie a CRM, Iktatási, Számlázási és Szerződéskezelési moduljával. A modulnak támogatnia kell a manuális és az automatikus szignálást is egyaránt. A rendszernek a hibajegyek rögzítésekor, módosításakor, valamint lezárásakor automatikus e-mailt kell küldenie a hibajegy bejelentője és kezelője felé is. A modulnak biztosítania kell teljesértékű naplózási felületet.

A hibajegykezelési modul fontos része egy vizuális felület, amely diagrammokon keresztül biztosítja a jegykezelés paramétereinek elemzését, értelmezését.

A hibajegyekhez biztosítani kell filefeltöltési lehetőséget PDF, DOCX, XLSX, JPEG, PNG fileformátumban. A filekezelést jogosultság szinten biztosítani kell. Tudni kell a sablon leveleket e-maileket, formanyomtatványokat készíteni, kiküldeni.

Az adott hibajegyek esetében a lezárásig folytatott teljes kommunikációt, és összes csatolt file-t egyszerűen megtekinthetőnek kell lennie,

archiváláskor biztosítani kell a jegykezelőnek, a bejelentőnek és az admin felhasználóknak is az utólagos megtekintési lehetőséget.

Biztosítani kell a modult és a modulban kezelt információkat külső felhasználók részére is, legalább interface kapcsolaton keresztül egy webfelületen megtekintésre, kezelésére.

4.Nem funkcionális követelmények

4.1. Hardver, architektúra

A bevezetni kívánt IVIR lehet saját szerveres vagy felhő alapú megoldás.

Saját szerveres megoldás esetében specifikációt és egy darab reális piaci árajánlatot várunk el, melynek nettó végösszegét szerepeltetni kell a közbeszerzési ár táblázatba.

A szükséges hardware infrastruktúra kliens oldali elemei rendelkezésre állnak, azt nem kell kifejtteni és szerepeltetni az ajánlatban és az árajánlatban.

Az ajánlattevő adja meg adatbázis, alkalmazás szerver és kliens oldalon is, hogy milyen minimális és optimális hardver és alapszoftver környezet szükséges az ajánlott megoldás futtatásához.

Az ajánlatkérő elvárja, hogy az ajánlattevő logikai ábrákon is bemutassa a tervezett hardver, szoftver és biztonsági architektúrát.

Az ajánlattevő határozza meg ajánlatában, hogy milyen támogatást javasol az adatbázis- és alkalmazáskörnyezet üzemeltetéséhez az ajánlott platformra vonatkozóan az elvárt szolgáltatási szint elérése érdekében.

A hálózati eszközöket, mentési rendszert az ajánlatkérő biztosítja, de az ajánlatadó biztosítson szakértői támogatást az integrációs beállítások, paraméterezések elvégzéséhez.

Az ajánlatkérő elvárja, hogy a rendszer a Microsoft által támogatott kliens operációs rendszeren működjön (Windows 11 vagy ennél frissebb).

A rendszernek rendelkeznie kell hálózati és kliens gépre kapcsolt nyomtatóra történő nyomtatási lehetőséggel.

A rendszernek rendelkeznie kell hálózati és kliens gépre kapcsolt scannelési lehetőséggel. Alkalmasnak kell lennie hálózati mappába történő szkennelés és e-mailek érkező szkennelt dokumentum integrálásához. A szkennelt dokumentumokat az adott folyamathoz kell tudna kötni, onnan bármikor megnyithatónak kell lennie.

A rendszernek képesnek kell lenni hiteles, elektronikus aláírás lehetőségének biztosítására.

Legyen böngészőből elérhető a rendszer kezelőfelülete, működjön a Microsoft Edge mindig aktuális és az azt megelőző változatával, valamint

Google Chrome, Mozilla Firefox és Safari még gyártói támogatást biztosított böngészőkkel is.

A kiíró JAVA alapú futtatókörnyezet külön telepítését is elfogadja böngészőben futtatható megoldás kiváltására, amennyiben az külön kockázatot nem hordoz. Ezzel kapcsolatosan a kiíró elvárja, hogy a pályázó már bejáratott, támogatott alkalmazást biztosítson.

Biztosítani kell a biztonságos távoli, intézményen kívüli munkavégzés lehetőségét.

Az ajánlatkérő jelenlegi serverikapacitásai szerint a következő leírásban foglaltakkal rendelkezik, amely a rendszer kiváltása esetén felszabadítható, tovább üzemeltetés esetén nem:

8 db V-CPU mag, további 12 db V-CPU Xeon Gold 6230 processzor

32 GB RAM

800 GB Disk

4 TB iSCSI Disk

1 db Windows Server 2019

1 db SQL Server 2019 Standard Edition

65 db SQL Server User CAL

Az ajánlattevőnek szükséges meghatároznia, hogy a jelenleg felhasználható erőforráson felül mekkora ráfordítás szükséges a rendszer teljesértékű működtetéséhez, amelyet az kiírás során az ajánlattevő szerez be az ajánlatkérő részére.

4.2. Licencek

Az ajánlattevő feladata az IVIR rendszer teljeskörű működéséhez szükséges licencek biztosítása.

A harmadik féltől származó, a rendszer működéséhez elengedhetetlen eszközlicencek esetében a licencdíj kifizetése a bevezetési folyamatban a beszerzést követő 15. napon válik esedékessé. Ezen szoftver beszerzéseket a számloló tábla „az EVIN Nonprofit Zrt. által – rendszer

fogadása érdekében – a jelenlegi meglévőn túl hardver, szoftver környezet” sorban, tételes bemutatás mellett kell szerepeltetni.

A rendszer licenc díjak kifizetésére az adott modulokra specifikusan és a projekt ütemezésének megfelelően az éles indulást követően kerülhet sor.

Az ajánlattevő adja meg a 36 hónapra vonatkozó havi licenc díjat.

Amennyiben a felek az éles indulást követő 36 hónap után továbbra is együtt működnek, a 12 hónap időintervallumra a megadott licence díjjal számolnak el a felek.

4.3. Teszt/oktatás

Az ajánlattevő feladata a bevezetés során egy teszt és oktatási rendszer környezet kialakítása és alkalmassá tétele a szolgáltatások tesztelésére és oktatására. A teszt és oktató rendszer kialakításához az ajánlattevőnek biztosítania kell az összes szükséges licencet. Az ajánlattevőnek biztosítania kell a megfelelő rendszer használati kézikönyvet, specifikusan az ajánlatkérőre szabva. Az ajánlattevő további feladata, hogy online és személyes oktatást is kell tartania az ajánlatkérő kollégái részére és illusztrált oktatási anyagot is kell biztosítani.

