

1. számú melléklet

1. Élesítési támogatás

1.1. Az élesítési támogatás definíciója: a Szolgáltató a Megrendelő által üzemeltetett KSH-ELEKTRA rendszerhez (továbbiakban Rendszerhez) élesítési támogatást nyújt.

Az élesítési támogatás az éles üzemben működő Rendszerrel kapcsolatos, a 2. pontban leírt tevékenységek terjedelmébe tartozó, megrendelői bejelentések alapján végzett folyamatos szolgáltatás.

A megrendelői bejelentések kezeléséhez a Szolgáltatónak működtetni kell egy olyan webes bejelentéskezelő (Helpdesk) rendszert (biztosítva a Megrendelő hozzáférését), amely folyamatos (7X24) rendelkezésre állás mellett alkalmas a bejelentések rögzítésére, folyamatok és státuszok nyilvántartására és audítható dokumentálására. Egy **bejelentés** a Megrendelő által hivatalosan, a bejelentéskezelő (Helpdesk) rendszerben jelzett feladat.

1.2. A KSH ELEKTRA rendszer ismertetése

A rendszert úgy fejlesztette ki a KSH, hogy egy átlagos személyi számítógépen (amely alkalmas a ma legelterjedtebb operációs rendszerek és böngésző programok futtatására) használható legyen. Az Elektra kérdőívkitöltő program a nyílt forráskódú Apache Flex fejlesztői környezetben készült.

Az ELEKTRA rendszer alkalmas a lehető legtöbb KSH adatgyűjtés elektronizálására, szerkesztésére, amely a felhasználók számára vonzó, lehetővé teszi az adatimportálást és megfelel az adatminőség elvárásainak.

Az ELEKTRA használatának feltétele, hogy az adatszolgáltató az ELEKTRA rendszerben elektronikus úton regisztráljon.

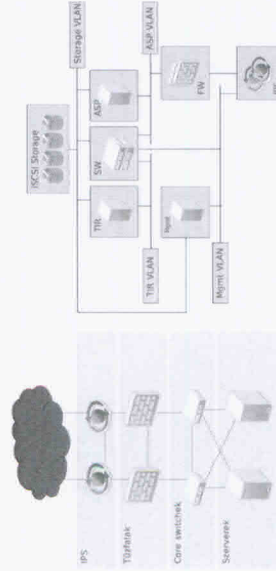
Az ELEKTRA rendszeren keresztül történő adatszolgáltatás részletes feltételeit a statisztikáról szóló 1993. évi XLVI. törvény végrehajtásáról szóló 170/1993. (XII. 3.) Korm. rendelet 7/A-7/B §-ai határozzák meg.

A KSH-ELEKTRA rendszer internetes összeköttetéssel, hitelesített és titkosított módon, papír nélkül teszi lehetővé az adatszolgáltatások teljesítését. Az adatszolgáltatók számára a

programba történő belépés egyszerű regisztrációt követően a KSH-tól kapott azonosítóval/jelszóval, vagy az Ügyfélkapu-s azonosításra használt felhasználónév/jelszóval lehetséges. Az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Programban megjelölt egyes adatgyűjtéseket 2013. január 1.-től már kötelezően a KSH-ELEKTRA rendszeren keresztül kell teljesíteni.

1.2.1. A KSH ELEKTRA rendszer - Architektúra koncepció

A hálózat magas szintű áttekintését a következő ábra szemlélteti:



A szerverek duplázottak a TIR rendszer kivételével. Az ASP front-end négy egyforma szerveren futó alkalmazásból áll. Az ASP front-end szerverek fűrtözve vannak. A szervereken futó operációs rendszer egyrészesen SUSE LINUX Enterprise.

Az ASP Frontend szervereken virtuális gépben került az IBM WebSphere MQ telepítésre.

Az ASP alkalmazás adatbázis háterét egy Oracle RAC szerverpár adja. Az Oracle a nagyméretű adatbázisok kiszolgálásának területén ipari szabvány. Az Oracle adatbázisok kiválóan skálázható, megbízható, robusztus platformot jelentenek relációs adatbázist igénylő alkalmazások számára. A szolgáltatás magas rendelkezésre állását Oracle RAC fűrttel biztosítjuk. Az Oracle RAC az iparág egyik legelterjedtebb magas rendelkezésre állású megoldása. A RAC fűrt két node-ból áll, melyek mindegyike képes a teljes terhelést elvinni, így kiesése esetén a munka zavartalanul folytatható.

