

MŰSZAKI LEÍRÁS

Integrált Közétkeztetési Rendszer ASP szolgáltatása Önkormányzati üzemeltetésű bölcsődék, Óvodák, általános -és középiskolák, valamint kollégiumok számára

Bevezetés határideje:

Teljes, valamennyi étkeztetési, intézményi helyszínt (intézmények, székhelyek, telephelyek, tagintézmények) és DIM Központot magában foglaló üzemszerű alkalmazásba vétel a szerződéskötést követő hónap első napján.

Teljesítés időtartama: 24 hónap, a bevezetéstől számítva.

Az intézmények száma:

DMJV Egyesített Bölcsődei intézménye, 12 bölcsődei telephely

Debreceni Önkormányzat által fenntartott 33 óvodai intézmény, mindösszesen 49 db óvodai telephely

Debreceni Önkormányzat által fenntartott 45 iskolai intézmény, általános iskolák, középiskolák, gimnáziumok, kollégiumok (mindösszesen 49 db feladat ellátási hely)

Debreceni Intézményműködtető Központ

Az összesített intézményi szám legfeljebb +15 %-kal eltérhet a megadott adatoktól.

Az étkezők nagyságrendi száma:

1.500 fő bölcsődei étkező

6.900 fő óvodai étkező

13.000 fő oktatási intézményben étkező

60 fő DIM felnőtt étkező

A felhasználók várható száma:

25 fő bölcsődei felhasználó

100 fő óvodai felhasználó

60 fő DIM felhasználó

Az összesített felhasználói szám legfeljebb +15 %-kal eltérhet a megadott adatoktól.

Ajánlatkérő a megadott kereteken belül fenntartja a jogot a szerződés időtartama alatt a felhasználók számának és személyének változására, mely körülmény nem minősül szerződés-módosításnak.

Műszaki specifikáció: az elvárt minimális szolgáltatási tartalom, ennek kifejtése:

I. Az Integrált Közétkeztetési Rendszer funkcionalitása és moduljai

A rendszer integráltan, de bizonyos fokig mégis elkülönítve szolgálja ki a Bölcsődei Közétkeztetés, Óvodai Közétkeztetés, Általános -és Középiskolai, Kollégiumi Közétkeztetés feladatait.

A. Havi-napi adagrendelések, rendelések adminisztrálása és kezelése

a Egyéni rendelés

- Havi rendelések beállítása étkezőnként
- Alapértelmezett rendelés az idővonalnak megfelelően
- Rendelés kiválasztott napokra
- Rendelés módosítások végrehajtása
- Rendelések lemondása
- Pótrendelések feladása
- Rendelés-visszaállítás
- Étkezési csoport-váltások kezelése az étkeztetésben
- Támogatások és támogatás-változások kezelése az étkeztetésben
- Étkezők állapotának kijelzése (rendelt, nem rendelt, számlázott, lezárt)
- Készpénzes fizetés adminisztrálása (számlázás)
- Átutalásos fizetések kezelése (számlázás)
- Csoportos beszedés adminisztrálása, számlázás
- Egyéni folyószámla vezetés, egyenleg kimutatás
- Ünnepek, és hétvége adatbázis használata
- Idővonal-kezelés (visszamenőleges rendelésmódosítás nem lehetséges)
- Havi zárás (lezárt hónapok adagrendeléseinek módosítása nem lehetséges)

b Csoportos rendelés

- Havi rendelés beállítása csoportosan (osztályonként)
- Alapértelmezett csoportos rendelés az idővonalnak megfelelően
- Csoportos beszedéses étkezők külön kezelése
- A már korábban rendelt étkezők elkülönítése
- Rendelt napok számának kijelzése az adott hónapra
- Ünnepek, és hétvége adatbázis használata

c Egyéni, vagy csoportos rendelést támogató, ellenőrző, kimutató lekérdezések

- Az étkezők havi státuszának gyors ellenőrzése - Nem rendelt, Rendelve, Számlázva, Lezárva. Az eredménylistából azonnali lehetőség a rendelési, számlázási képernyő megnyitására.
- Havi rendelés ellenőrzése, étkezők kimutatása, akiknek van beállított étkezési csoportja, de az adott hónapban még nem készült rendelése.
- Folyószámla egyenleg ellenőrzése, hátralékok/túlfizetések kimutatása az éppen nem

étkezők vonatkozásában a lezárt hónapokra.

- A következő számlán fizetendő bruttó összeg előrejelzése, hogy mekkora összeget kéne fizetnie az étkezőnek a következő számlán, ha a számla kiállításáig nem történne lemondása, vagy pótrendelése, figyelembe véve az étkező folyószámla egyenlegét.
- Csoportos beszedésre benyújtott számlák állapotellenőrzése havonta a banki visszajelzések alapján (nincs elküldve, elküldött, elfogadva, visszautasított).

B. Készpénzes, átutalásos és csoportos számlázás

Az étkezési számlák havonta készülnek az adatbázisban rögzített rendelkezések alapján. A nyomtatható számlapéldányokat a rendszer generálja és PDF formátumban tárolja, az előállított számla és az azon elvégzett műveletek megfelelnek a Számviteli Törvény és a NAV által meghatározott mindenkori előírásoknak.

d Készpénzes és átutalásos számlázás

- A számla kézi beavatkozással, az étkező személy, a rendelési, a folyószámla, a kedvezmény, a hátralék/túlfizetés, az intézményi adatbázisokban beállított, vagy létrejött étékek alapján készül.
- Az intézményi sajátosságoknak megfelelően a számlaszám évenként újratekintett sorszámozással intézményenként elkülönítve történik, az alábbi formátum szerint: intézmény nyilvántartási száma/évszám/folyósorszám. Az évenkénti folyósorszám minden intézményben '1.' folyósorszámmal kell kezdődjön.
- A számla sem felhasználói felületről, sem adatbázisból nem törölhető.
- A számla tartalmazza az intézményi szervezetkódot.
- A számlatételek tartalmazzák a szakfeladati, és jogcímkódokat.
- A készpénzes számla nyomtatás előtt előnézetben a képernyőn megtekinthető, ellenőrizhető.
- A felhasználó által elvégezhető számlaműveletek: sztornózás, számlamásolat készítés, nyomtatás
- A számlák egy integrációs adatbázison keresztül automatikusan és azonnal feladásra kerülnek a DIM Pénzügyi- és Számviteli rendszerébe, mely elvégzi a számlák és számlatételek automatikus könyvelését az étkeztetési rendszer által átadott szervezeti kódok, jogcímkódok, szakfeladati kulcsok segítségével.
- Készpénzes számla esetén a számla kiállítás napja, a teljesítési dátum és a fizetési határidő egységesen a számla kiállításának dátumára töltődik ki, automatikusan.
- Az átutalásos számláknál a számla kiállítás napja a számla készítésének dátuma, a teljesítés és a fizetési határidő egységesen a következő nyolcadik napra töltődik ki, automatikusan. A fizetetté tétel kézzel történik, egy erre alkalmas felületen.
- Az átutalásos számla kifizetésének ténye a beérkező banki értesítések feldolgozása után kerül beállításra. Az átutalásos számlánál lehetőség van 'egyéb bevétel', vagy 'behajthatatlan követelés' számlaállapot beállítására.