A rendszerhasználati kézikönyv és az oktatási anyagot érintő változásokat, verziófrissítéseket az ajánlattevő a megbízási időszak alatt mindenkor köteles a kulcsfelhasználók számára biztosítani.

Az ajánlatadónak ki kell képeznie az ajánlatkérő legalább 2 darab kulcsfelhasználóját az IVIR rendszer minimum rendszergazda szintű használatára.

Az ajánlatadónak ki kell képeznie az ajánlatkérő kollegáit az általuk használt modul/ok használatára. (Egy felhasználó több modult is használhat) Az ezekhez szükséges oktatás a bevezetési fázisoknak megfelelően funkcióként csoportos oktatás keretében kell, hogy megtörténjen.

Az oktatáshoz szükségesnek vélt óraszámot az ajánlattevő az ajánlatában határozza meg és ennek költségei is az ajánlat részét képezze. Amennyiben az ajánlatkérő ezen oktatást/tesztelést nem elegendőnek érzi, legyen lehetősége pót vagy plusz oktatást kérni.

4.4. Rendelkezésre állás, teljesítmény

A vállalatirányítási rendszernek képesnek kell lennie a 7X24 üzemelésre.

A kliens oldali alkalmazás szerver-kliens kommunikációt nem igénylő műveleteinek (képernyőváltások, adatrögzítés, mező-váltások, adatbevitel, input adatok validálása, lokálisan rendelkezésre álló adatok megjelenítése) átlagos válaszideje jellemzően legyen kevesebb, mint 1 másodperc és az esetek 95%-ban ne haladja meg a 5 másodpercet.

A szerver-kliens kommunikációt igénylő műveletek válaszideje átlagosan legyen kevesebb, mint 5 másodperc. A válaszidő az esetek 95%-ban nem haladhatja meg az 10 másodpercet.

A rendszer architektúrája tegye lehetővé a horizontális skálázást. Az alkalmazások képesek legyenek magas rendelkezésre állást biztosító, redundáns infrastruktúrában működni.

A rendszernek az ajánlott konfigurációval ki kell tudnia szolgálnia legalább 80 konkurens végfelhasználót.

4.5. Megjelenítés, ergonómia, felhasználói felület

A rendszernek rendelkeznie kell teljes körű egységes magyar nyelvű felhasználói felülettel. Ez a menürendszerre, funkciókkal kapcsolatos vezérlőelemekre, és rendszer által megjelenített üzenetekre és egyéb adatokra egyaránt érvényes. A rendszer kezelje helyesen a magyar ékezetes betűket, mind megjelenítés, mind pedig betűrend szerinti rendezés tekintetében. A rendszernek a magyar nyelvű bevitel mellett, támogatnia kell a nemzetközi karakter bevitelt, valamint megjelenítést.

Minden képernyő kiemelt módon tartalmazza az éppen futó funkció megnevezését. A rendszer rendelkezzen magyar nyelvű helyzet érzékeny súgó (help) funkcióval. A súgó adjon tájékoztatást az aktuális képernyőről, illetve az aktuális folyamatról.

A képernyőkön, bizonylatokon és jelentéseken a számértékek kijelzése a hazai konvenciók szerint történjen (tizedesvessző, ezres csoportosítás). Azoknál a mezőknél, ahol valószínűsíthető, hogy az alapértelmezett érték kerül megadásra, a rendszer automatikusan töltsen fel a vonatkozó mezőt az érvényes alapértelmezett értékkel. A kitöltés alatt lévő mezőkhöz a már bevitt adatok alapján a rendszer ajánlja fel a gyakori kitöltési adatok alapján a beírt információ teljes adattá való kiegészítést. Amennyiben az

adatbeviteli mező adat listákból (is) dolgozik akkor a begépeléskor a rendszer ajánlja fel a törzsadatok alapján a teljes adatot.

Történjen meg a mezőstátuszok egyértelmű jelölése a felhasználó felületen az alábbi módokon: Nem módosítható mező (csak megjelenítés); Kötelezően kitöltendő vagy opcionális mező. A rendszernek egyértelműen kell jelölnie a kötelezően kitöltendő mezőket. A rendszer biztosítsa, hogy kötelező mezők kitöltése nélkül az adott űrlap kitöltése nem véglegesíthető, nem menthető. Amennyiben a felhasználó kötelező mező kitöltése nélkül próbálja menteni az adott űrlapot, a rendszer emelje ki a kitöltetlen kötelező mezőt!

A rendszer biztosítson formátum-ellenőrzést, azaz például dátum típusú mezők nem a megadott dátum formátum szerinti kitöltése esetén ne engedje menteni az űrlapot. Amennyiben a felhasználó rossz formátumú adattal próbálja menteni az adott űrlapot, a rendszer modul emelje ki a rossz formátummal kitöltött mezőt, és mutasson példát a megfelelő kitöltésre.

A rendszer egy információt csak egyszer kérjen be. A már bevitt adatot a rendszer egyéb moduljai, funkciói automatikusan fel kell tudják használni. Adatbevitelnél a rendszer az adatmezőt elsősorban próbálja meg automatikusan kitölteni és csak olyan adatot kérjen a felhasználótól, amelyik nem áll rendelkezésre.

A rendszer gyors kezelését támogassák specifikus billentyűk/billentyűkombinációk.

A rendszer biztosítsa a különböző felhasználói csoportok számára a jogosultságaikból fakadó, eltérő adattartalmú felületeken keresztül történő adatmegjelenést.

A rendszer legyen képes kezelni az operációs rendszerek által felkínált átmeneti adattároló (vágólap) funkciót, az adatokra vonatkozó másolásbeillesztési műveletek elvégzéséhez.

A rendszer rendelkezzen olyan webes felülettel, amely lehetővé teszi bizonyos funkciók (jóváhagyások, riportok, bérleményellenőrzés) okos eszközről való elérést is. A hozzáférést minimum Android és iOS operációs rendszerű mobil készülékek esetén kell biztosítani. A rendszer biztosítja, hogy az ügyintéző bármely (fizikailag vagy virtuálisan az EVIN Nonprofit Zrt. számítógépes hálózathoz tartozó) számítógépén a saját hozzáférési adataival belépve ugyanazon felhasználói felületet és rendszerfunkciókat érje el.