1.2.2. A KSH ELEKTRA rendszer - Szofver architektúra koncepció

Az alkalmazások fejlesztése a KSH-ELEKTRA tekintetében Java platformon, Java programozási nyelven történik. Az itt felsorolt technológiák mindegyike szabvány, melyeket a Java Community Process (JCP) tart karban. Az implementáció során a Java Platform, Standard Edition technológia kerül felhasználásra, mely megfelel vastag kliens alkalmazások, és egyszerűbb szerver alkalmazások implementációjára. A Java Platform, Standard Edition-t egészíti ki plusz szabványok által definiált szolgáltatásokkal a Java Platform, Enterprise Edition. Ezek részét képező technológiák kerülnek felhasználásra: Java Naming and Directory Interface (JNDI): címátszolgáltatásokhoz való gyártó független hozzáférést valósít meg. Segítségével lehet különböző erőforrás objektumokra (pl. adatbázis kapcsolat, stb.) hivatkozni, így azok tulajdonságai nem az alkalmazásban szerepelnek, hanem központi tárolva, üzemeltető által megadandó, és módosítható módon.

1. Servlet: kérés-válasz típusú protokollok (pl. http) kezelésére alkalmas programozói felület. Elsősorban a prezentációs rétegben van szerepük. A webes felületek controller rétegéhez kerül felhasználásra.

2. JavaServer Pages (JSP), Expression Language: webes felületek view rétegéhez

3. Standard Tag Library for JavaServer Pages (JSTL): webes felületek view rétegéhez

4. Java Message Service API 1.1 (JMS): IBM WebSphere MQ-val való kommunikációhoz

5. Streaming API for XML (StAX): XML dokumentumok hatékony feldolgozásához

6. Java Architecture for XML Binding (JAXB): Java objektumok és XML dokumentumok közötti megfeleltetésre

7. Java API for RESTful Web Services: RESTfűl web szolgáltatások implementálására és meghívására

8. Java Database Connectivity (JDBC): relációs adatbázisokon képes alacsony szintű műveleteket elvégezni, pl. lekérdezés, felvitel, módosítás, törlés, stb. Ezen műveletek SQL alapúak.

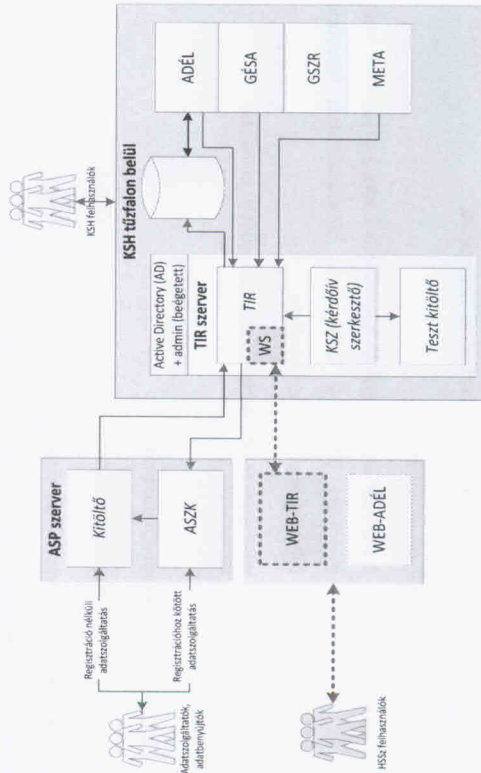
9. Java Transaction API (JTA): (elosztott) tranzakciókezeléshez

10. Java Persistence API (JPA): adatbázisban tároláshoz
11. JavaMail: elektronikus levelek küldésére
12. Java API for XML Processing (JAXP): XML dokumentumok feldolgozásához
13. Java Management Extensions (JMX): menedzsmet felület kialakításához
14. A nézetek és riportok megvalósításának eszköze a JasperReports, mely Java platformon alapuló nyílt forráskódú riportoló könyvtár. Képes adatbázisból, valamint Java nyelven előfeldolgozott adatokból különböző formátumú nézeteket és riportokat generálni, pl. HTML, PDF, Excel, OpenOffice és Word formátumokban.
15. A modulok adatbázis rétegét Oracle 11g Standard Edition relációs adatbázis-kezelő biztosítja.

A KSH-ELEKTRA Adatszolgáltatói Kliens a végfelhasználók felé egy webes, böngészőben futó, Adobe Flash technológián alapuló felület.

1.3.3. A KSH ELEKTRA rendszer - Logikai koncepció

Az alábbi ábra a KSH-ELEKTRA releváns felhasználóit, külső és belső rendszerkapcsolatait, logikai rendszerelemeket és azok kapcsolatait szemlélteti:



2. Az élesítési támogatás keretében nyújtott szolgáltatások

2.1. Átálánydíjas karbantartási szolgáltatások

A Szerződés az alábbiakban részletezett szolgáltatások ellenértékéért havi átalánydíjat határoz meg. Az átalánydíj fejében nyújtott szolgáltatás meghatározott tartalmú tevékenységekre terjed ki, melyeket – a vonatkozó feladatok felmerülése esetén – korlátlan mennyiségben vehet igénybe a Megrendelő.