e Csoportos számlázás

- A számla automatikusan készül, az automatikus folyamat indítása és paraméterezése az erre jogosított felhasználó által ütemezhető. A számla az étkező személy, a rendelési, a folyószámla, a kedvezmény, a hátralék/túlfizetés, az intézményi

adatbázisokban beállított, vagy létrejött értékek alapján készül a korábban ismertetett szabályok szerint.

- A csoportos beszédéses számlázás esetében intézményenként csoportosan kerül kinyomtatásra a DIM központban. Az intézményi helyszíneken dolgozó felhasználó jelzést kap a hozzá tartozó csoportos beszédésű számlák banki teljesítésének eredményéről és nem teljesítés esetén elvégezheti a számla sztornózását.
- A csoportos beszédéses számláknál a számla kiállítás napja a számla készítésének dátuma, a teljesítés és a fizetési határidő egységesen a számlakészítés automatikus folyamatának indításakor megadott paraméterek szerint töltődik ki.
- A csoportos beszédéses számla kifizetésének tényét automatikusan a bankból kapott vissza-állomány állítja be, ha a levonás sikeres volt.
- A számlák az integrációs adatbázison keresztül automatikusan és azonnal feladásra kerülnek a DIM Pénzügyi- és Számviteli rendszerébe, mely elvégzi a számlák és számlatételek automatikus könyvelését az étkeztetési rendszer által átadott szervezeti kódok, jogcímkódok, szakfeladati kulcsok segítségével.

f **Számlázást, számlakezelést támogató funkciók, lekérdezések**

- Napi számlakimutatás az adott intervallumra összesíti a számlák végösszegeit (nettó, ÁFA érték, bruttó). A 'Napi számlakimutatás' összesítő nézete az alábbi adatokat tartalmazza:
 - az oldal legfelső táblázata minden, a kiválasztott időintervallumban készült összes számlát felsorolja. Ezek azok a számlák, amik az adott intézményben a kiválasztott időszakban készültek.
 - az oldal második táblázata kizárólag azokat a készpénzes számlákat tartalmazza, amivel kapcsolatban pénzmozgás az ügyintézőnél történt.
 - ha az adott intervallumban a DIM Központ, vagy bárki más erre jogosított személy készített a kiválasztott intézményben számlát, vagy aznap készültek csoportos beszédéses számlák, akkor az oldal legalján megjelenik egy harmadik táblázat is, ami ezeket az "idegen kézből való" számlákat tartalmazza.
 - A két utolsó táblázat összege pontosan megegyezik az első táblázat végösszegével.
 - Bölcsődék esetében a számlakimutatás tartalmazza a gondozási díjakkal kapcsolatos kimutatást is.
- A Számlakereső a kiállított számlák közötti, különféle szempontok szerinti gyors keresésre szolgál.
- Sztornózott, és sztornózó számlapárok kimutatása oda-vissza
- A napi számlabefizetések nettó összesítője egy táblázatban, napi részletezésben mutatja ki azt, hogy egy adott befizetési napon melyik számlaszámtól melyik számlaszámig, mekkora összegben készültek számlák. Egy elkülönített táblarész megadja a szakfeladatok szerinti megbontást.
- A számlakimutatás intézményenként egy évre, vagy egy kiválasztott hónapra kimutatja a napi befizetéseket számlaszámtól számlaszámig.
- A napi számlázási aktivitást kimutató diagram kimutatja a kiválasztott nap számlázási aktivitását óránként. A diagram egy oszlopára mutatva a megjelenő számlalista elkészültük szerinti sorrendben listázza ki az elkészült számlákat.

- A csoportos UGIRO állományok összesítője a kiküldött 'ugiro' állományok állapotát mutatja.
- Egy adminisztrátori felület biztosít lehetőséget az OTP felé küldendő állomány előállításához (UGIRO állomány előállítása).

C. Adagok összesítése, adagleadás, ellenőrzések

A Közétkeztetési Rendszer működtetésének célja – az adagok adatbázisban történő tárolásának és szoftveres menedzselésének segítségével – az adagok megrendelése a szolgáltató főzőkonyháktól és azok irányítása az intézményi tálalókonyhákra, ezáltal az étkező személyek szabályozott, követhető, visszamenőleg nem módosítható, megbízható étkeztetésének menedzselése. Célja továbbá a rendelt adagok kimutatása kedvezmény(típus), kedvezményt folyósító önkormányzat, intézmény, intézményi egységek, főzőkonyha, tálalókonyha, szervezeti/szakfeladati/jogcím kódok szerint a Gyermekvédelmi Törvényben és egyéb jogszabályokban megfogalmazott szabályozások szerint.

g **Adagok leadása, időszakos kimutatása**

- A napi adagrendelési tevékenységet egy összefoglaló képernyő támogatja, mely
 - intézmények szerint mutatja az adagok számát
 - kimutatja az étkezőkhöz kötött tálalókonyhá(ka)t (ahová az elkészült étel irányításra kerül)
 - intézményenként több tálalókonyhát is kezel (akár több telephelyen)
 - információt nyújt az adagokat lefőző főzőkonyháról (ahonnan megrendelésre került)
 - alkalmas a rendelési napok közötti közlekedésre
 - szeparálja a diétás étkezést a normál étkezéstől
 - adagszámokkal összesíti a különböző étkezési típusokat (RTEUV)
 - az adagszámok kattinthatóak, és felugró ablakban listázza az adagszámot generáló étkezőket
- A következő napi adag fixálható délelőtt 10.00-ig. Az adagszámok véglegesítése után a 'Havi rendelés' képernyőn már a lefixált napra nem lehet módosítást végrehajtani.

h **Adagok és rendelések intézményi nyilvántartása, a rendelést segítő, a közös munka elvégzését támogató képernyők**

