

## Szolgáltatási szerződés

Szerződés nyilvántartási szám: 23635

amely létrejött egyrészről a:

**Fővárosi Közterület-fenntartó Zrt.**

Székhely: 1081 Budapest, Alföldi u. 7.

Céjegyzékszám: 01-10-043157

Adóigazgatási szám: 12166602-2-44

Pénzforgalmi jelzőszám: 10102093-05086900-05000005

Képviseli: Szepessy Tamás stratégiai és üzletfejlesztési vezérigazgató-helyettes

Vida István gazdasági igazgató

mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről a(z): **Konzorcia Kft.**

Székhely: 1012 Budapest, Pálya utca 9. II. em.

Céjegyzékszám: 01-09-703816

Adóigazgatási szám: 12795552-2-41

Pénzforgalmi jelzőszám: Budapest Bank Nyrt. 10100792-15987200-01003000

Képviseli: Skobrics Tibor ügyvezető

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**)

– a továbbiakban együttesen: **Felek** – között alulírott helyen és időpontban az alábbi feltételek szerint.

### ELŐZMÉNYEK

Megrendelő, mint Ajánlatkérő közbeszerzési eljárást indított „**K1163 Vállalatirányítási rendszer (VIR) és kontrolling rendszer üzemeltetésével kapcsolatos szakértői támogatás beszerzése, a rendszerekhez kapcsolódó termékekhez gyártói licence support nyújtása**” tárgyában.

Jelen szerződés a Megrendelő 2013/S 094-160555 számú, az Európai Unió Hivatalos Lapjában 2013.05.16.-án közzétett ajánlati felhívása és ajánlatkérési dokumentációja, valamint Szolgáltató 2013.06.25.-én kelt ajánlata alapján készült.

A közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény (a továbbiakban Kbt.) szerinti eljárás során keletkezett iratokat úgy kell tekinteni, mint amelyek a jelen Szerződés elválaszthatatlan részeit képezik, azzal együtt olvasandók és értelmezendők, különös tekintettel az alábbi dokumentumokra:

- Megrendelő által kiírt közbeszerzési eljárás Ajánlati felhívása, Ajánlatkérési Dokumentációja,

- a Szolgáltató nyertes ajánlata.

Az említett dokumentumok fizikailag ugyan nem kerülnek csatolásra a szerződés törzsszövegéhez, ám a Felek számára ismert azok tartalma. A fenti dokumentumok közötti, ugyanazon kérdésre vonatkozó bármely eltérés, ellentmondás, értelmezési nehézség esetén a dokumentumok hierarchiája a következő: jelen szerződés törzs szövege, az Ajánlati felhívás, az Ajánlatkérési Dokumentáció, Ajánlattevő nyertes ajánlata.

Az eljárás dokumentumaiban foglalt feltételek a Szolgáltatóra nézve kötelező érvényűek a szerződés időtartama alatt.

### 1. A szerződés tárgya

Jelen szerződés alapján Szolgáltató feladata a Megrendelőnél a szerződéskötés időpontjában már működő Oracle EBS rendszerhez (bemutatását a közbeszerzési eljárás Ajánlatkérési dokumentációjának részét képező Műszaki leírás tartalmazza.), illetve a kapcsolódó termékekhez, informatikai szolgáltatásokhoz gyártói licence supporttal megegyező támogatási szolgáltatás nyújtása, valamint egyedi üzemeltetési és fejlesztési kérések kiszolgálása Megrendelő részére. Ezen támogatási-, valamint egyedi üzemeltetési és fejlesztési szolgáltatások részletes tartalmát a Műszaki leírás határozza meg.

A Műszaki leírás jelen szerződés 1. számú melléklete.

1/31  
KE

## 2. A szerződés hatálya

Jelen szerződést Felek határozott időre, a szerződéskötéstől számított 1 év időtartamra kötik.

## 3. A teljesítés helye

A teljesítés helye az FKF Zrt. székhelye, 1081 Budapest, Alföldi u.7.

## 4. Teljesítési határidők

4.1. Szolgáltató az 1. pontban meghatározott szolgáltatásokat a szerződéskötéstől számított 1 évig köteles ellátni.

4.2. Szolgáltató köteles betartani az 1. pontban meghatározott feladatokhoz – szolgáltatási szintenként – a Műszaki leírásban meghatározott alábbi teljesítési részhatáridőket:

Rendelkezésre állás	Bejelentések fogadása	Reagálási idő
Kiemelt	8 és 20 óra között, heti 7 nap	2 óra
Magas	9 és 17 óra között, csak munkanapokon	4 óra
Normál	9 és 17 óra között, csak munkanapokon	1 munkanap

Megrendelő alap esetben a szerződés időtartama alatt Normál fokozatú rendelkezésre állást vár el a Szolgáltatótól. Magas fokozatú rendelkezésre állást havonta maximum 3 munkanapon szükséges biztosítani a Szolgáltatónak a Megrendelő üzleti tevékenységének függvényében. Kiemelt rendelkezésre állásként negyedévente 1 hetet kell biztosítani a Szolgáltatónak a Megrendelő üzleti tevékenységének függvényében.

Kritikus (1-es prioritású) probléma esetén Szolgáltató köteles 24 óraban Megrendelő rendelkezésére állni (aktuális fokozattól függetlenül), és a bejelentést követő 30 percen belül megkezdi a munkát.

4.3. Felek rögzítik, hogy a szerződés teljesítési véghatáridejéig (a szerződéskötéstől 1 év) Megrendelő a Műszaki leírás szerinti ún. Miniprojektekre előreláthatóan 160 napos opcionálisan felhasználható időkeretet kíván igénybe venni. A Miniprojektek keretébe tartozó, a Műszaki leírásban ekként meghatározott feladatcsoport elvégzésére Megrendelő a helpdesk rendszeren keresztül egyedi megrendelések formájában szólítja fel Szolgáltatót, aki az egyedi megrendelésekben szereplő határidőkre köteles ezen feladatokat (miniprojektek végrehajtása) elvégezni.

## 5. A teljesítés módja

Szolgáltató a szerződés és a Műszaki leírás által meghatározott feladatokat az alábbi módokon látja el.

5.1. A feladatok kommunikációja alapvetően a Szolgáltató által biztosított *helpdesk* rendszeren keresztül történik. A feladatokat Megrendelő rögzíti a helpdesk rendszerbe. Rögzítésre kerül a feladat megnevezése, hogy ki vette fel a feladatot, ki a felelőse a Megrendelőnél, a feladat rövid leírása, a feladat kiadásának, illetve bármely állapot változásának dátuma, a megoldásra kitűzött határidő, és a feladat aktuális állapota. A feladatok állapotának változásait Megrendelő és Szolgáltató is rögzítheti attól függően, hogy melyik Fél oldalán történt érdemi lépés. Igény esetén Szolgáltató *telefonos* és *e-mail-es* kommunikációt is biztosít is, de Szolgáltatónak minden esetben rögzíteni kell a helpdesk rendszerben is a fontosabb lépéseket.

real

5.2. Az Oracle EBS rendszerhez kapcsolódó megrendelői problémajelzést Szolgáltató elsősorban *web-es illetve telefonos kommunikáción* keresztül kísérli meg megoldani. Amennyiben így nem oldható meg a probléma, Szolgáltató vállalja, hogy *távoli bejelentkezéssel*, illetve ha szükséges 3 munkanapon belül a *helyszínen* folytatja.

5.3. Amennyiben a probléma a standard Oracle szoftverben következett be és Szolgáltatónak nem sikerül megoldania, akkor a helpdesk-vel történő egyeztetés után Szolgáltató Oracle Support-hoz továbbítja a megoldás érdekében. Feladata ebben az esetben a gyártói support-tal a teljes körű kapcsolattartás is.

5.4. Szolgáltató vállalja a bejegyzések állapotának Megrendelővel együtt történő havi áttekintését helyszíni megbeszélés („státusz értekezlet”) keretében, amelyen Felek képviselői kötelesek részt venni.

5.5. Egyedi üzemeltetési, fejlesztési kérések felmerülése estén Megrendelő egy erőforrás- becslést kér Szolgáltatótól a megvalósításra (embernap) vonatkozóan, és ennek birtokában dönt arról, hogy a megoldást igényli-e vagy sem. Megrendelő ezen igényét a 160 napos keret terhére számolja el.

5.6. Megrendelő részéről az elvégzett munkák igazolására az Informatikai Osztályvezető jogosult előzetes, sikeres tesztelést követően. A feladat sikeres elvégzésének rögzítését követően Megrendelő a helpdesk rendszerben lezárja a feladatot.

5.7. Megrendelő részéről bármely, nem szerződés szerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása nem értelmezhető joglemondásként azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt szerződésszegés következményeként megilletik.

5.8. Szolgáltató a folyamatos munkavégzésről a Megrendelőt kívánságára haladéktalanul tájékoztatja.

5.9. A Felek kötelesek a Szerződés teljesítése céljából együttműködni.

## 6. A Szolgáltatás díja

6.1. Felek megállapodnak abban, hogy Megrendelő az 1. pontban meghatározott szolgáltatásokért (az Oracle EBBS-re, a helpdesk rendszerre, valamint a controlling rendszerre vonatkozó szolgáltatásokért együtt) az alábbiak szerint fizeti meg a szolgáltatási díjat Szolgáltató részére.

*re*

3/31  
*re* *re* *re*

megnevezés	Fix mennyiség	Opció mennyiség	Összesen mennyiség	nettó egységár	ajánlati ár (nettó Ft-ban) (összesen mennyiség x nettó egységár)
<p><b>Rendszeres havi díj</b>, mely tartalmazza a rendszeres konzultációt, a hibaelhárítással járó tanácsadói szolgáltatásokat, a jogszabálykövetéshez, rendszer üzemeltetéséhez kapcsolódó, rendszeresen (hetente, havonta, évente) jelentkező beállítási/karbantartási feladatokat</p>	12 hónap	-----	12 hónap	3.250.000 Ft/hónap	39.000.000 Ft
<p>Miniprojektekre felhasználandó, <b>Napi tanácsadói és fejlesztési szolgáltatás ára (Ft/nap)</b></p> <p>Ide soroljuk a kisebb, összességükben, évi viszonylatban maximum 160 fejlesztői embert napot meg nem haladó fejlesztési szolgáltatásokat, amelyek nem jogszabályi változásból adódnak, és nem a meglévő funkciók hibaelhárításához kapcsolódnak</p>	-----	160 fejlesztői embert nap	160 fejlesztői embert nap	130.000 Ft/fejlesztői embert nap	20.800.000 Ft

6.2. A Szolgáltatás díja tehát az alábbi díjelemekből tevődik össze:

- rendszeres havi (támogatási) díj, amely magába foglalja az üzemeltetést, a hibakeresést, javítást és a szükséges konzultációkat, valamint a gyártói support-al történő a teljes körű kapcsolattartás díját is.;
- a napi tanácsadói és fejlesztési szolgáltatás ára (a 160 napos időkeret terhére).

A Szolgáltatás díja tartalmazza a gyártói support-al a teljes körű kapcsolattartás díját is.

A 6.1. pont szerinti szolgáltatási díj tartalmaz minden olyan költségtényezőt, amelyet a Megrendelő Szolgáltatóval szemben érvényesíteni jogosult és amelyek összességükben fedezetet nyújtanak az ajánlatkérési dokumentációban meghatározott szakmai és szerződéses feltételek szerinti teljesítésre.

## 7. Felelősség

7.1. Amennyiben a Szolgáltató a jelen szerződésből eredő kötelezettségeinek teljesítése során nem úgy jár el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható és emiatt a Megrendelőnek harmadik személyekkel szemben kötelezettsége keletkezik, Szolgáltató ezen kötelezettségeket átvállalja vagy megtéríti Megrendelő minden ebből eredő kárát és költségeit.

7.2. Szolgáltató vállalja, hogy a teljesítése során kizárólag olyan eszközöket, szellemi termékeket használ fel, amelyek harmadik személyek jogait nem sértik.

