

**VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS**  
**1. SZÁMÚ MÓDOSÍTÁSA**

amely létrejött egyrészről:

**Név:** Lechner Tudásközpont Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Székhely:** 1111 Budapest, Budafoki út 59.  
**Képviselő neve:** Földváry Gábor István, ügyvezető  
**Adószám:** 24225221-2-43  
**Cégjegyzékszám:** Cg. 01-09-996479

mint Megrendelő – a továbbiakban: **Megrendelő,**

másrészről a(z)

**Cég neve:** eNET Internetkutató Kft.  
**Székhely:** 1095 Budapest, Ipar utca 5.  
**Cégjegyzék szám:** 01-09-697692  
**Adószám:** 12669789-2-43  
**Bankszámlaszám:** 10300002-13365036-00014905  
**Képviseli:** Virág András  
**Képviselő titulusa:** ügyvezető

**Cég neve:** Bluefield Kft.  
**Székhely:** 1062 Budapest, Aradi utca 8.  
**Cégjegyzék szám:** 01-09-889376  
**Adószám:** 14110968-2-42  
**Képviseli:** Kott Ferenc  
**Képviselő titulusa:** ügyvezető

**Cég neve:** Teqtos Kft.  
**Székhely:** 1134 Budapest, Váci út 33. A. ép. IV. em.  
**Cégjegyzék szám:** 01-09-284499  
**Adószám:** 25599617-2-41  
**Képviseli:** Koszti Tamás János  
**Képviselő titulusa:** ügyvezető

**Cég neve:** Alverad Technology Focus Kft.  
**Székhely:** 1119 Budapest, Andor utca 21. C. ép.  
**Cégjegyzék szám:** 01-09-279889  
**Adószám:** 14544060-2-43  
**Képviseli:** Hinkel Attila  
**Képviselő titulusa:** ügyvezető



**Cég neve:** COMTRANS Kft.  
**Székhely:** 3530 Miskolc, Kisavas I. sor 4.  
**Cégjegyzék szám:** 05-09-000968  
**Adószám:** 10500109-2-05  
**Képviseli:** Dr. Balla László  
**Képviselő titulusa:** ügyvezető

**Cég neve:** KIRULY Kft.  
**Székhely:** 4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 8. ép. 2. em.  
**Cégjegyzék szám:** 09-09-029673  
**Adószám:** 12560264-2-09  
**Képviseli:** Branczik Péter  
**Képviselő titulusa:** ügyvezető

mint Vállalkozó (a továbbiakban: Vállalkozó)

Megrendelő és Vállalkozó külön-külön Fél (továbbiakban: Fél) együttesen felek (továbbiakban: Felek) között az alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

## I. ELŐZMÉNYEK

1. Felek rögzítik, hogy a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság, (a továbbiakban: Beszerző) által TED-2021/S 018-041757 hirdetményszámú hirdetmény (EKRO01297982020) szám alatt, a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó Érintett Szervezetek részére a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) és a Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanácsról, valamint a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a kormányzati informatikai beszerzések központosított közbeszerzési rendszeréről szóló 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet alapján „Európai uniós forrásból megvalósuló informatikai rendszerek tervezéséhez, megvalósításához és bevezetéséhez kapcsolódó szakértői szolgáltatások nyújtása” tárgyban lefolytatott keretmegállapodás megkötésére irányuló eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és Vállalkozó között keretmegállapodás jött létre (a továbbiakban: KM).

KM azonosítószáma: DKM01ITSZE21  
KM aláírásának dátuma: 2021. július 1.  
KM időbeli hatálya: 2026. július 2.  
KM keretösszege: 70.000.000.000.- Ft

2. Felek rögzítik, hogy a DKÜ Zrt. a DKÜ rendelet 13. § (1) bekezdés a) pontja alapján Megrendelő, mint Ajánlatkérő javára a Kbt. 105. § (2) bekezdésének c) pontja alapján (verseny újranyitása) „Az állampolgári ügyintézés lehetőségeinek szélesítése” című, KÖFOP-2.1.7-VEKOP-18-2021-00001 azonosítószámú projekt keretében „A területi közigazgatás informatikai fejlesztéseinek megalapozása” tárgyában folytatott le közbeszerzési eljárást (a továbbiakban: közbeszerzési eljárás), amelyben a Vállalkozó adta a legkedvezőbb ajánlatot.



Kosárka Kinga

3. Felek rögzítik, a jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, Megrendelő - a hivatkozott KM tárgyát képező szolgáltatásokra (a továbbiakban: szolgáltatások) vonatkozó - „Az állampolgári ügyintézés lehetőségeinek szélesítése” című, KÖFOP-2.1.7-VEKOP-18-2021-00001 azonosítószámú projekt keretében „A területi közigazgatás informatikai fejlesztéseinek megalapozása” tárgyú beszerzési igénye megvalósítására jött létre.
4. Vállalkozók, mint ajánlattevők a közbeszerzési eljárásban részt vettek, és figyelemmel arra, hogy Megrendelő a Vállalkozók ajánlatát fogadta el nyertes ajánlatként, így Felek vállalkozási szerződést kötöttek egymással (továbbiakban: Szerződés) **LTk/9710-15/2021. iktatószám**on, **2022. január 25. napján**.
5. A Szerződés teljesítése során további szakmai tartalmak megvalósítására merült fel igény, melynek teljesülése céljából megvizsgálásra került a szerződés módosításának lehetősége. A **Szerződés 10.1 pontja** alapján Felek jelen szerződést kizárólag a **Kbt. 141. §-ban** foglaltak figyelembevételével és kizárólag írásban módosíthatják.
6. A Kbt. 141. § (2) bekezdése alapján a Szerződés - további feltételek vizsgálata nélkül - új közbeszerzési eljárás lefolytatása nélkül módosítható, ha a módosítás eredményeként az ellenérték növekedése - vagy több módosítás esetén azok nettó összértéke - nem éri el az alábbi értékek egyikét sem
  - az uniós értékhatárt elérő értékű eredeti szerződés esetén az uniós értékhatárt;
  - szolgáltatás, árubeszerzés és építési vagy szolgáltatási koncesszió esetén az eredeti szerződés értékének 10%-át, építési beruházás esetén az eredeti szerződéses érték 15%-át;
 valamint a módosítás nem változtatja meg a szerződés általános jellegét és illeszkedik az eredeti szerződés jellegéhez.
7. Tekintettel arra, hogy a műszaki tartalom változása illeszkedik az eredeti szerződés jellegéhez, valamint a Szerződés módosításával megemelt ellenérték nem éri el a Szerződésben szereplő ellenérték 10 (tíz) százalékát, így a jelen szerződésmódosításra új közbeszerzési eljárás lefolytatása nélkül, a Felek közös megegyezésével kerül sor.
8. A jelen szerződés módosítást aláíró Vállalkozó, az eNET Internetkutató Kft. (1095 Budapest, Ipar utca 5.), a szerződést – meghatalmazás alapján – az összes közös ajánlattevő nevében írja alá.
9. Felek mindezek alapján a Keretmegállapodás közös megegyezéssel történő módosításában állapodtak meg a következők szerint:

## II. A VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

1. A Szerződés **2.2. pontjában** található táblázat a következőképpen módosul a szakértői órák mennyiségére vonatkozóan (a változások félkövér és dőlt betűvel jelölve):

DKÜ cikkszám	Megnevezés	Mennyiség	Mértékegység
ITSZE-VIT	Vezető informatikai szakértő - 1x8 óra	<b>2260</b>	nap/fő
ITSZE-SZIT	Szenior informatikai szakértő - 1x8 óra	<b>1650</b>	nap/fő
ITSZE-JIT	Junior informatikai szakértő - 1x8 óra	<b>3125</b>	nap/fő
ITSZE-RSZ	Rendszerszervező szakértő - 1x8 óra	<b>877</b>	nap/fő

2. A Szerződés **3.3. pontjában** található táblázat, a mérföldkövek ütemezésére vonatkozóan, a következő sorral egészül ki:



Mérföldkövek	Mérföldkövek ütemezése
5. mérföldkő	4. mérföldkő + 60 nap, de legkésőbb 2023. május 15. napjáig

3. A Szerződés **7.1. pontjában** módosul a vállalkozót megillető vállalkozói díj és az összes szakértői napok száma, az alábbiak szerint *(a változások félkövér és dőlt betűvel jelölve)*:

Felek megállapodnak abban, hogy Vállalkozót jelen szerződés szerződésszerű teljesítése esetén vállalkozói díj illeti meg, melynek értéke összesen nettó **993.126.000 Ft** + ÁFA összesen **7912** szakértői nap az alábbiak szerint:

4. A Szerződés **7.1. pontjában** a vállalkozói díj mérföldkövenkénti felsorolása kiegészül a következő sorral, azaz az 5. mérföldkőre vonatkozó vállalkozói díjjal:

**5. mérföldkő esetében: összesen 575 szakértői nap, vagyis összesen: nettó 75 040 000 Ft + ÁFA**

5. A Szerződés **7.6. pontjának utolsó mondata** módosul az előleg elszámolására tekintettel *(a változások félkövér és dőlt betűvel jelölve)*:

Felek rögzítik, hogy a szállítói előleg elszámolására **az első négy** részszámlában egyenlő arányban kerül sor.

6. A Szerződés **7.7. pontja** módosul a részszámlák darabszámára tekintettel *(a változások félkövér és dőlt betűvel jelölve)*:

Felek rögzítik, hogy a műszaki leírás 7. pontjában foglaltaknak megfelelően, a jelen szerződés 3.3. pontjában meghatározott teljesítési mérföldkövekhez rendelt feladatok teljesítése esetén, a már teljesített szolgáltatások (teljesített és igazolt adott szakértői napok és adott szakértői egységár szorzata) ellenértéke tekintetében összesen legfeljebb **5 db** részszámla kerülhet kiállításra.

7. A Szerződés **7.21. pontja** módosul a vállalkozói díj módosulására tekintettel *(a változások félkövér és dőlt betűvel jelölve)*:

Vállalkozó – amennyiben a közbeszerzési eljárás során közös ajánlattevőnek minősült – a 424/2017. (XII. 19.) Korm. rendelet 8. § d) pontjában foglaltakkal összhangban az alábbiakban nyilatkozik az ellenszolgáltatásból a közös ajánlattevők részesedésének értékéről: [eNET Internetkutató és Tanácsadó Kft. – **993.126.000 Ft** + Áfa].

8. A Szerződés **1. sz. melléklete (a továbbiakban: Műszaki leírás) 2. cím 2.2. alcímének (Beszerzés tárgya és elvárt eredménytermékek) 4. pontja** a következő alponttal egészül ki:

**o 1 db tartós otthoni munkavégzést érintő informatikai követelményrendszert leíró dokumentum/követelménylista**

9. A Műszaki leírás **3. cím, 3.1. alcímének (A megvalósuló tevékenységek szakmai követelményei), 3.1.1. pontjában** részletezett feladatlebontról struktúra táblázatos része a következő F4.7. alponttal egészül ki:

Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentum
---------------------	-------------	------------------------





	<i>F4.7 A tartós otthoni munkavégzést érintő informatikai követelményrendszer kidolgozása</i>	<i>1 db A tartós otthoni munkavégzést érintő informatikai követelményrendszert leíró dokumentum/követelménylista Elvárt terjedelem: min. 250 oldal</i>
--	---	--

10. A Műszaki leírás 3. cím, 3.1. alcímének 3.1.3.4. pontja (e-Kormányablak fejlesztési koncepció) a következőkkel egészül ki:

**A tartós otthoni munkavégzést érintő informatikai követelményrendszer kidolgozása**

A feladat elvégzése során meg kell vizsgálni a kormányablakok back office folyamatrendszerét, illetve az ehhez szükséges online ügyintézés háttér (pl. dokumentumok ellenőrzése, jogorvoslatok elbírálása), valamint az adminisztrációs munkafolyamatokat végző ügyintézők számára tartós otthoni munkavégzés elrendelésének feltételeit. Ehhez kapcsolódóan szükséges kidolgozni egy olyan feltétel- és követelményrendszert, amely biztosítja ezen munkavállalói kör informatikai rendszerekhez való hozzáférést. A várható változások szükségessé teszik egy központi üzemeltetési csoport létrehozását, mely csoport az otthonról dolgozó Kormányhivatali back office munkavállalók számára biztosíthatja - többek között - az ügyintézést támogató munkatárs által használt rendszerekhez való hozzáférési jogosultságát, a dedikált munkaállomások telepítését, a kétfaktoros autentikáció kialakítását, a megfelelő sávszélességű hálózati hozzáférés biztosítását, az informatikai távfelügyelet kiépítését, vagy a munkavégzéshez szükséges teljeskörű információbiztonság kialakítását. A koncepció kidolgozásához fel kell mérni a kormányhivatali back office-okban jelenleg előforduló munkaköröket, megnézni a hozzájuk kapcsolódó munkaköri leírásokat, az egyes munkafolyamatokhoz kapcsolódó informatikai rendszereket, szoftvereket, ezek belső szabályozási dokumentumait, a területileg esetlegesen eltérő előírásokat. Fontos bemeneti információ lehet egy közelmúltban végzett IT audit, valamint a munkaidő nyilvántartására használt eszközök, szoftverek köre. Továbbá, a megvalósítás során megvizsgálandók az otthoni munkavégzés előnyei, a hazai és nemzetközi jó gyakorlatok, a munkavégzés jogi- és igazgatásszervezési feltételei. A vizsgálat során ki kell térni a számítástechnikai eszközökkel végzett távmunkánál fellépő adatbiztonsági, energetikai, munkavédelmi szabályozásokra is. A Kormányhivatali munkaerő optimális kihasználásához azonosítani szükséges a távoli munkavégzésben elvégezhető folyamatokat, az azokat végző munkavállalókat. Fel kell mérni, hogy hogyan befolyásolja a távoli munkavégzés az ügyintézésben érintett üzleti folyamatokat, a munkavállalók otthoni munkavégzésének lehetséges előnyeit, nehézségeit, az üzleti folyamatokra, valamint az érintett munkakörökre nézve. Cél, hogy a vizsgálat eredményeképpen a munkavállalókat csoportokba soroljuk, hogy megállapíthatóvá váljon a munkaidejük mekkora hányadában vehetnek részt távoli munkavégzésben.