- Kimutatás a napi adagrendelésből, mely alkalmas arra, hogy akár a tálalókonyhára, akár a nevelési csoportokba/osztályokba át lehessen adni, és ezáltal ellenőrizni lehessen a megjelenést az étkezésnél
- A kimutatás a teljes havi adagrendelésről étkezési csoportonként, étkezés típusonként (RTEUV), diétás és normál étkezést elkülönítve egymástól mutatja ki a csoport -és adagszámokat
- Étkezők havi nyilvántartása (GYVT szerint)
 - A GYVT előírása szerinti tartalommal adja meg egy hónapban a napi rendeléseket, lemondásokat és pótrendeléseket étkezőnként

- nevesítve,
- Kimutatja az étkezési adagok tekintetében a megrendelt, illetve a realizált étkezési típusokat (RTEUV)
- Kimutatja a rendelt étkezési csoport nettó, bruttó normaárát, illetve az ÁFA mértékét
- Tájékoztat a tárgyhavi összes étkezési befizetésről, a tárgyhavi befizetett előlegről, a tárgyhavi számlán érvényesített korábbi túlfizetésről, a tárgyhavi számlán érvényesített korábbi hátralékról, a tárgyhavi túlfizetésről, és a tárgyhavi hátralékról
- A táblázat alján napi összesítés található étkezéstípusok szerint (RTEUV)
- Kimutatás a tálalókonyhák ebéd adagszámáról, intézményenként. Kizárólag az ebéd adagszámokat kimutató táblázat, mely:
 - az összes étkeztető intézményt felsorolja dekádos bontásban
 - kimutatja az összes étkezésből a diétások számát
 - kimutatja a szolgáltatónkénti adagszámokat.

i Adagok elszámolása a szolgáltató főzőkonyhával

- Az elvégzett szolgáltatásról (főzéséről és szállításról) a szolgáltató főzőkonyha kimutatásunk szerint számlát állít ki. A kimutatást a Debreceni Intézményműködtető Központ készíti el. Az alkalmazás ehhez a tevékenységhez automatikusan generálja a teljesítés igazolást.
- A teljesítés igazolás az alábbiak ismérveivel bír:
 - intézmények, étkezési csoportok, főzőkonyhák szerint, tetszőleges időszakra lekérdezhető (egy hónapon belül is)
 - soronként tartalmazza az étkezési típusokat
 - étkezési típusonként a számla alapjául szolgáló adatokat tartalmazza: adagszám, a nyersanyagnorma, összes nyersanyagár, szolgáltatói egységár (nyersanyag x rezsikulcs), a szolgáltatói nettó összár (összes nyersanyagár x rezsikulcs), szolgáltatói ÁFA, szolgáltatói bruttó ár (szolgáltatói nettó összár + ÁFA)
 - a táblázaton kívül kimutatásra kerül az adagok szakfeladatok szerinti megosztása is adagszámmal, és árral
 - a teljesítés igazolás nyomtatáskor formázott, tartalmazza a „*Fent nevezett Megrendelő igazolom, hogy a szolgáltató teljesítette a fenti táblázatban feltüntetett adagszámnak megfelelő szolgáltatást.*” szöveget, illetve a Megrendelő és a Szolgáltató aláírásának helye.

j Adagszámok kimutatása, üzleti és normatíva tervezést segítő lekérdezések

- Megtérülési táblázatok
 - A Megtérülés személyenként egy étkezők szerinti lekérdezés, mely kimutatja, hogy egy adott hónapban az étkezők befizették-e a térítési előírást. Van-e hátralék, vagy túlfizetés.
 - A Megtérülés összesítő havonta, intézményenként egy intézményi

- szintű összesítő lekérdezés, mely kimutatja, hogy egy adott hónapban az intézményekbe befizették-e az étkezők a térítési előírást. Van-e hátralék, vagy túlfizetés.
- A Megtérülés szakfeladatok szerint egy intézményi szintű összesítő lekérdezés, mely kimutatja szakfeladatok szerint, hogy egy adott hónapban az intézményekbe befizették-e térítési előírást.
 - A Megtérülés dolgozókra egy dolgozói szintű lekérdezés, mely kimutatja, hogy egy adott hónapban a dolgozók befizették-e a térítési előírást.
- A Kedvezmények kimutatása táblázat egy kiválasztott intézmény, vagy az összes intézmény vonatkozásában az étkezésben érvényesített kedvezményt mutatja ki (Normatív, Rászorultsági, Dolgozói) a kiválasztott hónapra. A táblázat tartalmazza az adagszámot, a norma szerinti térítési díjat, és az érvényesített kedvezményt nettó, ÁFA, Br forintban. A késsel szedett számok kattinthatóak. A felugró ablakban megkapjuk a szám mögötti adatokat (étkező személy neve, osztálya, adagszáma, támogatás típusa, és mértéke, Ft-összegek). Minden intézmény lekérdezése esetén egy összesítő táblázatnak ugyanabban a megbontásban összesítve is hozza az adatokat.
- Étkeztetést statisztikázó kimutatások:
- A kiválasztott év/hónap tekintetében az ingyenesen étkezők kimutatása intézményenként, normatív és rászorultsági kedvezmények szétbontásban
 - Étkezés típusonként az adagszámok kimutatása a kiválasztott hónapra az összes intézményre, külön sorokon intézményenként
 - Kizárólag gyermek befizetések a kiválasztott hónapra az összes intézményre, külön sorokon intézményenként, nettó, ÁFA, bruttó összeg megbontásban, összesítve
 - Kizárólag dolgozói befizetések intézményenként a személyek felsorolásával, a kiválasztott hónapra. A kimutatás tartalmazza az étkező személy nevét, a rendelt étkezési csoportot, a bruttó normaárat, az adagszámot, a nettó, ÁFA, bruttó forintösszeget, a kötelező étkezés kedvezményét, a rezsivel növelt térítési díj összegét Ft-ban, a ténylegesen számlán befizetett összeget, és az alkalmazotti kedvezmény bruttó összegét
 - Intézményenként egy kiválasztott időszakra kimutatás a kedvezménnyel igénybe vett étkezésekről szakfeladatok szerinti megbontásban, támogatástípusonként összesítve.
 - Intézményenként egy kiválasztott évre kimutatás a normatív kedvezményes ebédadagokról normál és diétás étkezési fajtánként
- Tervezési segédletek
- Intézményenként, vagy összes intézményre, szakfeladatonként és kiválasztott időszakra lekérdezés a különféle étkezési normák szerint adagszámmal és árral
 - Intézményenként, vagy összes intézményre és kiválasztott időszakra kimutatás a kedvezményes, vagy nem kedvezményes adagszámokról, és azok áráról kizárólag a nem dolgozók tekintetében. Automatikus kalkuláció fajlagos adatokra, mely a következő évre vetíti ki az étkezők számát a kiválasztott időszak adataiból számolva