A rendszer által előállított nyomtatványok minden esetben tartalmazzák a későbbi azonosításhoz szükséges információkat. (pl. nyomtatvány neve, nyomtatás időpontja, nyomtatást végző felhasználó neve, stb).

A rendszer paraméterezzhető módon legyen képes eseményfüggő figyelmeztetések küldésére és feladatjelzésre (pl. munkafolyamatban feladatot kapott). A rendszer biztosítson dashboard felületet (összesített nézet), mely az aktuális feladatait mutatja az egyes felhasználóknak. A dashboard-ot lehessen szerepkörönként eltérő módon beállítani.

A rendszer biztosítson keresési lehetőséget adott mezőkben tartalmi töredékre is. (pl. név mezőben beírt szótöredékek alapján leválogatott adatok listázása, felajánlása)

4.6. Hibakezelés

A rendszernek hiba esetén egyértelmű hibaüzeneteket kell adnia, amelynek alapján a felhasználó vagy a rendszergazda képes a szükséges lépéseket megtenni. A hibaüzeneteket két fő csoportra kell tudni osztani:

A felhasználó tevékenységével kapcsolatos hibák (pl. kötelező mező kitöltetlensége miatti adatrögzítési hiba)

Rendszer működési típusú hiba (pl. adatbázis vagy alkalmazás oldali hiba)

A felhasználói hibaüzeneteknek magyar nyelvűnek kell lennie. A felhasználó tevékenységével kapcsolatos hiba (pl. kötelező mező kitöltetlensége miatti adatrögzítési hiba) esetében a rendszernek jelölnie kell, hogy a felhasználó milyen hibát követett el, és azt hogyan lehet korrigálni (pl. mely mező formátuma hibás, mi a helyes formátum) A felhasználói hibaüzenetet úgy kell megfogalmazni, hogy abból az általános felhasználó megértse a hiba kezelésének a módját.

A rendszergazda általi beavatkozást igénylő hibákról, azok kezelési módjáról az üzemeltetési dokumentációban részletes leírást kell biztosítani. Az üzemeltetési hibákat egyértelmű azonosítóval kell ellátni, hogy a felhasználó a rendszergazda értesítésekor arra tudjon hivatkozni.

4.7. Support

Az ajánlattevő biztosítson olyan support időt, mikor a rendszergazda/kulcsfelhasználó kolléga tudja keresni olyan felmerülő hibával amire az üzemeltetési dokumentációban nem talál megoldást. Ezen

support idő alatt az ajánlattevőnek helyszínen, telefonon és online kapcsolaton (pl. teamviewer) elérhetőnek kell lennie. Ennek a rendelkezésre állási időnek a díjazása előzetes erőforrásbecslés alapján, a közbeszerzési eljárásban az ajánlatban megadott óradíjon történik.

A rendelkezésre állás az alábbi feladatokra vehető igénybe:

- Az ajánlatkérő projekt team-jét/kulcsfelhasználóinak támogatása az éles indulást követő legalább egy hónapban
- IVIR beállítások, modellezési kérdések, funkcionális módosítás, adatbázis elemzés
- Interface szoftverek készítése, beállítások, modellezési kérdések, funkcionális módosítás, adatbázis elemzés
- Az ajánlattevő által szállított és telepített egyéb szoftvereszközök – beállítások, modellezési kérdések, funkcionális módosítás, adatbázis elemzés
- Az ajánlatkérő kompetencia körébe tartozó képzés-támogatási feladatok
- Az ajánlatkérő kompetencia körébe tartozó dokumentálási feladatok
- Helyszíni telefonon és online konzultáció:
 - Az ajánlattevő vállalja, hogy az ajánlatkérő megkeresésétől számított 1 munkanapon belül megkezdí az érdemi szakmai egyeztetést és 5 munkanapon belül, a felek által egyeztetett időpontban, a felek által kölcsönösen elfogadott szakértők személyében erőforrást biztosít.
 - A helyszíni szakértői konzultációs ráfordítások legkisebb elszámolási egysége 0,5 óra.
- Képzés támogatás:
 - Az oktatási tematikát és a kezdési időpontot az ajánlatkérő és az ajánlattevő a tanfolyamok, képzések megkezdése előtt legalább 5 munkanappal korábban egyeztetí.
 - A képzés-támogatási ráfordítások legkisebb elszámolási egysége 0,5 óra.
- Fejlesztési kapacitás biztosítás:
 - Az ajánlatkérő fejlesztési igényeit írásban jelzí az ajánlattevő felé. A fejlesztési feladatok és határidők meghatározása a konkrét feladatok ismeretében kerül sor.

- A fejlesztési ráfordítások legkisebb elszámolási egysége 1 óra.

Az ajánlattevő L3-as szintű hibaelhárítást biztosít az alábbi SLA-k (Service Level Agreement) mentén:

SLA típus		Incidens
SLA időszak		Az EVIN Nonprofit Zrt esetében irányadó a munkarendjéhez az alábbi: Hétfő: 08:00 – 18:00 Kedd: 08:00 – 16:00 Szerda: 08:00 – 16:30 Csütörtök: 08:00 – 16:00 Péntek: 08:00 – 13:30 A munkarend megváltozásáról, a fentiektől való ideiglenes eltérésről (ideértve a munkaszüneti napok vagy munkaszüneti napok miatti munkanap-áthelyezést szombatra, stb.) Az EVIN Nonprofit Zrt. legalább 2 héttel a változást megelőzően írásban tájékoztatja a nyertes ajánlattevőt, aki a megváltozott munkarend hez alkalmazkodva köteles teljesíteni.
Megkezdési SLA	Kritikus	2 óra
	Súlyos	4 óra
	Enyhe	24 órán belül, mely időtartamba nem munkanapra eső időszak ok nem számítanak bele.
Megoldási SLA	Kritikus	2 óra
	Súlyos	24 órán belül, mely időtartamba nem munkanapra eső időszak ok nem számítanak bele.
	Enyhe	24 órán belül, mely időtartamba nem munkanapra eső időszak ok nem számítanak bele.

Incidens:

Egy szolgáltatás kiesése, a szolgáltatásminőség jelentős változása vagy a szolgáltatás üzemelési kockázatát jelentősen befolyásoló, beavatkozást igénylő esemény és annak regisztrálása.

Enyhe incidens:

Egy incidens hatását meghatározó legalacsonyabb kategória. Az üzleti tevékenységre kis hatással bír, a szolgáltatás megszakadását nem eredményezi, nem jelent jelentősebb plusz munkát a kezelése.