A munkavégzés feltételéhez az Informatikai rendszerek használatának szabályozását felül kell vizsgálni, ehhez - többek között - az Információbiztonsággal összefüggő követelménylistát kell előállítani. A követelményeket mind információ biztonság, mind nyílt és zárt forráskódú szoftverek, mind hardver szempontból vizsgálni szükséges. Az otthoni munkavégzés kritikus pontja a Kormányhivatali szakrendszerek elérhetősége, ezért kiemelten fontos, hogy a munkavállalók számára a folyamatos munkavégzéshez biztosított infrastruktúra rendelkezésre álljon. Az infrastruktúra követelményeket eszközszükséglet, internet kapcsolat, VPN hozzáférés, hálózati beállítások, rendelkezésre állás és adatbiztonság szempontból is meg szükséges vizsgálni. A dokumentum elkészítése során ki kell térni a kormányhivatali back office munkatársak otthoni munkavégzése során érintett egyéb területek (energetika, életkörülmények stb.) feltételrendszerére és a várható



Kosarka Kinga

kockázatokra is. Az eredménytermék az e-Kormányablak koncepcióra épülve kerülhet kidolgozásra.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db tartós otthoni munkavégzést érintő informatikai követelményrendszert leíró dokumentum/követelménylista

11. A Műszaki leírás 3. cím, 3.1. alcímének 3.1.4. pontjában (A projektelemeknél megvalósítandó feladatok teljesítési határideje és szakértői erőforrás kerete) található táblázat F4 része a következő (7.) sorral egészül ki:

Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentumok	Teljesítési mérföldkő	Vezető informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-VIT	Szenior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-SZIT	Junior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-JIT	Rendszerszervező szakértő Cikkszám: ITSZE-RSZ
	F4.7 A tartós otthoni munkavégzést érintő informatikai követelményrendszer kidolgozása	1 db A tartós otthoni munkavégzést érintő informatikai követelményrendszert leíró dokumentum/követelménylista	<b>5. mérföldkő</b>	150	140	125	160

12. A Műszaki leírás 5. címében (Projekt tevékenységek ütemezése) található első táblázat a következő sorral egészül ki:

Mérföldkövek	Mérföldkövek ütemezése (T= vállalkozási szerződés hatályba lépésének napja)
5. mérföldkő	4. mérföldkő + 60 nap, de legkésőbb 2023. május 15. napjáig

13. A Műszaki leírás 5. címében (Projekt tevékenységek ütemezése) található második táblázat utolsó sora a következők szerint módosul (a változások félkövér és dőlt betűvel jelölve):

Feladat	Leszállítandó dokumentumok	Beszerzési mk.
Emlékeztetők, jelenléti ívek készítése	Emlékeztetők, jelenléti ívek	<b>1-5. mérföldkő</b>

14. A Műszaki leírás 6. címében (A beszerzés teljesítési és fizetési mérföldkövei) található táblázat utolsó két sora a következők szerint módosul (a változások félkövér és dőlt betűvel jelölve):





	Vezető informatika i szakértő Cikkszám: ITSZE-VIT	Szenior informatika i szakértő Cikkszám: ITSZE-SZIT	Junior informatika i szakértő Cikkszám: ITSZE-JIT	Rendsze rszervező szakértő  Cikkszám: ITSZE- RSZ	Összesen
TMF5 szakértői napok száma	<b>150</b>	<b>140</b>	<b>125</b>	<b>160</b>	<b>575</b>
összesen	<b>2260</b>	<b>1650</b>	<b>3125</b>	<b>877</b>	<b>7912</b>

15. A Szerződés 2. sz. melléklete (a továbbiakban Megrendelt szolgáltatás- és árlista) a szakértői napok mennyisége és az összesített ajánlati ár tekintetében az alábbiak szerint módosul (a változások félkövér és dőlt betűvel jelölve):

MEG-AJÁNLOTT SZOLGÁLTATÁS CIKKSZÁMA	MEGAJÁNLOTT SZOLGÁLTATÁS MEG-NEVEZÉSE	MENNYIS ÉG	MENNYISÉ GI EGYSÉG	NETTÓ AJÁNLATI EGYSÉGÁR (FT)	NETTÓ AJÁNLATI ÁR MINDÖSSZES EN (FT)	ÖSSZESÍTETT AJÁNLATI ÁR ÁFA NÉLKÜL (FT)	<b>993 126 000 Ft</b>
ITSZE-VIT	Vezető informatikai szakértő - 1x8 óra	<b>2260</b>	nap/fő	154 000 Ft	348 040 000 Ft		
ITSZE-SZIT	Szenior informatikai szakértő - 1x8 óra	<b>1650</b>	nap/fő	154 000 Ft	254 100 000 Ft		
ITSZE-JIT	Junior informatikai szakértő - 1x8 óra	<b>3125</b>	nap/fő	92 000 Ft	287 500 000 Ft		
ITSZE-RSZ	Rendszerszervező szakértő - 1x8 óra	<b>877</b>	nap/fő	118 000 Ft	103 486 000 Ft		

### III. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. Felek kifejezetten rögzítik, hogy a mérföldkövek ütemezésének egymásra épülése nem módosult, arra továbbra is a Szerződés 3.3. pontjában leírtak érvényesülnek, azaz az új, 5. mérföldkőre is alkalmazandó, hogy az egyes mérföldkövek szerződésszerű teljesítése, átvétele nélkül a következő mérföldkő teljesítése nem valósulhat meg. Amennyiben a 4. mérföldkő teljesítéséig jelen szerződésmódosítás aláírása nem történik meg, úgy az 5. mérföldkő teljesítése csak jelen szerződésmódosítás hatálybalépését követően kezdhető meg.
2. Felek rögzítik, hogy a Szerződés jelen módosítással nem érintett részei változatlan tartalommal hatályban maradnak, a Szerződésnek ugyanakkor a jelen módosítás elválaszthatatlan része.
3. Jelen szerződésmódosítás hatálybalépésének napja az utolsóként aláíró Fél aláírásának napja.
4. Felek kijelentik, hogy jelen szerződésmódosítás értelmezésével kapcsolatban, vagy a szerződésmódosítás alkalmazása során keletkező véleménykülönbségek fennállta esetén a vitákat

békés módon, tárgyalások útján rendezik.

5. Megrendelő és Vállalkozó kötelesek egymással együttműködni és egymást a Szerződés és annak módosítását érintő kérdésekről tájékoztatni, ebben a körben vállalják, hogy mindent elkövetnek a vitás kérdések peren kívüli rendezése, megoldása érdekében.
6. Jelen szerződésmódosításban nem szabályozott kérdésekre a Kbt., valamint a Kbt. által biztosított körben a Ptk., és a – beszerzés tárgya szerint – vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók.
7. Jelen szerződésmódosítás 4 példányban készült, amelyből 3 pld. Megrendelőt és 1 pld. Vállalkozót illeti.
8. Jelen szerződésmódosítás elválaszthatatlan részét képezik az alábbi módosított, egységes szerkezetű mellékletek:
  1. számú melléklet: Műszaki leírás módosításokkal egységes szerkezetben
  2. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás- és árlista módosításokkal egységes szerkezetben

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

Budapest, 2023. 03. 16.

LECHNER NONPROFIT KFT.  
1111 BUDAPEST, BUDAFOKI ÚT 59.  
TISZTOSZÁM: 24725221-2-43

**Lechner Tudásközpont Nonprofit  
Korlátolt Felelősségű Társaság**  
képv.:  
Földváry Gábor István  
ügyvezető  
Megrendelő

**eNET**  
eNET Internetkutató Kft.  
1095 Budapest, Ipar utca 5.  
Adószám: 12669789-2-43

**eNET Internetkutató Kft.**  
(konzorciumvezető)  
Bluefield Kft.  
Teqtos Kft.  
Alverad Technology Focus Kft.  
COMTRANS Kft.  
KIRULY Kft.  
képv.:  
Virág András  
ügyvezető  
Vállalkozó



# MŰSZAKI LEÍRÁS

KÖFOP-2.1.7-VEKOP-18-2021-00001 azonosító számú,

"Az állampolgári ügyintézés lehetőségeinek szélesítése" elnevezésű projekt

„A területi közigazgatás informatikai fejlesztéseinek megalapozása” tárgyú beszerzéshez



## Tartalom

1	Bevezetés	3
1.1.	Előzmények	3
1.2.	A projekt célrendszere és az elvárt eredmények	3
1.3.	Ajánlatkérő konzorcium bemutatása	4
1.3.1.	Miniszterelnökség	4
1.3.2.	LTK	5
1.3.3.	A konzorcium által működtetni tervezett projektszervezet	6
	Projektszervezeten belüli feladatok és felelősségi körök	6
2.	Beszerezés alapadatai	10
2.1.	A beszerzés átfogó célja és kapcsolódása a projekt célrendszeréhez	10
2.2.	Beszerezés tárgya és elvárt eredménytermékek	11
2.3.	A Beszerzés során megvalósuló projektelemek összefüggéseinek bemutatása	13
3.	Beszerezés eredményeként ellátandó feladatok	16
3.1.	A megvalósuló tevékenységek szakmai követelményei	16
3.1.1.	Feladatlebontási struktúra	16
3.1.2.	Több projektelemnél leszállítandó dokumentumok követelményei	20
3.1.3.	A projektelemeknél leszállítandó további dokumentumok követelményei	33
3.1.4.	A projektelemeknél megvalósítandó feladatok teljesítési határideje és szakértői erőforrás kerete	50
3.1.5.	Ajánlatkérő által biztosított kapacitás	57
4.	Horizontális projekttevékenységek	57
4.1.	Projekttervezés és -menedzsment	57
4.2.	Projekt kommunikáció	57
4.3.	Kockázatkezelés, változáskezelés	58
4.4.	Külső minőségbiztosítás	59
5.	Projekt tevékenységek ütemezése	59
6.	A beszerzés teljesítési és fizetési mérföldkövei	60
7.	Követelményjegyzék	60
7.1.	A leszállítandó eredménytermékekkel kapcsolatos általános formai követelmények	60
7.2.	Átadás-átvétel szabályai	61
8.	Fogalomtár, jogszabályok jegyzéke	61



# 1 Bevezetés

## 1.1. Előzmények

A KÖFOP-2.1.7-VEKOP-18-2021-00001 azonosító számú „Az állampolgári ügyintézés lehetőségeinek szélesítése” című projekt (továbbiakban: Projekt) megvalósítását a Miniszterelnökség (a továbbiakban: ME) és a Lechner Tudásközpont Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság. (továbbiakban: LTK) konzorciuma a Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztés Operatív Program (továbbiakban: KÖFOP) 2. prioritásához kapcsolódva végzi.

A Projekt fő célkitűzése az állampolgárok részére nyújtott ügyintézés színvonalának javítása, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok (továbbiakban: kormányhivatalok) humánkapacitásainak minél hatékonyabb módon történő kihasználása. Ennek érdekében cél a kormányhivatalok működési és munkaszervezési gyakorlatainak egységesítése, racionalizálása, a területi közigazgatási szervezet működési folyamatainak optimalizálása és hatékonyabbá tétele, valamint új ügyintézési formák bevezetése. A projekt keretében megvalósítandó tevékenységek megalapozzák a szolgáltató közigazgatás szervezési feltételeinek kialakulását, a közigazgatás emberi erőforrás gazdálkodásának fejlesztését, valamint a közszolgáltatások színvonalának javítását. Emellett a Projekt célja, hogy megteremtse a területi közigazgatás folyamatszabályozásának egységes módszertanát, a folyamatok hatékony szervezése érdekében fejlessze a rendelkezésre álló humánerőforrás állományt.

## 1.2. A projekt célrendszere és az elvárt eredmények

A KÖFOP jelen projekthez kapcsolódó átfogó célja a szolgáltatói szemlélet és az etikus működés megerősítése a közszolgáltatásban, a közigazgatási folyamatok átláthatóságának és a közszolgáltatások színvonalának javításán keresztül. Ezen célok megvalósításának támogatása a KÖFOP 2. prioritása keretében valósul meg.

A Projekt rész céljai (pillérei) az alábbiak:

### 1. A kormányhivatalok működésének egységesítése, a hatékonyság növelése

A pillér fő célja a kormányhivatalok eltérő működési és munkaszervezési gyakorlatának egységesítése, ezáltal a kiszámíthatóbb működés, egységes joggyakorlat kialakítása, valamint az ügyintézési hatékonyság növelése, folyamatszervezési sztenderdek felállítása a területi szervek belső folyamatainak megújításához. A folyamatok egységesítésének eredményeképpen mérhetővé, elemezhetővé válik a kormányhivatalok működése, ennek hatására megalapozottabb, hatékonyabb és optimálisabb döntések szülehetnek. A projekt javaslatot fogalmaz meg az egységes ügyintézési módszertan bevezetésére területi közigazgatás humánerőforrás számára.

### 2. A területi közigazgatás tervezett fejlesztéseinek megalapozása

A pillér célja a kormányhivatalok és kormányablakok szervezeti és informatikai fejlesztéseinek koncepcionális megalapozása. A megvalósuló koncepciók központi, minden kormányhivatalra, és kormányablakra kiterjedő fejlesztési irányokat azonosítanak, folyamatában tudják segíteni, megalapozni és támogatni a következő EU-s 2021-2027 tervezési ciklus területi közigazgatás fejlesztését. Az előállításra kerülő ismeretanyag alkalmas kell legyen a későbbi fejlesztések előkészítésének lerövidítésére.

### 3. Az ügyintézés lehetőségeinek szélesítése

A pillér hozzájárul a szolgáltató (ügyfélbarát) állam megteremtéséhez, a korszerű technológiák alkalmazásának és elérhetőségének vizsgálatával. Cél, hogy a kormányablak egységes ügyfélszolgálat mellett most egy fordított logika mentén közelítse meg az ügyfélkiszolgálást, a megfogalmazódó

megoldások ne az állampolgártól várják el az ügyintézési helyszín megközelítését, hanem célzottan, akár a lakóhelyen, munkahelyen, illetve a napi tevékenységének helyszínén támogassák az ügyintézés, így képesek legyenek illeszkedni az állampolgárok élethelyzetéhez. További cél a nem állami szereplők bevonásának vizsgálata az ügyintézés folyamatába.

4. A Jó Állam Projekt Mutató méréséhez szükséges támogató- és elemzőfeladatok folytatása  
A Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégiával kapcsolatos feladatokról szóló 1052/2015. (II. 16.) Korm. határozattal kiadott „Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020 rögzíti, hogy szükséges „Az eredményorientált tervezés, ellenőrzés, értékelés és nyomon követés módszertanainak elterjesztése és alkalmazása”. E cél megvalósításához járul hozzá a Jó Állam Mutatórendszer, amely a hatékony működés, a fenntartható eredmények biztosítása, valamint az önreflexióra képes államreform érdekében, egy olyan mérési és értékelési rendszer, amely meghatározott hatásterületekre fókuszálva visszacsatolást ad a kormányzati hatékonyság tartalmi elemeiről és változásairól. 2014-ben került kidolgozásra a mérési és értékelési rendszer, amely alapvető célja, hogy a Jó Állam Jelentésbe (JÁJ) kerülő mutatók a különböző hatásterületek esetében átfogó képet adjanak az állam működésével és a kormányzás minőségével kapcsolatba hozható legfontosabb tevékenységekről és folyamatokról.

### 1.3. Ajánlatkérő konzorcium bemutatása

Az LTK a Miniszterelnökség nevében konzorciumvezetőként jár el az adminisztratív és projektmenedzsment feladatok tekintetében, valamint ellátja a konzorciumi megállapodásban meghatározott egyéb szakmai feladatokat.