## 8. Alvállalkozó igénybe vétele

8.1. Szolgáltató a Kbt. figyelembe vételével jogosult alvállalkozókat igénybe venni, illetve köteles közreműködni a teljesítésben az olyan alvállalkozó és szakember (továbbiakban alvállalkozó), mely(ek) a közbeszerzési eljárásban részt vett(ek) a Szolgáltató alkalmasságának igazolásában.

8.2. Szolgáltató köteles a Megrendelőnek bejelenteni, ha olyan alvállalkozót kíván bevonni a teljesítésbe, amelyet az ajánlatában nem nevezett meg, a bejelentéssel együtt nyilatkoznia kell arról is, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll a Kbt. 56.§ szerinti kizáró okok hatálya alatt.

8.3 Szolgáltató a bevonni kívánt alvállalkozókról a céгатokat (cég neve, címe, telefon és fax száma, vezetőjének neve) Megrendelőnek köteles átadni. A jogosan igénybevett alvállalkozóért Szolgáltató úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna; alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely az alvállalkozó igénybevétele nélkül nem következett volna be.

8.4 Az olyan alvállalkozó helyett, aki vagy amely a közbeszerzési eljárásban részt vett a Szolgáltató alkalmasságának igazolásában, más alvállalkozó csak a Megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben vehet részt a teljesítésben, ha a szerződéskötést követően – a szerződéskötéskor előre nem látható ok következtében – beállott lényeges körülmény, vagy az alvállalkozó bizonyítható hibás teljesítése miatt a szerződés vagy annak egy része nem lenne teljesíthető a megjelölt alvállalkozóval, és ha a Szolgáltató az új alvállalkozóval együtt is megfelel azoknak az alkalmassági követelményeknek, melyeknek a Szolgáltató, mint ajánlattevőként szerződő fél, a közbeszerzési eljárásban az adott alvállalkozóval együtt felelt meg.

8.5. Szolgáltató által a közbeszerzési eljárás során **alkalmasságának igazolásában részt vett alvállalkozók, más szervezet(ek)** a következők:

Név: BI Consulting Kft.

Székhely: 1031 Budapest, Sulyok u. 7.

Cgjszám: 01-09-733907

Adószám: 13412360-2-41

el

A szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében az alvállalkozó/más szervezet közreműködik: az Ajánlati felhívás III.2.3. pontjában előírt műszaki illetve szakmai alkalmasság feltételek M.1. pont harmadik franciabekezdése (Oracle BI Suite Enterprise Edition 10g eszközzel történt kontrollíng rendszer fejlesztésére vonatkozó referencia IBM AIX környezetben)

8.6. A teljesítésben résztvevő, Szolgáltató ajánlatban megjelölt alvállalkozó(k)

Név: BI Consulting Kft.

Székhely: 1031 Budapest, Sulyok u. 7.

Cgyszám: 01-09-733907

Adószám: 13412360-2-41

A szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében az alvállalkozó/más szervezet közreműködik:

„Oracle alapú Ténykalkuláció és Tervezési rendszert IBM AIX környezetben (továbbiakban kontrollíng rendszer) és kontrollíng riportoló rendszer Oracle BI Suite környezetben” részhez kapcsolódó feladatokban való közreműködés

8.7. A szerződés teljesítésében közreműködő szervezetek tevékenységéért, közreműködéséért Szolgáltató úgy felel, mintha maga járt volna el.

## 9. Fizetési feltételek:

9.1. A Kbt. 131.§ (1) bekezdése alapján Szolgáltató a szerződés 6.1. pontjában meghatározottak szerinti teljes szolgáltatási díj nettó értéke, illetve a miniprojektekre vonatkozó opcionálisan meghatározott feladat teljesítése estén az összes tanácsadói és fejlesztési szolgáltatási díj 5%-ának megfelelő összegű, de legfeljebb 10 millió forint előlegként történő kifizetését kérheti. Szolgáltató az előleg összegének megfelelő díjról az áfa törvény 58.§ szerinti számlát állít ki Megrendelő részére, melyet Megrendelő annak kézhezvételétől számított 30 napon belül egyenlíti ki.

A Felek a szolgáltatás tekintetében az Áfa törvény 58.§-a szerinti havi utólagos elszámolásban állapodnak meg. A Szolgáltató az aktuális hónapoz kapcsolódó teljesítésekről legkésőbb a hónapot követő 15. napig számlát állít ki a Megrendelő részére. A számlákon a teljesítés dátuma megegyezik a fizetési határidővel. A számlán szövegesen fel kell tüntetni a teljesítés jogcímét, azt, hogy fix, vagy eseti megrendelés alapján történt-e a teljesítés, a teljesítés időszakát és a jelen szerződés Megrendelőjénél alkalmazott azonosítóját (szerződésszámát). A számlához mellékelni kell továbbá a Megrendelő képviselője által aláírt, teljesítésigazolást.

Megrendelő részéről a teljesítés igazolására Králik András informatikai osztályvezető jogosult.

A Szolgáltató által kiállított számla meg kell, hogy feleljen a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény előírásainak, valamint a vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak.

Amennyiben a számlát nem a fentiek figyelembevételével küldik meg, a nem szabályszerűen kiállított számla kiegyenlítés nélküli visszaküldését vonhatja maga után. A tartalmi vagy formai hiba miatt visszaküldött számla javításának kézhezvételéig Megrendelő nem esik késedelembe. A fizetési határidő csak a hibátlan, Megrendelő által befogadott számlákra vonatkozik.

9.2. Jelen szerződés havonta nettó módon számított 200 000 Ft-ot meghaladó kifizetései vonatkozásában a Felek tudomásul veszik az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A.§-át.

9.3. Megrendelő a számla ellenértékét Szolgáltató Budapest Bank Nyrt.-nél vezetett 10100792-15987200-01003000 számú bankszámlájára történő átutalással egyenlíti ki.

*re*

*kl*

9.4. A számla postázási címe az alábbi:

**Fővárosi Közterület-fenntartó Zrt.**  
**Pénzügyi osztály**  
1439 Budapest, Pf.637.

## 10. Kötbfizetési kötelezettség

10.1. A Szolgáltató a szerződés megerősítése érdekében, a teljesítésnek a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból történő hibás illetve késedelmes teljesítése esetén, valamint a teljesítés megghiúsulása esetén kötbér fizetését vállalja Megrendelő részére a Megrendelő által megküldött kötbérértesítő alapján. A kötbér összege a kötbérfizetési kötelezettség beálltakor válik esedékessé.

10.2. Felek megállapodnak abban, hogy Megrendelő jogosult az esedékessé vált kötbérvetelését az általa még ki nem egyenlített szolgáltatások ellenértékbe beszámítani és a kötbér összegével a Szolgáltató következő esedékes számláját (számláit) csökkenteni, kötbérértesítő egyidejű megküldésével. Amennyiben Megrendelőnek a kötbér mértékét meghaladó kára keletkezik, azt jogosult Szolgáltató felé továbbhárítani.

10.3. Szolgáltató teljesítése késedelmesnek minősül, amennyiben a Műszaki leírásban meghatározott feladatokat nem a Megrendelő által, a feladat kiadásakor meghatározott határidőre teljesíti, különös tekintettel a szerződés 4.2. pontjában meghatározott teljesítési határidőkre.

10.4. A *havidíj* ellenében nyújtott hibaelhárításkor, amennyiben Szolgáltató túllépi a Műszaki leírásban meghatározott prioritásnak megfelelő reagálási időket (jelen szerződés 4., ill. 5.2. pontjában szereplő határidők) a Szolgáltató **késedelmi kötbért** köteles fizetni, melynek mértéke 2-5 alkalommal történő idő túllépés esetén a havi díj **5%-a**, 6-10 alkalommal történő idő túllépés esetén a havi díj **10%-a**, 11-15 alkalommal történő idő túllépés esetén a havidíj **15%-a**, 15-nél több alkalommal történő reagálási idő-túllépés esetén a havidíj **20%-a**.

Az *egyedi megrendelésekkel* megrendelt szolgáltatások esetében az egyedi megrendelésekben rögzített határidőkhöz képesti késedelem esetén a késedelmi kötbér mértéke naponként az egyedi megrendelés nettó értékének **2 %-a**, maximális mértéke az egyedi megrendelés nettó értékének **20%-a**.

10.5. Amennyiben Szolgáltató teljesítése (fejlesztése, javítása stb.) nem felel meg a Műszaki leírásban meghatározott követelményeknek, Megrendelő Szolgáltatóval egyeztetést, közös értelmezést kezdeményez. Ezt követően Szolgáltató köteles a szükséges javításokat, kiegészítéseket elvégezni Megrendelő igénye szerint (a Megrendelő által megjelölt határidőre) annak érdekében, hogy a teljesítés megfeleljen Megrendelő Műszaki leírásban meghatározott elvárásainak. Szolgáltató hibásan teljesít, amennyiben teljesítése Megrendelő első javítási, kiegészítésre irányuló felszólítását/jelzését követően sem felel meg a Műszaki leírásban meghatározott követelményeknek. Hibás teljesítés esetén Szolgáltató köteles a Megrendelő által meghatározott határidőre a hibát kijavítani. Hibás teljesítés esetén Szolgáltató a hiba bejelentésétől számítva a hiba kijavításáig eltelt időszakra munkanaponként a havi díj/vagy az egyedi megrendelés nettó értékének **2%-át**, de legfeljebb a havi díj/vagy az egyedi megrendelés nettó értékének **20%-át** köteles **hibás teljesítési kötbérként** megfizetni.

10.7. A jelen szerződés Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból történő megghiúsulása esetén, vagy, ha Szolgáltató a teljesítést egyéb – érdekkörében felmerülő – okból megtagadja, vagy késedelme elérte a prioritásához tartozó reagálási idő 5-szörösét vagy hibás teljesítés esetén a kijavításra Megrendelő által tűzött türelmi idő eltelt (ez utóbbi esetek szintén megghiúsulásának minősülnek), Szolgáltató, amennyiben a teljesítés részben hiúsul meg a megghiúsulással érintett rész értéke (a havi díj, vagy az egyedi megrendelés értéke) **20%-ának**, amennyiben a teljesítés egészében megghiúsul a teljes szolgáltatási díj **20%-ának** megfelelő összegű **megghiúsulási kötbér** fizetésére köteles. Ezen kívül a Megrendelő érvényesítheti Szolgáltatóval szemben a kötbéren túli egyéb igényeit is (kárigények, többletköltségek).

Amennyiben Szolgáltatónak felróható okból a Megrendelő a szerződés felmondására, vagy szankciós elállás gyakorlására kényszerül, úgy Szolgáltató a szerződés még nem teljesített része értéke (a havi díjak alapján) **20%-ának** megfelelő összegű megghiúsulási kötbér fizetésére köteles.

*re*

*65* 

*607*  
*227*

10.8. A késedelmi- és a hibás teljesítési kötbér fizetése nem mentesíti a Szolgáltatót a munka elvégzése alól.

10.9. A kötbérigény az arra okot adó esemény bekövetkezésekor keletkezik.

## 11. A szerződés felmondása, elállás

11.1. **A Kbt. 125.§ (5) bekezdése alapján**, Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

a) Szolgáltatóként szerződő félben közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

b) Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

11.2. Megrendelőnek jogában áll – választása szerint – a szerződést a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával, azonnali hatállyal felmondani vagy a szerződéstől – az érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni, és – mindkét esetben – a szerződés 10.7. pontjában meghatározott jogkövetkezményt alkalmazni Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén, így különösen, ha Szolgáltató késedelme eléri azt az időtartamot, amely időtartam alatt a késedelmi kötbér összege eléri a maximumot.

11.3. Felmondás esetén Szolgáltató csak az elvégzett munka ellenértékére jogosult.

11.4. Szolgáltató jogosult a szerződés azonnali hatállyal történő felmondására, ha Megrendelő fizetési kötelezettségének ismételt írásbeli felszólítás ellenére sem tesz eleget.

11.5. A jelen szerződésben meghatározott feltételek nem érintik a Ptk-ban a szerződés felmondására, illetőleg a szerződéstől való elállásra vonatkozóan rögzített jogosultságok érvényesíthetőségét.