Az átalánydíjas szolgáltatások felsorolása:

Rendelkezésre állás

Szolgáltató az élesítési támogatás helpdesk rendszerének üzemeltetését, a megfelelő szakembergárda és tudásbázis Megrendelő rendelkezésére állását biztosítja a Szerződés időtartama alatt. A szolgáltatás keretén belül reaktív (hibaelhárítási) és proaktív (hibaelhárítási) tevékenységeket is el kell végezni.

Az átalánydíjas szolgáltatások körébe tartoznak az alábbi feladatok is:

Hibajavítás

Olyan rendszerműködés, funkcionálitás vagy adat állapot elhárítása, amely nem felel meg a Rendszer működésére vonatkozó korábbi elvárásoknak (pl. követelményszempontok, stb.). Hibának tekintendő (jellemzően, de nem kizárólagosan):

- korábbi, specifikáció szerinti működés megváltozása erre vonatkozó igény nélkül;
- az alkalmazás hibája által okozott utólag javítható adathiba;
- felek megállapodása szerint hibának tekintett működés.
- üzemeltetés közben felderített biztonsági sérülékenységek (A sérülékenység vizsgálatnál feltárt OWASP sérülékenységeknél a piros és sárga besorolású kritikus hibák javítása az elvárt.)

Támogatási tevékenység

1. Kulcsfelhasználói támogatás

a. felhasználói hiba elhárításának támogatása,

2. Üzemeltetés támogatás

- a. a rendszer nem megfelelő használatából adódó problémák felderítése, megoldási javaslatok kidolgozása, hibaelhárításban közreműködés, folyamatok elemzése, vizsgálata
- b. adatbázis- és szoftverkörnyezet üzemeltetési javaslatok

2.1.1. Hibaosztályok meghatározása:

A rendszerben a bejegyzett hibák prioritás szerint az alábbi csoportokba sorolandók

- **Kritikus / 1. prioritású:** olyan, a Rendszer egészét, vagy annak a munkafolyamat szempontjából kritikus funkcióját (kérdőívszerkesztő, kérdőívkitöltő, ASZK) elérhetetlenné vagy működésképtelenné tevő, illetve a beküldési határidő teljesítését lehetetlenné tevő probléma, amelyhez megkerülő megoldás nincs és a problémát az előző verzióra történő visszalépéssel sem lehet megoldani.
- **Sürgős / 2. prioritású:** olyan, a Rendszer egészét, vagy annak a munkafolyamat szempontjából kritikus funkcióját (kérdőívszerkesztő, kérdőívkitöltő, ASZK) elérhetetlenné vagy működésképtelenné tevő, illetve a beküldési határidő teljesítését lehetetlenné tevő probléma, melyhez megkerülő megoldás található, vagy a probléma az előző verzióra történő visszaállással ideiglenesen orvosolható; továbbá minden, kulcsfontosságú munkafolyamat végrehajtását megakadályozó probléma és adathiba, adatbázis inkonzisztenciát generáló funkcionális hiba.
- **Normál / 3. prioritású:** Minden olyan hiba, ami nem sorolható a sürgős és az alacsony prioritású osztályba.
- **Alacsony / 4. prioritású:** kényelmi funkciókkal kapcsolatos probléma; esztétikai, ergonómiai hiba.

2.1.2. Szolgáltatási szint megállapodás

2.1.2.1. Metrikák definíciója

	I.	II.
Hibaosztály	Bejelentés megnyitása és a javítás megkezdése (Válaszidő)	Javított telepítőkészlet átadása (maximális javítási idő)**
Kritikus	1 óra	8-72 óra, pontos értéke az ajánlattétel során megadott óra
Sürgős	4 óra	5 munkanap
Normál	8 óra	10 munkanap
Alacsony	12 óra	15 munkanap

**A megoldási idő kötelezettsége csak abban az esetben kötelező érvényű Szolgáltatóra nézve, ha Szolgáltató által egyedileg fejlesztett szoftver eszközök hibás működésére vonatkozik a hibajavítás.

A fenti metrikák a központi webes hibabejelentő (Helpdesk) rendszerbe történő bejegyzés időpontjától számíthatódnak.

Javítási időtartamba nem számítandó bele:

- Megrendelő és Szolgáltató közös hibafeltérési munkája
- Üzemeltetési beállítások módosításából adódó hibák.

A fenti időadatok a Support csoport munkaidején belül számíthatódnak. Kritikus prioritású hibák megoldása a Szolgáltató oldalán munkaidőn kívül is folytatódik. A fenti metrika érvényesítésének feltétele, hogy Megrendelő biztosítsa a munkaidőn kívül végzett javítás idejére is a javításhoz szükséges tárgyi és személyi feltételeket.