- Intézményenként, vagy összes intézményre és kiválasztott időszakra információ az étkezői átlaglétszámra, kizárólag a nem dolgozók tekintetében, kedvezmény típusonként bontva
- Intézményenként, vagy összes intézményre és kiválasztott időszakra költségösszesítő kimutatás a támogatások, intézménytípusok, és étkezések száma szerint
- Intézményenként, vagy összes intézményre és kiválasztott időszakra költségösszesítő kimutatás a támogatások, intézménytípusok, és étkezések száma szerint, kizárólag ebédet tartalmazó étkezésekre.
- Intézményenként, vagy összes intézményre és kiválasztott évre lekérdezés a kifejezetten normatív támogatások szerint az ebédadagokról.
- A berendelt étkezési csoportok szerint kimutatás arról, hogy a térítési előíráshoz képest mennyi kiegyenlítés (számlabefizetés) történt. Mennyi a hátralék és a túlfizetés.

D. Törzsadatok menedzselése

k Az **Étkező személyek törzs** egy, az étkező személyek alapadatainak (anyakönyvi és étkezéssel kapcsolatos) kezelését, illetve áttekintését támogató lekérdezés. A Közétkeztetési Rendszer megfelelő működésének alapfeltétele az étkező személyekkel kapcsolatos adatok folyamatos, naprakész karbantartása. Egy táblázat menedzseli az étkező személy:

- Anyakönyvi adatait (neve, anyja neve, lakcíme, születési dátuma) Ezekből az adatokból generálódik a számla 'vevő' mezője
- Étkezéssel kapcsolatos adatait Alapértelmezett étkezési csoport, és osztály, diéta esetén a diéta típusa, cafetériás étkező esetében a cég neve (mely ha kitöltött, ebből generálódik a számla 'vevő mezője'), a normatív, rászorultsági, munkavállalói kedvezmény mértéke, és típusa, valamint kezdete és vége, csoportos beszedéses étkező esetén a megbízással kapcsolatos kötelező adatok (bankszámlaszám), az étkező TAJ száma. Továbbá ebből az úrlapból indul az étkező normatív határozatának menedzselése a kedvezményre jogosító dokumentum feltöltésével.
- Az étkezőket összefoglaló táblázat az adatbázisba mentett főbb mezőket meg kell mutassa, ezen felül bölcsődés étkezők esetében itt kezeljük a bölcsődei beíratott napokat és a napokra járó kedvezményt, mely alapja a számlázáskor a 'Gondozási díj' számlatételnek.
- Bölcsődék esetében a beállított gondozási napokkal és gondozási díjjal számol a rendszer.
- A táblázattal csoportosan, vagy egyénileg menedzseli az étkező(k) másik osztályba, vagy étkezési csoportba helyezését.
- A felhasználó saját maga hozhat létre új étkezőt, minden beállításával együtt, mindenféle programozói beavatkozás nélkül

E. Étkező személyek kezelését támogató egyéb lekérdezések, kimutatások

- Minden felhasználó lekérdezhet az adatbázisból TAJ számot, és informálódhat arról, hogy egy bizonyos TAJ szám létezik-e már a rendszerben. A TAJ számra

ellenőrzi az adagrendelés modul, mely vizsgálja mind a három (bölcsőde, óvoda, iskola) nagy étkezési szegmens étkezőit és nem enged egy napra ugyanazzal a TAJ számmal ugyanolyan étkezést rendelni.

- A felhasználónak ideiglenesen, vagy véglegesen kivehet étkezőt az étkezésből. Ekkor egy táblázatban a jogosításoknak megfelelően listázza a rendszer a kivett étkezőket, melyeket bármikor, ismét vissza lehet helyezni az étkezésbe.
- Az étkezők természetesen mozognak az intézmények között. Ezt a szabad mozgást menedzseli az alkalmazás oly módon, hogy az átadással a régi intézményből kiköti, míg az átvevő intézmény számára automatikusan jogot ad, hogy az kezelni tudja a belépő étkezőt. Az étkezők mozgás esetén viszik saját folyószámlájukat magukkal (túlfizetés, hátralék kezelés).
- Az 'Étkező személyek törzs-ben' beállított kedvezmények lejáratát figyelő lekérdezés megmutatja az egy, két és három hónapon belül lejáró kedvezményes étkezőket a lekérdezés napjához viszonyítva.
- A felhasználónak (óvodák és iskolák esetében) jogában áll saját hatáskörben normatív kedvezményre jogosító határozatot hozni. A lekérdezés biztosítja a normatív határozatok napi folyamatos menedzselésének lehetőségét. Határozatok meghozatala esetén kedvezmény mértéke, és időtartama, kedvezmény 'elfogadva' státuszba állítása, illetve határozat elutasítása esetén az elutasítás indoklásával 'elutasítva' státuszba állítása történik. A modulból a DIM Központ a határozatokat kinyomtatja és aláírja. A normatív határozatokat formázottan a rendszer állítja elő.
- Eltartók, pdf-generálások
A bölcsődék esetében az étkezési csoport, gondozási napok, osztály és intézménykapcsolatok felhasználásával automatikus adminisztratív dokumentumok generálódnak, mely dokumentumok tetszőleges számú példányban kinyomtathatóak:
 - Értesítés személyi térítési díj megállapításáról
 - Megállapodás
 - Megállapodás módosítás térítési díj változásról
 - Megállapodás módosítás továbbmaradási kérelem esetén
 - Nyilatkozat

F. Rendszer törzsadatai

- Étkezési normák nyilvántartása
A helyi Önkormányzat által kiadott étkezési normákat az étkezési rendszerbe rögzítjük. Az étkezési normák mind az ötfajta étkezést tartalmazzák (R, T, E, U, V). Az étkezési normák struktúráltan jelennek meg a rendszerben, úgy, mint 'Diétás', 'Köznevelési', 'Fogyatékos', 'Erdei, iskola, Óvoda', 'ÁIK', 'Gyermekjóléti alapellátást biztosító', 'Sportolói', értelemszerűen szelektálva a három nagy étkeztetési szegmensre. Az étkezési normákat programozói beavatkozás nélkül egy magas szintű felhasználói jogosultsággal rendelkező felhasználó módosítja, vagy új normát vesz fel. Az étkezési típusok (R, T, E, U, V) étkezési normái az alapjai az un. Étkezési csoporttal való rendelés elvének, és ezen keresztül a számlázásnak.
- Gondozási normák nyilvántartása (kizárólag bölcsődék esetében)
A gondozási norma, mint számlatétel, kizárólag a bölcsődei intézményeknél jelentkezik. A gondozási norma teljesen külön kezelt az étkeztetési rendelésektől és kedvezményektől. A gondozási norma kronologikus, egy időben mindig csak egy gondozási norma érvényes. Mindig csak az utolsó gondozási norma módosítható.