#### 1.3.1. Miniszterelnökség

A konzorciumi együttműködés keretében a szakmai feladatok megvalósításáért és a projekt szakmai tartalmáért a Miniszterelnökség felel. A megvalósításban szakmai irányítóként a Miniszterelnökség Területi Közigazgatásért Felelős Államtitkársága, ezen belül Területi Közigazgatás Működtetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság vesz részt, amely a Miniszterelnökség Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 14/2018. (VII. 3.) MvM utasítás 41. § (1) értelmében:

- a) ellátja a területi közigazgatás fejlesztésének irányítását, amelynek keretében különösen a fővárosi és megyei kormányhivatalok által benyújtott kérelmek vonatkozásában javaslatot tesz, szakmai véleményt ad; kezdeményezi és koordinálja a fővárosi és megyei kormányhivatalok működésével kapcsolatos egyeztetéseket, az egyeztetéseken szakmai felügyeleti hatáskörben vesz részt, a zárszámadási törvényjavaslat előkészítése részeként részt vesz a fővárosi és megyei kormányhivatalok szakmai (gazdálkodási adatok nélküli) szöveges indokolásának elkészítésében,
- b) részt vesz a területi közigazgatás fejlesztését érintő koncepcionális, szervezetfejlesztési intézkedésekkel összefüggő, más miniszter feladatkörébe tartozó kormányzati döntések tervezeteinek előkészítésében,
- c) érvényesíti a kormányzati döntés-előkészítés során a területi közigazgatási és államigazgatás-fejlesztési követelményeket,
- d) javaslatot tesz a korszerű szervezetfejlesztési, igazgatási módszerek és eljárások alkalmazására, szakmai módszertani szempontokat érvényesít a területi közigazgatási szervek közigazgatás-szervezési és minőségfejlesztési tevékenységében,



- e) az ügyfélbarát közigazgatás fejlesztése érdekében ellátja a közigazgatási szolgáltatások és hatósági eljárások korszerűsítésével, ésszerűsítésével kapcsolatos műveleteket,
- f) ellátja a kormányablakok működtetésével, fejlesztésével, valamint a személyi állomány képzésével, továbbképzésével kapcsolatos feladatokat,
- g) közreműködik az intézményfenntartás szervezeti kereteinek fejlesztésében,
- h) ellátja a fővárosi és megyei kormányhivatalok működésének irányítását,
- i) ellátja a fővárosi és megyei kormányhivataloknak a helyi önkormányzatok törvényességi felügyeletére vonatkozó hatásköre szakmai irányítását,
- j) koordinálja a Miniszterelnökség szervezeti egységeinek a fővárosi és megyei kormányhivatalok funkcionális irányításával kapcsolatos feladatellátását,
- k) ellátja a feladatkörébe tartozó jogalkotási feladatokat,
- l) ellátja a fővárosi és megyei kormányhivatalok személyi állománya képzésével, továbbképzésével kapcsolatos feladatokat, jóváhagyja a fővárosi és megyei kormányhivatalok belső továbbképzési programjait,
- m) kiadmányozza a Kormányablak ügyintézői vizsgát eredményesen teljesítők részére kiállított bizonyítványt,
- n) ellátja a településfejlesztési, a településrendezési és területrendezési, valamint a kulturális örökségvédelmi és világörökségi feladatok összehangolását, és biztosítja a terület- és településrendezési tervek, településfejlesztési és településképi dokumentumok tervezésének és nyilvántartásának térinformatikai módszereikkel történő fejlesztését,
- o) a miniszter által átruházott hatáskörben felügyeli az LTK. útján működtetett Országos Építésügyi Nyilvántartást (a továbbiakban: Nyilvántartás) és a Nyilvántartás működését segítő elektronikus alkalmazások működtetését, fenntartását és fejlesztését, az Építésügyi Dokumentációs és Információs Központ működtetését, fenntartását és fejlesztését, valamint az Országos Területfejlesztési és Területrendezési Információs Rendszert (TEIR),
- p) a miniszter által átruházott hatáskörben képviseli a Miniszterelnökséget a fővárosi és megyei kormányhivatalok tekintetében a Magyar Államkincstár előtt,
- q) közreműködik az Okos Város fejlesztések kidolgozási, végrehajtási, ellenőrzési és szabályozási követelményeinek meghatározásában,
- r) a Társaságfelügyeleti Főosztály részére adatot szolgáltat a vagyongazdálkodási feladatok elvégzéséhez és ellátja a tulajdonosi részesedések év végi értékelési feladatait,
- s) a 4. függelék „III. Gazdasági társaságok” megnevezésű táblázat alapján a szakmai irányítása alá tartozó gazdasági társaságok vonatkozásában - szakmai irányítási feladatkörében eljárva - koordinálja, előzetesen ellenőrzi és jóváhagyja a gazdasági társaságok részéről a tulajdonosi döntésre benyújtani tervezett beszámolókat, előterjesztéseket és adatszolgáltatásokat.
- t) A Miniszterelnökségen a Területi Közigazgatásért Felelős Államtitkárság, ezen belül a Területi Közigazgatás Működtetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság felügyeli a projekt szakmai irányításával összefüggő feladatokat.

### 1.3.2. LTK

2019 áprilisától az LTK Magyarország legnagyobb téradatmennyiségével és legszélesebb körű térinformatikai szaktudásával rendelkező szervezetévé vált: a BFKH egykori Földmérési, Távérzékelési és Földhivatali Főosztályának földmérési, távérzékelési és térinformatikai tevékenységeinek, valamint ingatlan-nyilvántartási és térképészeti feladatainak Tudásközpontba történő átcsoportosításával egy szakmai háttérintézményben összpontosulnak az épített környezethez kapcsolódó térinformatikai adatbázisok és erőforrások.



10

Az LTK az építészet, az elektronikus építésügy, az intelligens városi szolgáltatások, a távérzékelés és a térségi tervezés szakértője, tevékenysége földmérési és térképészeti feladatokra is kiterjed. A Miniszterelnökség háttérintézményeként működő Tudásközpont munkáját szakinformatikai és térinformatikai háttér, valamint az ország egyik legnagyobb építésműszaki és térségi tervezési dokumentumtára támogatja. Elsődleges küldetése szakmai feladatok ellátása, ugyanakkor fontos szerepet vállal építészeti és mérnöki feladatok megoldásában, valamint az építészeti kultúra terjesztésében és a tudásmegosztás területén is. Szakmai tevékenységének és szolgáltatásainak fókuszában az építészet, építésügy és ingatlan nyilvántartás területén túl az országos szintű, illetve térségi területrendezési és integrált tervezési feladatok ellátása, a vidék- és várospolitikai kialakításában való szakmai közreműködés, dokumentációk tárolása, kezelése áll. Közvetítő szerepet tölt be az építés- és a társszakterületek, valamint a szélesebb körű nyilvánosság között, szolgáltatásai szakmai és lakossági felhasználókat egyaránt elérnek.

A Tudásközpont kiemelt feladatai közé tartozik az e-közigazgatást és az elektronikus építésügyet segítő informatikai alkalmazások és az e-közmű fejlesztése, üzemeltetése, valamint az ezekhez kapcsolódó szakértői rendszertámogatás. A szakrendszerek támogatják az építési beruházások teljes folyamatát, illetve azok hatósági felügyeletét. A Tudásközpont részeként az Építésügyi Dokumentációs és Információs Központ a második világháború utáni hazai építészet legfontosabb forrása: évtizedek óta gyűjti a terület- és településfejlesztési, -rendezési dokumentumokat, a megszűnt állami tervezővállalatok építés-műszaki tervdokumentumait, az ezekhez kapcsolódó szakkönyveket, valamint fotókat és filmeket.

Az LTK tevékenységi köre kiterjed háttérintézményi szerepéhez, szakmai tevékenységéhez, valamint a fejlesztett alkalmazásaihoz kapcsolódó szakmai képzések és oktatások szervezésére, lebonyolítására. Az LTK-e-learning tananyagok készítésével, illetve képzési és tudásmegosztási platform kialakításával támogatja a képzési és oktatási feladatainak magas színvonalú ellátását.

Az 1739/2020. (XI. 4.) Korm. határozat kijelöli az LTK-t a fővárosi és megyei kormányhivatalok informatikai üzemeltetési feladatainak ellátására, ezáltal az LTK feladatai közé tartozik a közigazgatási folyamatok elektronizációjának támogatása, a fővárosi és megyei kormányhivatalok informatikai infrastruktúrájának és elektronikus szolgáltatásainak egységes fejlesztése és üzemeltetése, melyek által gyorsabbá és hatékonyabbá válik az ügyintézés, valamint az ügyfelek tájékoztatása.

### 1.3.3. A konzorcium által működtetni tervezett projektszervezet

A projekt az alábbiakban bemutatott projektszervezeti környezetben tervezi a működést, a részletes projektstruktúrát a mindenkor Projekt Működési Dokumentum (PMD) fogja meghatározni.

#### Projektszervezet belüli feladatok és felelősségi körök

A projekt megvalósítására létrehozott projektszervezet működésének élén a **projektszponzor** áll, aki a stratégiai célokból levezethető projekt célok meghatározója és felelőse. Projekt szponzor a Miniszterelnökséget vezető miniszter.

A projektszponzor feladata:

- a mérhető sikertényezők meghatározása;
- a projekt megvalósítóinak kiválasztása;
- a projekt eredmények felhasználóinak, a projekt érdekeltek érdekeinek képviselete;
- a projekt erőforrások biztosítása;
- a projekt sikeres megvalósítása.



*Handwritten signature in blue ink.*



A **Projekt Irányító Bizottság** (a továbbiakban: PIB) a legfőbb döntéshozó szerv, elnöke a területi közigazgatásért felelős államtitkár, tagjai a területi közigazgatás működtetéséért felelős helyettes államtitkár, az LTK ügyvezető igazgatója.

A PIB feladatai:

- nyomon követi a projekt előrehaladását;
- ellenőrzi a mérföldkövek teljesítésének előrehaladását;
- dönt a projektet érintő stratégiai kérdésekben;
- értékeli a megvalósítás, a szakmai munka ellátásának színvonalát;
- dönt az operatív szinten nem kezelhető nyitott kérdésekről.

A PIB döntéseinek gyakorlati megvalósításáért a **Projekt Operatív Bizottság (POB)** felel, állandó tagjai a projekt szakmai vezetője (ME), a projekt projektvezetője (LTK), a projekt pénzügyi vezetője (LTK), a Miniszterelnökség Ügyfélbarát E-közigazgatás-Fejlesztési Főosztályának vezetője (továbbiakban: vezető szakmai megvalósító). Eseti meghívottként a Nyertes Ajánlattevő képviselője és a külső minőségbiztosító is részt vesz a POB ülésen.

A POB feladatai:

- a projekt operatív tevékenységeinek összehangolása, irányítása;
- a projekt teljesítésének, feladatainak nyomon követése;
- szakmai célkitűzések határidőben történő megvalósítása;
- a feladatellátáshoz szükséges humánerőforrás biztosítása.

A **munkacsoportok** a projekt szakmai megvalósítását segítik elő. A munkacsoport feladatai munkacsoport értekezletek keretében végzi. A munkacsoport értekezletek célja:

- részfeladattal kapcsolatos napi feladat végrehajtás megszervezése;
- végrehajtással kapcsolatos problémák kezelése;
- következő időszak részletes feladattervezése és erőforrás allokációja;
- operatív/szakmai kérdésekben döntéshozatal előkészítése, döntési pontok kijelölése;
- változáskezelés felvetése;
- kockázatok jelzése;
- problémák kezelése, eskalációja;
- szakmai munkacsoport esetében rendszeres státuszjelentések előkészítése a szakmai vezető részére.

A munkacsoportokat a Projekt Működési Dokumentum (PMD) definiálja.

A szakmai munkacsoportban a Nyertes Ajánlattevő képviselője is részt vesz a munkája által érintett munkacsoportban.

#### 1.3.3.1. A projektvezetés állandó szereplői

A **projektvezető** a konzorciumvezető által a projektmenedzsment feladatok ellátására/irányítására kijelölt személy. A projektvezető feladatát a **szakmai vezetővel** és a **vezető szakmai megvalósítóval** együttműködve látja el.





#### A projektvezető feladatai:

- a projektben résztvevő munkatársak és külső szakértők munkájának operatív irányítása; funkcionális feladatok szervezése, koordinációja, ellenőrzése;
- a projektekre vonatkozó szabályozás betartása és betartatása;
- a Támogatási Szerződésben vállaltaknak való megfelelés biztosítása,
- a szakmai ütemterv megvalósításának folyamatos figyelemmel kísérése;
- a projektben felmerülő határidők figyelemmel kísérése, betartása;
- előkészíti a konzorciumvezető szervezeten belül a projekttel kapcsolatos döntéseket,
- tájékoztatást nyújt a konzorciumvezető szervezeten belül a projekt előrehaladásáról;
- együttműködik a Miniszterelnökség projektben közreműködő szervezeti egységeivel;
- előkészíti és benyújtja a Miniszterelnökség, mint szakmai irányító által bekért projektvégrehajtással kapcsolatos előrehaladási jelentéseket;
- részt vesz a POB munkájában, javaslatot tesz annak napirendjével kapcsolatban;
- rendszeres és eseti jellegű POB értekezletet hív össze, tájékoztatást ad az aktuális feladatokról;
- a szakmai vezetővel közösen értékeli az elvégzett munkát és meghatározza a soron következő operatív feladatokat;
- koordinálja a konzorciumi megállapodások, támogatási szerződés, a támogatási szerződés-módosítások, szakmai és pénzügyi beszámolók és a kifizetési kérelmek összeállítását;
- koordinálja a beszerzési, közbeszerzési eljárások és az ezekhez kapcsolódó dokumentáció összeállítását, a szerződéskötések folyamatait;
- projektvezetés szintjén meghozható döntések belső szabályok szerinti előkészítése;
- gondoskodik a naprakész projektdokumentáció hozzáférhetőségéről;
- előkészíti a szakmai vezető iránymutatása alapján a célfeladat-kiírásokat;
- előkészíti a teljesítésigazolásokat;
- kapcsolatot tart a projekt végrehajtásban résztvevő gazdálkodó szervezetekkel;
- ellátja a projekt kommunikációjával és a horizontális vállalások teljesítésével kapcsolatos feladatokat;
- a szakmai vezető tájékoztatása mellett kapcsolatot tart az Irányító Hatósággal;
- együttműködik a projekt ellenőrzésére jogosult szervek munkatársaival;
- biztosítja a projekt kockázatkezelésének elvégzését, szükség esetén intézkedéseket kezdeményez;
- irányítja/koordinálja a projekttel kapcsolatos pénzügyi feladatokat.

#### A szakmai vezető feladatai:

- ellátja a projekt megvalósításának szakmai irányítását;
- gondoskodik a projekt szakmai koncepciójának elkészítéséről és végrehajtásáról;
- biztosítja a projektek koncepcióhoz való igazodását;
- részt vesz a projekt megvalósításához szükséges szakmai dokumentumok kidolgozásában, valamint a szakmai beszámolók összeállításában;
- felügyeli a beszerzéseket, közbeszerzésekhez kapcsolódó műszaki-szakmai dokumentáció előkészítését;
- elkészíti az időszaki beszámolókhöz csatlakozó szakmai beszámolókat a projekt előrehaladásáról;



10

- véleményezi és jóváhagyja a projekt keretében létrejövő műszaki-szakmai megvalósításhoz kapcsolódó egyéb dokumentumokat;
- áttekinti az előrehaladási jelentéseket és részt vesz a szakmai megvalósítással összefüggő kockázatok kezelésében;
- célfeladat kijelölés esetén gondoskodik a célfeladatok szakmai tartalmának kidolgozásáról, a munkatársak kijelöléséről, a megállapodások megkötéséhez szükséges dokumentumok elkészítéséről;
- felel a projekt során keletkezett dokumentumok, eredménytermékek szakmai minőségéért, véleményezi és a minőségbiztosítási jelentések alapján jóváhagyja azokat, mely jóváhagyás alapján Konzorciumvezető kiállítja a teljesítési igazolást;
- felügyeli a munkacsoportok munkáját;
- a konzorciumi tagok képviselői számára tájékoztatást nyújt a projekt előrehaladásáról.

A vezető szakmai megvalósító a projekt általános előrehaladásának felügyeletét ellátó személy.

A vezető szakmai megvalósító feladatai:

- koordinálja a projekt vezetésén belüli feladatmegosztást;
- részt vesz a projekt stratégiai döntéseinek előkészítésében;
- nyomon követi a projekt szakmai koncepciójának elkészítését és annak megvalósítását;
- kapcsolatot tart az Irányító Hatósággal a projektet érintő koncepcionális kérdésekről;
- részt vesz a POB munkájában;
- gondoskodik a POB üléseiről készült emlékeztető elkészítéséről,
- áttekinti az előrehaladási jelentéseket és részt vesz a megvalósítással összefüggő kockázatok, problémák kezelésében;
- jelentést készít a projekt előrehaladásáról a POB tagjai részére;
- a szakmai vezetővel és a projektvezetővel együttműködve meghatározza a POB üléseinek napirendjét és gondoskodik az ülés összehívásáról.

A projekt pénzügyi vezető a konzorciumvezető által a projekttel kapcsolatos pénzügyi feladatok ellátására kijelölt személy.

A pénzügyi vezető feladatai:

- koordinálja a projekt megvalósításával kapcsolatos pénzügyi-számviteli tevékenységet;
- előkészíti a projekthez kapcsolódó pénzügyi-számviteli jelentéseket, külső-belső adatszolgáltatásokat;
- felügyeli a kifizetési kérelmek összeállítását, rögzítését és beküldését;
- elkészíti a projekt közbeszerzési eljárásokkal kapcsolatos adatszolgáltatását;
- elkészíti a projekttel kapcsolatos előirányzat-finanszírozási tervet;
- előkészíti a projekt költségvetésének módosítását;
- részt vesz a projekt Támogatási Szerződésével kapcsolatos pénzügyi feladatok ellátásában;
- a projektvezető és a vezető szakmai megvalósító közreműködésével javaslatot tesz a projekt költségvetésének időközi/évközi átcsoportosítására;
- közreműködik a projekt beszámolóinak, illetve időközi mérleg-jelentéseinek elkészítésében;
- ellátja a pályázattal kapcsolatos számviteli bizonylatok rögzítés utáni ellenőrzéséhez, valamint a pénzügyi teljesítés engedélyezéséhez kapcsolódó feladatokat;



18

- figyelemmel követi a projekt pénzügyi előrehaladását, egyeztet a projektvezetővel, szükség esetén módosítási javaslatokat tesz.