Súlyos incidens:

Egy incidens hatását meghatározó második legmagasabb kategória. Az üzleti tevékenységre nagy hatással bír, a szolgáltatás részleges megszakadását eredményezi. Olyan incidens, ami megakadályozza a nem kritikus üzleti folyamatok elvégzését.

Kritikus incidens:

Egy incidens hatását meghatározó legmagasabb kategória. Az üzleti tevékenységekre nagy hatással bír, a szolgáltatás megszakadását eredményezi. Lehetnek más súlyos és más következményei. Olyan incidens, ami a teljes rendszert vagy annak fontos részét vagy annak fontos részét érinti és a felhasználó számára megakadályozza a napi üzleti folyamatok elvégzését:

- Rendszer leállása, elérhetetlenné válása
- Felhasználó nem tud bejelentkezni
- Kritikus üzleti folyamatok nem hajthatók végre, és nincs rá ideiglenes megoldás sem.

4.8. Törzsadatkezelés

Az ajánlatkérő a rendszer összes moduljára vonatkozóan egységes törzsadat kezelést vár el, amely megakadályozza az adatok többszöri – esetleges inkonzisztens felvitelét és tárolását.

- aktív / inaktív státusz nyilvántartása
- időszakos érvényességek kezelése

Definiált törzsadatok:

Ingatlantörzs:

Az ajánlatkérő 6 000 db ingatlannal rendelkezik. Ezen ingatlanok lehetnek lakás, illetve nem lakás célú ingatlanok. Ezen ingatlanoknak kell megjelennie az ingatlantörzsben

Ügyféltörzs:

Az ingatlan törzshöz kapcsolódóan legalább 4 000 db ügyféllel állunk kapcsolatban. Ezen ügyfelek lehetnek, volt bérlők, bérlők, bérlő társak, jogcím nélküli lakáshasználók, a bérlővel együtt költözők, de akár illegális lakásfoglalók is. Ezen ügyfeleket az ügyféltörzsben kell nyilvántartani.

Partner törzs:

Az ajánlatkérő szerződéses partnereit tartalmazó adatbázis fontos eleme a jelenleg is használt rendszernek. Ebben közel 10 000 Partner legfontosabb információi, alapadatai, elérhetőségei, azonosítója található.

Munkatársi törzs:

A rendszer tárolja a cég munkavállalóinak adatállományát. A Munkavállalók személyes és a munkavégzés szempontjából fontos információkat tartalmazza, amely alapján a feladatkezelés és a teljes HR részleget kezeljük.

5. Biztonsági követelmények

5.1. Információbiztonság koncepciója, felhasználói azonosítás, jogosultságkezelés

Ajánlatkérő elvárása:

- logikai ábrákon is bemutatásra kerüljön az ajánlott rendszer biztonsági architektúrája
- az információbiztonság és az IT biztonság bemutatása megfelelő és a vázolt javaslat biztosítja az adatok és a rendszer megfelelő biztonságát többek közt az alábbiak kifejtésével:
 - Biztonsági rendszerterv vázlata
 - Biztonsági zónák ismertetése
 - Jogosultsági modell ismertetése

Bizalmasság: A rendszerben tárolt adatok tartalma csak az arra jogosultak számára legyen hozzáférhető.

Single Sign On: Az ajánlott megoldás tegye lehetővé egyetlen felhasználói azonosító használatát az Ajánlattevő által szállított rendszer egészében, sikeres belépés után ne legyen szükség újbóli azonosításra (Single Sign On, webes felületre: Shibboleth)

Szerep alapú jogosultsági rendszer: A megoldás tegye lehetővé szerep alapú jogosultsági rendszer kialakítását: a jogosultságok minden felhasználóra való egyedi megadása helyett az üzleti hierarchiának megfelelő felhasználói szerepek kialakítása, szerep szintű jogosultságok megadása, felhasználók szerepekhez rendelése (egy felhasználónak több szerepe is lehet)

Hozzáférési jogosultság állításának lehetősége: A megoldás tegye lehetővé, hogy a hozzáférések költséghelyenként elválaszthatók és külön beállíthatók legyenek.

Adatokhoz való hozzáférés szabályozása: A rendszer biztosítsa a feladatkörökhöz tartozó megfelelő jogosultsági szintek kialakítását, amelyek szabályozzák az adatahozzáféréseket is. A szerepkörök jogosultságai manuálisan módosíthatóak legyenek lehetőség szerint (megfelelő jogosultsággal rendelkező felhasználó által).

Felhasználó tiltása: A rendszerben legyen lehetőség a felhasználók tiltására, inaktívvá tételére (pl. státusszal). A letiltott felhasználó jogosultságai örökíthetők legyenek más felhasználóra.

5.2. Naplózás

A rendszer paraméterben meghatározott mélyégben legyen képes naplózni a feldolgozási lépéseket, az azok által kezelt és módosított adatok körét, a folyamatot indító felhasználók szerint.

Cél, hogy visszamenőleg is követni lehessen az adathozzáféréseket és utólag is ellenőrizni lehessen azok jogosságát.

A naplózási rendszer adjon lehetőséget olyan naplózási mélység beállítására, hogy minden adatmező módosításról (vagy hozzáférésről) meg lehessen utólag állapítani, mely felhasználó, mely időpontban, milyen adatot milyen adatra módosított. A naplóban tárolni kell tehát az eredeti, valamint a módosított mező értékeket is, ezáltal minden mező korábbi értékei is visszakereshetők legyenek.

Rendszerműveletek naplózása: A napló ne csak a szűken vett adatbázisműveleteket tartalmazza, hanem a rendszer műveleteket is (például rendszerindítás, rendszerleállítás, sikeres/sikertelen bejelentkezés stb.)

A naplót csak megfelelő jogosultsággal rendelkező felhasználók olvashassák.

A rendszer minden naplóadatot időbélyeggel rögzítsen.

A naplófájlok lekérdezésére minden lehetőséget megad az ajánlatadó.

6. Bővíthetőség, Üzemeltethetőség

6.1. Általános követelmények

Az ajánlott megoldás rendelkezzen a szabványos adatfogadási- és átadási lehetőségekkel.

A rendszer a vezetői információs modulon kívül, adjon lehetőséget adatok exportálására Excel, PDF, XML formátumokban.

A rendszergazda által beavatkozást igénylő hibákról (pl. háttérben futó alkalmazások hibája esetén) a rendszer legyen képes értesítő üzenetek, riasztások küldésére (SMS, email, monitoring rendszer riasztás) a rendszergazdák számára, lehetőség szerint a monitoring rendszereken keresztül.