11.6. Ha a teljesítés olyan okból válik lehetetlenné - különös tekintettel a jelen szerződés tárgyára vonatkozó jogszabályi előírások megváltozására -, amelyért egyik fél sem felelős, a szerződés megszűnik. A teljesítés lehetetlenné válásáról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles erről a másik felet értesíteni.

## 12. Vis maior

12.1. A vis maior olyan rendkívüli körülmény, amely Felek akaratán és ellenőrzésén kívüli, előre nem látható, általuk elháríthatatlan jellegű és nekik nem felróható (így különösen: természeti katasztrófa, háború, blokád, tűz, robbanás, terrorcselekmények).

12.2. A vis maior körülmények mentesítik Feleket a szerződés alapján fennálló köteleik teljesítése alól a körülmények fennállásának időtartamára, feltéve, hogy ezen körülmények a szerződés aláírását követően jönnek létre, illetőleg a szerződés aláírását megelőzően jöttek létre, ám következményeik – melyek meggátolják vagy késleltetik a szerződés teljesítését – az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak.

12.3. Annak érdekében, hogy bármely vis maior esemény a fentiekkel összhangban a szerződéses kötelek teljesítését akadályozó tényezőként felhozható legyen, a szerződés teljesítésében akadályozott félnek írásban tájékoztatnia kell a másik felet a fenti különleges körülmények bekövetkeztéről. Ezt a tájékoztatást indokolatlan késedelem nélkül kell megtenni azt követően, hogy az illető szerződő Fél felismerte a kötelek teljesítése alól mentesítő indokként felhozható körülmények felmerültét. A fenti értesítésben meg kell jelölni a teljesítés várható késedelmi időszakát is, amennyiben ez felmérhető az adott pillanatban.

12.4. Amennyiben a mentesülés indoka megszűnik, úgy erről a tényről a másik felet is haladéktalanul értesíteni kell (írásban is), továbbá lehetőség szerint arról is tájékoztatni kell, hogy a mentesülés



indokát jelentő különleges körülmények miatt a késedelmes intézkedéseket mikor foganatosítják.

- 12.5. Amennyiben az elháríthatatlan külső ok miatt a szerződésben rögzített szolgáltatások teljesítése 3 hónapot meghaladó késedelmet szenved, bármely Fél jogosult az egyedi szerződést felmondani.

### 13. Titoktartás

A Szolgáltató kijelenti, hogy tevékenységének ellátásával összefüggésben tudomására jutott bármilyen információt, tényt és adatot az üzleti titok megőrzésére vonatkozó szabályok szerint megőriz. Ezen információkat csak a feladat megvalósításához használhatja fel, azt harmadik félnek nem adhatja át, arról másolatot, írásos feljegyzést más számára nem készíthet. Ezen kötelezettségek megszegése kártérítési felelősséget von maga után.

### 14. Értesítés, kapcsolattartás

- 14.1. Megrendelőnek a szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben **állásfoglalásra kijelölt képviselője**, egyúttal a **teljesítést igazoló személy**:

Név: Králik András informatikai osztályvezető  
Tel: +36-1/459-6716  
Fax: +36-1/459-6816  
E-mail: KralikA@kfk.hu  
Cím: 1081 Budapest, Alföldi utca 7.

- 14.2. Szolgáltatónak a szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben állásfoglalásra kijelölt képviselője:

Név: Juhász Attila  
Tel: 1/487-3015  
Fax: 1/487-3010  
E-mail: attila.juhasz@konzorcium.hu  
Cím: 1012 Budapest, Pálya utca 9. II.em.


- 14.3. Szolgáltató Megrendelőhöz rendelt **ügyfélmenedzsere** (akinek kijelölésére a Műszaki leírás alapján került sor) felelős az összes bejelentett probléma hatékony megoldásáért, és munkaidőben mobiltelefonon is elérhető.

Név: Fövényi Zsolt  
Tel: 1/487-3015  
Mobil: 30/274-0810  
Fax: 1/487-3010  
E-mail: zsolt.fovenyi@konzorcium.hu  
Cím: 1012 Budapest, Pálya utca 9. II.em.

- 14.4. Minden, a szerződést érintő értesítést és üzenetet írásban postán (tértivevényes ajánlott levél formájában) vagy telefax, illetve E-mail útján kell továbbítani a másik fél részére, kivéve, ha a szerződés kifejezetten eltérően rendelkezik. Az értesítések abban az időpontban tekinthetők átadottnak, amikor azokat a tértivevény tanúsága szerint a szerződésben megjelölt címre kézbesítették, illetve faxon, vagy e-mail útján történő továbbítás esetén akkor, amikor a hibátlan továbbításról a faxgép által kiadott igazolást, illetőleg az elektronikus levél sikeres kézbesítéséről a visszaigazolást a küldő fél megkapja. A szerződésben megjelölt címre postai úton továbbított tértivevényes küldemény az elküldéstől, postára adástól számított 5. napon akkor is kézbesítettnek minősül, ha az „nem kereste”, „elköltözött”, „elköltözött után küldést nem kért”, vagy „nem vette át” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz.

real

9/31

le  Gf

AK  
7/7

14.5. A szerződés megszüntetésével, jogérvényesítéssel kapcsolatos értesítés kizárólag tértivevényes ajánlott levél formájában, vagy faxon történhet.

## 15. A szerződés módosítása

Felek a szerződést kizárólag a Kbt. rendelkezéseivel összhangban abban az esetben módosíthatják, ha a szerződéskötést követően beállott körülmény folytán a szerződés valamelyik Fél lényeges jogos érdekét sérti. A szerződésmódosításnak írásban kell történnie.

## 16. Záró rendelkezések

16.1. A Felek jogviszonyára a magyar jog az irányadó. A teljesítéssel összefüggő bármely feladat ellátásának nyelve a magyar nyelv.

16.2. A szerződés értelmezésére és minden olyan kérdésben, ami jelen szerződésben nem szabályozott, a Ptk., a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezései az irányadók.

16.3. Felek kifejezik szándékukat arra vonatkozóan, hogy a szerződés teljesítése során felmerült vitáikat mindenekelőtt békés úton kísérik meg rendezni, ennek megfelelően közvetlen tárgyalások útján oldják meg. Amennyiben a vitás kérdések rendezésére kezdeményezett tárgyalásaik nem vezetnek eredményre, jogorvoslati kérelmük elbírálására a rendes bírósági fórumokat választják.

A szerződést a Felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Jelen szerződés 16 pontból, 10 számozott oldalból és 1 db mellékletből áll. 4 eredeti példányban készült, melyből 3 példány Megrendelőt 1 példány Szolgáltatót illeti meg.

Mellékletek: 1. számú melléklet – Műszaki leírás

1. számú melléklet: a közbeszerzési eljárás Ajánlatkérési dokumentációjának részét képező Műszaki leírás.

Budapest, 2013. augusztus 01.

.....  
Fővárosi Közterület-fenntartó Zrt. Fővárosi Közterület-fenntartó Zrt.  
Szepessy Tamás Fővárosi Közterület-fenntartó Zrt. Vida István  
stratégiai és üzletfejlesztési 77. gazdasági igazgató  
vezérigazgató-helyettes Megrendelő  
Megrendelő

**KONZORCIA**  
Kereskedelmi, Szolgáltató  
és Szoftverfejlesztő Kft.  
1012 Budapest, Pálya u. 9. II.em.  
Adószám: 12795552-2-41

.....  
Skobrics Tibor ügyvezető  
Konzorcia Kft.  
Vállalkozó

real

## Műszaki leírás

### A feladat általános meghatározása

#### Előzmények

Társaságunk a Fővárosi Közterület-fenntartó Zrt. szerteágazó tevékenységgel rendelkezik. Tevékenységének részletes ismertetése megtalálható a [www.fkf.hu](http://www.fkf.hu) internetes oldalon.

Társaságunk informatikai fejlesztései átfogó koncepció alapján valósultak meg. Az FKF Zrt. informatikai rendszerének fejlesztésében kiemelt jelentőségű a vállalatirányítási rendszer bevezetése. 2000-től kezdődően több szakaszban valósítottuk meg az Oracle Applications integrált vállalatirányítási rendszer, továbbá a kapcsolódó fejlesztések bevezetését.

Az elmúlt tíz évben három fázisban vezettük be a:

- Kintlévőségek rendszert (Receivables)
- Kötelezettségek rendszert (Payables)
- Pénzgazdálkodási rendszert (Cash Management)
- Készletgazdálkodási rendszert (Inventory)
- Beszerzési rendszert (Purchasing)
- Anyagjegyzék rendszert (Bills of Material) (Ebből az időszakos költségképzés funkció)
- Főkönyvi rendszert (General Ledger)
- Emberi erőforrás rendszert (Human Resources)
- Oktatási keretrendszer (Learning Management)

A bevezetéssel együtt további nem Oracle Alkalmazás modulok üzembeállítása is megtörtént az alábbiak szerint:

- Freesoft házipénztár modul (integrált kapcsolat kintlévőségek és kötelezettségek rendszerekkel, feladás főkönyvi rendszerbe)
- Libra TOTAL, LIKVID, SZÁMLA, CASH, MÉRLEG modul (a Libra rendszer főkönyvén keresztül feladnak az Oracle Alkalmazások főkönyvi rendszernek). A modulok a hulladékkezeléssel összefüggő műszaki nyilvántartási és ügyfélkezelési, számlázási funkciókat biztosítják
- Libra Szerviz (Karbantartás) modul (kétirányú kapcsolata van a Oracle készletgazdálkodási rendszerrel, és felad az Oracle főkönyvi rendszernek)
- Libra ÁLLÓ tárgyi eszköz modul (felad az Oracle főkönyvi modulnak)
- Libra City (Menetokmány kezelési) modul (az Oracle humán erőforrás rendszerből kap adatokat (view-n keresztül), illetve felad a Oracle készletgazdálkodás rendszernek, továbbá naturália adatokat az Oracle főkönyvi rendszernek)
- Prolux Kft. Bérlux bér-és tb. számfejtő program (személyi adatokat vesz át az Oracle humán erőforrás rendszerből)
- Libra TÁRA (Hulladékgazdálkodási modul) A Környezetvédelmi rendszer részére szolgáltat adatokat.
- Portál, I-DOK (az Oracle kötelezettségek modul szállítói törzsét, illetve a Libra partnertörzset használja) és Ügyfélszolgálati rendszer
- Szerződésnyilvántartó rendszer
- Enterprise Manager (Adatbázis Felügyeleti rendszer)

A Társaságnál a fenti vállalatirányítási rendszerekben megjelenő adatokra építve üzemeltetnek egy Oracle alapú Ténykalkuláció és Tervezési rendszert IBM AIX környezetben, (továbbiakban kontrolling rendszer) és 2011-ben került kialakításra az új kontrolling riportoló rendszer Oracle BI Suite környezetben.

Társaságunk informatikai rendszerének magas szintű és biztonságos üzemeltetését részben belső szakemberekkel, részben pedig külső szakkivállalásokkal kívánja biztosítani.

A tárgyi közbeszerzési eljárás célja, hogy a Társaságnál működő Oracle Alkalmazások és technológiák támogatása a következő években hatékonyan és biztonságosan valósuljon meg.

Az Oracle Alkalmazások (Oracle E-Business Suite) jelenlegi verziója 11i10 (11.5.10.2), az adatbázis a 11.1.0.7 verzió, illetve az alkalmazás szerver a 9iAS verzió.

A Társaság vállalat irányítási rendszerének moduljait és adatkapcsolatait, a 2012. novemberi állapotnak megfelelően az 1. sz. melléklet tartalmazza.

#### *Feladat rövid meghatározása*

Ajánlattevő feladata az Oracle EBS rendszerhez, illetve a kapcsolódó termékekhez gyártói licence supporttal megegyező támogatás nyújtása. Ajánlattevő kötelessége az éles és a teszt rendszeren futó Oracle alkalmazások supportja, illetve a rendszer működtetéséhez szükséges valamennyi adatbázis supportja. Amennyiben a probléma a standard Oracle szoftverben következett be és Ajánlattevőnek nem sikerül megoldania, akkor FKF helpdesk-el történő egyeztetés után Oracle Support-hoz továbbítja a megoldás érdekében. Feladata ebben az esetben a gyártói support-al a teljes körű kapcsolattartás is.