#### 1.3.3.2. A szakmai megvalósításban érintett további szervezetek

A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény 80. § (2) bekezdése szerinti képzéseket, valamint a kormányzati igazgatásról szóló 2018. évi CXCV. törvény 97§ (2) bekezdése szerinti képzéseket – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – a Nemzeti Közszolgálati Egyetem nyújtja a kormánytisztviselők számára. Emiatt a képzés megtervezésénél a Nemzeti Közszolgálati Egyetem bevonásra kerül, a lefolytatott egyeztetések dokumentálása megtörténik.

A projekt tevékenységek megvalósítása a fővárosi és megyei kormányhivatalokkal való együttműködésben történik, tekintettel arra, hogy a projektben megvalósítandó fejlesztések az egész ország területére kiterjednek. Ennek érdekében a kormányhivatalok munkatársai a Miniszterelnökség, mint szakmai vezető által meghatározott szakmai elvárások alapján részt vesznek az egyes alprojektek feladatainak ellátásában. A résztvevő kormányhivatali munkatársak biztosítják a regionális szintű, kormányhivatal-specifikus szempontok érvényesülését, továbbá megvalósul az egyes kormányhivatalok közötti hatékony együttműködés is.

## 2. Beszerzés alapadatai

### 2.1. A beszerzés átfogó célja és kapcsolódása a projekt célrendszeréhez

Jelen beszerzés tárgya a projekt 2. és 3. számú pilléréhez kapcsolódik.

A 2. pillér a területi közigazgatás tervezett fejlesztéseinek megalapozása, melynek fókusza a kormányhivatalok és kormányablakok szervezeti és informatikai fejlesztéseinek koncepcionális megalapozása. A megvalósuló koncepciók központi, minden kormányhivatalra, és kormányablakra kiterjedő fejlesztési irányokat azonosítanak, folyamatában tudják segíteni, megalapozni és támogatni a következő EU-s 2021-2027 tervezési ciklus területi közigazgatás fejlesztését. Az előállításra kerülő ismeretanyag alkalmas kell legyen a későbbi fejlesztések előkészítésének lerövidítésére.

A 3. pillér az ügyintézés lehetőségeinek szélesítése. A pillér hozzájárul a szolgáltató (ügyfélbarát) állam megteremtéséhez, a korszerű technológiák alkalmazásának és elérhetőségének vizsgálatával. Cél, hogy a kormányablak egységes ügyfélszolgálat mellett most egy fordított logika mentén közelítse meg az ügyfélkiszolgálást, a megfogalmazódó megoldások ne az állampolgártól várják el az ügyintézési helyszín megközelítését, hanem célzottan, akár a lakóhelyen, munkahelyen, illetve a napi tevékenységének helyszínén támogassák az ügyintézt, így képesek legyenek illeszkedni az állampolgárok élethelyzetéhez.

### 2.2. Beszerzés tárgya és elvárt eredménytermékek

A beszerzés célja a területi közigazgatásban használt informatikai, különösen elektronikus ügyintézési rendszerek, nyilvántartások, háttéradatbázisok és azok üzleti folyamatainak felmérése, elemzése, finomhangolása és újratervezése.

Jelen beszerzés tárgya az alábbi pontokban foglalható össze.

#### 1. Kormányhivatali back office kompetencia központok koncepciójának kialakítása.



11

Elvárt eredménytermék:

- 1 db koncepció, amely magában foglalja az alábbi alátámasztó dokumentumokat:
  - 1 db eljárás kiválasztási dokumentum;
  - 1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum;
  - 1 db folyamatfelmérést, folyamatfejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum
  - 1 db döntéshozatali támogató eljárások paramétereit és szimulációs tesztéseit összegző dokumentum;
  - 1 db igazgatási jövőkép dokumentum;
  - 1 db informatikai követelménylista dokumentum;
  - 1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum.

## 2. Egységes alkalmazás üzemeltetési támogatói rendszer és szervezet koncepció

Elvárt eredménytermék:

- 1 db koncepció, amely magában foglalja az alábbi alátámasztó dokumentumokat:
  - 1 db helpdesk rendszerek felmérésére vonatkozó dokumentum;
  - 1 db folyamatfelmérést, folyamatfejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum;
  - 1 db Helpdesk rendszerek illesztéseit összegző dokumentum;
  - 1 db központi helpdesk tervezési dokumentáció;
  - 1 db igazgatási jövőkép dokumentum;
  - 1 db informatikai követelménylista dokumentum;
  - 1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum.

## 3. Egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintéző felület koncepció

Elvárt eredménytermék:

- 1 db koncepció, amely magában foglalja az alábbi alátámasztó dokumentumokat:
  - 1 db eljárás kiválasztási dokumentum;
  - 1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum;
  - 1 db folyamatfelmérést, fejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum;
  - 1 db adatszolgáltatási igények felmérését összegző dokumentum;
  - 1 db igazgatási jövőkép dokumentum;
  - 1 db informatikai követelménylista;
  - 1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum.

## 4. e-Kormányablak fejlesztési koncepció

Elvárt eredménytermékek:

- 1 db koncepcionális terv és
- 1 db követelménylista, amelyek magukban foglalják az alábbi alátámasztó dokumentumokat:
  - 1 db eljárás kiválasztási dokumentum;

- 1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum;
- 1 db folyamatfelmérést, fejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum;
- 1 db igazgatási jövőkép dokumentum;
- 1 db informatikai követelménylista;
- 1 db online személyes ügyfélszolgálat rendszer kialakítását, erőforrásszükségletét és infrastrukturális feltételrendszerét összegző dokumentum;
- 1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum;
- 1 db tartós otthoni munkavégzést érintő informatikai követelményrendszert leíró dokumentum/követelménylista

## 5. Kormányablak mobil applikáció továbbfejlesztés koncepció

Elvart eredménytermékek:

- 1 db koncepcionális terv
- 1 db követelménylista, amelyek magukban foglalják az alábbi alátámasztó dokumentumokat:
  - 1 db eljáraskiválasztási dokumentum;
  - 1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum;
  - 1 db folyamatfelmérést, fejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum;
  - 1 db igazgatási jövőkép dokumentum;
  - 1 db informatikai követelménylista dokumentum;
  - 1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum.

## 6. Önkiszolgáló kormányablak koncepció

Elvart eredménytermékek:

- 1 db koncepcionális terv
- 1 db követelménylista, amelyek magukban foglalják az alábbiakat:
  - 1 db eljáraskiválasztási dokumentum;
  - 1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum;
  - 1 db folyamatfelmérést, fejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum;
  - 1 db igazgatási jövőkép dokumentum;
  - 1 db informatikai követelménylista dokumentum;
  - 1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum.

## 7. Folyamatos ügyfél-elégedettség mérés kialakítása

Elvart eredménytermékek:

- 1 db mérési koncepció, amely magában foglalja az alábbi alátámasztó dokumentumokat:
  - 1 db felmérési koncepció dokumentum;
  - 1 db Ügyfél-elégedettség mérési eszközrendszer meghatározó dokumentum;
  - 1 db Panelépítési dokumentum;



- 1 db Tesztelési dokumentáció;
- 1 db Fejlesztési és beavatkozási javaslat dokumentum.

### 2.3. A Beszerzés során megvalósuló projektelemek összefüggéseinek bemutatása

A Kormányhivatalok működésének egységesítését célzó informatikai fejlesztések megalapozásának koncepcióját különböző, de mégis kapcsolódó igények egységeként szükséges vizsgálni. A projektelemek szoros összefüggését az 1. ábra szemlélteti, mely az alábbi projektelemeket tartalmazza:

#### 1. Kormányhivatali back office kompetencia központok koncepciójának kialakítása:

A kompetencia központ célja, hogy az ügyintézők tudásszintje egy szintre kerüljön és önállóan tudjanak meghozni döntéseket az aktuális jogi keretek között. A központ támogatást nyújt továbbá az új munkaerő egységes, gyors felkészítéséhez. A folyamatosan frissülő és az eljárások kezelése során elérhető központ – **eljárás-specifikusan és folyamatba építve** - támogatja az ügyintézői bizonytalanságok csökkentését, gyorsíthatja az ügyintézési időt és javíthatja az ügyintézés minőségét. A projektelemben ki kell dolgozni a tudásbázis **dinamikus tartalom-kezelésének** és megjelenítésének feltételeit.

#### 2. Egységes alkalmazás üzemeltetési támogatói rendszer és szervezet koncepció:

A beavatkozás célja egy olyan koncepció lefektetése, amely egységes alkalmazás üzemeltetési módszertant biztosít a teljes kormányzati közigazgatáson, tárcákon átívelően, minden érintett szakrendszerre vonatkozóan.

A koncepció alapján kialakításra kerülhet az egyes kapcsolódó rendszerek, interfészek fejlesztéséről és frissítéséről folyamatos információt biztosító alkalmazás üzemeltetési háttérrendszer, ezáltal teljesíthetővé válik az érintett alkalmazások szolgáltatásainak **elvárt szintű és mérhető rendelkezésre állása (SLA)**.

#### 3. Egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintéző felület koncepció:

Az Egységes Ügyintézői Felület célja egy olyan felület kialakítása, amely alkalmas a projekt eredményeként digitális térbe terelt eljárások egységes, az **ügyintézők számára pozitív élményt biztosító kezelésére**, függetlenül attól, hogy az ügyintéző egy KAB-ban ül, egy központban, vagy akár az otthonában. Az egységes felületen keresztül lesznek elérhetőek a jelen fejlesztés más komponenseiben megvalósításra kerülő olyan funkciók, mint az online személyes ügyintézés, kompetencia központ, helpdesk, szakértői adatbázis. Fentiekből adódóan az Egységes Ügyintézői Felület **a fejlesztés központi eleme**, amely a szolgáltatások hatékonyságára az érintett eljárások kezdeteitől hatással lesz.

#### 4. e-Kormányablak fejlesztési koncepció:

A projektelem célja egy olyan front office koncepció kidolgozása, amelynek megvalósítása során az ügyfelek személyes közreműködését igénylő -online térbe terelhető - eljárások számára létrejön egy közvetlen, digitális kapcsolattartási csatorna, lehetővé téve a rugalmas és tértől független ügyintézést mind az ügyfél, mind az ügyintéző számára.

#### 5. Kormányablak mobil applikáció továbbfejlesztés koncepció:



*[Handwritten signature]*



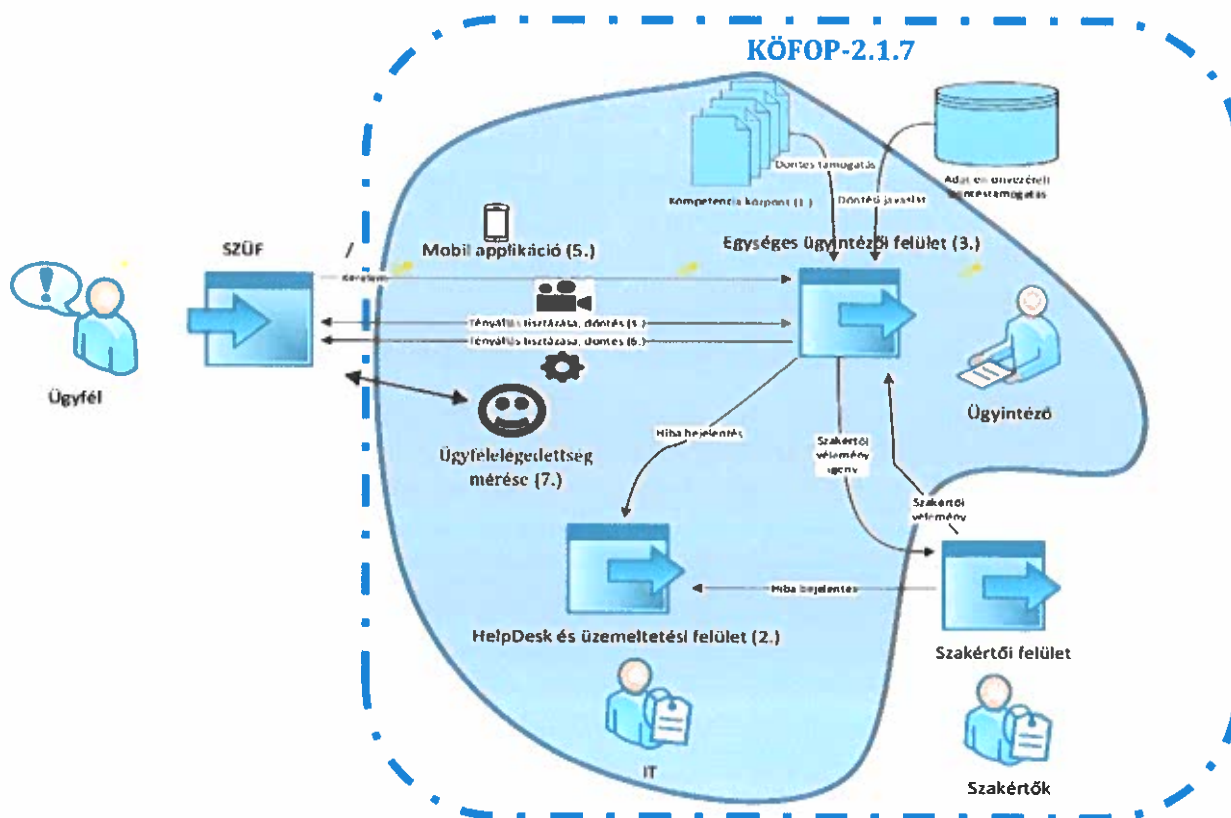
A beavatkozás célja külső- belső helyzetfelmérésre épülően azoknak az eljárásoknak az azonosítása, amelyek a kormányablak mobil applikáció e-ügyintézési funkcióiba terelhetők, ezek igazgatás szintű folyamatainak tervezése, a követelmények meghatározása. A megalkotásra kerülő koncepcióban kidolgozásra kerülnek az e-közigazgatási felületek mobil készülékeken is - átláthatóan, könnyen kezelhetően- elérhető változatainak technikai és igazgatási keretei.

#### 6. Önkiszolgáló kormányablak koncepció:

A koncepcióban lefektetésre kerülnek a teljesen automatizálható, ügyintézői élőmunka közreműködés nélkül is lefuttatható eljárások kiválasztásának módszerei és ezen eljárások önkiszolgáló módon való végigviteléhez szükséges szervezeti és informatikai fejlesztések követelményei.

#### 7. Folyamatos ügyfél-elégedettség mérés kialakítása:

Az állampolgári ügyintézés lehetőségeinek digitális platformokra történő kiterjesztése nem képzelhető el az ügyfélműveltség megismerése és értékelése nélkül. A beavatkozás célja egy rendszeresen használható e-közigazgatási szolgáltatás értékelési és ügyfélelégedettségi koncepció kialakítása, amely az ügyintézési folyamatok mellett folyamatba építetten képes visszajelzéseket gyűjteni az ügyfelektől.



1. ábra: Projektelemelek összefüggéseinek ábrázolása

Az ügyfél a KAÜ-n keresztül történő azonosítást követően a Személyre szabott Ügyintézési Felületen (a továbbiakban: SZÜF) vagy mobil applikáción (5.) keresztül tudja kiválasztani a kormányablakban intézni kívánt ügyét. A SZÜF rendszerben kitöltött adatlap adatait és az applikáción keresztül indított ügyeket az Egységes Ügyintézői Felület fogadja.