Legyen lehetőség – ahol ez célszerű – on-line és batch futtatás közötti választásra.

Biztosítson lehetőséget szükség esetén külső, vagy saját fejlesztésű elemek beillesztésére. A rendszer továbbfejlesztéséhez biztosítson standard megoldásokat.

Az ajánlott rendszer biztosítson standard eljárást az adatbázisok mentésére és vissza-állítására. Bármely adat, illetve időbeli állapot visszaállítható a mentésből, de csakis az alkalmazás szempontjából konzisztens módon.

A rendszerben annak leállítása nélkül legyen lehetőség az adatok és a rendszer időszakos (napi, heti, havi, éves) idősoros mentésére, teljes körű és inkrementális mentésekkel.

A rendszer biztosítsa az elmentett adatok és rendszerparaméterek hibamentes, konzisztens visszaállítását az üzemi adattartalom veszélyeztetése nélkül.

Az ajánlatadó készítsen üzemeltetési javaslatot az applikációs és adatbázis szerverek üzemeltetési tervére vonatkozóan, beleértve az operációs rendszerek frissítését is.

7.A megvalósítási projekttel kapcsolatos követelmények

Kérjük, ajánlatában mutassa be, hogy az ajánlott rendszer bevezetése hasonló méretű és profilú vállalatok esetén, milyen bevezetési módszertannal, milyen lépésekben valósítható meg eredményesen.

A módszertanhoz kapcsolódóan sorolja fel és röviden jellemezze, hogy a projekt során jellemzően milyen dokumentációk és projekttermékek kerülnek kialakításra (pl. bevezetési terv, migrációs terv, tesztelési és oktatási terv, sablonok, teszt rendszerkörnyezetek stb.).

Ajánlattevő készítsen magas szintű projekt tervet a felmérésre, tervezésre és bevezetésre.

Az alábbi szakemberi jelenlétet várjuk el az ajánlattevőtől:

- legalább 1 fő felsőfokú műszaki vagy informatikai vagy gazdasági vagy azokkal egyenértékű végzettséggel rendelkező **senior projekt vezető** szakemberrel, aki legalább 3 db, az ajánlattevő ajánlatában megajánlott vállalatirányítási rendszer bevezetésére vonatkozó projektet senior vállalatirányítási tanácsadóként és/vagy üzleti elemzőként és/vagy bevezetési tanácsadóként és/vagy tanácsadóként szakmailag vezetett, és egyúttal legalább 24 hónap senior vállalatirányítási tanácsadó és/vagy üzleti elemző és/vagy bevezetési tanácsadó és/vagy tanácsadó tapasztalattal rendelkezik és legalább egy önkormányzat vagy önkormányzati cég esetében IVIR bevezetésén vezetőként részt vett
- legalább 1 fő (vagy az összes modul lefedését biztosító létszám) felsőfokú informatikai vagy azzal egyenértékű végzettséggel rendelkező, a megajánlott IVIR rendszert teljeskörűen átlátó, annak fejlesztésének teljeskörűen képes **senior fejlesztő szakember**, aki rendelkezik legalább 24 hónap alkalmazásfejlesztési tapasztalattal és legalább egy önkormányzat vagy önkormányzati cég esetében IVIR bevezetésén fejlesztőként részt vett

Egy szakember kizárólag egy alkalmassági követelmény igazolására jelölhető meg. Műszaki vagy informatikai vagy gazdasági felsőfokú végzettséggel egyenértékűnek tekintendő a műszaki vagy informatika vagy gazdasági felsőoktatási intézmény által szervezett, a felsőfokú végzettség tananyagára épülő felsőoktatási szakképzettség megléte. Ajánlatkérő felsőfokú végzettség alatt minimum főiskolai végzettséget ért.

Az ismertetéshez igazolásként csatolni kell:

- a szakember saját kezűleg aláírt nyilatkozatát a rendelkezésre állásról
- a szakember saját kezűleg aláírt szakmai önéletrajzát, mely év/hó/nap részletességgel tartalmazza az alkalmassági követelmény igazolására bemutatott szakmai gyakorlatot, továbbá a végzettséget igazoló dokumentumok egyszerű másolatát.

7.1. Dokumentáció

Minimálisan az alábbi dokumentumok elkészítését várja Ajánlatkérő a projekt során:

Rendszerterv:

Az ajánlatadó által elkészítendő (fizikai és logikai) rendszertervnek minimálisan az alábbi tartalmi elemekre kell kiterjednie:

- Szoftver környezet függőségek: A rendszer, szolgáltatás szoftver környezet függőségei
 - Rendszer folyamatok bemutatása
 - Tervezett modulok és eljárások: Név és magyarázat; az adott informatikai környezet, modulok, funkciók felsorolása, magyarázata.
 - Adatáramlási terv: A rendszer, szolgáltatás által kezelt adatok forrásának és feldolgozási folyamatának részletes bemutatása, amennyiben tervezést igényel.
 - Interface-ek: Interface logikai és részletes fizikai specifikációja
- A rendszerterv olyan mélységű legyen, hogy az alapján a bevezetés és az esetleges egyedi funkciók implementálása biztonságosan elvégezhető legyen.

Üzemeltetői kézikönyv:

A rendszer rendelkezzen a telepítés és üzemeltetés feladatait, jellemzőit teljeskörűen és részletesen bemutató dokumentációval, amely lehetővé teszi a rendszergazdák számára a működtetéshez szükséges ismeretek elsajátítását és állandó hozzáférhetőségét. A dokumentáció az aktuális szoftver verzióra vonatkozzon, és képernyő képekkel segítse az üzemeltetést végzők munkáját.

Az üzemeltetési dokumentációnak olyan mélységűnek kell lennie, hogy az alapján egy (az alapvetően szükséges informatikai képzettségek birtokában

levő) informatikai szakember a szükséges feladatokat az ajánlatadó közreműködése nélkül megfelelően el tudja végezni.