Programozói beavatkozás nélkül, magas szintű felhasználói jogosultsággal rendelkező felhasználó vehet fel új gondozási normát, vagy módosíthatja a régit.

- Választható támogatások nyilvántartása
A támogatás adatbázisba előre definiált támogatások kerülnek be külön-külön a három nagy étkezési szegmensnél (bölcsőde, óvoda, iskola). A normatív és a szociális kedvezménytípusok elkülönítettek. Ebből a „kedvezmény-garnitúrából” választani a felhasználó az étkező személy beállításakor. Programozói beavatkozás nélkül, magas szintű felhasználói jogosultsággal rendelkező felhasználó új támogatást vehet fel a rendszerbe.
- Minden egyes étkező minden egyes étkezési típusához (R, T, E, U, V) akár külön-külön is tálalókonyha rögzíthető (az étkezés típusok irányíthatók). Ez a beállítás a rendelestől független, és mindig addig marad érvényben, amíg a felhasználó meg nem változtatja.
- Minden intézményhez külön-külön, a helyi szokásoknak, igényeknek megfelelően étkezési csoportok állíthatóak össze a korábban már adatbázisba rögzített étkezési normákból. Az étkezési csoportok a jogosítások szerint, a felhasználó számára módosíthatóak. Az étkezési csoportnál beállításra kerülnek:
 - a főzőkonyha (az ételt főző, szolgáltató cég adatai alapján a rendszer paraméterezésekor kerül rögzítésre egy külön adatbázisba),
 - az előre paraméterezett szakfeladati kód, mely a számlatételek generálásakor paraméterezi fel a számlatételt könyvelésre,
 - az öt alap étkezési típusból a szükséges
 - új étkezési csoportot a felhasználó programozói beavatkozás nélkül rögzít.
- Minden intézményhez külön-külön, a helyi igényeknek megfelelően étkezési naptár kerül rögzítésre nevelési/iskolai évenként. Az étkezési naptár kapcsolatban van az 'ünnep adatbázis'-sal. A felhasználó önmaga hoz létre és módosít étkezési naptárat. Egy nevelési időszakra több, egymást átfedő étkezési naptár nem hozható létre. A beállított étkeztetési naptár az egyéni és csoportos alapértelmezett rendeléskor egyszerűsíti, gyorsítja a rendelést. Az étkezési naptárban beállításra kerül:
 - a nevelési időszak év/hó/naptól év/hó/napig,
 - a létrehozott időszak hónapjaiban rugalmasan állíthatóak be a nem étkező napok (alapértelmezésként a nem étkező napok a hétvégék és az ünnepnapok, illetve munkanap-áthelyezések)
 - az étkezési naptár az egyszerű kezelés érdekében naptár formátumú

G. Kedvezmények kezelése, beállítása és felhasználása az étkeztetési tevékenység során

I Kedvezmények beállítása, módosítása

Az 'Étkező személyek törzs'-ben beállításra kerülnek az étkezők kedvezményei, azok mértéke, időtartama, a már előzetesen feltöltött támogatások adatbázisba rögzített kedvezmények felhasználásával:

- a normatív, rászorultsági, munkavállalói kedvezmény mértéke, és típusa, valamint kezdete és vége
- a beállított kedvezmény mértékkel (0%, 20% 25% 38%, 75%, 76,27%, 50%, 100%) a számlázási összeget a rendszer automatikusan szorozza be, nem kell a

- o kedvezménnyel csökkentett normaárat külön normaként felvenni
- o a számlán a kedvezménnyel szorzott összeg jelenik meg.

m **Beállított kedvezmények felhasználása adagrendeléskor**

- o A rendelési képernyőkön (havi egyéni és csoportos rendelés) a naptár a kedvezmény kezdetét és végét automatikusan kezeli: lejárat esetén a hátralévő napokra automatikusan teljes árú étkezést biztosít, ugyanígy nem hó eleji kezdetkor a kedvezményt megelőző napokra szintén automatikusan teljes árral számol.
- o Nem enged a rendszer átfedést a kedvezményezett napokra.
- o Egy figyelmeztető jellel értesíti a felhasználót a hóközi kedvezmény váltásra.

n **RGYK korrekció**

A GYVT előírásai szerint a rendszer lehetőséget biztosít:

- o Rendszeres Gyermekvédelmi Kedvezmény visszamenőleges korrekciójára (a befizetett összeg visszaadására akkor is, ha a gondviselő több hónap múltán szeretné azt érvényesíteni) akár az aktuális, akár bármelyik másik korábbi hónapra, vagy hónapokra.
- o Az RGYK korrekciót a rendszer adatbázisa és az alkalmazás hatékonyan támogatja, hiszen előfordulhat, hogy akár egy évre visszamenőleg is tudni kell, hogy mely napokat, mennyi összeggel kell korrigálni.
- o Az RGYK korrekciót külön jogosítással rendelkező személy végezi el.