A fejlesztendő rendszerben 2 féle ügyintézési típust kell kialakítani (a SZÜF oldali webes fejlesztés nem tartozik a koncepció fejlesztési körébe, de annak kapcsolódási pontjait vizsgálni szükséges) és meg kell tervezni az Egységes Ügyintézői Felületen:

- Online személyes ügyintézés (4.): Az eljárás térben független, időben kötött. Az ügyintézés során az ügyfél és az ügyintéző online kapcsolatban vannak, webkamerán keresztül. A tényállás tisztázását az ügyintéző végzi, rendelkezésre álló vagy ügyféltől bekért adatok alapján.
- Önkiszolgáló ügyintézés (6.): Az eljárás térben és időben független. Az ügyfél önállóan képes intézkedni a kiválasztott eljárásban. Az ügy során az ügyfélnek adatokat kell megadnia és/vagy dokumentumokat kell csatolnia a rendszerbe a kérelem elbírálásához. A tényállás tisztázása az ügyintéző feladata.

A koncepcióban szükséges megvizsgálni, hogy az egyes ügyintézési típusok közötti váltás egy adott eljárás lefolytatása során szükséges-e, megvalósítható-e. Vagyis szükséges-e kezelni, ha az eljárás lefolytatása közben olyan körülmények adódnak, hogy az eredetileg meghatározott ügyintézési típus feltételei nem teljesülnek, de másik ügyintézési típusban kezelhető az eljárás. Ezeket az eseteket azonosítani kell és az átjárás feltételeit vizsgálni.

Az Egységes Ügyintézői Felület (3.) a jövőben az informatikai fejlesztés központi eleme. Ez fogja össze a többi koncepciót, enélkül, önállóan egyik koncepció sem értelmezhető.

Az Egységes Ügyintézői Felület célja, egy olyan egységes felület kialakítása, amely alkalmas a projekt eredményeként digitális térbe terelt eljárások kezelésére, függetlenül attól, hogy az ügyintéző hol tartózkodik. Ha az ügyintéző a KAB-ban tartózkodik, el kell tudnia végezni azokat a feladatokat is, amik elérhetővé váltak az ügyfeleknek önkiszolgáló és automatikus ügyintézés keretében. Az önkiszolgáló eljárások elbírálását ügyintéző fogja elvégezni, ahogy az online személyes eljárásokat is, az egységes felület segítségével. Ügyintézői támogatás alól csak az automatizált eljárások mentesülnek.

Az ügyintézői döntést igénylő eljárások támogatására kerül kialakításra a kompetencia központ (1.). A kompetencia központ az aktuális jogi keretek és eljárási szabályok megismerésében segít a felületen. A kompetencia központ támogatása mindig az eljárás bizonyos részéhez illeszkedően nyújt szakmai támogatást.

Az állampolgári ügyintézés lehetőségeinek digitális platformokra történő kiterjesztése nem valósítható meg az ügyfélélmények megismerése és értékelése nélkül. A projektelemek tervezése során - és azokkal összefüggésben - ezért szükséges egy rendszeresen használható e-közigazgatási szolgáltatás értékelési és ügyfélelégedettségi koncepció (7.) kialakítása, amely az ügyintézési folyamatok mellett folyamatba építetten képes visszajelzéseket gyűjteni az ügyfelektől.

A koncepció kialakítása során vizsgálni kell az egyes modulok közötti és a külső kapcsolatok által okozott kockázatokat.

Fenti összefüggésekből adódóan az eljárások kiválasztásakor figyelembe kell venni a koncepciók egymáshoz való viszonyát.



Handwritten signature in blue ink.

### 3. Beszerzés eredményeként ellátandó feladatok

#### 3.1. A megvalósuló tevékenységek szakmai követelményei

##### 3.1.1. Feladatlebontrási struktúra

A területi közigazgatás informatikai fejlesztéseinek megalapozása kapcsán az alábbi részfeladatok elvégzése elvárt.

Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentum
<b>F1. Kormányhivatali back office kompetencia központok konceptiójának kialakítása</b>	F1.1. Döntéshozatal előkészítés feltételrendszere és vizsgálati szempontjai	1 db eljáráskiválasztási dokumentum Elvárt terjedelem: min. 95 oldal
	F1.2. Eljárások azonosítása, felmérése, folyamatfejlesztése és folyamatmodellezése	1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum Elvárt terjedelem: min. 55 oldal
		1 db folyamatfelmérést, folyamatfejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum Elvárt terjedelem: min. 135 oldal
	F1.3. Döntéshozatal előkészítés paramétereinek és küszöbértékeinek kidolgozása	1 db Döntéshozatali támogató eljárások paramétereit és szimulációs tesztéseit összegző dokumentum Elvárt terjedelem: min. 40 oldal
	F1.4. Szimuláció, ellenőrzés, validáció	
	F1.5. Igazgatási jövőkép kidolgozása	1 db igazgatási jövőkép dokumentum Elvárt terjedelem: min. 55 oldal
	F1.6. Követelménylista összeállítása	1 db informatikai követelménylista dokumentum Elvárt terjedelem: min. 25 oldal
	F1.7. Gazdaságossági hatáselemzés	1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum Elvárt terjedelem: min. 25 oldal
	F1.8. Eredménytermék véglegesítése	1 db tanulmány Elvárt terjedelem: min. 40 oldal



11

Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentum
<b>F2. Egységes alkalmazás üzemeltetési támogatói rendszer és szervezet koncepció</b>	F2.1. Érintett helpdesk rendszerek azonosítása, kiválasztása	1 db helpdesk rendszerek felmérésére vonatkozó dokumentum Elvárt terjedelem: min. 55 oldal
	F2.2. Támogatási folyamatok kidolgozása, modellezése	1 db folyamat- felmérést, modellezést és elemzést kidolgozást összegző dokumentum Elvárt terjedelem: min. 135 oldal
	F2.3. Külső helpdesk rendszerek illesztési feltételei	1 db Helpdesk rendszerek illesztéseit összegző dokumentum Elvárt terjedelem: min. 35 oldal
	F2.4. Szervezeti, erőforrás, infrastrukturális feltételrendszer kidolgozása	1 db központi helpdesk tervezési dokumentáció Elvárt terjedelem: min. 40 oldal
	F2.5. Igazgatási jövőkép kidolgozása	1 db igazgatási jövőkép dokumentum Elvárt terjedelem: min. 45 oldal
	F2.6. Követelménylista összeállítása	1 db informatikai követelménylista dokumentum Elvárt terjedelem: min. 45 oldal
	F2.7. Gazdaságossági hatáselemzés	1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum Elvárt terjedelem: min. 30 oldal
	F2.8. Eredménytermék véglegesítése	1 db koncepció Elvárt terjedelem: min. 40 oldal
<b>F3. Egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintézői felület koncepció</b>	F3.1. Eljárások azonosítása, felmérése, folyamatfejlesztése és folyamatmodellezése	1 db eljáraskiválasztási dokumentum Elvárt terjedelem: min. 70 oldal
		1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum



Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentum
		Elvárt terjedelem: min. 30 oldal
		1 db folyamatfelmérést, folyamatfejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum Elvárt terjedelem: min. 100 oldal
	F3.2. Adatszolgáltatási igények és forrásrendszerek azonosítása	1 db adatszolgáltatási igények felmérését összegző dokumentum Elvárt terjedelem: min. 25 oldal
	F3.3. Igazgatási jövőkép kidolgozása	1 db igazgatási jövőkép dokumentum Elvárt terjedelem: min. 50 oldal
	F3.4. Követelménylista összeállítása	1 db informatikai követelménylista Elvárt terjedelem: min. 40 oldal
	F3.5. Gazdaságossági hatáselemzés	1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum Elvárt terjedelem: min. 25 oldal
	F3.6. Eredménytermék véglegesítése	1 db véglegesített koncepció Elvárt terjedelem: min. 40 oldal
<b>F4. e-Kormányablak fejlesztési koncepció</b>	F4.1. Ügytípusok azonosítása, kiválasztása, felmérése, folyamatfejlesztése és folyamatmodellezése	1 db eljáraskiválasztási dokumentum Elvárt terjedelem: min. 70 oldal
		1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum Elvárt terjedelem: min. 35 oldal
		1 db folyamatfelmérést, folyamatfejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum



Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentum
		Elvárt terjedelem: min. 135 oldal
	F4.2. Kormányablak oldali igazgatási jövőkép kidolgozása	1 db igazgatási jövőkép dokumentum Elvárt terjedelem: min. 30 oldal
	F4.3. Kormányablakoldali informatikai és megvalósítási követelménylista összeállítása	1 db informatikai követelménylista dokumentum Elvárt terjedelem: min. 45 oldal
	F4.4. Kormányablak oldali szervezeti, erőforrás és infrastrukturális feltételrendszer kidolgozása	1 db online személyes ügyfélszolgálat rendszer kialakítását, erőforrásszükségletét és infrastrukturális feltételrendszerét összegző dokumentum Elvárt terjedelem: min. 25 oldal
	F4.5. Gazdaságossági hatáselemzés	1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum Elvárt terjedelem: min. 25 oldal
	F4.6. Eredménytermék véglegesítése	1 db véglegesített koncepciólisterv Elvárt terjedelem: min. 25 oldal
		1 db követelménylista Elvárt terjedelem: min. 20 oldal
	F4.7 A tartós otthoni munkavégzést érintő informatikai követelményrendszer kidolgozása	1 db A tartós otthoni munkavégzést érintő informatikai követelményrendszert leíró dokumentum/követelménylista Elvárt terjedelem: min. 250 oldal



Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentum
<b>F5. Kormányablak mobil applikáció továbbfejlesztés koncepció</b>	F5.1. Eljárások azonosítása, felmérése, folyamatfejlesztése és modellezése	1 db eljáráskiválasztási dokumentum Elvárt terjedeleme: min. 70 oldal
		1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum Elvárt terjedeleme: min. 35 oldal
		1 db folyamatfelmérést, folyamatfejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum Elvárt terjedeleme: min. 65 oldal
	F5.2. Igazgatási jövőkép kidolgozása	1 db igazgatási jövőkép dokumentum Elvárt terjedeleme: min. 30 oldal
	F5.3. Követelménylista összeállítása	1 db informatikai követelménylista dokumentum Elvárt terjedeleme: min. 45 oldal
	F5.4. Gazdaságossági hatáselemzés	1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum Elvárt terjedeleme: min. 25 oldal
<b>F6. Önkiszolgáló kormányablak koncepció</b>	F6.1. Eljárások azonosítása, felmérése, folyamatfejlesztése és modellezése	1 db véglegesített koncepcionális terv Elvárt terjedeleme: min. 20 oldal
		1 db követelménylista Elvárt terjedeleme: min. 20 oldal
		1 db eljáráskiválasztási dokumentum Elvárt terjedeleme: min. 45 oldal
<b>F6. Önkiszolgáló kormányablak koncepció</b>	F6.1. Eljárások azonosítása, felmérése, folyamatfejlesztése és modellezése	1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum Elvárt terjedeleme: min. 20 oldal



Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentum
		1 db folyamatfelmérést, folyamatfejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum Elvárt terjedelem: min. 100 oldal
	F6.2. Igazgatás jövőkép kidolgozása	1 db igazgatási jövőkép dokumentum Elvárt terjedelem: min. 30 oldal
	F6.3. Követelménylista összeállítása	1 db informatikai követelménylista dokumentum Elvárt terjedelem: min. 45 oldal
	F6.4. Gazdaságossági hatáselemzés	1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum Elvárt terjedelem: min. 25 oldal
	F6.5. Eredménytermék véglegesítése	1 db koncepcionális terv Elvárt terjedelem: min. 25 oldal
		1 db követelménylista Elvárt terjedelem: min. 20 oldal
<b>F7. Folyamatos ügyfélelégedettség mérés kialakítása</b>	F7.1. Jelenlegi helyzet felmérése, előkészítési, kutatási feladatok megvalósítása, felmérési koncepció készítése	1 db felmérési koncepció dokumentum Elvárt terjedelem: min. 135 oldal
	F7.2. Rendszeres mérési eljárás megtervezése	1 db ügyfél-elégedettség mérési eszközrendszer meghatározó dokumentum Elvárt terjedelem: min. 25 oldal
	F7.3. Panel építés	1 db panelépítési dokumentum Elvárt terjedelem: min. 25 oldal
	F7.4. Tesztesetek / próba lekérdezések	1 db tesztelési dokumentáció Elvárt terjedelem: min. 30 oldal



Kosárka Kinga



Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentum
	F7.5. Fejlesztési és beavatkozási javaslat elkészítése és megvalósítása	1 db fejlesztési és beavatkozási javaslat dokumentum Elvárt terjedelem: min. 30 oldal
	F7.6. Eredménytermék véglegesítése	1 db véglegesített mérési koncepció Elvárt terjedelem: min. 30 oldal

A mérföldkövek ütemezésében látható egymásra épülés egyben jelöli a leszállítandók egymástól való függőségeit is.

### 3.1.2. Több projektelemnél leszállítandó dokumentumok követelményei

A fejlesztés megvalósíthatóságának vizsgálata során meghatározásra kerültek olyan leszállítandó dokumentumok, melyeket minden projekt esetében szükséges elkészíteni:

- igazgatási jövőkép,
- folyamatfelmérési és fejlesztési dokumentumok,
- követelménylista,
- gazdaságossági hatáselemzés.

Ezek az általánosan elkészítendő dokumentumok szakmai tartalmukban eltérnek és követik a projektelemekre jellemző specifikus követelményeket. Ugyanakkor, létrehozásukkor figyelembe kell venni a következő általános követelményeket:

#### Igazgatási jövőkép kidolgozása

Jelen beszerzés megvalósítása szempontjából az igazgatási jövőkép elkészítése kiemelt jelentőséggel bír, megteremti a kapcsolatot az informatikai helyzetfelmérés és a jogi-, igazgatási szabályozás között. Az igazgatási jövőképben mindenképp meg kell vizsgálni a kapcsolódó beszerzés jogi és igazgatási környezetét, amely megfelelő alapot szolgáltat későbbiekben a fejlesztési dokumentációk elkészítéséhez. A dokumentum kidolgozása során vizsgálatra kell kerülnenek a jogszabályban meghatározott közigazgatási hatósági eljárások (a továbbiakban: eljárás) folyamatai és kapcsolódásuk jelen beszerzés céljaihoz. A dokumentumok, folyamatok, és tevékenységek vizsgálata kapcsán meghatározhatónak kell válni a kapcsolódó rendszerekkel szemben támasztott magas szintű követelmények és korlátok, illetve a szükséges szolgáltatások köre, a szolgáltatói állam kialakítása érdekében.

A tervezést folyamatközpontú szemlélettel szükséges elvégezni, figyelemmel a kialakítani kívánt koncepció működésére és a jogi- közigazgatási szabályokra: hazai jogforrások, amelyek legalább részben érintik a közigazgatási folyamat felmérését vagy dokumentálását.

A jogi és műszaki követelmények várható változása miatt a jövőképet a megvalósítási projekt előrehaladásával párhuzamosan javasolt aktualizálni.

Az igazgatási jövőképnek tartalmaznia kell:



HA

- **Jogi háttér feltárása:** Koncepció működéséhez az eljárásra hatással lévő szabályozások azonosítása, egymással és a kialakítani kívánt feltételrendszerrel történő kapcsolódásuk megállapítása. Az intézkedési jövőképben ki kell térni azokra a szabályozott eljárási kapcsolódási pontokra (pl. megkeresés, szakhatóság közreműködése, kapcsolódó eljárás), amelyek különböző hatáskörű, illetve illetékességű szervek együttműködését, vagy több egymásra épülő eljárás lefolytatását feltételezik. A vonatkozó jogszabályokat és közjogi szervezetszabályozó eszközöket a jogforrási hierarchiának megfelelően kell alkalmazni. Szükséges továbbá megvizsgálni a kormányhivatalok szervezetére és működésére vonatkozó egyéb szabályozókat.
- **Eljárások** folyamatainak ismertetése, szükség esetén optimalizálása és folyamatmodellezése: igazgatási folyamatok részletes kidolgozása, amely alapjául szolgál a fejlesztési koncepcióval szemben támasztott követelmények meghatározásának.
- Jogi környezet feldolgozás alapján a kialakítandó igazgatási rendszerrel szemben támasztott **követelmények** meghatározása (bevezetési-, képzési-, kommunikációs-, szervezeti dimenzió), megismert jellemzők tükrében jogszabályi akadályok, joghézagok, jogalkalmazási nehézségek szemléltetése.
- **Kezelt adatok** körének és kapcsolatainak vizsgálata, döntéshez felhasznált adatok közhitelességi kérdéseinek vizsgálata
- **Kapcsolódó rendszerek** felderítése, nevesítése és bemutatása.
- Kiválasztott eljárások végrehajtásával érintett szervezetek eljárással érintett szerepköreinek azonosítása és annak hatása a koncepcióalkotásra.
- **Szabályozási igények** meghatározása (ha van).
- Vizsgálati környezet és feltételezések rögzítését.
- **Kockázatok** felmérése, rögzítése, kezelése.