2.1.2.2. A szolgáltatási szint monitorozása

A szolgáltatási szintet alapvetően statisztikák segítségével lehet monitorozni, melyek a Helpdesk rendszer historikus adatai alapján képezhetők. Szolgáltató feladata a tárgyhoz során bejelentett, megoldott, illetve folyamatban lévő hibákról kimutatás készítése. A fent leírt metrikák teljesülését adott havi időszakról a Szolgáltató által készített kimutatás alapján kell értékelni. A kritikus hibákra vonatkozó metrika teljesülése egyenként is kiértékelhető a folyamatban

- tömeges rendszerművellet, adatrögzítés vagy lekérdezés elvégzése;
- hibásan felvitt adatok tömeges korrekciója, egyedi szoftverrel végzett adattisztítás, adatkarbantartás;
- a Rendszer fogalmába nem tartozó rendszerelemek hibás működése által a Rendszerben generálódott hibák és adathibák kijavítása (pl. ha felhasználói hiba, vagy más Szolgáltató által szállított / támogatott Rendszerelem hibája okozza az adathibát a KSH-ELEKTRA rendszerben).

2.2. Opcionális embernep keret terhére végzett szolgáltatások

A Szerződés az alábbi tevékenységekhez fix mennyiségű, igény szerinti ütemezésben megrendelt, a feladat megkezdése előtt megigényelt, opcionálisan leihívható embernepot rendel.

2.2.1. Rendszerfejlesztés

A Rendszer fejlesztésének minősül minden olyan új felhasználói igény, amely új funkciók kifejeztésére irányul.

A szolgáltatás része a fejlesztésekhez kapcsolódóan végzett helyszíni konzultáció és kiegészítő oktatás.

2.2.2. Változaskérés

A Rendszerben meglévő funkciók módosítása. Változaskérésnek minősülnek különösképpen az alábbiak:

- meglévő funkciók módosítása a Rendszerben;
- belső ügyviteli folyamat változása miatt szükséges módosítások átvezetése a Rendszerben;
- külső, kapcsolódó rendszerek változásai miatt szükséges módosítások átvezetése a Rendszerben;

2.2.3 A szolgáltatásba tartozó (fejlesztési és változaskérési) feladatok meghatározása és elfogadása

Szolgáltató az egyes bejelentéseknél a munka megkezdése előtt ajánlatot készít amely tartalmazza a fejlesztés erőforrás igényét embernepban kifejezve (a fejlesztés költségét), valamint a határidőt Az ajánlat alapján a Megrendelő megrendeli a feladat elvégzését. Több feladat egyidejű jelentkezésekor a Megrendelő prioritizálja a fejlesztéseket. Szolgáltató haladéktalanul jelzi, amennyiben a feladat megoldása a Rendszer üzemeltethetőségét kritikusán érinti. Ebben az esetben Szolgáltató előállhat az ajánlatadási, valamint fejlesztési kötelezettségétől. Az embernepban kifejezett ár részletes bontásban tartalmazza a feladat elvégzéséhez szükséges alfeladatok időigényét. Az egyes bejelentésekhez felhasználott embernepokról Szolgáltató az erre a célra kialakított Helpdesk rendszerben nyilvántartást vezet. Adott bejelentés kapcsán leihívott embernepok csak a bejelentés lezárása után az adott időszakban esedékes számlával számlázhatók ki. A szolgáltatásba tartozó (fejlesztési és változaskérési) feladatok meghatározása és elfogadása valamint a szükséges egyeztetés nem része a szolgáltatásnak, így fejlesztési erőforrás nem számolható el erre.

3. Az élesítési támogatás szervezete

3.1. Szolgáltatói oldali: Support csoport

- **Support vezető:** Szolgáltatói oldali közvetlen kapcsolattartó. Feladatai / hatásköre:
 - a bejelentések kategóriába sorolásának ellenőrzése és egyeztetése
 - befogadott bejelentések kiosztása (allokálása) support munkatársaknak (felelősöknek)
 - bejelentések életútjának figyelemmel kísérése, ellenőrzés, beavatkozás
 - fix emberrap keret terhére történő bejelentések egyeztetése
 - a support szolgáltatás színvonalának monitorozása, optimalizálása
 - beszámolási és értekezleti rend működtetése
 - felhasználói elégedettséget növelő továbbfejlesztési lehetőségek feltárása
- **Support munkatársak:** Szolgáltató support szakemberei. Feladataik / hatáskörük:
 - a hozzájuk rendelt bejelentések megoldása, vagy a fejlesztési feladatok kiadása és a megoldás nyomon követése
 - tájékoztatás a bejelentésekről, kommunikáció az alkalmazás üzemeltetési munkatársakkal
 - jogosultak a bejelentés Szolgáltatói oldali felelősségét a saját oldalukon másnak átadni