Az üzemeltetés támogatás keretében hibaelhárítási, segítségnyújtási, karbantartási, fejlesztési szolgáltatások biztosítása, amelyek igénybevételével elháríthatóak a rendszer esetleges üzemzavarai, átvehető és bevezethető a rendszer javított, illetve továbbfejlesztett változatai, kihasználhatók a rendszer adta költség hatékony üzemeltetés lehetőségei, továbbá biztosítható a rendszer megfelelése a mindenkori jogszabályi elvárásoknak.

#### **Az ORACLE EBS bemutatása**

##### *Kinnlevőségek modulban jelenleg használt funkciók*

##### Vevőtörzs karbantartás

A vevői törzsadatok rögzítésére használt felületen kifejlesztésre került egy CDV ellenőrző program.

A két címes vevőnél, ahol más a vevő és a fizető (pl. társasházak) a használatnál „Szállítási-hely”-et is meg kell adni.

##### Számlázás

Az oracle számlázási moduljában a társaság nem hulladékszállítással kapcsolatban kiállított számlái kerülnek rögzítésre. Ez éves szinten körülbelül 5300 db számlát jelent.

A számlabeviteli képernyő az FKF számára kifejlesztett formátum (ARXTWMAI.fmb, ARXTWMAI.pll, ARXTWCMI.pll) A rendszerben a számlák „számlázási alapbizonylatok” alapján kerülnek kiállításra. Az alapbizonylat egy példánya illetve a számlából egy másolati példány lefűzésre kerül. A számla típusa határozza meg a számla sorszámát, amely a számla készre állítása után automatikusan generálódik. A számla tételsorait értékkészlet alapján rögzítik, amely tartalmazza a szolgáltatás vagy értékesítés nevét, ÁFA kulcsát, egységárat, mértékegységet, árbevétel számlakombinációt, statisztikai kódot és a vevő főkönyvi számát. A tranzakció készre állítása azt jelenti, hogy a tranzakció a főkönyvbe feladható.

##### Befolyások

A hulladékszállítással kapcsolatos számlázási tevékenység kiszervezése révén a befolyások

Manuálisan kerül rögzítésre. A befolyások rögzítése kötegben történik. A téves hozzárendelések és a függőre helyezett befolyások hozzárendelése is módosítható a FK feladás állapotától függetlenül.



A rendszerben viszont kialakításra került egy a bankból elektronikus formában érkező Bankszámla kivonat betöltésére szolgáló program, amely elsődlegesen a vevő bankszámlájára keres, amelynek feltétele, hogy a vevő partnertörzsben szerepelnie kell annak a bankszámlának, ahonnan érkezett az összeg. A bankszámla hiányában a betöltés nem történik meg, ezen tételek felvitele manuálisan történik, ugyanakkor értesíteni kell a vevőtörzs karbantartót aki a hiányzó adat pótlását elvégzi. Amennyiben a bankszámlaszám alapján az azonosítás megtörtént, a vevő folyószámlájára automatikusan rákerül az összeg, ha a közleményben a számla száma is szerepel, akkor a program hozzárendeli a számlához a befolyást, így a számla kifizetett lesz. Ha nem hivatkozik a partner számlaszámra, akkor a befizetés összege a legrégebbi kiegyenlített számlájára kerül.

Túlfizetés vagy téves utalás esetén a befolyt összeg függő-, vagy nem hozzárendelt technikai számlára kerül, melyeket az ügyféllel történt megbeszélés alapján számlához kell rendelni, vagy visszautalni.

### Behajtás

A jogi személyek, gazdasági társaságok esetében két irányban történik a behajtás, egyrészt területi behajtóknak átadott nyitott egyenleglevél alapján, illetve bírósági eljárás keretében történő behajtással.

Ha a behajtási tevékenység nem jár sikerrel, akkor előre meghatározott elvek szerint a vezetőség dönthet a követelés esetleges leírásáról. Ekkor a nyitott számláknak az egyenlege egy behajthatatlan követelés módosító tevékenységgel leírható.

A vevőegyenleg áttekintésére a „vevőegyenleg” ablak szolgál, ahol különböző szempontok szerint kérhetünk le egyenlegadatokat.

A rendszerből negyedévente történik külön fejlesztett egyenlegközlő és fizetési felszólítás küldése a partnerek felé.

A késedelmi kamat levél is negyedévente készül egy erre fejlesztett riporttal.

### Előlegszámlák előállítás – és kezelése

- Előlegszámlák előállítása
- Az előlegként befizetett összegek rögzítése: a befolyások hozzárendelése az előlegszámlákhoz
- Az előlegként befizetett összegek rögzítése: a befolyások egyeztetése a Pénzgazdálkodásban
- A végszámla előállítás: a végszámla felvitele normál tranzakcióként a Kinnlevőségekben
- A „végszámlára befizetett összegek” rögzítése: az előlegszámlákra érkezett befolyások egyeztetésének visszavonása a Pénzgazdálkodásban
- A „végszámlára befizetett összegek” rögzítése: az előlegszámlákra érkezett befolyások hozzárendelésének visszavonása a Kinnlevőségekben
- A „végszámlára befizetett összegek” rögzítése: az előlegszámlák technikai sztorizálása a Kinnlevőségekben
- A „végszámlára befizetett összegek” rögzítése: a végszámla hozzárendelése a befolyásokhoz
- A „végszámlára befizetett összegek” rögzítése: a végszámlához tartozó befolyások egyeztetése
- Ha kevesebb a végszámla összege, akkor külön erre a célra létrehozott tranzakciótypust kell kiválasztani.

### Kompenzálás folyamata

- Szállító-vevő nettó kimutatás futtatásával ki kell választani a kompenzálható tételeket
- Szállítói számlákat technikailag ki kell vezetni egy kifizetési kötegben.
- A vevői számlákat is ki kell vezetni technikailag úgy, hogy befolyást kell készíteni Kompenzálás fizetési mód használatával.
- A kompenzációs technikai bankhoz rögzíteni kell bankkivonatot, majd egyeztetni kell a kompenzált szállítói és vevői számlákkal.

### Zárási folyamat

Az analitikán belüli egyeztetés után minden hónapot követően - legkésőbb - 20-ig történik meg a feladás a FK modul felé a „Főkönyvi interfészprogram futtatása „ablakban. Ez után történik meg a tényleges perióduszárás a „Számviteli időszakok megnyitása/lezárása” ablakban.

### Riportolás

Körülbelül 20 db FKF-nek fejlesztett riportot használunk rendszeresen a standard riportokon túl. (XML alapú riportok is)

#### *Kötelezettségek modul*

### Iktatás, igazolás, könyvelés

A pénzügyi osztályon fejszinten kötegelve rögzítik a számlákat. A köteg neve tartalmazza a rögzítő pénzügyes monogramját, a rendszerbe kerülés dátumát és a számla típusára utaló nevet. A számla iktatószámot kap a bizonylatkategória alapján, amelynek az első karaktere az évre utal. Ezek után ez az iktatószám a számla nyomon követésének alapja.

### Devizás számlák ügyintézése

A devizás számlák kezelése szempontjából 3 alaptípust különböztetünk meg.

- A közösségen belüli beszerzések ügyviteli folyamata:
- Belföldön kiállított deviza alapú számlák ügyviteli folyamat, ha a számla devizában van kiállítva
- Belföldön kiállított deviza alapú számlák ügyviteli folyamat, ha a számla forintban van kiállítva

### Kifizetések

Jelenleg a cégnél 3 féle kifizetési mód lehetséges:

- készpénzes
- banki terminálon keresztül
- elektronikus köteg átutalása

### Szállítói törzskarbantartás

A szállítói törzsadatok rögzítése szerződéses alapon centralizáltan történik.

### Zárás

Havonta van feladás a FK modulnak. A feladás előtt az analitikán belüli egyeztetést kell elvégezni. Meg kell vizsgálni a nem könyvelt számlákat. Le kell ellenőrizni, hogy az összes kifizetés egyeztetésre majd könyvelésre került-e. Ezek után történhet meg a rendszerbeli időszakzárás.

## Riportolás

Körülbelül 35 db feldolgozást használunk rendszeresen, melynek az egyharmada fejlesztett. (XML alapú riportok is)

### *Pénzgazdálkodás modul*

#### Bankkivonatok importálása, egyeztetése

A banki tételek egyeztetésére, könyvelésére, tárolására szolgál. A Pénzügyi osztály feladatkörébe tartozik.

Tételesen egyeztetni kell a Kinnlevőség modulba betöltött, illetve a manuálisan rögzített befolyásokat, a Kötelezettség modulban rögzített kifizetéseket, a Főkönyvi modulban rögzített naplókat és a Házipénztár modulból naponta feladott forgalmat. A tételek egy része automatikusan egy része manuálisan kerül egyeztetésre. Ezt az összes az FKF Zrt.-nél használatban lévő bankszámla tekintetében el kell végezni naprakészen. Ha a kivonat minden sora egyeztetett, akkor készre kell állítani a banki napot.

Az egyeztető formon az alábbi fejlesztés található: Az egyeztetés formon a (RECONCILIATION és AVAILABLE képernyők) a GL\_DATE mező alapértelmezett értéke nem a standard, hanem minden esetben a HEADER blokk gl\_date mezőjéből kap alapértéket. Ezt a custom.pll-ből nem lehetett megoldani, mert egy check-box állítja át az értékeket és ez az event nem jön át a custom.pll be.

#### Riportolás (Standard és egyedi fejlesztésű riportok)

Körülbelül 7 db van rendszeresen használva, amelyből 2 fejlesztett.

### *Főkönyvi modul*

#### Naplók importálása

A naplóimportálás a GL\_INTERFACE (fejlesztés az interfész tábla tartalma FKFGINTERF.rdf) táblában található adatokból hozza létre a naplókat. Az Oracle modulokból indított főkönyvi feladások során a rendszer a szükséges adatokkal automatikusan feltölti a GL\_INTERFACE táblát és a feladást indító döntése függvényében azonnal le is futtatja a napló importálást, az egyéb rendszerekből érkező naplók esetében a főkönyves indítja el a naplók importálását. Az analitikából származó naplók adatai a Pénztár kivételével nem módosíthatók. A Pénztári naplók a Pénztárba jogcímkód alapján technikai főkönyvi számlára könyvelődnek, amelyek naponta nyílt interfészen keresztül érkeznek a Főkönyvi modulba. Itt kontírozzák szét a könyvelők a megfelelő főkönyvi számra a tételeket. (Fejlesztés)

#### Naplók létrehozása manuálisan

A naplókat kötegekbe rendezve hónapra könyvelik. A napló forrása ez esetben „Manuális” lesz. A napló <Kategória> mezőjében lehet megadni a naplótétel jellegét. Az ÁFA-t tartalmazó tételeknél az adót vagy adónapló használatával vagy manuális áfa sorok rögzítésével végzik a könyvelők. A dolgozói tételek kezelése annyiban tér el más naplótól, hogy a <Dolgozó> mezőhöz értéklistán kell értéket választani. A Statisztikai csoport által használt naplók pénzneme STAT.

#### Naplók feladása

A Főkönyvi Modul a könyvelési- és a gyűjtőszámlák egyenlegeit a naplók létrehozásakor még nem aktualizálja. Az egyenlegek újraszámításához a létrehozott naplókat a Főkönyvi Modulon belül feladni szükséges. Ugyanez a szabály érvényesül az analitikából származó naplókra: ezek a naplók

(analitikából indított) feladás révén kerülnek a főkönyvbe, de számlaegyenleget csak akkor módosítanak, ha a (főkönyvön belül) is feladásra kerültek.

#### Ellenőrzések, egyeztetések

Havi szinten történnek.