### Folyamatfelmérési, -fejlesztési és -modellezési dokumentumok

#### **Kiválasztási modell**

Jelen beszerzés megvalósításához szükséges egy teljeskörű eljáráskatalógus összeállítása Ajánlatkérő részéről, amely tartalmazza az elsődleges kiválasztási kritériumokhoz tartozó adatok körét. Az eljáráskatalógus képezi a folyamatok további szűrésének alapját a kidolgozott módszer mentén.

A folyamatok igazgatásszervezési szintű felmérését, a to-be üzleti folyamatok kidolgozását és modellezését, az elektronizálásra kiválasztott eljárások meghatározását követően lehet megkezdeni. Az eljárások szűrése az alább kidolgozott háromlépcsős módszer alkalmazásával valósulhat meg hatékonyan. Mindegyik lépcső szűrési feltételeket tartalmaz, az alapvető különbség ezek között az adatszolgáltatás módja. A három lépcső az alábbiak szerint valósítható meg:

- **Elsődleges kiválasztási kritériumok:** A jelen kategóriába sorolt kritériumok az eljárások kiválasztása során kizáró okként, vagy szűrési feltételként jelennek meg. Olyan feltételek tartoznak az elsődleges kritériumok közé, amelyek megismeréséhez nem szükséges az eljárás részletes ismerete, nincs szükség folyamat- vagy adatfelmérésre, interjúra, mert a projektgazda rendelkezésére állnak a bírálathoz szükséges információk. Az eljárás jellemzők adatai alapján szükséges meghatározni a szűréshez alkalmazott értékeket a megvalósítás során. A kritériumok véglegesítésekor törekedni kell rá, hogy az eljárásokra könnyen értelmezhető legyen, vagyis az eljárást jellemzi vagy nem jellemzi a szűrési feltétel. Ezzel párhuzamosan meg kell kezdődjön a kapcsolódó jogszabályi háttér és az Ajánlatkérő által átadott, az egyes projektelemeknél meghatározott dokumentációk feldolgozása az egyes projektelemeknél meghatározott további kritériumok beazonosítása céljából Nyertes ajánlattevői oldalon.



10

- **Másodlagos kiválasztási kritériumok:** Az elsődleges szűrés során szűkített folyamatok képezik alapját jelen vizsgálati lépcsőnek, célja a vizsgálatba bevonni kívánt eljárások további szűkítése. A másodlagos kiválasztási kritériumok az eljárások kiválasztása során kizáró okként, szűrési feltételként jelennek meg. A vizsgálandó szempontok információbeszerzése Nyertes ajánlattevői közreműködéssel valósítható meg. Először a szűrési feltételek alapján összeállított kérdőív megküldése szükséges Ajánlatkérő részére. Az Ajánlatkérő által kitöltött kérdőívek alapján Nyertes ajánlattevő kezdeményezheti részvételi interjúk lefolytatását a felmerült kérdések tisztázása érdekében.
- **Priorizáló szempontok:** A két lépcsőben szűrt eljárás lista a nem kizáró okot jelentő szempontok mentén kerül további szűkítésre. A folyamatok prioritásának kialakításához további adatszolgáltatási igény merülhet fel Nyertes ajánlattevői oldalon. Ezekkel a kérdésekkel nem érdemes terhelni az Ajánlatkérő oldali szakértők kapacitását abban az időszakban, amikor még egy sokkal bővebb folyamatok listája áll rendelkezésre. A prioritási szempontrendszer súlyozási logikájának kialakítása Nyertes ajánlattevői feladat az Ajánlatkérő közreműködésével.

Nyertes Ajánlattevő feladata a kiválasztási szempontrendszer releváns pontjainak rögzítése, valamint az első és másodlagos kritériumok bekéréséhez szükséges kérdőívek (táblázatok) összeállítása. Ajánlatkérő részéről szükséges a közreműködés az elsődleges kiválasztási kritériumokkal kapcsolatos Nyertes Ajánlattevő által meghatározott formában történő adatszolgáltatás és a kapcsolódó feladatok elvégzése érdekében, illetve a szűrt eljáráslistán elvégzendő további szűrés során a másodlagos kiválasztási kritériumok esetében.

Nyertes Ajánlattevő feladata a kiválasztási szempontrendszer paraméterezésének elvégzése, súlyozása az értékek és azok jelentéseinek definiálása annak érdekében, hogy a jelen beszerzés céljaival leginkább összhangban lévő eljárások kerüljenek kiválasztásra.

A végleges kiválasztási szempontrendszer a megvalósítási projekt során a műszaki leírásban található szempontoktól eltérhet Nyertes Ajánlattevő és Ajánlatkérő közös megegyezése alapján.

**A kiválasztási kritériumok szerinti kiválasztási szempontok az alábbi táblázatban kerülnek összefoglalásra, projektelemenkénti bontásban:**



szempontrendszer  
mátrix\_ML.pdf



*[Handwritten signature]*



Jelen szempont Ajánlatkérő és Nyertes Ajánlattevő egyetértésével felülbíráható abban az esetben, ha a folyamatok túlzott mértékű szűrésével járna együtt a kiválasztási szempont szigorú alkalmazása. Az enyhítést követően a cél, hogy minél kevesebb KKSzB-n kívül eső külső rendszert tartalmazzanak a kiválasztott folyamatok. Ez a javaslat alternatív megoldás, a Nyertes Ajánlattevő feladata kidolgozni a kapcsolódó küszöbértékeket.

### **3. Eljárástípus elektronizálhatósága (KAB) – igazgatásszervezési, jogi vonatkozások**

A jogszabályi háttérrel olyan előfeltételnek szükséges tekinteni, amely részben vagy egészben lehetővé teszi, vagy korlátozza a folyamat elektronizálását. Az adatbekérés során Ajánlatkérői adatszolgáltatással kizárható az eljárások egy része.

### **4. Eljárástípus elektronizálhatósága (KAB) - ügyintézői közreműködés szükségessége**

Az eljárások részben vagy teljeskörűen megvalósuló elektronizációja esetén releváns szempont, hogy szükség van-e a folyamat egy vagy több pontján ügyintézői beavatkozásra. Az ügyintézői beavatkozás igénye egy-egy folyamatban nagymértékű összefüggést mutat a folyamat algoritmizálhatóságával. Az ügyintézői jelenlétet igénylő eljárások ugyanakkor részben elektronizálhatók.

**e-Kormányablak fejlesztési koncepció:** Az e-Kormányablak fejlesztési koncepció megvalósításához olyan eljárások kiválasztása szükséges a szempont felhasználásával, amelyek esetében az ügyintézői jelenlét részben vagy egészben szükséges, nem váltható ki teljeskörűen.

**Kormányablak mobil applikáció továbbfejlesztés koncepció:** A Kormányablak mobil applikáció koncepció keretében olyan eljárásokat szükséges kiválasztani, amelyeknél az ügyintézői közreműködés egyértelműen nélkülözhető.

### **5. Eljárástípus elektronizálhatósága (KAB) - ügyfél fizikai jelenlét szükségessége**

Az eljárások részben vagy teljeskörűen megvalósuló elektronizációja esetén releváns szempont, hogy szükséges-e az ügyfél személyes jelenléte az adott ügy lefolytatásához. A személyes jelenlétet indokolhatják infrastrukturális, személyhez kötött és egyéb körülmények. A személyes jelenlétet indokló körülmények felderítése Nyertes Ajánlattevő feladata az Ajánlatkérő szoros együttműködésével.

Jelen beszerzés keretében olyan folyamatokat szükséges kiválasztani, amelyeknél az ügyfél fizikai jelenléte nem szükséges és elektronikusan még nem lehet intézni.

### **6. KAB ügypályák típusai szerint**

Jelen beszerzés céljával összhangban az ügyfelek által kérelemre indítható ügyek feldolgozása előnyt élvez a Kormányhivatalok vagy KAB-ok által hivatalból indítható ügyekkel szemben. Ennek az oka az, hogy az ügyfelek részvételével, közreműködésével zajló eljárások esetében válik a leginkább érezhetővé a szolgáltatás minőségének javulása.

Jelen beszerzésnek nem célja olyan eljárások folyamatainak feldolgozása, amelyek nem az ügyfél kezdeményezésére indulnak vagy nem az ügyfél részvételével zajlanak - legyen a természetes személy, jogi személy ügyfél.

Az alábbi ügypályák megtartása javasolt a kiválasztás során:

- A kormányablak által végzett kiegészítő szolgáltatások – 86/2019. (IV.23.) Korm. rendelet 7. melléklet



10



- A kormányablak saját hatáskörében intézhető ügyek – 86/2019. (IV.23.) Korm. rendelet 6. melléklet
- A kormányablakban azonnal intézhető ügyek – 86/2019. (IV.23.) Korm. rendelet 5. melléklet

Az alábbi ügytípusok kizárása javasolt a kiválasztás során:

- A kormányablakban hivatalból intézhető ügyek – 86/2019. (IV.23.) Korm. rendelet 8. melléklet
- Azon ügykörök, amelyekre a benyújtott kérelem ügyintézési állapotára vonatkozó tájékoztatás a kormányablakban biztosítható – 86/2019. (IV.23.) Korm. rendelet 9. melléklet

## 7. Rendelkezésre álló historikus adatok

Historikus adatok biztosítása, az Ajánlatkérő feladata. A tanuló algoritmus számára szükség lehet a korábbi ügyek adataira is, amelyet a megvalósítási projekt során kialakított matematikai modelleken alapuló szabályrendszerek mentén feldolgozhat a döntési javaslattevélhez.

A kizáró feltétel abban az esetben enyhíthető Nyertes ajánlattevői és Ajánlatkérői egyetértéssel, ha túl sok eljárás kerülne kizárásra. Ebben az esetben olyan bázisidőszak kijelölése szükséges, amelyben a megvalósításhoz szükséges historikus adatok gyűjtése megvalósítható.

### Kormányablak mobil applikáció továbbfejlesztés koncepció; Önkiszolgáló kormányablak koncepció:

A koncepciók kidolgozása során azzal a feltevéssel szükséges alkalmazni ezt a feltételt, hogy a döntéstámogatás beépül az említett koncepciókba.

## 8. Komplexitás: Döntési pontok, tevékenységek end-to-end algoritmizálhatósága (automatizálhatóság)

A kiválasztott eljárások lefolytatása során a rendszernek egyértelmű döntést kell tudnia hozni az ügyben adott információk, adatok alapján. Olyan eljárások implementálhatók teljeskörűen az önkiszolgáló kormányablak működésébe, amelyek a klasszikus értelemben vett automatizált döntéstámogató rendszerrel ellentétben nem rendelkeznek olyan lefutással, alesettel, amely ügyintézői beavatkozáshoz vezet. A rendszernek minden esetben döntést kell tudnia hozni negatív és pozitív bírálat között.

Tehát a megvalósítási projekt során kiválasztandó eljárások meg kell feleljenek az algoritmizálás és ezzel együtt az automatikus döntéshozatal alábbi feltételrendszerének:

- Az eljárás döntési pontjain a rendszernek diszkrét logika mentén döntést kell tudnia hozni. Ilyen logika például az egy vagy több meghatározott küszöbérték mentén történő döntéshozatal.
- Az eljárás nem tartalmazhat olyan lépést, amely esetében ügyintézői mérlegelésre van szükség. Ilyen mérlegelési eset a legtöbb szabadszöveges, kötelezően kitöltendő, a bírálathoz figyelembe veendő mező, az indoklások stb.

## 9. End-to-end elektronizálhatóság, digitális térbe helyezhetőség

A kiválasztott eljárásokkal szemben támasztott kritérium, hogy teljeskörűen elektronizálhatók legyenek. Ennek a halmaznak egy szűkebb részét képezik azok az eljárások, amelyek teljeskörűen automatizálhatók (algoritmizálhatók), ennek következtében tértől és időtől függetlenek. Tágabb értelemben olyan eljárások is beletartoznak, amelyek a virtuális térben zajlanak, nincs szükségük a KAB-okban rendelkezésre álló infrastruktúrára, azonban a teljeskörű algoritmizálhatóság nem



12



megvalósítható, ami miatt ügyintézői közreműködés szükséges az eljárások végrehajtásához. Az ilyen eljárások tértől függetlenek, de az ügyintéző munkaidejétől nem.

#### **10. Technológiai korlátok**

Az eljárások kiválasztása során figyelembe kell venni a mobil megjelenítési felület korlátait, szükséges kiszűrni az olyan eljárásokat, amelyek mobil felületen nem jeleníthetők meg maradéktalanul, a felhasználói élmény minősége jelentősen sérül vagy az ügy végrehajtása nem valósítható meg teljeskörűen.

#### **11. Interjúk során beazonosított egyéb kizáró okok**

Nyertes ajánlattevő részére nyitva kell hagyni a lehetőséget, hogy a kérdőíves adatfelvétel vagy az interjúk tapasztalatai alapján újabb, szakmailag megalapozott, az Ajánlatkérő által is elfogadott kizáró okokkal egészítse ki a szempontrendszert.

#### **12. Felmért és dokumentált eljárások folyamatai**

Jelen beszerzés során azon eljárások preferáltak kiválasztásra, amelyek esetében az as-is (jelenlegi, aktuális) üzleti folyamatok felmérése a korábbi közigazgatásfejlesztési projektek során elvégzésre került, a folyamatok dokumentációja a Nyertes ajánlattevő részére maradéktalanul átadható. Jelen beszerzés céljával összhangban ezen üzleti folyamatok optimalizált verziói fogják képezni a további, elektronizációhoz és informatikai tervezéshez szükséges részletezettségű to-be (megvalósítandó) folyamatok körét.

#### **13. Projektek elemei közötti felhasználhatóság**

Az eljárások kiválasztása során érdemes vizsgálni, hogy az egyes eljárások hány projektelem megvalósításához kapcsolódhatnak. Kiemelt prioritizáló szempont azon eljárások elektronizációja, amelyek több projektelem céljainak megvalósulását támogatják.

#### **14. Atipikus csoportok számára elérhetőség biztosítása**

Az atipikus ügyfelek köre heterogén, de a problémák és az ügyfelek adminisztratív terheit növelő tényezők számottevő része néhány okra vezethető vissza. A prioritizáló szempont során szükséges átgondolni, hogy mely eljárások támogatják az atipikus csoportok ügyintézését. Az ilyen kiemelt atipikus csoportok a mozgáskorlátozottak, a nagyothallók és siketek, a vakok és gyengén látók, az idősek, a funkcionális analfabéták és az alacsony iskolai végzettségűek.

#### **15. Magas ügyintézői hibaarány**

A korábbi folyamatfelmérések során felmért eljárásokban feltárt hibaarány kiemelt prioritizálási szempont. Azokban az eljárásokban, amelyekben jellemző a magas ügyintézői hibaarány, de a kizáró kritériumok egyike által sem kerültek kizárásra jelen beszerzés terjedelméből, nagy valószínűséggel lehet javítani a szolgáltatás minőségén bizonyos az ügyintéző által végzett feladatokhoz nyújtott validációs szabályok, szabályrendszerek bevezetésével vagy felülvizsgálatával vagy az ügyintéző által végrehajtott felhasználói feladatok kiváltásával, automatizálásával, a döntéshozatalban nyújtott adatalapú döntéstámogatással.