3.2. Megrendelői oldali: Alkalmazás üzemeltető csoport

- **Alkalmazás üzemeltetés vezető:** Megrendelői oldali közvetlen kapcsolattartó. Feladatai / hatásköre:
 - a bejelentések kategóriába sorolásának ellenőrzése és egyeztetése
 - bejelentések életútjának figyelemmel kísérése, ellenőrzés, beavatkozás
 - fix emberrap keret terhére történő bejelentések egyeztetése
 - bejelentések lezárása, igazolása
 - a support szolgáltatás színvonalának monitorozása, számonkérése

- beszámolási és értekezleti rend működtetése
- teljesítésgazdálkodás kiállítása
- **Alkalmazás üzemeltetési munkatársak:** Megrendelői oldali rendszer-, vagy kulesfelhasználók. Feladataik / hatáskörük:
 - a felhasználói problémák összegyűjtése és a bejelentések megtevéle a Helpdesk rendszerbe.
 - az ügyviteli szakmai szempontok képviselése a rendszer üzemeltetése, továbbfejlesztése során
 - a bejelentések megoldásához információk biztosítása, kommunikáció a support munkatársakkal
 - az átadott megoldások tesztelése és elfogadása
 - jogosultak a bejelentés Megrendelői oldali felelősségét a saját oldalukon másnak átadni

Megjegyzések:

Egy bejelentésnek 2 felelőse van: egy support ill. egy alkalmazás üzemeltetési munkatárs. Ők kötelesek a bejelentés kezeléséről a Szerződés és a jelen dokumentum alapján együttműködve gondoskodni, egyszersmind jogosultak a bejelentések prioritását és státuszát módosítani. Vitás esetben jogosultak a problémát a support vezető ill. az alkalmazás üzemeltetés vezető felé jelezni

A support vezető ill. az alkalmazás üzemeltetés vezető minden bejelentés esetében a saját oldalán levő felelőssel azonos jogokkal bír, továbbá azok döntéseit felülbíráhatja. Vitatott esetekben közösen döntést hozhatnak. Ha egy vitatott esetet a Szerződés és a jelen dokumentum alapján eldönteni nem lehet, jogosultak a problémát a Megrendelői ill. a Szolgáltatói vállalati vezetése felé jelezni.

4. Az élesüzemi támogatás folyamata

4.1. Bejelentések fogadása

- Bejelentéseket a Megrendelő Alkalmazás üzemeltető csoportja csak a bejelentések fogadására szolgáló a Szolgáltató által üzemeltetett, webes **Helpdesk rendszerben** jelenthet be. Csak az számít bejelentésnek, amit a Helpdesk rendszerbe jelentettek be.
- A Helpdesk rendszer elérhetősége:
- Bejelentések fogadása a Helpdesk rendszerben állandóan történik (7x24).
- Bejelentésekkel kapcsolatos írásos kommunikáció (visszajelzés, megoldási javaslatok, megjegyzések hozzáfűzése) csak a Helpdesk rendszerben folyhat. Nyitott bejelentésekről munka közben telefonon is kommunikálhatnak a felek, de a lényeges információkat, megállapodásokat be kell jegyezni a Helpdesk rendszerbe.
- A Rendszer működésével kapcsolatos **felhasználói kérdéseket** közvetlenül telefonon is fel lehet tenni a support munkatársaknak. Amennyiben azonban a kérdés további feladatvégzésre vezet, a felvetőnek be kell jelentenie azt a Helpdesk rendszerbe.
- A Helpdesk rendszer elérhetettségét a support vezető felé kell telefonon vagy e-mailben jelezni. A Helpdesk rendszer elérhetetlensége esetén a sürgős bejelentéseket más csatormákon keresztül is meg lehet tenni (telefon, fax, e-mail). A Helpdesk rendszer helyreállítása után az időközben más csatormán lebonyolított kommunikációt át kell vezetni a Helpdesk rendszerbe.

4.2. Support csoport munkarendje

- Bejelentések feldolgozása, azaz a Support csoport rendelkezésre állása: **munkanapokon 8:00 - 18:00 óra között** történik.
- A feladatvégzés vagy a Szolgáltató telephelyén, vagy a Megrendelő telephelyén (helyszíni kiszállással) történik. Hogy hol, azt a feladat jellege pl. konzultáció, fejlesztés vagy hibaelhárítás határozza meg.

- Helyszíni kiszállásra mindig előre egyeztetett időpontban kerül sor. Amennyiben sürgős hiba miatt hibafeltáró tevékenységre van szükség, a helyszíni kiszállásra a bejelentés visszaigazolását követően azonnal lehetőséget kell biztosítani a support munkatársaknak.

