

## 1. A közbeszerzés tárgya és mennyisége

IntellAgent rendszer és ügyfélszolgálat szoftvertámogatása, karbantartása és kapcsolódó fejlesztések elvégzése a Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1138 Budapest, Váci út 182.) részére.

Az eljárásban szereplő informatikai megoldás az ügyfélszolgálati terület által működtetett üzleti folyamatokat támogatja:

- A vízértékesítéshez szorosan kapcsolódó mérőleolvasás, számlázás és ügyintézés adatgyűjtését és interfészekon történő eljuttatását a SAP IS-U számlázási rendszerbe.
- Az Otthon+ alkalmazás, melyen keresztül az ügyfelek felvehetik
  - a címeiket, ahol a mérő található
  - szolgáltatásokat adhat hozzá - jelenleg víz, jövőben bármilyen szolgáltató – a szolgáltató azonosító adataival
  - Mérőállás rögzíthető opcionálisan fénykép készítéssel, korábbi mérőállásai megtekinthetőek.
  - Ügyfélszolgálatok és üzenetek kezelése.
- Az Online ügyfélszolgálat webes alkalmazást

A közbeszerzési eljárás eredményeként megkötésre kerülő szerződés teljesítéséhez szükséges becsült fejlesztési napok száma összesen 875 nap, ezen belül:

|   |         |
|---|---------|
| Egyedi igények fejlesztési tevékenysége:<br>Fejlesztés, tesztelés és tesztelési támogatás, dokumentációkészítés (Műszaki leírás 3.1. – 3.2. pontjában foglalt szolgáltatások) | 725 nap |
| SAP illesztési tanácsadás, SAP interfész fejlesztések (Műszaki leírás 3.3. pontjában foglalt szolgáltatások)  | 150 nap |

A nyertes ajánlattevőként szerződő félnek a rendszerfelügyelet és karbantartási szolgáltatás keretében havonta 1 mérnöknap (8 mérnökóra) időtartamú egyedi fejlesztési tevékenységet is nyújtania szükséges a jelen műszaki leírásban felsorolt rendszerekhez kapcsolódó egyedi továbbfejlesztési igények kivitelezésére az átalánydíj keretében és terhére. A 8 mérnökóra

keretet meghaladó munkavégzést a nyertes ajánlattevőként szerződő fél a közbeszerzési eljárásban az ajánlata részeként megajánlott óradíjak alapul vételével jogosult kiszámlázni.

## **2. Rendszer-felügyelet és karbantartás**

**A folyamatos működéshez szükséges rendszer-felügyeleti és karbantartási szolgáltatás az alábbi rendszerekre terjed ki:**

- IntellAgent MAR mérőóra leolvasó rendszer
- IntellAgent EM mérőcserélő rendszer
- IntellAgent MM raktárkezelő rendszer
- Mellékmérő műszaki átvétel tablet kliens
- IntellAgent-SAP interfészek
- Otthon+ rendszer
- Online ügyfélszolgálati webes rendszer - desktop, tablet, mobil megoldás
- OME+ (Otthon+ Mesterember) alkalmazás a vállalkozói mérőcsere kezelés támogatására.

A fent nevezett rendszerekre az ajánlatkérő az alábbi szolgáltatásokat kéri:

- távdiagnosztikai és rendszer-felügyeleti szolgáltatás,
- hibaelhárító és javító szolgáltatás,
- licenc követési szolgáltatás,

### **A szolgáltatások részletezése**

#### **2.1. Távdiagnosztikai és rendszer-felügyeleti szolgáltatás**

A nyertes ajánlattevőként szerződő fél feladatai:

Napi rendszerességgel ellenőrizni a 2. pontban felsorolt rendszerek állapotát és üzemi paramétereit,

A napi ellenőrzések során feltárt, a folyamatos üzemeltetést veszélyeztető szoftverhibákat, vagy hiányosságokat a feltárást követően haladéktalanul javítani, a javítás tényét jegyzőkönyvben rögzíteni. A jegyzőkönyv a számlabenyújtás feltétele és melléklete.