Az ügyintézői hibák forrásai lehetnek a felügyeleti szervek, bíróságok és származhatnak az ügyfélpanaszok vizsgálatából is. Jelen beszerzés megvalósítása során Nyertes ajánlattevő feladata a kiválasztott eljárásokhoz rendelkezésre álló hibaarány módszertanok felülvizsgálata, az összehasonlíthatóságuk, érvényességük ellenőrzése, a hibaarány meghatározásához használt releváns



adat kiválasztása és az eljárások sorba rendezése prioritizáláshoz. A szempont kihagyható, amennyiben nem áll rendelkezésre megfelelő minőségű, struktúrájú adat.

## 16. Várakozási idő hossza

A közigazgatási fejlesztés során megvalósuló szolgáltatásfejlesztésben kiemelt szempont. Hatása az ügyfelek számára közvetlenül érezhető. Várakozás alatt az ügyintézés megkezdése előtti időszak értendő, beleérthető az ügyintézés céljából történő utazás ideje is. A várakozási idő hosszára hatással van az ügyintézési idő hossza, a KAB-okban rendelkezésre álló humán kapacitások, az infrastrukturális értelemben vett szűk keresztmetszetet jelentő körülmények (pl. sávszélesség, működő munkaállomások száma, stb). A prioritási szempontrendszer súlyozásának kialakításakor megfontolandó szempont.

## 17. Ügyintézési idő hossza

A közigazgatási fejlesztésben a szolgáltatások minőségének javítása kiemelt szempont, így szükségessé válik a jogszabályi határidők betartásától való eltérés vizsgálata. Az ügyfelek által is közvetlenül érezhető hatása van a tényleges ügyintézési idő rövidülésének, így ezt a szempontot figyelembe szükséges venni a prioritási szempontrendszer súlyozásának kialakításánál. Az átfutási időt növelik a folyamatban megtalálható veszteségek, szoftver által kiváltható felhasználói feladatok, külső szakértők bevonása esetén a nem integrált megoldások, lassú kommunikáció. Az elektronizáció nyújtotta lehetőségek nagymértékben csökkenthetik bizonyos eljárások átfutási időit.

## 18. Elektronizáltság jelenlegi stádiuma

A kiválasztás során figyelembe kell venni, hogy az adott eljárások jelenlegi állapotukban az elektronikus ügyintézés mely szintjén állnak az alábbiak közül<sup>1</sup>:

0. szint – teljes mértékben offline (papír alapú) ügyintézés,

1. szint – információ: a folyamatgazda weboldalán elérhető statikus információk (például az ügymenet szöveges leírása, milyen iratok szükségesek az ügyintézéshez, hol intézhető az ügy stb.),

2. szint – egyirányú interakció: az ügyintézéshez szükséges dokumentumok letölthetők a folyamatgazda weboldaláról, de a kitöltött iratok elektronikus visszaküldhetősége nem biztosított,

3. szint – kétirányú interakció: online kitölthető és beküldhető űrlapok (az ügyfél azonosításával együtt – például előzetes regisztrációval); valamint interaktív szolgáltatások, például online támogatás az ügyintézés folyamatában, kérdései lehetőség, fórumok; az ügyindításhoz nem szükséges személyesen megjelenni, de a határozat közlése (például igazolvány átadása), valamint az illeték-és díjfizetés nem elektronikus módon zajlik,

4. szint – tranzakció: a teljes ügyintézési folyamat elektronikus (az eljárási illeték vagy díjfizetés és a döntés közlése is); az elektronikusan beküldött dokumentumok feldolgozása automatikus.

5. szint – targetizáció vagy automatizáció: személyre szabott, proaktív szolgáltatások, amelyek lényege, hogy automatizált módon, az ügyfél elvárásait megjelenítve nyújt szolgáltatást a folyamatgazda. Ilyen lehet például az előre kitöltött űrlapok felajánlása, leggyakrabban használt szolgáltatások kiválasztási lehetősége, élethelyzet alapú ügyintézés kiszélesítése stb.

Jelen beszerzés megvalósítása során a minél magasabb szintű folyamatok implementációja javasolt a későbbi rendszerekbe, abból a megfontolásból, hogy ezeknek az eljárásoknak a kialakítása alacsonyabb költséggel jár, könnyebben és biztonságosabban megvalósítható és integrálható az egységes rendszerbe.

<sup>1</sup> Elektronikus Ügyintézési Felügyelet: <https://euf.gov.hu/egyeb-tajekoztatas> 2021.06.04.



## 19. Komplexitás: Döntési pontok számossága, algoritmizálhatósága

Általában elmondható, hogy a folyamatok összetettségét jelentős mértékben növelik a döntési pontok, ugyanakkor egy folyamat komplexitása nem egyenlő az ügyfelek számára nyújtott szolgáltatás minőségével.

Az elektronizálás egyik fő célja és egyben értékteremtő lehetősége, hogy támogassa az ügyintézőt a munkájában és adott eljárásokból a lehető legtöbb rendszerre átruházható felhasználói feladatot automatizált rendszerfeladattá tegye. Ennek következtében az elektronizálás során a döntési pontokhoz egyértelmű paramétereket szükséges rendelni, amelyek felhasználásával egy informatikai rendszerben a lehető legtöbb eredetileg ügyintézői hatáskörű döntési pont válik algoritmizálhatóvá.

A kiválasztott eljárások prioritizálása során előnyben részesíthetők azok az eljárások, amelyekben egyszerűsített döntés hozható [Ákr. 81. § (2) és (3) bek.], így kiválthatók egyes ügyintézői feladatok. A szempont értékelése során figyelembe kell venni a teljesen és részlegesen kiváltható eljárásokat is.

**Kormányhivatali back office kompetencia központok koncepciójának kialakítása:** A Kormányhivatali back office kompetencia központok koncepciójának kialakítása során azon eljárások folyamatait szükséges előnyben részesíteni, amelyek összetettebbek, mivel nagy valószínűséggel az ügyintézőknek ezekben az eljárásokban lesz szükségük támogatásra.

**Egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintéző felület koncepció; e-Kormányablak fejlesztési koncepció; Kormányablak mobil applikáció továbbfejlesztés koncepció; Önkiszolgáló kormányablak koncepció:** A megvalósítási projekt során azon eljárások folyamatait szükséges előnyben részesíteni, amelyek kevésbé összetettek, kevesebb döntési pontot, tevékenységet tartalmaznak.

## 20. Ügycsoportok teljeskörűségének biztosítása

Priorizáló szempont lehet egy-egy szolgáltatáshalmaz összes ügykörének megvalósítása jelen beszerzés keretében, lehetővé téve, hogy a szolgáltatáshalmaz teljeskörűen megvalósuljon, azzal a feltétellel, hogy ezek az ügykörök a kiválasztási szempontrendszer kritériumainak megfelelnek.

### Folyamatfelmérés, -fejlesztés

A folyamatfelmérés alatt a kiválasztott eljárások felmérését szükséges érteni. Minden kiválasztott eljárás során el kell végezni az eljárás aktualitásának, érvényességének vizsgálatát és validációját, amely együtt járhat az eljárás AS-IS felmérésével is szükség esetén.

Cél a folyamatok igazgatásszintű felmérése, nem cél a folyamatok technológiai szintű felmérése.

Egy eljárás több folyamatból is állhat, ugyanakkor a közigazgatási eljárások igazgatásszervezési szintjére jellemző, hogy egy eljárás egy folyamatból áll, így nyertes Ajánlattevőnek törekednie kell rá, hogy ezt az általános elvet a felmérés során is kövesse. Egy folyamatban szükséges rögzíteni a jogszabályok által az adott eljárással szemben támasztott előírásokat, kötelező lépéseket. Egy eljárás feldolgozását a megkezdés után be is kell fejezni, ezt a szempontot figyelembe szükséges vennie Nyertes ajánlattevőnek a megvalósítás során a minimum és maximum folyamatfeldolgozási követelménye által meghatározott keretben.

A táblázatban részletezésre kerülnek, hogy projektelemenként mekkora terjedelemben szükséges bevonni a folyamatokat, a felmérésbe, modellezésbe és fejlesztésbe:

Projektelem	Vizsgálandó folyamatok száma	
	Minimum	Maximum



10

Kormányhivatali back office kompetencia központok koncepciójának kialakítása	80	100
Egységes alkalmazás üzemeltetési támogatói rendszer és szervezet koncepció	20	30
Egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintéző felület koncepció	80	100
e-Kormányablak fejlesztési koncepció	35	45
Kormányablak mobil applikáció továbbfejlesztés koncepció	5	15
Önkiszolgáló kormányablak koncepció	30	40
Folyamatos ügyfél-elégedettség mérés kialakítása	40	50
<b>Összesen:</b>	<b>290</b>	<b>380</b>

A folyamatok felmérése során fel kell használni a korábbi projektekben már rendelkezésre álló és e projektben elérhető folyamatfelmérési anyagokat, ugyanakkor az egyes eljárásokat legalább az alábbi minimális részletezettséggel szükséges felmérni:

- Eljárásazonosító
- Eljárás neve
- Folyamatépés azonosító
- Folyamatlépés neve
- Végrehajtó, közreműködő szereplő(k)
- Folyamatépés tevékenység leírása
- Kiváltó esemény (trigger)
- Kapcsolódó rendszer (IT rendszer használata esetén adott lépésénél a kapcsolódó rendszer megnevezése)
- Kapcsolódó input dokumentumok (dokumentum vagy fájl neve)
- Érintett input adatkörök (megnevezés szintjén)
- Kapcsolódó output dokumentumok (dokumentum vagy fájl neve)

Az üzleti folyamatok az eljárásokon belül azokat a végrehajtandó, operatív tevékenységek sorozatát jelentik jelen közigazgatási környezetben, amelyek a Kormányablakok Ügyfél oldali kiszolgálását biztosítják. Az üzleti folyamat feltérképezése az ügyviteli tevékenységek elemzését jelenti. A folyamatfelmérés és fejlesztés során fontos szempont, hogy a napi ügyviteli tevékenységek azonos minőségben, tervezetten, a jogszabályban megjelölt kötelezettségek és határidők mentén kerüljenek dokumentálásra.

Az üzleti szint hangsúlyozása azért fontos, mivel a fejlesztéshez szükséges szinten részletezett folyamatokat a későbbi fejlesztési projektben az aktuális technológiai keretek, megkötések mentén szükséges majd kialakítani.



*[Handwritten signature]*

A megvalósítás bemeneti feltétele az érintett eljárások rendszerezése, kategóriákba sorolása és egységes rendezésvé szerinti előzetes szűrése. Az eljárások folyamatait a kijelölt igények mentén kell újraszervezni, egyúttal kihasználva az elektronikus ügyintézés lehetőségeit, a rendelkezésre álló technológiai színvonal figyelembevételével. A közigazgatásban a gazdasági verseny az ügyfeleken keresztül érvényesül, illetve más államok, kormányzatok jó gyakorlatai által, ezen kívül az Európai Unió az ösztönző szabályozásai és iránymutatásai révén gyakorol befolyást.

Jelen beszerzés keretében a rendelkezésre álló közigazgatási eljárások figyelembevételével nyertes Ajánlattevő elvégzi az érintett eljárások igazgatásszervezési vonatkozású felülvizsgálatát, kategorizálását és Ajánlatkérő együttműködésével a validációját.

A későbbi szakaszban az Ajánlatkérő által folyamatfejlesztésre kijelölt és jóváhagyott eljárások folyamatábrái kerülnek újra strukturálásra, amelyhez a felelős szakterület közreműködésével folyamatdefiníciós lapon kerülnek rögzítésre a felmérés során azonosított további paraméterek.

#### **Folyamatfelmérés és -fejlesztés és az ahhoz kapcsolódó modellezés során az elvárások az alábbiak:**

- az üzleti szférában is alkalmazott standard módszerek alkalmazása fontos, felhasználva az Ajánlatkérő által készített, a koncepciót megalapozó hazai és nemzetközi jó gyakorlatok elemzését tartalmazó összefoglaló dokumentum eredményét is,
- a koncepció írja le azt a megvalósítandó működést, amely már nem tartalmaz fizikai korlátokat, tükrözi a támasztott követelményeket
- a folyamatoknak szükséges szinkronban lenniük az interjúk során a kérdőívekből, a mérési adatokból és a dokumentumok feldolgozásából kinyert információkkal,
- cél az eljáráshoz kapcsolódó erőforrás ráfordítási költségek csökkentése,
- átfutási és várakozási idő csökkentése, gyengepontok fejlesztése
- szükséges az elvárt minőségi és szolgáltatási színvonal felülvizsgálata a szolgáltató állam céljainak elérése érdekében
- folyamatfelmérés alatt a fejleszteni szándékolt folyamatok dokumentációkból, interjúkból, workshopokból történő mélyebb megismerését, az üzleti igények pontosítását, a szabvány szerinti fejlesztéshez szükséges információk begyűjtését, a megvalósítandó szakértői bevonási folyamatának kidolgozását szükséges érteni.
- A modellezés során ARIS folyamatmodellező eszközt szükséges használni, a folyamatok strukturált tárolása, karbantartása és riportálhatósága érdekében.
- A modelleket BPMN 2.0 szabvány szerint szükséges kidolgozni (Elektronikus Ügyintézési Felület javaslatával összhangban), amely részletes megvalósítását a projekthez kapcsolódóan konvenciók megegyezéseiben szükséges rögzíteni.

#### **Felmérési módszertan – BPMN 2.0 modell típushoz igazodó dokumentáció alkalmazása**

Az elemző és modellező szoftverek kiemelt funkciója a különböző tevékenységek grafikus ábrázolása. Területenként és szolgáltatási szektoronként számos modellezési módszertan ismert, amelyek közül több is alkalmas a közigazgatási eljárások folyamatainak modellezésére. Kiemelt szempont az ügyfélélmény javítása és versenyképes online szolgáltatások kiépítése, így javasolt, hogy módszertani szempontból jelen közigazgatási eljárások folyamatainak felmérése során alkalmazásra kerüljenek a versenyszférából már visszaigazolást nyert eszközök és jó gyakorlatok.

Az igazgatásszervezési, üzleti folyamatok felmérésének és modellezésének a BPMN (Business Process Modeling Notation) módszertani megkötések mentén kell megtörténnie. Jelen módszertan egy intuitíven is könnyen érthető jelölési rendszer a szervezetek szereplői és az üzleti élet minden érintettje számára. Emellett az Elektronikus Ügyintézési Felület (EÜF) oldalán megtalálható, a Nemzeti Hírközlési





és Informatikai Tanács gondozásában kidolgozásra került közigazgatási szolgáltatások elektronizálásának szakmai módszertana alapján is a BPMN szabvány használata javasolt.<sup>2</sup> A leírtak alapján a projekt során a BPMN 2.0 modellezési szabványhoz igazodó dokumentáció elkészítése a Nyertes ajánlattevő feladata.

A BPMN 2.0 szabvány szerint készült modellek szabványos objektumkészletet és leíró nyelvet alkalmaznak és bizonyos szoftverek által szabványos fájlformátumban előállítva exportálhatók/importálhatók ugyanezt a szabványt használó más rendszerek számára. Ezért ezt a módszertant egy olyan megoldásnak tekinthetjük, amely átjárást biztosít az igazgatási/szervezeti folyamatok tervezése, bevezetése és az informatikai megvalósítások technológiai részletei között. Az eszközrendszer szabványossága miatt a felmérés és fejlesztés során táblázatos formában is könnyen leírható, amely táblázatos forma kidolgozása Nyertes ajánlattevő feladatát képezi.

A BPMN alapvetően egy vizuális nyelv, amelyben az egyes diagramtechnikai objektumok kiemelt szereppel rendelkeznek, ezért az általános eszközrendszert minden folyamatfelmérést végző szakértőnek ismernie és értenie kell. A folyamatábrák diagramtechnikai elemekből épülnek fel, amelyek alaptípusain változtatni nem lehetséges. Az alapvető folyamatmodellezési objektumok különálló csoportokba sorolhatók, amelyek megkülönböztetik a hasonló funkciójú objektumokat, így adnak támogatást a folyamatábra olvasójának, hogy könnyebben azonosítsa az alap típusokat, és megértse a teljes folyamatot.