4.3. Az átalánydíjas szolgáltatások folyamata

Az átalánydíjas szolgáltatási feladatok folyamataibrája a 1. sz. mellékletben található.

4.3.1. Az átalánydíjas szolgáltatások bejelentés kategóriái

- **Hiba (Bug):** a Rendszer rendeltetésszerű használata során előállt hibás rendszerműködés, funkcionálitás vagy adat állapot.
- **4.4. Az opcionális embernep keret terhére végzett rendszerfejlesztési szolgáltatások folyamata**
Az Opcionális embernep keret terhére végzett szolgáltatási feladatok folyamataibrája a 2. sz. mellékletben található.

4.4.1. Az opcionális embernep keret terhére végzett rendszerfejlesztési szolgáltatások bejelentés kategóriái

- **Változás kérés (Improvement):** meglévő funkciók módosítása.
- **Új igény (New Feature):** új funkciók kifejlesztése

4.5. Bejelentés kezelés folyamata, státuszai

A bejelentésekkel kapcsolatos kötelezettségeket és tevékenységeket a státuszuk pillanatnyi értéke határozza meg. Adott státuszban a bejelentésről a bejelentéshez fűzött megjegyzések formájában kommunikálnak a résztvevők. Ilyenkor változhat az ügy rendszerbeli felelőse is. A Szolgáltatónak a változásról a felelőst e-mailben is értesíteni kell (a Helpdesk rendszer ezt automatikusan is biztosítja). A bejelentés végrehajtásával kapcsolatos aktuális felelősség szempontjából azonban nem az számít, hogy kinek a nevében van a feladat, hanem hogy melyik oldalhoz tartozik az adott státusz.

A státuszok ismertetése

- **Nyitott:** új bejegyzés esetén ez az alapértelmezett státusz. A support vezető (vagy megbízottja) fogadja a bejelentést és meghatározza a további teendőket:
 - amennyiben a bejelentés leírása egyértelmű, support vezető hozzárendel egy support munkatársat (felelős), így a feladat végrehajtása azonnal megkezdhető;
 - amennyiben a bejelentés hiányos, nem értelmezhető, vagy ha a ráfordítás becslés részletes igényfelmérést, megoldástervezést tesz szükségessé, akkor ezt comment-ben jelzi a bejegyzés összes érintettjének, illetve átruhazza a feladatmegoldás következő lépését Megrendelői oldalra. Eszerint a hó végi statisztikák esetében megkülönböztetünk Megrendelői, illetve Szolgáltatói oldali „nyitott” státuszt.
- **Folyamatban:** ebben a státuszban történik
 - az új bejelentés megvitatása, pontosítása a felek között;
 - részletes igényfelmérés és megoldástervezés a jelentősebb ráfordítást igénylő feladatok esetén;
 - várakozás megrendelői visszajelzésre már folyamatban levő bejelentések esetén. Eszerint a hó végi statisztikák esetében megkülönböztetünk Megrendelői, illetve Szolgáltatói oldali „folyamatban lévő” státuszt.
 - a bejelentés megoldása.
- **Megoldott:** ebben az állapotban a feladatot a support késznek tekinti.
- **Lezárt:** ebben az állapotban a feladat késznek tekinthető, illetve a duplikált bejelentések, a nem megoldható vagy időközben aktualitását veszített bejegyzések megkapják ezt a státuszt. Lehetőség van azonban innen a bejelentés visszanyitására, ha később kétségek merülnek fel a feladatvégzés sikerességét illetően.
- **Újra megnyitott:** ebben a státuszban történik meg egy korábban már lezárt bejegyzés ismételt megnyitása.

5. Élesítési támogatás infrastruktúrája

A Support csoport feladatvégzése során időnként szükség van a Megrendelő telephelyén végzett a munkára.

A Megrendelőnek a Szerződésben meghatározott telephelyen biztosítania kell a Support csoport részére:

- dedikált személyi számítógépet I fő részére,
- belépési lehetőséget a Support csoport munkatársainak az irodába legalább a Support csoport hivatali óráiban,
- telefon, fax, e-mail, internet, nyomtató használatot,
- a Rendszer tesztkörnyezetének elérését a Megrendelő adatvédelmi szabályainak figyelembe vételével, a hibák reprodukálása, a hibajelenségek analízisa és a patchek telepítésének tesztelése céljából.