## 2.2. Hibaelhárító és javító szolgáltatás tartalma

A közbeszerzési eljárás nyertese a szoftver bármilyen hibájának elhárítását vagy hiányosságának pótlását megkezdi a telefonos hibabejelentéstől vagy az Ajánlatkérőként szerződő fél hibabejelentő portálján történt hibabejelentéstől számítottan (melyhez a megbízó kijelölt munkatársai hozzáférést kaptak) a lenti táblázatban előírtak alapján.

| Rendszer                                  | A jelzett hiba fontossága | Hiba megoldásának megkezdése |
|---|---------------------------|------------------------------|
| IntellAgent MAR mérőóra leolvasó rendszer | jelentéktelen             | 7 nap                        |
|   | kisebb                    | 3 nap                        |
|   | jelentősebb               | 4 óra                        |
|   | halaszthatatlan           | 1 óra                        |
| IntellAgent EM mérőcsereelő rendszer      | jelentéktelen             | 7 nap                        |
|   | kisebb                    | 3 nap                        |
|   | jelentősebb               | 4 óra                        |
|   | halaszthatatlan           | 1 óra                        |
| IntellAgent MM raktárkezelő rendszer      | jelentéktelen             | 7 nap                        |
|   | kisebb                    | 3 nap                        |
|   | jelentősebb               | 4 óra                        |
|   | halaszthatatlan           | 1 óra                        |
| Mellékmérő műszaki átvétel tablet kliens  | jelentéktelen             | 7 nap                        |
|   | kisebb                    | 3 nap                        |
|   | jelentősebb               | 4 óra                        |
|   | halaszthatatlan           | 1 óra                        |
| IntellAgent-SAP interfészek               | jelentéktelen             | 7 nap                        |
|   | kisebb                    | 3 nap                        |
|   | jelentősebb               | 4 óra                        |
|   | halaszthatatlan           | 1 óra                        |
| Otthon+ rendszer                          | jelentéktelen             | 7 nap                        |
|   | kisebb                    | 3 nap                        |
|   | jelentősebb               | 4 óra                        |
|   | halaszthatatlan           | 1 óra                        |
| Online ügyfélszolgálat webes rendszer     | jelentéktelen             | 7 nap                        |
|   | kisebb                    | 3 nap                        |
|   | jelentősebb               | 4 óra                        |

|               |                 |       |
|---------------|-----------------|-------|
|               | halaszthatatlan | 1 óra |
| OME+ rendszer | jelentéktelen   | 7 nap |
|               | kisebb          | 3 nap |
|               | jelentősebb     | 4 óra |
|               | halaszthatatlan | 1 óra |

A táblázatban megadott napok naptári napot jelentenek.

Az egyes hibaszintek jellemzői:

| Hiba típus      | Kifejtés  |
|-----------------|---|
| Jelentéktelen   | Jelentéktelen minősítést kapnak azok a hibák, amelyek nem hatnak ki a napi művelet elvégzésére.   |
| Kisebb          | Kisebb minősítést kapnak azok a hibák, amelyek a napi műveletek végrehajtását befolyásolják ugyan, de maga a rendszer még használható, mivel a hiba megkerülhető.   |
| Jelentősebb     | Jelentősebb minősítést kapják azok a hibák, amelyek jelentősebb zavart jelentenek a rendszer funkcionalitásában és a fontos műveleteket nem lehet végrehajtani.   |
| Halaszthatatlan | Halaszthatatlan minősítést kapnak azok a hibák, aminek hatására a rendszer semmilyen korábbi funkciója nem működik, vagy ha a rendszer funkcionalitása olyan mértékben korlátozott, hogy a rendszer többé nem használható és az alapvető fontosságú műveleteket nem lehet végrehajtani. Az ilyen hiba telefonon közlendő. |

Az Ajánlatkérőként szerződő fél a hiba bejelentésétől számítva 1 órán belül visszajelez, amennyiben a kért határidőre a hiba nem hárítható el.

Rendszerfelügyelet és karbantartás nettó havi díja magában foglalja a kiszállás költségét, azért a nyertes vállalkozó költséget nem számolhat fel.

### 2.3. Licenckövetési szolgáltatás

Nyertes ajánlattevőként szerződő fél az IntellAgent, Otthon+ és Online ügyfélszolgálat, OME+ szoftverekhez készített új verzióról az ajánlatkérőként szerződő felet tájékoztatja, a hozzájuk tartozó dokumentációk módosítását, frissítését elvégzi és az ajánlatkérőként szerződő fél rendelkezésére bocsátja.