Az üzemeltetési kézikönyveknek minimálisan tartalmazza az alábbiakat:

- A beállítási, konfigurációs lehetőségek leírása (pl. felhasználókhöz kötődő, funkcionális)
- Üzemeltetői leírás
 - Időszakos üzemeltetési feladatokat, azok menetét (pl. mentés)
 - Eseti üzemeltetési feladatokat, azok menetét (pl. frissítés, visszatöltés)
 - Riportok
 - Minimális elvárások a rendszer üzemeltetőjével szemben
- Telepítési leírás
- Mentés és visszaállítás
 - Mentési környezet
 - Mentési stratégiák
 - Mentés és visszaállítás lépései
- Naplófájlok felépítése, kezelése
- Az üzemeltetés által monitorozandó paraméterek jellemzőit, határértégeit, elvárt küszöbértégeit, ezek pontos helyét, és részletes leírást a monitorozásról
- Monitorozási feladatok - Az ismert problémák megoldásaihoz vezető feladatsor, hiba keresési tevékenységek leírását **Oktatási segédanyagok (kulcsfelhasználói, végfelhasználói, üzemeltetői):**

Az oktatási segédanyagoknak alkalmasnak kell lenniük a rendszer szolgáltatásainak, funkcióinak, valamint azok használatának felhasználói csoportokra testreszabott teljes körű bemutatására.

Az elektronikus oktatási segédanyagok a felhasználók és üzemeltetők részére példákön keresztül is mutassák be a rendszer használatát.

7.2. Próbaüzem, éles indulás

Az ajánlatadó feladata a rendszer éles infrastruktúrán történő telepítése, beállítása, és a rendszer éles infrastruktúrán, éles működéshez hasonló terheléssel megvalósított végső tesztelése, valamint az ehhez szükséges („éles”) környezet kialakításának támogatása a meglévő eszközök figyelembevételével.

Az egyes modulok élesbe állása az ajánlatadó folyamatos helyszíni jelenléttel kiemelt támogatást biztosít az ajánlatkérő érintett munkatársai számára.

Az élesbe állást követő stabilizálási periódus során az ajánlatadó folyamatos helyszíni jelenléttel kiemelt támogatást biztosít az ajánlatkérő érintett munkatársai számára.

A stabilizálási periódus hossza az élesbe állás napjától számított 3 hónap.

7.3. Jogszabálykövetés

Az ajánlott rendszerhez kapcsolódó jogszabálykövetés biztosítsa a vonatkozó törvényi előírásoknak való folyamatos megfelelést a szolgáltatás teljes ideje alatt.

1. számú Melléklet

Iratkezelő szofverrel szembeni jogszabályi követelmények
Az ISZ képes támogatni az iktatókönyvek létrehozását, kezelését és lezárását.
Az ISZ biztosítja a lezárt iktatókönyvek észlelhetetlen változását kizáró védelmét, továbbá biztosítja a lezárt iktatókönyvek hitelesítését és archiválását önállóan vagy gépi interfészen keresztül elérhető külső szolgáltatás révén.
Az ISZ lehetővé teszi meghatározott címre érkező e-mail-küldemények kézi és automatizált iktatását.
Az ISZ a küldemények érkeztetése során képes támogatni a) a vonatkozó metaadatok kezelését és tárolását; b) kézi érkeztetés esetén felhasználói kezdeményezésre az érkeztetési azonosító automatikus képzését; c) automatikus érkeztetés esetén felhasználói beavatkozás nélkül automatikus érkeztető azonosító generálását és a feladónak az erre vonatkozó előzetes beállításától függően az érkeztetésről automatikus visszaigazolás küldését; d) a csatolt dokumentumok megjelenítését.
Az ISZ lehetővé teszi egy vagy több előre meghatározott e-mail-címre, illetve útvonalon érkező küldemények kézi és automatizált érkeztetését.
Az ISZ biztosítja az iktatási számrend egy iktatókönyvön belüli folytonosságát és az iktatás nyomonkövethetőségét. (Minden iktatott iratnak kapcsolódnia kell legalább egy ügyirathoz. Minden ügyirathoz kapcsolódnia kell legalább egy iratnak.)
Az ISZ biztosítja, hogy az 1. mellékletben szereplő metaadatok az iktatókönyvhöz, az iktatott irathoz, ügyirathoz társíthatóak legyenek.
Téves iktatás esetén az iktatás érvénytelenítése során az ISZ az iktatáshoz kapcsolódó funkciók elvégzését az eredeti metaadatok megtartása mellett biztosítja
Az ISZ biztosítja a lezárt iktatókönyvek észlelhetetlen változását kizáró védelmét, továbbá biztosítja a lezárt iktatókönyvek hitelesítését és archiválását önállóan vagy gépi interfészen keresztül elérhető külső szolgáltatás révén?
Az ISZ lehetővé teszi meghatározott címre érkező e-mail-küldemények kézi és automatizált iktatását.
Az ISZ biztosítja az irathoz az metaadatok hozzárendelését, a metaadatok felhasználásával további iratpéldányok létrehozását, az irat ügyirathoz történő hozzárendelését.
Az ISZ a metaadatok felhasználásával lehetővé teszi, hogy egy ügyirathoz szerelt előzmény ügyirat ahhoz az ügyirathoz kapcsolódjon, amelyhez a szerelését elvégezték.
Az ISZ biztosítja le nem zárt iktatókönyv esetén a korábban lezárt ügyirat újrainyítását, ahhoz új irat iktatását és a kapcsolódó metaadatok változtatását, az ügyirat újbóli lezárását.
Az ISZ biztosítja a szervek vonatkozó szabályzatainak megfelelő szignálási rend támogatását.
(1) Az ISZ biztosítja az irat szignálásakor az irat megjelenítését és az ügy elintézésére vonatkozó adatok rögzítésének lehetőségét.