H. **Központi tudásbázis**

- o A felhasználók által szerkesztett iratok tárolása egy közös tudásbázisban (irattárban) történik.
- o Az irattár alkalmas minden irattípus egységes elvek szerinti tárolására.
- o Az irattár rendelkezik önálló, objektum szintű és műveleti jogosítással a tárolási hely hozzáférése és a már feltöltött adatok hozzáférése vonatkozásában. A mappa jogosítása független az iratok jogosításától: egy, a felhasználó számára megosztott irat akkor is elérhető, ha azt olyan mappában helyezték el, amelynek használata az adott felhasználó számára nem engedélyezett.
- o A szoftver az irattár jogosításának és a felhasználók dokumentum szintű személyes jogosításainak figyelembevételével biztosít lehetőséget az irattári dokumentumok feldolgozására. Támogatja az irattári feldolgozásokat, anyaggyűjtéseket és a dokumentumkutatást a dokumentumok különböző szempontok szerinti sorba rendezésével, valamint megfelelően kialakított keresési- és szűrő feltételek alkalmazásával.
- o Az irattár képes különböző típusú iratok és az iratokban feltöltött dokumentumok kezelésére, a szoftver támogatja a fájlok, illetve médiafájlok (képek, videók, hanganyagok) tárolását, lejátszását, megjelenítését.
- o A bejelentkezés után csak a jogosított irattári tartalom érhető el a felhasználó számára.
- o Az irattár rendelkezik különböző, a felhasználót támogató keresési /szűrési lehetőséggel. Az irattári lista rendelkezik különböző, a felhasználót támogató kijelzésekkel (olvasott/olvasatlan, címkézés, olvasási jelentés küldése,

- csatolmányokat tartalmazó iratok megkülönböztetése, naplózás).
- A modulokban keletkező minden irat és dokumentum automatikusan bekerül a rendszer közösen használt irattárába, beleértve az adatbázisok karbantartásával kapcsolatban keletkezett adatúrlapokat is (adatbevitel automatikus naplózása irattárban). Az irattár szükség szerint mappákkal strukturálható.

II. Az ASP üzemeltetés tartalma, volumene és szakmai követelményei

A Közétkeztetési Rendszer **Ajánlattevő központi szerverén** futtatott szoftver (BinexFlow® Integrált Közétkeztetési Rendszer), amely a gyermekétkeztetés feladatainak teljes körű adminisztrációját biztosítja a Gyermekvédelmi Törvényben és egyéb, gyermekekre, étkeztetésre, adatkezelésre, számlázásra, NAV rendelkezésekre vonatkozó jogszabályok előírásai, valamint a helyi önkormányzati rendeletek szerint.

I. Üzemeltetési volumen

- A szoftver a Debreceni Intézményműködtető Központhoz tartozó 33 óvodai intézmény 49 db óvodai telephelyén, 45 iskolai intézmény 49 db feladatellátási helyén, és a DMJV Egyesített Bölcsődei Intézménye 12 bölcsődei telephelyén kezeli a gyermek/dolgozói étkeztetési feladatokat. A rendszer által kiszolgált étkező személyek száma meghaladja a havi 20.000 főt, rendelt havi étel mennyisége a 940.000 adagot, rendszert kezelő felhasználók száma a 100 főt.
- A gyermekétkeztetési feladatok jellegéből adódóan a rendszer adatbázisaiban napi gyakorisággal kell a változásokat kezelni, így a szoftvernek folyamatosan, az év 365 napján napi 24 órában kell megfelelő üzembiztonsággal rendelkezésre állnia. Működése a napi feladatok elvégzésétől a havi zárások végrehajtásán keresztül az éves üzleti tervezésig terjed. Tevékenység szinten magában foglalja az étkező személyek adatainak adminisztrálását, a kedvezmények és azok határozatainak kezelését és nyilvántartását, étkezési rendelések fogadását, számlázását és feladását főzőkonyhák felé, az adagkiszállítás menedzselését, azok teljesítés igazolását. Előállítja a szükséges kimutatásokat és összesítéseket az ételmezés-szervezési feladatlánc teljes vertikumára.

J. Az üzemeltetett Szoftver architektúra

- Az étkeztetési rendszer korszerű technológián alapul, skálázható és a normál működés zavarása nélkül bővíthető modulokból álló, valós idejű integrált keretrendszer. A központi adattárolás relációs adatbázis-kezelővel történik, a programkódok Java, JavaScript, SQL –ben realizáltak. A rendszer Linux operációs rendszerkörnyezetben futtatott, minden felhasználói felülete böngésző alapú webes felület.
- A szoftver adatbázisai központi szerveren vannak elhelyezve. A szoftvert használó felhasználók az adatbázisokhoz távolról, web felületen kapcsolódnak, a szoftver felhasználói felülete 100%-ban az interneten keresztüli működést támogatja. A rendszer a felhasználói felület vonatkozásában az összes felhasználói és adat adminisztrációs funkció használatához egységes, grafikus képernyőfelületet biztosít, a szolgáltatások elérése nem igényel az átlagos felhasználói tudásnál mélyebb informatikai felkészültséget, a képernyők egyértelműen megfogalmazottak és csak az adott funkcióban releváns adatokat tartalmazzák.

A végrehajtott feldolgozások eredményét a rendszer kijelezi a felhasználó számára. A felhasználó csak azokat a funkciókat látja aktívnak, amely funkciókhoz a rendszerben jogosultsága van.

A rendszer az adatbevitel végrehajtása előtt a beviteli képernyő egyes mezőire vonatkozóan ellenőrzi, hogy minden, kötelezően kitöltendő adat megadásra került és minden mező a típusának megfelelő értéket tartalmaz, jelzi a kötelezően kitöltendő adatokat.

- Kiemelt figyelemmel a biztonságos működésre, a rendszer finoman hangolható jogosultság menedzsmenttel rendelkezik. A kialakított adatbázisok tartalma kizárólag a tulajdonos által, az intézmények, illetve a három nagy étkeztető szegmens számára külön-külön, differenciáltan érhető el az adat karbantartási és adat lekérdezési műveletekben. A jogosultsági rendszer lehetővé teszi az adatbázisok és adatbázis tartalmak felhasználóhoz szabott egyedi beállítását, az egyes felhasználók által használható adatbázis szegmensek, vezérlő panelek és feldolgozások létrehozását, működtetését. A rendszerben rögzített adatok és azok módosításai beazonosíthatók a műveletet végrehajtó felhasználó személyével és a végrehajtás időpontjával. A szoftver felhasználói felülete magyar nyelvű. Az üzemeltetést funkcionális hibaüzenetek támogatják.
- Ajánlattevő feladata a központi szerveren **elhelyezett étkeztetési szoftver üzemeltetése, mely felhasználási jogával Ajánlatkérő rendelkezik**, beleértve a működést kiszolgáló rendszerszoftver- és hardver környezet üzemeltetését is.
- A kiszolgáló központban működő fizikai szerver-konfigurációk duplikáltak kell legyenek, a biztonságos működéshez szünetmentes tápegységekkel és konfigurációként önálló, automatikusan kapcsolódó aggregátorokkal kell ellátni. Az adatok tárolása külön vezérelt központi storage eszközökön történjen. A napi adatmentések a szerverektől elkülönített helyen telepített távoli adattárolóra történjenek. Az étkeztetési szoftver működését több virtuális szerver szolgálja ki, a hardver/szoftver működés folyamatos felügyeletét monitoring rendszer felügyelje, szükség esetén lehetőség legyen a távoli rendszergazdai beavatkozásra.
- A szoftverüzemeltetés kapcsán Ajánlattevő feladata a felhasználók menedzselése, személyi változások esetén a megfelelő jogosítási rend beállítása, összehangolása az intézményekkel és intézményi adatbázis szegmensekkel. Az adatbázisok feltöltéséhez és módosításához a szoftver egyszerűen kezelhető, hatékony és interaktív eszközöket (adatúrlapokat) biztosít.