#### Statisztikai adatszolgáltatás

Vannak rendszeres és egyedi statisztikák. A statisztikai naplók pénzneme: STAT

#### Zárás

Havi és éves zárási folyamat különíthető el. Az FKF Zrt. 14 hónapos naptárat alkalmaz, amely 12 hónapot és 2 módosító időszakot egy NYITÓ és egy ZÁRÓ időszakot tartalmaz.

A havi zárás keretében ellenőrizni kell, hogy az alrendszerekben az összes tranzakció feladásra került-e. Meg kell vizsgálni, hogy a GL\_INTERFACE táblából a könyvelési tételek importálásra kerültek-e. Fel kell adni az adott időszakra vonatkozó összes naplóköteget. Le kell zárni az időszakot illetve meg kell nyitni egy újabb időszakot.

#### WEB-ADI használata

Elsősorban sok könyvelési sorból álló, manuális könyvelést igénylő tételek feladására használjuk.

#### Riportolás (standard és egyedi fejlesztésű riportok)

Körülbelül 35 db nagyrészt fejlesztett riportot használunk rendszeresen. (XML alapú riportok is)

#### *Beszerezés modul*

#### Igénylés

A társaságnál néhány éve vezették be az elektronikus igénylési folyamatot, amely a régebbi papír alapú igénylést váltotta ki a különböző szervezeti egységeknél felmerülő anyag jellegű készletek igénylésére.

Itt is több fejlesztés került kialakításra.

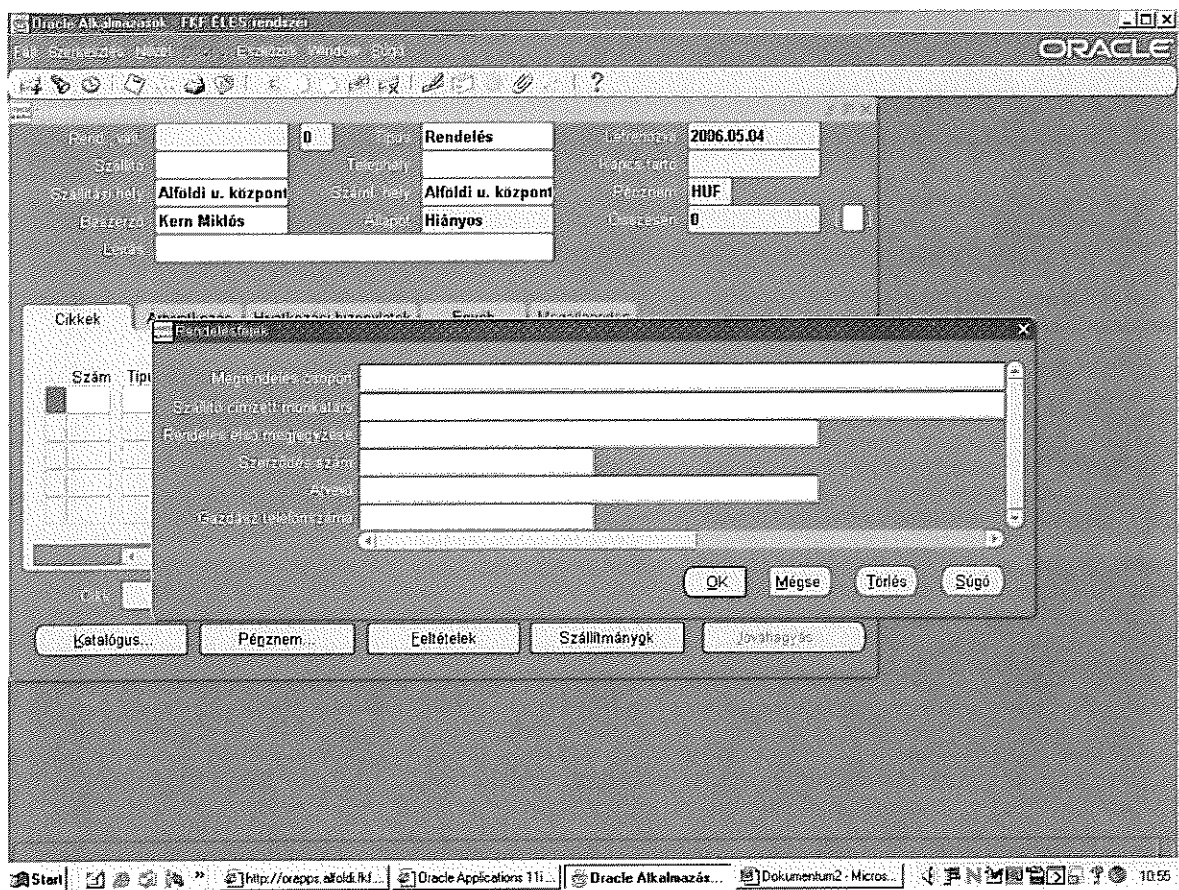
- A költséghely mezőnél automatikusan a bejelentkezett felhasználó költséghelyét veszi alapul.
- Amennyiben a rendszerben van, felhossa a gyártói cikkszámot az igénylési sor végén lévő flexmezőben.
- A nem használt mezők le vannak tiltva.
- Az igényelt cikk áránál mindig az utolsó havi átlagárát veszi a rendszer alapul.

#### Rendelés

A rendelés fejszintjén az kitöltésre kerülnek az alapadatok.

A rendelésen fej szinten lévő flexmezőben az alábbi mezők kerültek kialakításra.





- A Megrendelés csoport (Minden ki csak a saját nevében hagyhat rendelést jóvá. Egy osztályon belül dolgozó felhasználók helyettesíthetik egymást. Csak az egy osztályon belül dolgozók láthatják az osztály megrendeléseit. A kulcsfelhasználók mindem megrendelést láthatnak.)
- A Szállító címzett munkatárs
- A Rendelés első megjegyzése ( Előre megadott szöveg listából választható, mely igény esetén bővíthető)
- A Szerződés szám
- Átvevő
- A gazdász telefonszáma

#### Rendelés bevételezése és visszárúzása

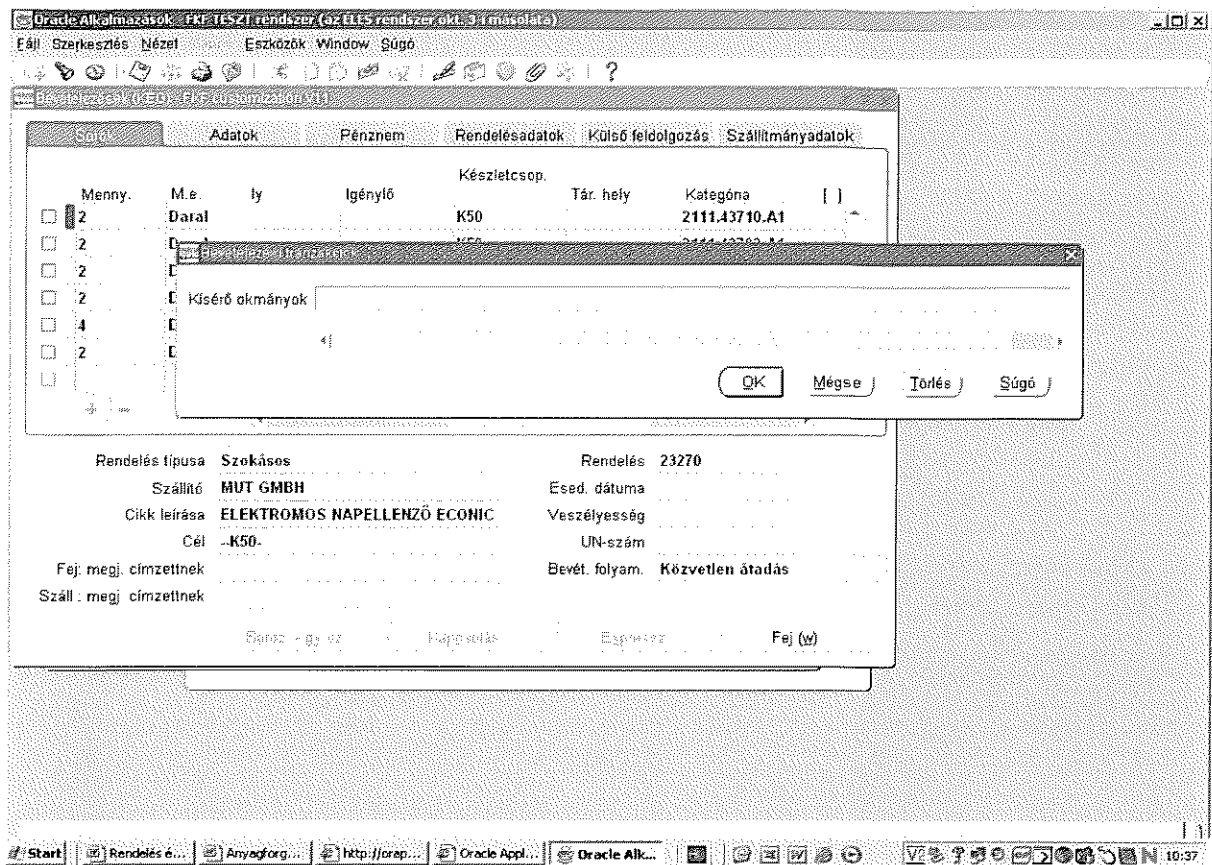
Anyagtranzakciót a rendszerben csak raktárosi jogosultsággal lehet végezni. Minden raktáros csak a Jogosultságának megfelelő készletcsoportba vételezhet be anyagot.

Sor szinten itt is egyedi mező került kialakításra. Ez a készletcsoport: Minden raktáros csak abba a készletcsoportba vételezhet be, amely raktárosi jogosultsággal belépet a rendszerbe. A rendszer a rendelés minden sorát felkínálja bevételezésre, melyen bevételezésre váró készlet van, de ha nem megfelelő készletcsoporttal kívánja bevételezni a raktáros az árut, akkor az a sor kijelölés után eltűnik a képernyőről.

Itt is kialakításra került a kíséző okmányok nevű flexmező.

*re*

*167*



### Bevételezés visszavételezése raktárba

Fejlesztéssel lett megoldva, hogy minden raktáros csak a saját jogosultságához tartozó Készletcsoportban tud visszavételezést végrehajtani.

### Riportolás

Körülbelül 20 db riportot használnak rendszeresen, amely főként fejlesztett.

#### *Készletgazdálkodás modul*

Minden vásárolt, gyártott és javított anyagot raktáron keresztül kell forgalmazni a megfelelő anyagforgalmi bizonylaton.