6. Élesítési támogatás - Követelmények

Ajánlatok szakmai tartalmával szemben támasztott követelmények

Nyertes ajánlattevő által a rendszer éles üzemi támogatása során elvégzendő tevékenységekkel, a szolgáltatással szemben támasztott követelmények valamint a Nyertes ajánlattevő rendszer fejlesztéssel kapcsolatos tevékenységével szemben támasztott követelmények bemutatása

Általános követelmények

Azonosító	Követelmény	Teljesítés	Elfogadás/hivatkozás
I.	Szolgáltatónak működtetni kell egy Support csoportot, amely ellátja az éles üzemi támogatás szolgáltatáshoz kapcsolódó feladatokat.	RI	

Azonosító	Követelmény	Teljesítés	Elfogadás/hivatkozás
2.	A szolgáltatás részeként a Szolgáltatónak központi webes hibabejelentő (HelpDesk) funkciót kell biztosítania. A bejelentett hibák minden esetben a HelpDesk rendszerben kerülnek rögzítésre, amelynek kötelező jellemzői: folyamatos (7X24) rendelkezésre állás mellett alkalmas a bejelentések rögzítésére, folyamatok és státuszok nyilvántartására és audítható dokumentálására (teljes incidens életút tárolásával).	RI	
3.	A HelpDesk rendszer használatához a belépni kívánó személyeknek azonosító kóddal és jelszóval kelljen rendelkezniük, amelyet a HelpDesk rendszer üzemeltetőjétől lehessen igényelni.	NY	
4.	A szolgáltatás részeként a Szolgáltató dedikált telefonos, fax illetve e-mail elérhetőséget biztosít a hibabejelentések fogadására, amennyiben a központi webes hiba bejelentő (HelpDesk) rendszer nem működik.	NY	

Azonosító	Követelmény	Teljesítés	Elfogadás/hivatkozás
5.	Szolgáltató az éles üzemi támogatás szolgáltatás keretében a megfelelő szakembergárda és tudásbázis Megrendelő rendelkezésére állását biztosítja a Szerződés időtartama alatt.	NY	
6.	A szolgáltatás keretén belül reaktív (hibaelhárítási) és proaktív (hiba-megelőzési) tevékenységeket is el kell végezni.	NY	
7.	Az Ajánlatkérő a szolgáltatás keretén belül elvárja szükség esetén a Szolgáltató helyszíni jelenlétét.	NY	

Az opcionális fejlesztési igényekhez kapcsolódó követelmények

Azonosító	Követelmény	Teljesítés	Elfogadás/hivatkozás
8.	Az új funkciók fejlesztésének követnie kell az alkalmazás meglévő funkcióival alkalmazott szabványos megoldásokat, biztonsági, jogszabályi szabályokat, követelményeket.	NY	
9.	Az új funkciók fejlesztése nem korlátozhatja az eredeti rendszer felhasználási lehetőségét.	NY	

TITOKTARTÁSI KÖTELEZVÉNY

Alulírott **Rumi László István**, mint a **Kopint-Datorg Informatikai és Vagyonkezelő Kft.** (székhelye: 1081 Budapest, Csokonai u. 3., cégjegyzékszám: 01-09-168162) nevében eljáró személy a Központi Statisztikai Hivatallal az „**ELEKTRA support szolgáltatások beszerzése 1 éves időtartamra**” tárgyában megkötött szerződésben rögzített feladatok elvégzése során magamra nézve kötelezően elfogadom az adatvédelemmel, adat- és információ biztonsággal kapcsolatos KSH belső joganyagokat.

Tudomásul veszem, hogy azok megszegése esetén szabálysértési, polgári jogi és büntető jogi felelősséggel tartozom. Tanúsítom, hogy megismertem az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a statisztikáról szóló 1993. évi XLVI. törvény, a 170/1993. (XII.3.) Korm. rendelet, és az adatvédelemmel, adat és információ biztonsággal kapcsolatos KSH belső joganyagok vonatkozó rendelkezéseit.

Tudomásul veszem, hogy a tudomásomra, birtokomba jutott adatokat a hivatkozott szerződésben megjelölt feladatok ellátásán kívül tilos bármiféle egyéb módon feldolgozni, terjeszteni, vagy másként mások rendelkezésére bocsátani vagy felhasználni. Ezek a kötelezettségek a szerződés megszűnése után is hatályban maradnak.

Budapest, 2016.11.21.

KOPINT-DATORG
Informatikai és Vagyonkezelő Kft.
1081 Budapest, Csokonai u. 3.
1.



Rumi László István

ügyvezető

Kopint-Datorg Kft.