Tranzakció kezelések, Adatinterfészekkel kezelése

A rendszer tranzakció kezelései biztosítják az adatbázis konzisztenciáját, az adatbázis a technikai okok miatt leálló tranzakciók esetén is konzisztens marad, a rendszer a konkurens adatkezelés biztonságát támogatja. Interfészen keresztül történő beérkező adatcsere hibája esetén a hibát is tartalmazó adatcsomagot teljes egészében törli a rendszer;

Általános biztonsági megoldások

A rendszer biztonságos zárt, az alkalmazás megkerülésével az adatbázis közvetlen elérésére, vagy közvetlen adatbázis művelet végrehajtására nincs lehetőség (kivételesen természetesen a rendszergazdai hozzáférés).

A biztonsági és jogosítási beállítások a rendszer-funkcionalitást nem korlátozzák, nem csökkentik a rendszer teljesítményét és nem korlátozzák a működést.

Biztosított a munkafolyamatok, bizonylati utak nyomon követési lehetősége érdekében minden adat bevitel, adat módosítás és adathozzáférés naplózásra kerül. A naplóban minden művelet automatikusan időbélyeggel és felhasználói azonosítóval van ellátva, az azonos adatbázis objektumhoz tartozó módosításokat a napló kronologikusan kezeli és tárolja az események történetét.

Automatikus kimutatás készül a rendszer felhasználói aktivitásáról.

Jogosultsági rendszer

A jogosultsági rendszer felhasználóra egyedileg, vagy felhasználók csoportjára állítható. Egy felhasználó vonatkozásában mindkét beállítás lehetséges: ebben az esetben a rendszer egy adatbázis objektum hozzáférése esetében automatikusan a magasabb jogosultságot alkalmazza.

A jogosultsági rendszer az adatbevitel esetében (adatmegosztás) a felhasználó által állítható, minden más esetben, mint például a felhasználó hozzáférése az adattárolási helyekhez, menürendszer beállítása, használható rendszerfunkciók, stb a szoftverüzemeltető lehetősége és feladata.

Üzemviteli fejlesztések

Nyertes Ajánlattevőnek a jogszabályi változások követése érdekében – külön díjazás nélkül, az ajánlati ár részeként – vállalnia kell üzemviteli fejlesztések végrehajtását legalább havi 10 emberóra mennyiségben az üzemeltetés teljes időtartama alatt felmerülő igények szerint, amelynek végrehajtása érdekében Nyertes Ajánlattevő kötelezettsége Megrendelő székhelyén személyesen az igényelt rendszerességgel konzultáción részt venni. Ajánlattevő együttműködik a DIM Pénzügyi- és Számviteli rendszert üzemeltető céggel annak érdekében, hogy az esetenként felmerülő további igényeket kielégítse, mely a két rendszer együttműködésekor merül fel.

Adatmegőrzés ASP szolgáltatás után

Ajánlattevőnek vállalnia kell, hogy - külön díjazás ellenében - a szolgáltatás időtartamának lejárta után is rendelkezésre bocsátja az adatbázisok lekérdezhetőségét az alábbi két mód valamelyikén:

- 1) saját ASP szerverén jogosít lekérdező felhasználókat Ajánlatkérő számára, akik a továbbiakban is tetszőleges számú lekérdezést indíthatnak az adatbázisból (lekérdező jogosítás);
- 2) igény esetén az Ajánlatkérő által megvásárolt, saját szervergépre telepíti a hibernált rendszert és így biztosít hozzáférést meghatározott számú felhasználónak (lekérdező jogosítás).

K. Az üzemeltetett Hardver architektúra, üzemszerű rendelkezésre állás

Az Integrált Közétkeztetési Rendszerrel szemben elvárt működési követelmények teljesítéséhez Ajánlattevőnek az ASP szolgáltatás teljes időszakában biztosítania kell a folyamatos szerver oldali rendelkezésre állást. Ezen belül köteles biztosítani a megfelelő kapacitású hardver eszközöket, azok üzemeltetését és a szoftver interneten keresztüli igénybevételéhez szükséges szerver oldali hozzáférés vonali feltételeit. Az Integrált Rendszer használata a szerver hardverkapacitásának igénybevétele

szempontjából nem korlátozott, és a szerverüzemeltetés tartalmazza a technikai eszközök (szerverek, adatátviteli hálózatok, mentési rendszerek, biztonsági zónák, adatvédelmi eszközök) működés- és hibamenedzsmentjét.

Ajánlattevőnek az üzemeltetésben részt vevő minden szerver szoftver tekintetében jogosítva szoftver licencekkel kell rendelkeznie a szolgáltatás nyújtásához.

Ajánlattevőnek a szolgáltatást úgy kell megvalósítania, hogy Ajánlatkérőnél a Közétkéztetési Rendszer szoftver igénybe vételéhez sem szerver eszköz, sem szerver szoftver eszköz beruházásra/fejlesztésre ne legyen szükség, Ajánlatkérőnél nem kell létrehozni a központi szerver üzemeltetésének elhelyezési, technológiai, informatikai biztonsági és humán üzemeltetési feltételeit.

Ajánlatkérőnek a helyi működtetéshez az internetre kapcsolódó kliens számítógépeket és megfelelő internet elérési lehetőségeket kell biztosítani.

Ajánlattevő biztosítja, hogy az Integrált Közétkéztetési Rendszerbe kizárólag csak felhasználói névvel és jelszóval, valamint megfelelő adatbázis- és programjogosítással rendelkező felhasználók léphetnek be, illetve használhatják és az internetes elérés https protokoll alkalmazásával valósul meg.

Az ASP üzemeltetés időtartama alatt ajánlattevő gondoskodik az adatbázisba feltöltött adatok megfelelő védelméről, a mentési-visszatöltési funkciók rendelkezésre állásáról és az adat konzisztencia biztosításáról. Az adatmentéseknek a rendszer terhelésének minimuma idején kell megtörténniük. A mentett adatok tárolását több, a szervertől távol álló tárolóegységen kell megoldani.