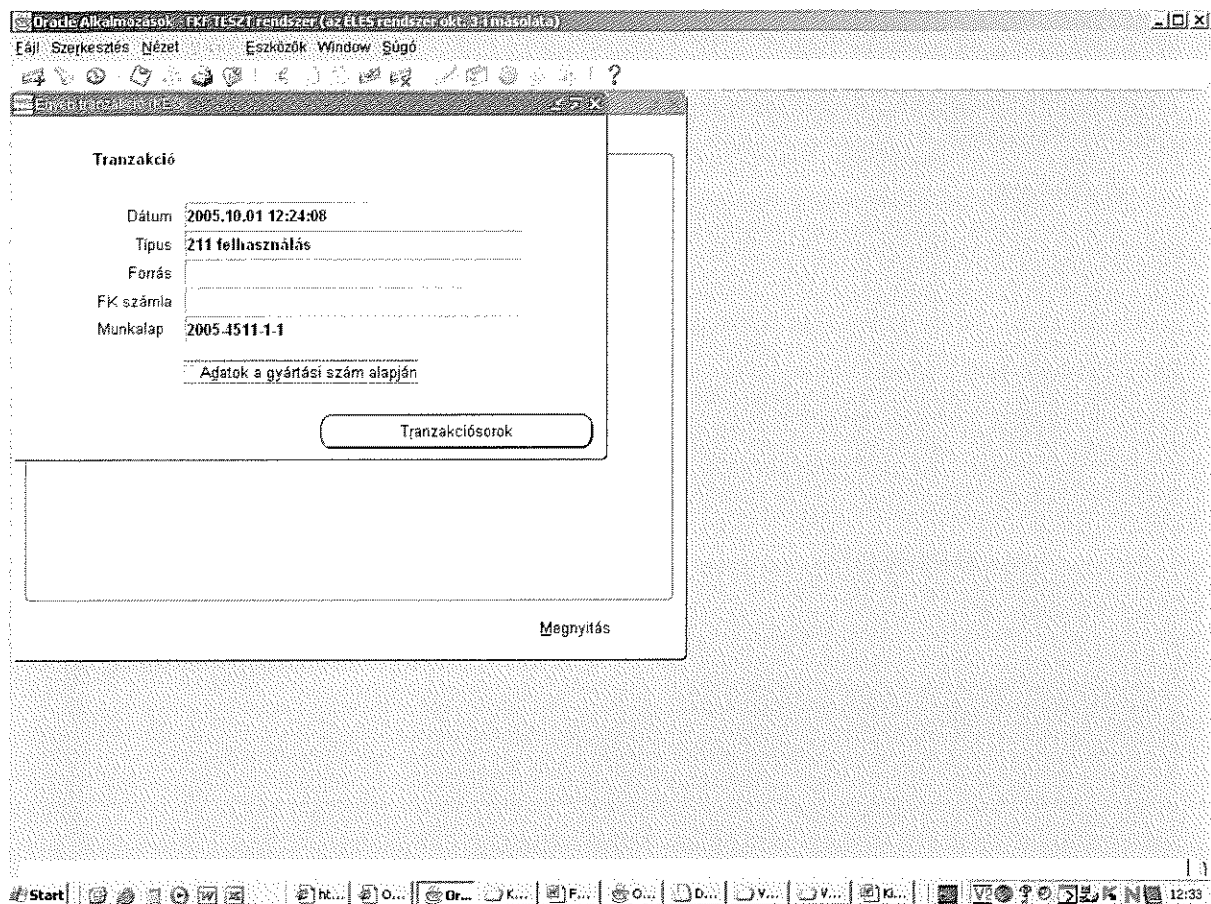
A bizonylat szolgál alapul a készletváltozások folyamatos feljegyzéséhez, könyveléséhez, a költségek elszámolásához.

A Készletgazdálkodás modulban a tárgyi eszközök csak mennyiségben kerülnek nyilvántartásra.

Minden raktáros csak a saját raktárából adhasson ki anyagot, és csak a saját raktárába hajthasson végre egyéb bevételezési tranzakciót.

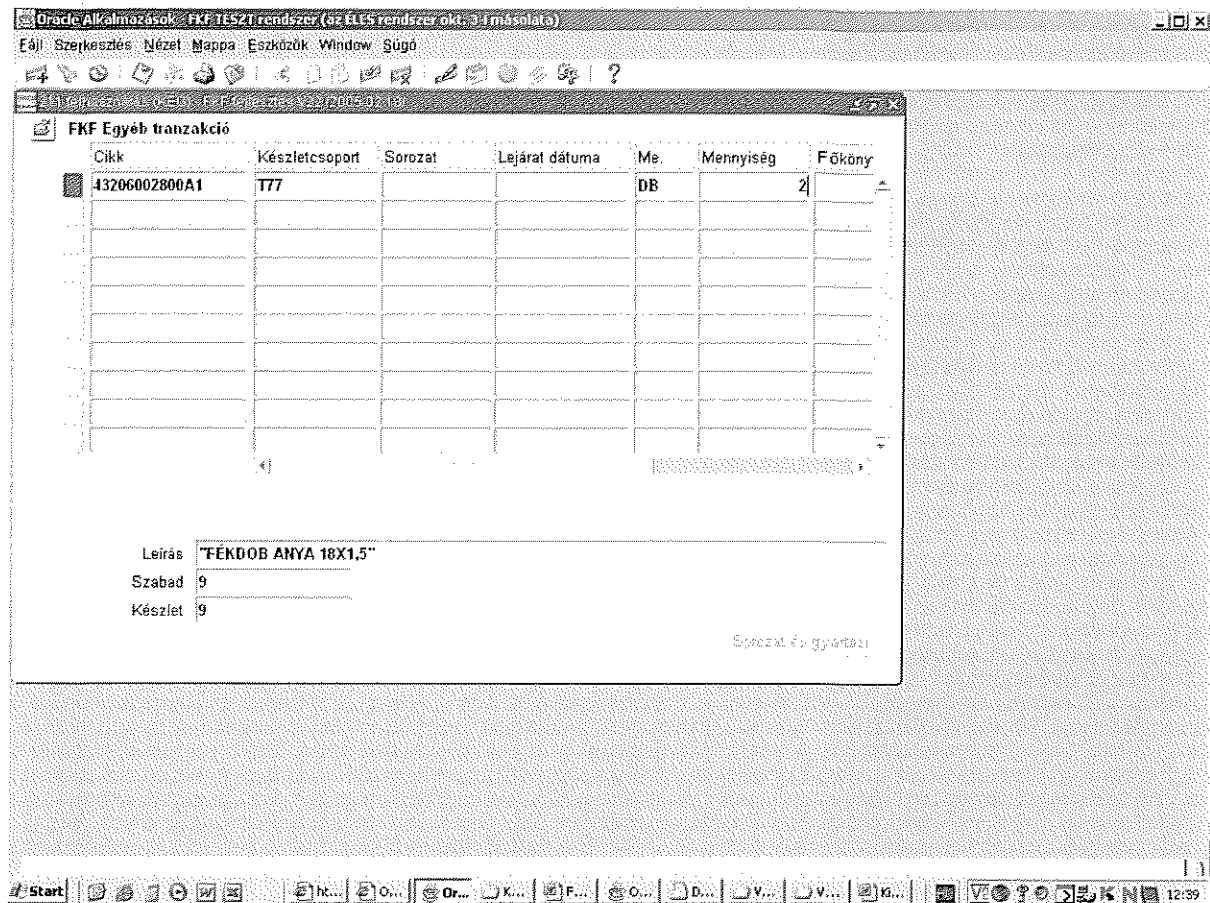
Egyéb tranzakció képernyőn került kifejlesztésre a munkalap mező.

*real*



### Integráció a Menetlevél rendszerrel

A Libra6i informatikai rendszerben generált és az ORACLE rendszer e mezőjében megjelenített munkalapszám kapcsolja össze az adott munkalapszámra felvitt tranzakciókat. A munkalapszámra felvitt tranzakciókat az ORACLE rendszer interfész segítségével átadja a Libra6i informatikai rendszernek aktuális egységárral. ORACLE rendszer hónap zárás után Libra6i informatikai rendszernek a tranzakció hónapjában lévő aktuális egységárat is átadja. A munkalapszám csak meghatározott mozgásnemeknél kell használni ( PI: 211-214, 143-144,223-224 mozgásnemek)



Sorszinten itt is van fejlesztett mező a Készletcsoport: a belépő személy jogosultsága határozza meg, hogy melyik raktár azonosítót tölti be automatikusan a rendszer. Minden felhasználó csak a saját készletcsoportjában dolgozhat. Egy felhasználóhoz több készletcsoport is tartozhat, de ez minden esetben új jogosultságot jelent.

A Főkönyvi számla is fejlesztett mező : "FKF Számviteli flexmező" ablak nyílik meg.

- Vállalat értéke mindig „1” Nem változtatható
- A Főkönyvi számlaszám automatikusan megjelenik, beállítása a cikktől és a tranzakciótípustól függően történik. A kereszthivatkozás táblában van eltárolva minden cikk tranzakciótípusához tartozó főkönyvi számlaszám, mely program segítségével automatikusan betölthető.

Törzsadatok

Készlet tranzakciók

Raktárközi mozgás felvitelénél a fogadó raktár szempontjából a készletcsoport mezők automatikusan töltődnek sorszinten.

Leltár

Az FKF Zrt. évente többször leltároz. Ez a társaság összes raktárában több különböző időben történik. A leltáradatok felvétele leltárívre történik, amelyet a rendszerből kér nyomtat az FKF Zrt.

A leltárkülönbözeteket a hiány – többlet jegyzőkönyvek alapján, mind az analitikus raktári készletnyilvántartáson, mind a főkönyvi könyvelésben el kell számolni. A könyv szerinti készleteket a tényleges készletnek megfelelően helyesbiteni kell a szükséges eredmény számlákkal szemben.

*reul*

## Riportolás

A modulban 58 db egyedi fejlesztésű feldolgozást használunk. (XML alapú riportok is)

### *Időszaki költségképzés modul*

#### Készlet számviteli időszak nyitása

A készletgazdálkodás számviteli ciklusának végrehajtása minden készletszervezetben a készletszámviteli időszak megnyitásával kezdődik. Egyszerre több készletszámviteli időszak lehet nyitva.

#### Függő tételek ellenőrzése

A legutóbbi Időszaki költségképzés után bevitt raktári anyagtranzakciók tételszámairól ad tájékoztatást, mint „nem értékelt anyag”.

#### Időszakonkénti számla-hozzárendelések

A Logisztika által létrehozott új cikk kategória kombináció felvitele a rendszerbe, melyet a szükséges számlákhoz hozzárendelünk.

#### Időszaki költségek módosítása

A módosításszámla kitöltésénél a cikkhez tartozó árkülönbözet számlát rendeljük hozzá.

#### Költségkezelő

A költségkezelő indításával a függő tranzakciók nem értékelt raktári anyagtranzakciói bekerülnek előkészítésre az árképzés folyamatába.

#### Időszaki költségképzés feldolgozásai

A költségkezelő elvégzése után történik ez a munkafolyamat, melyet kizárólag az anyagkönyvelési jogosultságban lehet elvégezni általában hetente, de szükség esetén is indítható (pl. anyagár módosítás esetén, amelyet futtatás után a cikk-költség lekérdezés menüpontban ellenőrzünk).

A rendszer átlagos beszerzési egységáron működik, ami azt jelenti, hogy új beszerzések esetén ezzel az árképzési folyamattal képződik naprakészen az átlagos egységár.

Az időszaki árképzés az adott időszakban (hónapban) bevételezett cikkekhez rendelt szállítói számlák alapján a következő módon kalkulálja ki az időszaki átlagárat:

(Nyitó készlet x előző időszaki átlagár) + (Bevét. menny. x számla ár) + Egyéb számlák – (visszaru mennyiség x jóváíró számla ár)

---

Nyitó készlet + Bevételezett mennyiség – Visszaru mennyiség

Az időszaki költségképzés három lépése csak egymás után indítható, ütemezésre nincs lehetőség:

- Időszaki beszerzési költség-feldolgozó
- Időszaki költségfeldolgozó
- Időszaki költségkontírozási feldolgozó

## Időszaki árképzés számításának leírása

A raktár megrendeli az anyagot, ezt követően megtörténik a beszerzése, bevételezése a Készletgazdálkodási modulba.

A szállító számlája megérkezik, és a felhasználó rögzíti a Kötelezettség modulban.

A Likvidáció a számlát hozzárendeli a bevételezéshez és így kialakul a beszerzési ár, de a Rendszer Időszaki átlagárát használ, mely lehet hó közi és hó végi zárás állapotában is.

## Hó közi, hó végi időszaki átlagárképzés számításának folyamata

Időszaki árképzés futtatása a Költséggazdálkodás modulban történik.

Az Időszaki árképzés az adott időszakban (hónapban) bevételezett cikkekhez rendelt szállítói számlák alapján a következő módon kalkulálja az időszaki átlagárát:

$(\text{Nyitó készlet} * \text{előző időszaki átlagár}) + (\text{Bevét mennyiség} * \text{számla ár}) + \text{Egyéb számlák} - (\text{visszaru mennyiség} * \text{jóváíró számla ár})$

---

Nyitó készlet + Bevételezett mennyiség – Visszaru mennyiség

Az átlagárképzésre az FKF Készletérték számítása cikkenként (2. változat) riportot szolgál.

### Készletátvezetés

Átvezetéssel kapcsolatos minden műveletet csak a Készletnyilvántartó Csoport dolgozói végezhetik el.

### Zárás

Mivel a Készletgazdálkodás és a Költséggazdálkodás modulokat nem lehet visszanyitni, ezért a hó végi zárást körültekintően kell elvégezni.