(2) Az ISZ biztosítja a szignálásra jogosult szignálása nélkül, felhasználói döntés vagy előzetes beállítás alapján automatizáltan az ügyintéző kijelölését és a feladat végrehajtására vonatkozó utasítások meghatározását, rögzítését.
(3) Az ISZ biztosítja, hogy az iratok, ügyiratok továbbítása, szignálása és tárolási helye megállapítható legyen.
(4) Az ISZ biztosítja a szignálás címzettje számára az elektronikus irathoz, metaadataihoz és a kapcsolódó szignálási adatokhoz való hozzáférést.
(5) Az ISZ biztosítja az iratok csoportos szignálását, egy címzett számára több irat és több címzett számára egy irat továbbítását.
(6) Az ISZ a szignálás során biztosítja határidő meghatározásának lehetőségét.
Az ISZ lehetővé teszi elektronikus iratok továbbítását kiadmányozásra elektronikus úton.
Az ISZ biztosítja az elektronikus irat több azonos szintű jóváhagyó általi aláírását a kiadmányozást megelőzően.
Az ISZ biztosítja az elektronikus iratot jóváhagyó és kiadmányozó személyeknek az adott folyamatra vonatkozó megjegyzései rögzítésének lehetőségét.
Az ISZ biztosítja a felterjesztő értesítését a beállított jóváhagyások és a kiadmányozás megtörténtéről.
Az ISZ biztosítja a továbbított elektronikus irat visszautasításának lehetőségét jóváhagyók és kiadmányozó számára.
Az ISZ biztosítja a visszautasítás oka vagy egyéb megjegyzések rögzítésének lehetőségét a visszautasítás során.
Az ISZ az aláírásra továbbított irat visszautasítás esetén lehetővé teszi az iktatószám mögött tárolt elektronikus irat cseréjét, az előző irat megőrzése mellett.
Az ISZ képes támogatni a papíralapú iratok és az elektronikus iratok összerendelését, a vegyes ügyiratok létrehozását és kezelését.
Az ISZ biztosítja az ügyirat más ügyirathoz csatolását, valamint az ügyirat tetszőleges számú ügyirathoz kapcsolódásának rögzítését.
Az ISZ jogosultsághoz rendelten biztosítja az elektronikus iratok, illetve valamennyi iratra vonatkozóan a metaadatok a felhasználást, megjelenítést, a kapcsolódó keresési funkciókat és a metaadatok felhasználásával statisztikák, mennyiségi és időintervallum szerinti kimutatások készítését.
Az ISZ biztosítja a) az időintervallumok használatát a keresések során; b) a metaadatok vonatkozásában indított keresés eredményeként kapott találatok képernyőn történő megjelenítését, eredményének egyedi vagy csoportosított tárolását, listázását, nyomtatását, exportálását; c) a keresési minták rögzítését és tárolását; d) a név- és tárgymutató időintervallumok alapján történő megjelenítését, nyomtatását, exportálását.

Az ISZ az ügyirathoz és az iktatott irathoz kapcsolódóan képes támogatni a) a feladat kiosztását; b) a kiadott feladathoz határidő rendelését; c) több feladat hozzárendelését; d) egy feladat több szereplőhöz történő hozzárendelését; e) a feladat címzett általi megtekintésének naplózását; f) egy feladathoz több kapcsolódó feladat létrehozását; g) azt, hogy a feladat kiosztója bármikor lezárja vagy törölje a feladatot; h) azt, hogy a feladat címzettje rögzíthesse a feladat elintézését; i) a kiadott feladat tovább delegálásának lehetőségét; j) azt, hogy az egy ügyirathoz vagy irathoz tartozó feladatok legyenek listázhatóak és személyenként csoportosíthatóak.
Az ISZ az iratok, ügyiratok kezelése során felületéről biztosítja a) az elektronikus aláírás, elektronikus bélyegző érvényességének technikai ellenőrzését, az irat sértetlenségének ellenőrzését és az ellenőrzés eredményének metaadatként történő rögzítését; b) az elektronikus iratok minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírással, elektronikus bélyegzővel és időbélyeggel történő ellátását; c) az eredeti papíralapú példány selejtezési vagy megsemmisítési eljárás alá vonását.
Az ISZ papíralapú és vegyes ügyiratok esetén képes támogatni, elektronikus iratok esetén biztosítja a 1. mellékletben szereplő metaadatok szerinti irattári kezelést, selejtezést, levéltárba adást és ezeknek a műveleteknek a csoportos végrehajtását.
Az ISZ biztosítja az elektronikus iratok elektronikus dokumentumtárolási szolgáltatás szabályainak figyelembevételével kialakított elektronikus tárolását.
Az irattárazott iratok esetén az ISZ nyilvántartja a papíralapú iratok kölcsönzéséhez kapcsolódó metaadatokat, és a kölcsönzésnek megfelelő hozzáférést és naplózást biztosít az elektronikus iratok esetében.
Az ISZ biztosítja a szerv iratkezelési szabályzata szerinti többszintű, a szerv irattári tételeihez illeszkedő elsődleges besorolási sémának a létrehozását, továbbá az ügyiratoknak a besorolási séma alapján az irattári tételbe történő besorolását.
Az ISZ biztosítja az elsődleges besorolási sémához év közben új tétel hozzáadását és meglévő tétel módosítását, valamint az adott év iktatókönyvéhez tartozó mentését, egy éven belül több irattári terv létrehozását és alkalmazását.
Az ISZ-nek az elsődleges besorolási sémán belüli tételek kezelése során biztosítja-e minimum kétféle elnevezési mechanizmus hozzárendelését minden tételhez? a) strukturált numerikus vagy alfanumerikus hivatkozási kódot, azaz sorrendiséget biztosító egyedinek számító azonosító jel és b) egyedi szöveges megnevezés.
Az ISZ lehetővé teszi-e az ügyiratok tételszám szerinti besorolás nélküli irattárba helyezését.
Az ISZ képes-e támogatni az irattári anyag tételszámok szerinti megosztását, az átadás-átvételi jegyzékek elkészítését és a tárolt elektronikus iratok csoportos átadását feladat-és hatáskör változása esetén.
Az ISZ biztosítja-e az elektronikus nyilvántartásba nem vett munkapéldányok automatikus törlését az ügyirat levéltárba adásakor.
Az ISZ-nek kezeli-e a besorolási sémához kapcsolódó őrzési és selejtezési határidőket, amelyhez kapcsolódóan meghatározott időintervallumra lekérdezéseket biztosít-e az ügyiratokra vonatkozóan.