ÁTLÁTHATÓSÁGI NYILATKOZAT

NYILATKOZAT

nemzeti vagyon hasznosítására, vagy tulajdonjogának megszerzésére irányuló szerződés megkötéséhez a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. b) pontja szerinti gazdálkodó szervezetek részére

1.) A nyilatkozattételre kötelezett szervezet adatai a cégkivonat és az aláírási címpéldány alapján:

Szervezet neve:	Kopint-Datorg Informatikai és Vagyonkezelő Kft.
Székhelye:	1081 Budapest, Csokonai u. 3.
Adóilletősége (ha az nem Magyarország):	--
Cégjegyzékszám:	01-09-168162
Adószáma:	10777488-2-42
Statisztikai számjele:	10777488-6209-113-01
Cégjegyzésre jogosult képviselő neve:	Rumi László István
Cégjegyzés módja:	ÖNÁLLÓ

2.) Alulírott az 1.) pontban meghatározott szervezet cégjegyzésre jogosult képviselője nyilatkozom, hogy az általam jegyzett **gazdálkodó szervezet** megfelel a következő feltételeknek, ennek alapján a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. tv. 3. § (1) bek. 1. b) pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül:

az olyan belföldi vagy külföldi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, amely megfelel a következő feltételeknek:

- a szervezet **tulajdonosi szerkezete**, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény szerint meghatározott **tényleges tulajdonosa megismerhető**;
- a szervezet **nem minősül** a társasági adóról és az osztalékadóról szóló törvény szerint meghatározott **ellenőrzött külföldi társaságnak**;
- a szervezetben **közvetlenül vagy közvetetten több mint 25%-os tulajdonnal, befolyással vagy szavazati joggal bíró jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet tekintetében az a-b) pont szerinti feltételek fennállnak**, továbbá ezen gazdálkodó szervezet az Európai Unió tagállamában, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államban, a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet tagállamában vagy **olyan államban rendelkezik adóilletőséggel, amellyel Magyarországnak a kettős adóztatás elkerüléséről szóló egyezménye van.**

- 3.) A nemzeti vagyon hasznosítására vonatkozó szerződést a hasznosításba adó kártalanítás nélkül és azonnali hatállyal felmondhatja, ha a nemzeti vagyon hasznosításában részt vevő bármely - a hasznosítóval közvetlen vagy közvetett módon jogviszonyban álló harmadik fél - szervezet a nemzeti vagyon hasznosítására vonatkozó szerződés megkötését követően beállott körülmény folytán már nem minősül átlátható szervezetnek. A 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezet tulajdonosi szerkezetében a 3. § (1) bekezdés 1. pontjától eltérő változást a nemzeti vagyon hasznosítására a hasznosítóval közvetlenül megkötött szerződésben a hasznosításba adót megillető, valamint a 11. § (11) bekezdés c) pontjában meghatározott személyekkel kötött szerződésekben a hasznosításba adóval közvetlen jogviszonyban álló személyt megillető rendkívüli felmondási okként rögzíteni kell. [Nvtv. 11. § (12)]
- 4.) Tudomásul veszem, hogy az Áht. 41. § (6) bekezdése értelmében az államháztartás központi alrendszerében a kiadási előirányzatok terhére nem köthető olyan jogi személlyel, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel érvényesen visszerthes szerződés, illetve létrejött ilyen szerződés alapján nem teljesíthető kifizetés, amely szervezet nem minősül átlátható szervezetnek.
- 5.) Kijelentem (kijelentjük), és aláírással (aláírásunkkal) igazolom (igazoljuk), hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles vagyok (kötelesek vagyunk) a KSH-t tájékoztatni. A nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles vagyok/kötelesek vagyunk a KSH-t, mint kötelezettségvállalót tájékoztatni. Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló a 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdésében foglaltak szerint a **valótlan tartalmú nyilatkozat** alapján kötött visszerthes szerződést a kötelezettségvállaló felmondja vagy – ha a szerződés teljesítésére még nem került sor – a szerződéstől eláll.
- 6.) Kijelentem (kijelentjük), és aláírással (aláírásunkkal) igazolom (igazoljuk), hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak a valóságnak mindenben megfelelnek. Tudomásul veszem (vesszük), hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI törvény 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött szerződés semmis.
- 7.) Aláírással (aláírásunkkal) tudomásul veszem (vesszük), hogy az Ajánlatkérő/a Központi Statisztikai Hivatal a nyilatkozatban hivatkozott feltételek ellenőrzése céljából, a szerződésből eredő követelések elévüléséig az Államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (Áht.) 55. §-ban foglaltak szerint jogosult a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet átláthatóságával összefüggő, az Áht. 55. §-ban meghatározott adatokat kezelni, azzal, hogy ahol az Áht. 55. § kedvezményezetttről rendelkezik, azon a jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetet kell érteni. Jogszabály más feltételeket is megállapíthat a visszerthes szerződések megkötésének, vagy azok alapján történő kifizetések feltételeként.

Kelt: Budapest, 2016.11.21.



Rumi László István
ügyvezető

KOPINT-DATORG
Informatikai és Vagyonkezelő Kft.
1081 Budapest, Csokonai u. 3.
1.