A zárás megkezdése előtt elengedhetetlen az ellenőrzések folyamata:

- az adott hónapra vonatkozó összes tranzakció felvitelének ellenőrzése
- a függő tranzakciók ellenőrzése, mivel a Készletgazdálkodási rendszer addig nem zárható le, amíg vannak függő feldolgozatlan tételek
- a „Főkönyvi számlaszámok értéke tranzakció típusonkénti” riport ellenőrzése, az árkülönbséti számlák és a főkönyvi számlák egyezősége, valódisága miatt
- az árnyékraktárak készletének ellenőrzése

Az ellenőrzések után és az esetenként utólag felvitt tranzakciókból adódó függő tételeket a költségkezelő indításával kell a rendszerbe feldolgozni, mely az Időszaki költségképzés futtatásával kerül az Oracle Rendszerbe.

A Főkönyvbe való átadás után ismételten el kell végezni az Időszaki költségképzés folyamatait.

## Riportolás

Szinte kizárólag fejlesztett riportot futtatása történik.

### *Emberi erőforrás modul*

A HR rendszer elsődlegesen a munkavállalók személyi és munkaügyi adatait tartja nyilván. Az ehhez kapcsolódó folyamatok az adatok felvitele, karbantartása adatbeviteli formokon keresztül történik.

### Főbb folyamatok:

- Új dolgozó felvétele, dolgozó kiléptetése, áthelyezése, átminősítése, bérfejlesztés, munkaszerződés módosítás
- Adatszolgáltatás management, társosztályok, hatóságok, külső szervezetek részére
- Más modulok, rendszerek részére a személyi és munkaügyi adatok rendelkezésre bocsátása interface-eken keresztül történik.

FKF-HR-Felhasználói felületek

WEBADI fejlesztésű riportok

Körülbelül 4 db fejlesztett riportot használnak.

### Kapcsolat a Bérlux rendszerrel

A bér programok külön sémában elhelyezett táblákban tárolják az adatokat. Az adatok kezelésére, a feldolgozások futtatására exe file-okat használ, az Oracle-ban form és feldolgozás bejegyzés nincs.

Az Oracle adatbáziskezelőhöz ODBC driver-en keresztül kapcsolódik

Riportolás csak fejlesztett riportokkal történik. Kb. 20 db.

A fejlesztett riportokon túl jelentős –az FKF kollégái által irt lekérdezés – amely vagy a selectek futtatásával, vagy az érintett kollégák által elérhető Discoverer segítségével történik.

A szükséges lekérdezések dokumentációi rendelkezésre állnak.

A Társaságnál a HR törzsállománnyal integráltan működik az e-learning keretrendszer. Korlátozott számú tananyag áll jelenleg rendelkezésre, de várhatóan a felhasználók száma és a keretrendszert használók száma is bővül. A keretrendszerrel kapcsolatban főleg a kérdőív jellegű tesztek összeállítására van jelentős igény.

## **Helpdesk rendszer**

Társaságnál jelenleg alkalmazott Informatikai folyamatirányító, követő, feladatkezelő és dokumentáló alkalmazás az ún. KOK rendszer (Konzorcia Online Követő), a rendszer 2012. márciusában került bevezetésre.

Fő feladatai:

- Felhasználók által bejelentett informatikai feladatok, problémák dokumentálása, nyomon követése, delegálása.
- Az Informatikai osztály napi munkavégzésének dokumentálása.
- Külsős partnerekkel történő kapcsolattartás dokumentálása.

A rendszer a mérvadónak tekintett és követendőnek ajánlott ITIL módszertan alapján került felépítésére, amelynek egyik alapköve, hogy minden folyamat fázisnak megvan az egyértelmű felelőse

és egyértelmű ellenőrző felettese is. Az ITIL mindhárom nagy folyamata beépítésre került, valamint egy sajáttal is kiegészítve lett, tekintettel a speciális tevékenységekre és a be nem sorolható munkafolyamatokra.

A négy folyamat a következő:

- Incidenskezelés: fő célja az Informatikai szolgáltatás normál működésének visszaállítása a felhasználók számára a lehető leggyorsabban.
- Problémakezelés: fő célja az incidensek bekövetkezésének megelőzése és a meg nem előzhető incidensek hatásának minimalizálása. Valamint ezen a folyamaton keresztül jelentünk be olyan hibákat, észrevételeket a külsős partnereknek, amelyek nem járnak pénzügyi teljesítéssel.
- Változáskezelés: fő célja, hogy lehetővé tegye a hasznos változtatások elvégzését az IT-szolgáltatások lehető legkisebb megzavarása mellett. Valamint ezen folyamaton keresztül jelezzük a külsős partnerek felé az előforduló fejlesztési igényeket, melyek árajánlata is a rendszeren keresztül érkezik meg először.
- Feladatkezelés: fő célja, hogy a három fő folyamatba nem besorolható szolgáltatások is dokumentálva legyenek.

Mivel Társaságnál nem valósul meg az egykapus informatikai helpdesk, így lehetővé kellett tenni a kollégáknak, hogy a közvetlenül hozzájuk érkező igényeket, kéréseket és hibabejelentéseket saját maguk is dokumentálhassák.

A rendszer az általános telefonos, e-mail-en érkező, élőszóban elmondott bejelentéseken kívül folyamatosan kommunikál az intranet felületen található informatikai hibabejelentő modullal is. Itt a felhasználók nyomon követhetik a bejelentéseik életútját, egészen azok lezárásáig.

A felmerült hibákat, kérdéseket FKF-nél működő helpdesk rendszeren kell bejelenteni és szintén ezen a rendszeren keresztül a nap 24 órájában folyamatosan figyelemmel kísérhető az egyes bejelentések aktuális státusza. Valamennyi bejelentés a rendszerben megőrződik, így lehetőség nyílik akár kulcsszavak segítségével is a korábbi bejelentésekben történő keresésre, ezért a rendszer egy tudásbázisként is működik.

A probléma megoldásával kapcsolatos minden fontos részlet folyamatosan rendelkezésre áll a helpdesk rendszerben. A rendszer automatikusan levelet küld, ha változás történik a bejelentett probléma állapotában.

### **A kontrolling rendszer bemutatása**

Tevékenységi köre egyrészt kiterjed a vállalati tényfolyamatok követésére, és az ezekről történő jelentésekre, beszámolókra, értékelésekre, a vállalat tevékenységeinek eredményességi és költséggazdálkodási elemzésére, gazdasági elemzések készítésére valamint vezetői információk szolgáltatására. A felsoroltakon túl a rendszert használja a Controlling osztály a vállalati üzleti terv elkészítésének támogatására is.

#### *Költségelosztó alrendszer*

Az alrendszer feladata a kontrolling funkció ellátásához szükséges információs alapok biztosítása, a költségobjektumokon történő költségelszámolások, költség-átvezetések segítségével. A tényköltségek mérése elsődleges költséghelyi szinten történik, azonban a vállalati tevékenység eredményességének és hatékonyságának mérésére szükséges a költségek kimutatása költségviselőknél illetve ún. másodlagos költségobjektumokon is.

A költségelosztó alrendszer a forrásrendszerektől kapott nyers költségadatokat és naturáliák alapján elvégzi a szükséges felosztásokat és átvezetéseket, majd az így előállított utókalkulált adatokból jelentéseket készít.



A költségfelosztási kalkuláció során a következő főbb költségobjektumok kezelését végzi:

- **Belső szolgáltatók.** Olyan költséghelyek, amelyek teljesítményüket más költséghelyeknek adják le. Az elszámolás alapja a költséghelyenként mért naturália.
- **Külső szolgáltatók.** Ezek a költséghelyek teljesítményüket nem költséghelyek, hanem már költségviselők felé adják le. Szintén rendelkeznek valamilyen tevékenységi naturáliával
- **Vegyes szolgáltatók.** Olyan költséghelyek, amelyek belső és külső szolgáltatást egyaránt végeznek.
- **Szolgáltatói törzsek.** Olyan költséghelyek, amelyek ugyan nem rendelkeznek saját tevékenységi naturáliával, azonban költségeik csak a vállalat egy jól meghatározó részét terhelik.
- **Igazgatási költséghelyek.** Ezeknek a költséghelyeknek tevékenységéhez egyáltalán nem rendelhető tevékenységi naturália. Költségeik vagy valamilyen előre megadott százalék szerint, vagy a szűkített önköltség arányában kerülnek felosztásra a tevékenységek között.

A költségfelosztás során a következő felosztási algoritmusokat kell implementálni:

- **Transzferáras felosztások:** A belső és a külső szolgáltatók rendelkeznek egy évente meghatározott belső elszámolóárral (transzferár). A költségfelosztás az adattárházból érkező tevékenységi naturália és a transzferár ismeretében végezhető el.
- **Arányos felosztások:** A törzsek és igazgatási költséghelyek felosztása során valamilyen naturália vagy pénzügyi mutató (pl. árbevétel, létszám) alapján történik a költségfelosztás a szervezeti egységek vagy tevékenységek között.
- **Másodlagos felosztások:** Bizonyos költségcsoportok esetén a szokásos költséghely-költségviselő alapú felosztások mellett szükség van további felosztások elvégzésére is, hogy a költségek egyedi tárgyi eszköz (jármű) vagy járat szintjén is kimutathatóak legyenek.

#### *Tervezési alrendszer*

A tervezési alrendszer a költséghelyi tervek és várhatóak elkészítését segíti adatgyűjtési, számítási, modellezési és riportolási funkciókkal.

A tervezési alrendszernek a következő feladatokat kell elvégeznie:

- Forint és naturális input adatok begyűjtése, interaktív adatminőségi ellenőrzésekkel támogatva
- Ellenőrző riportok készítése
- Tény adatokból forint és naturália tervezési bázis számítása
- Inflációs számítások végzése parametrizálható módon
- Rugalmassági és működési változási hatások modellezése
- Kézi korrekciók felvitele költséghelyekre és költségviselőkre
- Vállalati és részegységekre vonatkozó eredménykimutatások készítése
- Az elkészített tervadatok átadása a költségfelosztó alrendszer számára

A tervezési alrendszer feladata az éves tervek elkészítése mellett a havi gyakorisággal készülő várhatóak előállítás is.

#### *Belső riportoló rendszer*

A belső szervezeti egységek számára a költségfelosztás eredményeit bemutató riportokat előállító rendszer, amely Oracle BI Suite 10g eszközzel készült.

A riportoló rendszernek képesnek kell lennie különböző időszakokra vonatkozó tény-, terv- illetve várható adatokat főkönyvi szám, költséghely és költségviselő szerinti bontásban megjeleníteni a webes felületen.

Alapvető fontosságú a részletes jogosultságkezelés támogatása, hogy az egyes szervezeti egységek vezetői csak a rájuk vonatkozó adatokat érhessék el.

## **A feladat ismertetése**

*Oracle Application Támogatása*

### **Támogatási eljárás**

Az alábbi területre vonatkozó eljárások:

- Hibakezelés
- Miniprojektek
- Hibakezelés, támogatási szolgáltatás

A támogatási szolgáltatás a felmerült problémák elemzését, a hibák felderítését, kisebb változtatások és hibajavítások elvégzését foglalja magába a meglévő programokkal kapcsolatban, nem vonatkozik új igények megvalósítására, illetve új programok fejlesztésére. A rendszerben fellépő hibák kezelését jelenti, függetlenül attól, hogy azok az alkalmazás standard részeinél, vagy hozzáflesztett programoknál jelentkeztek.

A felhasználóknál jelentkező problémákat először az FKF helpdesk vizsgálja meg, majd ha nem sikerül megoldani, akkor a bejelentés továbbküldésre kerül Ajánlattevő felé.

A bejelentések prioritásának a meghatározása az alábbi definíciók alapján a bejelentő feladata.