Az ISZ az elsődleges besorolási séma alapján – ügyiratonkénti bontásban és összesítve – felhasználói lekérdezésre biztosítja-e az átadás (átmeneti irattárba és levéltárba) és a selejtezés (megsemmisítés) kiválasztását és a kapcsolódó metaadatoknak a strukturált rögzítését.
Az ISZ-nek biztosítja-e a besorolási sémához kapcsolódó őrzési és selejtezési határidők módosítását, ehhez kapcsolódóan új őrzési idő rögzítését, a selejtezés és az átadás időpontjának megváltoztatását, a döntésnek és okának, valamint a kapcsolódó metaadatoknak a strukturált rögzítését.
Az ISZ támogatja-e a selejtezési folyamatot a selejtezés alá vont ügyiratok kezelésével, az ügyirathoz tartozó metaadatok és a rájuk vonatkozó besorolási séma szerinti őrzési időtartamok és a tárolási helyek rögzítésével, feldolgozásával.
Az ISZ biztosítja-e a selejtezési jegyzék készítését, amely a besorolási sémához igazodóan, irattári tételszámonként és azon belül iktatószámonként tartalmazva az ügyiratokat.
A selejtezés során az ISZ biztosítja-e az elektronikus iratoknak a – felhasználói jóváhagyás alapján történő – a Korm. rendelet 64. § (6) bekezdése szerinti törlését és jelöli-e a selejtezett állapotot.
Az ISZ biztosítja-e a vegyes ügyiratok selejtezése (megsemmisítése) során a papíralapú iratok selejtezési (megsemmisítési) állapotának rögzítését.
Az ISZ a selejtezést követően biztosítja-e a selejtezett iratok metaadatainak archiválását.
Az ISZ az ügyiratok levéltárba adásának támogatása érdekében a metaadatok felhasználásával biztosítja-e az átadásra kerülő ügyiratokról jegyzék készítését.
Az ISZ biztosítja-e azt, hogy az iratok levéltárba adása ne járjon a metaadatok törlésével, és lehetőséget nyújt-e az iratok levéltárba adását követően a vonatkozó metaadatok archiválására.
Az ISZ képes támogatni az elektronikus iratok levéltárba adásának előkészítését, a külön jogszabályban előírt iratátadási csomagok létrehozását.
Az ISZ biztosítja a jogosultságok differenciált meghatározását az elektronikusan támogatott ügyintézési cselekményekre és a manuális ügyintézési feladatokra egyaránt.
Az ISZ képes támogatni és működtetni az irathoz, illetve funkcióhoz kapcsolódó jogosultsági rendszer kialakítását.
Az irat, ügyirat adattartalmának megismerését, az adatok kezelését az ISZ csak az arra jogosult felhasználó számára biztosítja.
Az ISZ a jogosultsági rendszer alapján funkcionális és hozzáférési jogokat biztosít-e, ezen belül a) a metaadatokhoz igazodó, egyes szoftverfunkciókhoz való hozzáférésre felhasználói csoportok létrehozását, egyes felhasználók ezen csoportokhoz történő beosztását; b) a létrehozott szoftverfunkciókhoz való hozzáférés felhasználókra vagy felhasználói csoportokra történő hozzárendelését.
Az ISZ biztosítja a hozzáférési szabályok és biztonsági előírások megsértésére irányuló valós idejű jelzést.
Az ISZ megakadályozza-e az érkeztető nyilvántartásban és az iktatókönyvekben rögzített adatok és az elektronikus irat tartalmának naplózás nélküli megváltoztatását.
Az ISZ biztosítja-e, hogy a) egyéni felhasználói és csoportos hozzáférési jogosultságok egyaránt kioszthatóak, b) egyes funkciókhoz társított felhasználói csoportok létrehozhatóak és c) egyes felhasználók tetszőleges számú felhasználói csoport tagjai legyenek.

Az ISZ biztosítja-e a) a rendszer konfigurálásakor beállított paraméterek lekérdezését, megjelenítését és módosítását; b) rendszeres (naponta, hetente, havonta, negyedévente) és ad hoc jelentések készítését az iratforgalom tekintetében.
Az ISZ-nek minden metaadat-változást és -műveletet naplóz-e.
Az ISZ biztosítja a metaadatok manuális és automatizált, rendszeres, adatbázisszintű biztonsági mentését, archiválását és a metaadatok helyreállítását.
Az ISZ a mentés, az archiválás és a helyreállítás eredményeiről – a sikerességéről, sikertelenségéről, a hibákról – automatikus értesítést ad az arra jogosultsággal rendelkező felhasználó részére.
Az ISZ biztosítja a naplóállományok nyilvántartásoktól független kezelhetőségét.
Az ISZ vezet-e eseménynaplót az alábbiakról: a) az iratok, ügyiratok és a kapcsolódó metaadatok változtatására irányuló műveletek (a továbbiakban: objektum) egyedi azonosítóját; b) az objektum megnevezését; c) az adott műveletet kezdeményező, végrehajtó felhasználó nevét, azonosítóját, munkaállomásának azonosítóját; d) a művelet megnevezését, az eredeti és a megváltozott állapotot; e) az esemény dátumát és időpontját; f) a rendszeradminisztrációs paraméterekkel, jogosultságokkal kapcsolatos változtatásra irányuló műveleteket és g) az ISZ-ben bekövetkezett hibák időpontját és jellemzőit.
Az eseménynapló rögzíti és tárolja az iratokkal, ügyiratokkal, az érkeztető nyilvántartással és az iktatókönyvekkel kapcsolatos összes iratkezelési eseményt, ideértve a lekérdezést, rögzítést, módosítást, átadást érintő műveletet biztosítja ezekről felhasználónkénti jelentés elkészítésének lehetőségét.
Az ISZ biztosítja az eseménynapló bejegyzéseinek más szoftverek által történő automatikus feldolgozhatóságát.
Az ISZ biztosítja az eseménynapló bejegyzéseinek sértetlenségét.
Az ISZ az adatok átadása, exportálása során a) iktatókönyvek esetében az iktatókönyvhöz tartozó összes, a besorolási séma szerinti irattári tétel, b) irattári tétel esetében az irattári tételszámhoz tartozó összes ügyirat, c) ügyiratok esetében az ügyirathoz kapcsolt összes irat, d) az eseménynapló 27. §-ban leírt bejegyzéseit és az azokhoz tartozó kötelező metaadatok átadását, exportálását biztosítja.
Az ISZ biztosítja, hogy az iratok, ügyiratok és a kapcsolódó metaadatok átadására, exportálására a műveletek egyetlen sorozatával kerüljön sor oly módon, hogy közben a) nem sérül a metaadatok tartalma és struktúrája, b) az irat, ügyirat valamennyi összetevője egy szerves egységet képezve kerül exportálásra, és c) az irat, ügyirat és annak metaadatai közötti kapcsolat változatlan tartalommal megőrzésre kerül.
Az ISZ az átvétel, importálás eredményéről, – a sikerességéről, sikertelenségéről, a hibákról – az ezekhez kapcsolódó információkról, az eseménynapló adatairól – külön jelölve a sikertelen átvétellel, importálással érintett iratokat, ügyiratokat – jelentést készít, biztosítva annak képernyőn történő megjelenítését és nyomtatását.

Az ISZ biztosítja az egységes kormányzati ügyiratkezelő rendszer érkeztető rendszeréből érkező küldemények és az érkeztetési nyilvántartás adatainak ISZ-be történő automatikus bevezetését.

Az ISZ a küldemény fogadásáról és érkeztető számáról visszaigazolást küld a feladó számára.