A nyertes ajánlattevőként szerződő fél az új licenceket az ajánlatkérőként szerződő fél külön írásbeli nyilatkozatára térítésmentesen az ajánlatkérőként szerződő fél rendelkezésére bocsátja, azonban ez nem jár az ajánlatkérő részéről a forráskód megszerzésével. A licencek rendelkezésre bocsátása nem értelmezhető akként, hogy a terméket Ajánlatkérőként szerződő fél a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (Szt.) 59. § (1) bekezdésében foglaltak szerint megszerezné, azaz a nyertes ajánlattevőként szerződő fél, mint szerző kizárólagos joga kiterjed különösen a többszörözésre, az átdolgozásra, a feldolgozásra, a fordításra, a szoftver bármely más módosítására - ideértve a hiba kijavítását is -, valamint ezek eredményének többszörözésére.

### **3. Egyedi igények fejlesztési tevékenysége**

A nyertes ajánlattevőként szerződő fél az eljárás eredményeként megkötendő szerződés keretében a 2. pontban megnevezett rendszerekre az alábbi fejlesztési szolgáltatásokat nyújtja:

- egyedi fejlesztések, tesztelés és a tesztelés támogatása,
- dokumentáció készítés és oktatás
- SAP illesztési tanácsadás, IntellAgent-SAP interfész fejlesztések.

#### **3.1. IntellAgent és ügyfélszolgálati rendszer egyedi fejlesztések**

Az IntellAgent, Otthon+ és Ügyfélszolgálati szoftverek rendszer-felügyelete és karbantartása mellett egyedi fejlesztési igények is felmerülhetnek, amelyek Ajánlatkérőként szerződő fél igényei illetve a jogszabályok módosulása alapján születnek.

A szolgáltatás Ajánlatkérőként szerződő fél által megfogalmazott fejlesztési igényekhez kapcsolódó, tervezési, tesztelési és dokumentálási feladatok ellátását is magába foglalja.

Az egyedi fejlesztések az alábbi szoftverkönyezetet érintik:

- MS Windows 2008 R2 SE SP1
- MS Windows 2003 x32 R2 SP2
- MS Windows 2012 R2 SE
- WindowsPhone, iOS, Android
- Windows 8.1.x
- Windows 10.x

A feladat részét képezi a kapcsolódó rendszerek adatátadásához webservice-ek lefejlesztése.

Az ajánlattevőként szerződő fél az elvégzett egyedi fejlesztésekről minden hónap végén elszámolást készít, amely a folyamatban levő feladatokat, azok státuszát és várható befejezését is tartalmazza, melynek ellenőrzése és jóváhagyása után az ajánlatkérőként szerződő fél kiállítja a teljesítési igazolást.

Az egyedi fejlesztések elszámolása havi rendszerességgel, az egyedi megrendelésekben szabályozott dokumentumok (feladattól függően: rendszerterv, rendszer leírás, felhasználói leírás, üzemeltetői leírás) átadását követően, teljesítésigazolás birtokában történik.

### **3.2. Dokumentációkészítés és oktatás**

Dokumentumok készítésére felhasználói, üzemeltetési leírások, architektúra tervek készítésére az Ajánlatkérőként szerződő fél erre irányuló egyedi megrendelése alapján van szükség. A dokumentumokat elektronikus formában az egyedi megrendelésben jelzett tartalommal, formátumban és határidőre köteles a nyertes ajánlattevőként szerződő fél elkészíteni.

Ajánlatkérőként szerződő fél a szerződés keretében oktatás(oka)t is igényel, amely(ek) a már működő fenti rendszerek és az eseti megrendelések keretében készülő megoldások üzemeltetésére, felhasználói ismereteire vagy új technológiák megismerésére vonatkoznak.

### **3.3. SAP illesztési tanácsadás, SAP interfész fejlesztések**

A fent nevezett rendszerek adatokat továbbítanak a SAP IS-U LSZ, ÜSZ, FICA, MK, MM modulja felé vagy onnan fogadnak adatokat. A kapcsolatok IntellAgent felőli oldalán szükséges fejlesztéseket a nyertes ajánlattevőként szerződő fél feladata elkészíteni. Amennyiben szükséges, nyertes ajánlattevőként szerződő fél egyeztetéseket folytat a SAP oldali fejlesztőkkel és Ajánlatkérőként szerződő fél képviselőjével.

A SAP illesztési tanácsadás a következőket fedi le:

- fejlesztési javaslatok,
- új technológiák bevezetése, alkalmazása
- hibajelenségek feltárása, megoldási alternatívák keresése,
- üzemeltetési kérdések megválaszolása