Prioritások:

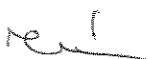
1. Kritikus: A rendszer működésében alapvető funkciók sérültek, amely miatt egy vagy több modul nem lehet használni
2. Súlyos: Olyan funkciók sérültek, melynek következtében a működés csak korlátozott keretek között folytatódhat
3. Közepes: Kisebb funkcionális veszteség, mely csekély kényelmetlenséget okoz
4. Alacsony: Nem okoz veszteséget a normális működésben

Amennyiben a probléma a standard Oracle szoftverben következett be és Ajánlattevőnek nem sikerül megoldania, akkor FKF helpdeskkal történő egyeztetés után Ajánlattevő az Oracle Supporthoz továbbítja a megoldás érdekében. Feladata ebben az esetben a gyártói support-al a teljes körű kapcsolattartás is.

- Miniprojektek

A miniprojektek célja az FKF Zrt. jelenlegi rendszerének funkcionális bővítése. Lehetségesek és várhatóak olyan fejlesztési feladatok, bővítések, amelyek mind a nyertes Ajánlattevő, mind az Ajánlatkérő részéről felkészülést, részletesebb tervezést, igényelnek. Ezeket egyedi igényspecifikáció alapján külön projekt, úgynevezett miniprojekt keretében kell megvalósítani. Miniprojektekre az Ajánlatkérő maximum 160 napos opcionálisan felhasználható keretet kíván igénybe venni.

A miniprojektek végrehajtása a következő fő lépésekből áll:



1. Igények meghatározása – szakmai területenként az FKF Zrt. és Ajánlattevő közösen meghatározza azokat a funkcionális igényeket, melyek bevezetése szükséges.
2. A véglegesített igények a helpdesk rendszerben kerülnek regisztrálásra.
3. A véglegesített igények alapján kidolgozásra kerülnek a miniprojektek ütemtervei.
4. Az ütemtervek alapján végrehajtásra kerülnek a miniprojektek.

A miniprojektek végrehajtása során a következők kerülnek elvégzésre.

1. Megoldási javaslat kidolgozása
2. Tesztrendszeren a megoldás implementálása
3. Tesztforgatókönyvek elkészítése
4. Tesztelés
5. Megoldás implementálása az Éles rendszeren.
6. Dokumentálás

Amennyiben az adott feladat lehetővé teszi, az egyes fázisok összevonásra kerülnek.

### **Támogatási szolgáltatások terjedelme**

#### **- ORA Apps Support**

Az FKF Zrt. Oracle EBS rendszerének standard és nem standard elemeinek funkcionális támogatása, beleértve a hibajavítási, üzleti tanácsadói és tesztelési szolgáltatásokat. Ajánlattevő vállalja az Oracle Alkalmazások Pénzügyi, Logisztikai illetve Emberi Erőforrás moduljainak standard illetve a hozzáfejlesztett (nem standard) programjainak (riportok, formok, PL/SQL kódok) támogatását.

#### **- Web-es/ Telefonos Oracle támogatási szolgáltatás**

A felmerült hibákat, kérdéseket FKF-nél működő helpdesk rendszeren kell bejelenteni és szintén ezen a rendszeren keresztül a nap 24 órájában folyamatosan figyelemmel kísérhető az egyes bejelentések aktuális státusza.

Valamennyi bejelentés a rendszerben megőrződik, így lehetőség nyílik akár kulcsszavak segítségével is a korábbi bejelentésekben történő keresésre, ezért a rendszer egy tudásbázisként is működik

A bejelentésekhez különböző prioritások állítható be. Ajánlattevő vállalja, hogy Kritikus illetve Súlyos probléma esetén munkaidőben a bejelentést követően 30 percen belül megkezdni a munkát. Ilyen problémák esetén szükséges az ügyfélmenedzser értesítése is mobiltelefonon. Közepes és Alacsony prioritású problémák esetén a munkát, a bejelentést követő munkanapon meg kell kezdeni.

Kritikus (1-es prioritású) probléma esetén Ajánlattevő vállalja a 24 órás rendelkezésre állást.

A probléma megoldásával kapcsolatos minden fontos részlet folyamatosan rendelkezésre áll a helpdesk rendszerben. A rendszer automatikusan levelet küld, ha változás történik a bejelentett probléma állapotában.

#### **- Bejelentések állapotának követése**

Ajánlattevő vállalja a bejegyzések állapotának havi áttekintését előre egyeztetett időpontban, Ajánlatkérő telephelyén helyszíni megbeszélés keretében.

#### **- Dedikált Oracle szakértő (ügyfélmenedzser)**

Ajánlattevő kinevez egy, az FKF Zrt-hez rendelt ügyfélmenedzsert, aki felelős az összes bejelentett probléma hatékony megoldásáért. Noha az egyes bejelentések mindig az aktuálisan ügyeletben lévő kollégánkhoz kerülnek, a kapcsolattartó ügyfélmenedzserünk munkaidőben mobiltelefonon is elérhető.

A kapcsolattartás hatékonysága céljából az FKF Zrt. is egy megfelelő Kapcsolattartót nevez ki a problémához, akivel az Ajánlattevő kommunikálhat.

- **Távoli bejelentkezés, helyszíni támogatás**

Amennyiben a problémát a web-es illetve telefonos kommunikáción keresztül nem sikerül megoldani Ajánlattevő vállalja, hogy távoli bejelentkezéssel, illetve ha szükséges 3 munkanapon belül a helyszínen folytatja a megoldást.

- **Oracle Alkalmazások javítószoftvereinek telepítése (igény esetén)**

Amennyiben egy hiba nyomozása során kiderül, hogy a rendszerre javítószoftver (patch) telepítése szükséges ennek telepítését (FKF Zrt-vel előzetes egyeztetés után), valamint a patch éles rendszerre telepítésénél az FKF Zrt. rendszergazdáinak támogatását Ajánlattevő vállalja

A patch telepítése magába foglalja az FKF általa fejlesztett egyedi fejlesztések vizsgálatát, melyet a Ajánlattevő az alábbiak szerint vállal:

- Amennyiben egy patch telepítése a rendszer használhatósága érdekében elengedhetetlen, akkor a patch által érintett egyedi fejlesztéseknél szükséges módosítások is részei a javítószoftver telepítésének.
- Kisebb prioritású patchek telepítése esetén az egyedi fejlesztések módosítása a konzultációs napok keretéből történik.
- A patchek teszt rendszerre telepítése után Ajánlattevő vállalja a tesztelés támogatását, illetve szükség esetén abban való részvételt.

- **Tanácsadás az adatbázis és alkalmazás működésének hangolására**

Az Oracle Enterprise Manager Grid Control segítségével Ajánlattevő rendszeresen figyelemmel kíséri az adatbázis és alkalmazás hatékonyságát és szükség esetén javaslatot ad a lehetséges hangolási lépésekre.

- **Jelentés a megjelenő kritikus javítószoftvekről**

Ajánlattevő vállalja, hogy az Oracle-nél rendszeresen megjelenő Kritikus javítószoftvekről szóló "Critical Patch Update" dokumentum alapján FKF Zrt-nél lévő Oracle Applications környezetre specifikus jelentést készít, melyben külön lebontva jelennek meg a technológiát és az egyes alkalmazás modulokat érintő javítószoftverek.

*Helpdesk rendszer üzemeltetése és támogatása*

A feladatok kommunikációja alapvetően az Ajánlatkérő által biztosított helpdesk rendszeren keresztül történik. Természetesen igény szerint lehetőség van telefonos és e-mail-es kommunikációra is, de minden esetben rögzíteni kell a helpdesk rendszerben is a fontosabb lépéseket.

Az Ajánlattevő vállalja, hogy a Társaságnál működő helpdesk rendszeren keresztül végzi a feladatok, fejlesztések kommunikációját, ezen felül Ajánlattevő feladata a rendszer üzemeltetésének támogatása.

Az üzemeltetési és támogatási szolgáltatások körébe a következők tartoznak:

- Általános rendszerüzemeltetés és felhasználó támogatás
- Egyedi üzemeltetési és fejlesztési kérések kiszolgálása

*Kontrolling rendszer üzemeltetés és támogatása*

Ajánlattevőnek feladata a Kontrolling osztály által használt költségkalkulációs és tervezési rendszer üzemeltetésének támogatása.



Az üzemeltetési és támogatási szolgáltatások körébe a következők tartoznak:

- Általános rendszerüzemeltetés és felhasználó támogatás
- Egyedi üzemeltetési és fejlesztési kérések kiszolgálása
- Tervezési időszakok támogatása

### **Általános rendszerüzemeltetés**

Az általános rendszerüzemeltetés körébe azok az informatikai feladatok tartoznak, amelyek a költségkalkulációs és tervezési rendszer, illetve a ráépülő elemzőfelületek normális, üzemszerű működéséhez szükségesek. Különösen ebbe a kategória tartoznak a következő feladatok:

- A periodikusan szükséges üzemeltető feladatok (napi/heti/havi betöltések, feldolgozások adatexportok, stb.) futtatásában való támogatás
- Az automatizált betöltő- és feldolgozó eljárások felügyelete
- A rendszer általános állapotának nyomon követése, a log állományok vizsgálata
- Interfészek készítése a kapcsolódó társrendszerek számára
- Struktúra karbantartási feladatok elvégzése és adminisztrálása
- A biztonságos működéshez szükséges mentések adminisztrálása, együttműködve az ügyfél informatikai infrastruktúráért felelős szakembereivel
- A felhasználói jogosultságok adminisztrálása, új felhasználók felvétele, meglévők módosítása vagy törlése
- Felhasználó támogatási szolgáltatás a Kontrolling osztály munkatársai számára telefonos, illetve e-mailes formában a rendszer használatával kapcsolatos kérdésekben

Nem terjed ki viszont az általános rendszerüzemeltetés a hardverkörnyezet üzemeltetésére, illetve az operációs rendszerrel kapcsolatos feladatok ellátására.

### **Egyedi üzemeltetési és fejlesztési kérések kiszolgálása**

Az előzőekben részletezett feladatok rendszeres elvégzésén túl Nyertes Ajánlattevő teljesíti az FKF Zrt.-től érkező, egyedi jellegű üzemeltetési és fejlesztési feladatokat. Tipikusan ilyen feladatok a következők:

- A rendszer különböző szoftverkomponenseinek frissítése, biztonsági és funkcionális patch-ek felrakása
- Az FKF Zrt. által biztosított informatikai környezetben beálló változások átvezetése az a rendszeren (migrációk, kötelező verziófrissítések, platformváltások)
- Újabb riportok és elemzések fejlesztése
- Teljesítményhangolás
- Az üzemeltetett rendszerhez kapcsolódó egyéb kisebb fejlesztések és módosítások

Ezeket a feladatokat az FKF Zrt. képviselője írásban, a helpdesk rendszeren keresztül rendeli meg. A megrendelés alapján a Ajánlattevő erőforrásbecslést ad, amelynek elfogadása után kezdődik meg a feladatok teljesítése. Erőforrás becslést Ajánlatkérő egyedi igények esetén megvalósításokra kér.

### **Szolgáltatási Szintek**

Az üzemeltetési szolgáltatással kapcsolatban a felek három eltérő időszakot és ehhez kapcsolódó szolgáltatási szintet határoztak meg:



- Kiemelt rendelkezésre állású időszak
- Magas rendelkezésre állású időszak
- Normál rendelkezésre állású időszak

- Kiemelt rendelkezésre állás

A kiemelt rendelkezésre állásra jellemzően tervezési időszakban van szükség. Ilyenkor a normális munkaidőn kívül is jelentkeznek támogatási feladatok.

- Magas rendelkezésre állás

A magas rendelkezésre állásra a havonta készítendő ténykalkulációk futtatása és időszakos zárások során van szükség. Ilyenkor a normális támogatási időszakon belül, de gyorsított válaszidővel kell reagálni a bejelentett igényekre.

- Normál rendelkezésre állás

A kiemelt illetve magas kategóriába nem sorolt időszakok.

- Szolgáltatási szintek jellemzői

Az egyes kategóriákra jellemző főbb mutatókat a következő táblázat tartalmazza.

Rendelkezésre állás	Bejelentések fogadása	Reagálási idő
Kiemelt	8 és 20 óra között, heti 7 nap	2 óra
Magas	9 és 17 óra között, csak munkanapokon	4 óra
Normál	9 és 17 óra között, csak munkanapokon	1 munkanap