Ajánlattevőnek a szolgáltatást nyújtó szerverhardver- és szerver-szoftvereszközök vonatkozásában éves szinten minimum 95%-ban kell biztosítani kiszolgálás rendelkezésre állást (SLA) a szerződés időtartama alatt. A fizikai szerverek folyamatos, 24 óra/365 nap üzemeltetési- és rendszer felügyelet alatt kell, hogy álljanak.

Ajánlattevő feladata a rendszer által előállított naplóbejegyzések folyamatos monitorozása, a vizsgálatok alapján szükséges megelőző karbantartás tervezése és elvégzése, illetőleg hiba esetén annak elhárítása, továbbá az Ajánlatkérő, illetőleg az Ajánlatkérő felügyeleti szervei által kezdeményezett és végzett auditokra történő rendelkezésre állás és közreműködés.

Ajánlattevő hibamenedzsmentje magában foglalja az Integrált Közétkéztetési Rendszer, és az ahhoz készített programinterfészek működése kapcsán esetlegesen felmerülő programhibák hibabejelentő formájában történő fogadását, minősítését, visszaigazolását, gyors és megfelelő javítását. A hibamenedzsment emellett lefedi Ajánlatkérő teljes körű tájékoztatását is az egyes hibabejelentők és hibák állapotáról a teljes hibakezelési ciklus során. A hibamenedzselés működtetésére Ajánlattevő tesz javaslatot. A normál prioritású hibák javításának a bejelentést követő 1 munkanapon belül meg kell kezdődnie, és maximum 5 munkanapig tarthat. A magas prioritású hibák javításának a bejelentést követő 4 munkaórán belül meg kell kezdődnie, és maximum 8 munkaóráig tarthat.

Ajánlattevőnek vállalnia kell adatkinyerési tevékenységek végrehajtását a kiszolgálás időtartama alatt felmerülő igények szerint.

L. HelpDesk

Ajánlattevő az ASP üzemeltetés teljes időtartamára térítésmentesen (az ajánlati ára részeként) HelpDesk szolgáltatást biztosít. A HelpDesk szolgáltatást Ajánlatkérő munkatársai részére (felhasználói HelpDesk) kell biztosítani folyamatos ügyfélszolgálati rendelkezésre állás keretében, magyar nyelven. Az ügyfélszolgálat rendelkezésre állási módja és időpontjai:

telefonon: munkanapokon minimum 8.00-16.30 között,

Skype –on: munkanapokon minimum 8.00-16.30 között,

e-mailen keresztül: maximum 24 órás válaszidővel munkanapon, az ünnepnapokat követő munkanap 12.00 óráig.

Az étkeztetési rendszeren belüli üzenő falon: maximum 24 órás válaszidővel munkanapon, az ünnepnapokat követő munkanap 12.00 óráig.

A HelpDesk felhasználói szolgáltatás nyújtásához Ajánlattevőnek rendelkeznie kell megfelelően képzett munkatársakkal.

A HelpDesk tevékenység részletezése:

Felhasználókat támogató kapcsolatfelvételi módok:

- legalább két fővel folyamatos rendelkezésre állás telefonon keresztül az azonnali támogatás nyújtásra
- Skype-hívás esetén és chat üzenet küldése esetén azonnali válaszadás
- e-mailen keresztül postafordultával válaszadás a beérkezett e-mailekre
- felhasználói belső felületen érkező üzenetek esetén postafordultával, vagy telefonos visszahívással válaszadás

Felhasználókat támogatótevékenységek:

- két fő szakképzett, rendszeradminisztrátori joggal rendelkező ügyfélszolgálati munkatárs mindenkori rendelkezésre állása, akik azonnal beavatkozási jogosultsággal bírnak
- felhasználó számára tanácsadás a rendszer használatára vonatkozóan
- felhasználói hiba esetén azonnali hibajavítás, korrekció
- felhasználó számára nem megengedett háttérfunkciók használatával támogatás nyújtás
- felhasználónál jelentkező, nem a rendszert érintő hibák javítására tanácsadási tevékenység (nyomtatási problémák, internet kapcsolati problémák)
- Szakértői támogatást nyújtása a munkatársak részére a rendszer moduljai és az üzemeltetett szoftver konfigurálásával kapcsolatban
- szükség esetén helyszíni segítségnyújtás
- programhiba felismerése és intézkedés azok javításáról, visszajelzés a javításokról
- program paraméterezési beállításainak elvégzése változások esetén
- Felhasználói kézikönyv karbantartása szoftverváltozások esetén

DIM Központ számára végzendő tevékenységek:

- tanácsadás a rendelkezésre álló lekérdezések használatával kapcsolatban
- speciális, nem leprogramozott szempontból lekérdezések készítése, és lehetőség szerint azonnali adatszolgáltatás

- szakmai tanácsadás a rendszerrel kapcsolatos közös munka megszervezésére
- tanácsadás a Polisz integrációval kapcsolatban
- a Polisz gazdasági rendszerhez kapcsolódó adatcsere adatbázis üzemeltetése, adminisztrálása, paraméterezése
- hibakezelés -és javítás az integrációval kapcsolatban
- szükség esetén személyes konzultáció, segítségnyújtás, tanácsadás felhasználói fluktuációk kezelése, az ehhez kapcsolódó adatadminisztrációk kezelése
- Jogosítási rendszer beállításainak kezelése, adminisztrációja Ajánlatkérő útmutatása alapján
- Szoftver változások esetén szakértői támogatást nyújtása Ajánlatkérő részére a rendszer moduljai és az üzemeltetett szoftver át paraméterezéséhez, vagy a felmerülő üzemviteli fejlesztési igény meghatározásához

Üzemviteli fejlesztések

- jogszabályi változások, vagy üzemeltetőtől érkező új igény esetén üzemviteli fejlesztések
- a fejlesztésekkel kapcsolatos konzultációs tevékenység, az új funkció oktatása

M. Oktatások

Ajánlattevőnek vállalnia kell térítésmentesen (az ajánlati ár részeként) az igények szerinti helyszíneken a szükséges számú szoftver kezelési oktatás végrehajtását a rendszerhasználat betanítása érdekében és - a felhasználói HelpDesk keretei között - konzultációk tartását. Vállalnia kell továbbá menet közbeni felhasználói oktatásokat a humán változások kezelése érdekében.