A négy alapvető jelölési kategóriát különböztetünk meg amelyek a következők:

- A folyamat objektumai (esemény, tevékenység, logikai kapu)
- Összekötők (szekvenciafolyam/sorrend, üzenetfolyam, kapcsolat/ összekötő)
- Úszósávok (medence, sáv)
- Tárgyi elemek (adatobjektum, csoport, megjegyzés)

A szabványos BPMN 2.0 modellekben alkalmazható szimbólumokat és jelentésüket a szabvány jól körülhatárolható módon írja le és részletezi.

#### **Modellező szoftver meghatározása – ARIS szoftvercsomag**

A folyamatmodellezési célokra ARIS termékcsalád funkcionalitása alkalmazandó. A szabványos objektumkészlettel kialakított folyamatok az alábbi előnyök mentén dokumentálhatók az ARIS segítségével.

**Az eszköz választásának indokai:**

- konzekvens módszertani eszközkészlet, alkalmas folyamathierarchia kialakítására
- adatbázis alapú, adatbázis-definíció szintű objektumkezelés,
- konzisztencia-ellenőrzés lehetősége,
- modellkonverzió lehetősége,
- fejlett exportálási és riportkészítési lehetőségek,
- további elemzések lehetősége szervezetek közötti együttműködés és véleményezés lehetősége a jogosultságkezelés által.

Az ARIS termékcsalád biztosítja azt a közös leíró nyelvet, amely segítségével egységesen érthető modellek, és hatékony közös munkavégzés alakítható ki. Az ARIS a szervezeti információk integrált

<sup>2</sup> <https://euf.gov.hu/egyeb-tajekoztatas> 2021.06.04.



10



kezelését segíti elő azzal, hogy megfogalmazza a szolgáltatási rendszerek felépítésének, architektúrájának az ajánlott és eredményes működését. A programcsomaggal emellett lehetővé válik az eljárások leírása és a szolgáltatási folyamatok, valamint informatikai rendszerek támogatása, kiszolgálása is.

Az eszközcsalád több modulból áll, ezek segítenek a folyamatok összehangolt kezelésében és ábrázolásában, illetve a már működő eljárások felülvizsgálatában és a szükséges javító intézkedések átvezetésében. A vállalati struktúra lebontását felülnézetből, fentről lefelé haladva, „top-down” módszerrel szükséges végezni.

Az alkalmazott modellezési módszertan pontos keretek között teszi csak lehetővé a folyamatábrák elkészítését, így mind a felmérések során felderítendő területek azonosításában, mind pedig az egységes szemléletű modellek elkészítésében nagy támogatást képes nyújtani az Aris. Az adatbázis-kezelés az egységes elnevezések létrehozásában, a módosítások átvezetésében, és nem utolsósorban az elemzési lehetőségek megteremtésében nyújt segítséget. A konzisztencia-ellenőrzés során az elkészült modellek vizsgálatát a konzekvens objektum-használatot, illetve az elvarratlan folyamatágak és felesleges hurkok vizsgálatát szükséges elvégezni.

### **Követelménylista**

A Követelménylista célja jelen beszerzés keretében elvégzendő stratégiai koncepció alkotás során a funkcionális és nem funkcionális követelmények rendszerezése és ismertetése, a jövőben biztosítandó szolgáltatások leírása. Az összefoglalt követelmények segítséget nyújtanak a megvalósítandó rendszer tervezésében, valamint a dokumentumban meghatározott működésbeli elvárások, alapját képezik a későbbi informatikai rendszertervezésnek és fejlesztésnek. Az igényeket olyan absztrakt módon kell megfogalmaznia, hogy azok a megoldást platform- és gyártófüggetlen módon írják körül az egyenértékűsége vonatkozó feltételek egyértelmű meghatározása mellett. Törekedni kell a teljességre, minden szükséges igény leírására, valamint az ellentmondások elkerülésére az igények megfogalmazásában. A jogi és műszaki követelmények várható változása miatt javasoljuk a tervet folyamatosan felülvizsgálni, változáskövetéssel nyomonkövetni a módosításokat és verziószámmal jelölni az aktuális állapotot a projekt előrehaladtával.

Követelmény specifikáció részletesség szempontjából fontos, hogy tekintettel legyen a különböző típusú olvasókra:

- Felhasználói igények: a megfogalmazás legyen egyértelmű, világos, érthető, hiszen olyan potenciális felhasználók is olvashatják, olyanok számára készül, akik nem rendelkeznek a rendszerről részletes műszaki ismeretekkel.
- Rendszerkövetelmény: részletesen és pontosan definiálja a rendszer által biztosítandó szolgáltatásokat és funkciókat.

Követelmény specifikációnak tartalmaznia kell:

- Funkcionális követelmények: leírják, hogy a rendszernek milyen funkciókkal, szolgáltatásokkal kell rendelkeznie, hogyan kellene működnie, hogyan reagáljon bizonyos bemenetekre, hogyan kell viselkednie egyes helyzetekben.
- Nem funkcionális követelmények: leírják, hogy a rendszer szolgáltatásaira és funkcióira milyen feltételek és megkorlátások vonatkoznak, az eredő rendszertulajdonságokra koncentrálnak. Pl.: megbízhatóság, robusztusság, rugalmasság, szervezeti követelmények, IT – és adatbiztonság, megvalósítási eszköz, paramétereizhetőség, tesztelési, oktatási, bevezetési körülmények stb. Nem teljesülésük alapvető használhatósági problémákat vet fel.



- Szakterületi követelmények: leírják a rendszer alkalmazási szakterületének jellegzetességeit és megszorításait figyelembe véve az igazgatási intézkedési jövőképben megállapításokat, illetve a folyamatfelmérés.

### **Gazdaságossági hatáselemzés**

A cost benefit elemzés lényege, hogy ne csak egy fejlesztés előnyei kerüljenek figyelembevételre, hanem annak költségei is. A fejlesztés végrehajtásra vonatkozó döntést az előnyöket és költségeket együtt értékelve szükséges meghozni. Jelen gazdaságossági hatáselemzés célja az elkészült dokumentumok alapján a koncepciókészítést követően fejlesztendő informatikai rendszer gazdaságossági hatáselemzésének elkészítése. Az üzleti tervezésnél a kapcsolódó tanulmányoknak tartalmaznia kell a befektetéssel elvárt költségek és megtérülés értékelésének módszereit. A sikeres döntéshozatal az előnyök és költségek azonosításával kezdődik. Ez a két tényező elengedhetetlen elem, függetlenül a feladat jellegétől, az alkalmazott mérőszámoktól, vagy az azok értékelésére alkalmazott megközelítéstől.

Az előnyöknek egyértelműen meg kell válaszolniuk a következő kérdést: Mit nyújt a fejlesztés az ügyfél és az állam számára? Akár minőségileg, akár mennyiségileg kifejezve, az előnyöknek közvetlenül kapcsolódniuk kell a meghatározott, kifejezett igényekhez.

A gazdaságossági hatáselemzés felhasználható a go / no go döntés meghozatalára, de nem csak erre korlátozódik.

Amennyiben egy intézkedés egy vagy több jelentős hatásának nagysága vagy értékelése nem ismert, a gazdaságossági hatáselemzés csak alapvető információkkal tud szolgálni.

Megfontolandó lehet a hiányzó hatások vagy értékelések további vizsgálata is. Egy ilyen vizsgálat további költségekkel is jár, amelyeket össze kell vetni az előnyökkel. Ha a hatások számszerűsítése és értékelése csak korlátozott mértékben lehetséges, akkor a gazdaságossági hatáselemzés továbbra is hasznos referenciakeretként döntéshozatal strukturálására, a döntéshozatali információk előállítására és a tevékenység optimalizálására.

Amikor az állami szolgáltatásokat digitálisan lehet kezelni a papír vagy fizikai alapon történő kezelés helyett, akkor ez gyakran időmegtakarítást eredményez és ezáltal alacsonyabb tranzakciós költséget jelent mind a kormány, mind az állampolgárok vagy a vállalkozások számára

Mint említésre került, a bizonytalanság nagy szerepet játszik a gyors és váratlan technológiai fejlődés miatt. A gazdaságossági hatáselemzés eredményei tehát nagymértékben függhetnek a megfogalmazott feltételezésektől. A bizonytalanság egy kezelési lehetősége az is, hogy figyelembevételre kerül a halasztás vagy az intézkedés szakaszos bevezetésének előnye, vagy lehetővé válik, hogy az intézkedés pontos részletei a jövőbeli fejlettségtől függhenek.

#### **3.1.3. A projektelemeknél leszállítandó további dokumentumok követelményei**

A projektelemekhez tartoznak további leszállítandó dokumentumok, melyek ismertetése a műszaki leírás releváns fejezeteinél kerülnek részletezésre:

##### ***3.1.3.1. Kormányhivatali back office kompetencia központok koncepciójának kialakítása***

#### **Döntéshozatal előkészítés feltételrendszere és vizsgálati szempontjai**

A döntéshozatal előkészítés feltételrendszere és vizsgálati szempontjaihoz kapcsolódó leszállítandó dokumentumok részletes bemutatása, a 3.1.2-es fejezetben megtörtént.

Leszállítandó dokumentum:



Kosárka Kinga

- 1 db eljáráskiválasztási dokumentum

### **Folyamatfelmérési, -fejlesztési és -modellezési dokumentumok**

A folyamatfelméréshez és fejlesztéshez kapcsolódó leszállítandó dokumentumok részletes bemutatása, a 3.1.2-es fejezetben megtörtént. A projektelemlre vonatkozó specifikus folyamat kiválasztási kritériumokat és szempontokat a *szempontrendszer mátrix* tartalmazza.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum
- 1 db folyamatfelmérést, fejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum

### **Döntéshozatal előkészítés paramétereinek és küszöbértékeinek kidolgozása**

A közigazgatásban az ügyintézés és döntéshozatal folyamatát a jogszabályi háttér határozza meg. A döntéshozatali támogató rendszerek alapja a jogszabályok alapján készített döntéshozatali szabálygyűjtemény, a szabályokat magyarázó jogszabályi részletek és állásfoglalások.

A jól működő döntéshozatal támogató mesterséges intelligencia alapú szakértői rendszerek alapja a jól megtervezett back-office szolgáltatás. A nagy számú érintett ügy és az ügyek folyamatát és döntéshozatalát szabályozó környezet folyamatos változása szükségessé teszi a környezetet leíró szabály és dokumentumtár létrehozását. A jól megtervezett és kialakított dokumentumtár biztosítja, hogy az időben változó szabályok feltöltésük után bekerülhessenek automatikusan a döntéshozatali rendszerbe, ott mindig az aktuális, az adott ügyre vonatkozó állapot álljon rendelkezésre.

A koncepcióterv készítése során meg kell vizsgálni a szabályokat magyarázó dokumentumokat tartalmazó dokumentumtár kialakításának lehetőségeit. A dokumentumtárral szemben követelmény a verziókezelés kialakítása, a könnyű használhatóság is, és az automatikus szabályok létrehozása a döntéstámogató szakértői rendszer felé.

A dokumentumtár elsődleges célja a mesterséges intelligencia alapú ügyintézői döntéstámogatási rendszer kiszolgálása. A tanulmánynak meg kell vizsgálnia a back-office rendszer egyéb alkalmazási lehetőségeit is, pl.

- szabályok ellentmondásainak feltárása,
- jogszabályváltozások hatásainak modellezése,
- döntéshozói és jogalkotói támogatás érdekében végzett elemzések és statisztikák készítése, vizualizációja stb.

A dokumentumtár biztosítja annak lehetőségét, hogy a kormányhivatal munkatársai vagy a külső szakértők további anyagokat, értelmezéseket és megjegyzéseket fűzhessenek az egyes dokumentumokhoz, szabályokhoz, így ki lehessen alakítani egy olyan tudásbázist, ami segíti a szabály alapú döntések egységességét, és a munkatársak és a jogalkotó számára biztosítja a szabályokkal kapcsolatos tapasztalatok nyomon követését. A koncepciótervben meg kell vizsgálni egy ilyen tudásbázis kialakításának lehetőségeit.

Meg kell vizsgálni továbbá egy olyan kereső rendszer kialakításának feltételrendszerét, amely biztosítja a dokumentumtárban szereplő információk közötti hatékony keresést. A keresés során alkalmazzuk a mesterséges intelligencia alapú megoldásokat. Vizsgálni kell a keresés során szemantikai módszerek használatát, a keresési eredmények relevanciájának meghatározását és sorba rendezésének lehetséges módszertanát, előnyöket és lehetőségeket.

A tanulmánynak ki kell térni a back-office rendszerek létrehozásához és működéséhez szükséges informatikai megoldások és infrastruktúra követelmények felmérésére és értékelésére.

Leszállítandó dokumentum:



Handwritten signature or mark in blue ink.

A *Döntéshozatal előkészítés paramétereinek és küszöbértékeinek kidolgozása és a Szimuláció, ellenőrzés, validáció* részfeladatok esetében 1db közös leszállítandó dokumentumot kell elkészíteni:

- 1 db Döntéshozatali támogató eljárások paramétereit és szimulációs tesztéseit összegző dokumentum.

### **Szimuláció, ellenőrzés, validáció**

A döntési folyamatok szimulációja, a paraméterek és a küszöbértékek ellenőrzése, validálása az ügyféloldali folyamatokra vonatkozóan.

A „*Döntéshozatal előkészítés paramétereinek és küszöbértékeinek kidolgozása*” részfeladatban meghatározott döntésekre vonatkozó automatizmusokat a bevezetésük előtt vizsgálni szükséges, annak érdekében, hogy a legjobb hatásfokú megoldást lehessen a közigazgatásban használatba venni. Ennek megfelelően az egyes alternatív megoldásokra vonatkozóan szimulációkat kell készíteni, amelyek alapján mérhetővé válik az adott döntés automatizmus hatékonysága, azaz a hibás döntések valószínűsége.

A statisztikai modell esetén a szimulációt a felhasznált paraméterek változtatásával készített statisztikai modellekre külön-külön is le kell folytatni.

Az egyes modellek validációja lényegében az egyes automatizmusok összehasonlítását jelenti. Az összehasonlítás alapja az egyes automatizmusok szimulációja során a hibás döntések aránya.

Leszállítandó dokumentum:

A *Döntéshozatal előkészítés paramétereinek és küszöbértékeinek kidolgozása és a Szimuláció, ellenőrzés, validáció* részfeladatok esetében 1db közös leszállítandó dokumentumot kell elkészíteni:

- 1 db Döntéshozatali támogató eljárások paramétereit és szimulációs tesztéseit összegző dokumentum.

### **Igazgatási jövőkép**

Az igazgatási jövőképre vonatkozó általános követelményeket a 3.1.2-es fejezet releváns része tartalmazza.

A koncepció célja az ügyintézői kompetencia központ kialakítása, amely támogatja az eljárások egységes működtetését, ennek keretében az igazgatási tervnek szükséges vizsgálnia:

- Érintett eljárásokat szabályozó jogi és igazgatási dokumentumokat (jogszabályok, végrehajtási és eljárási szabályokat megállapító rendeletek, belső szabályzatok, munkautasítások stb.)
- Kompetencia-központ kialakításának hatásait a jogi környezetre és szabályozásokra.
- Koncepcióban meg kell határozni a kompetencia központ kialakításának jogi lehetőségeit és hatásait

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db igazgatási jövőkép dokumentum

### **Követelménylista**

A követelménylistára vonatkozó általános követelményeket a 3.1.2-es fejezet releváns része tartalmazza.

A követelménylistának tartalmaznia kell az alábbi területekkel kapcsolatban megfogalmazott konkrét Ajánlatkérői követelményeket:



- azon módszertan kidolgozását, mely megvizsgálja az érintett közigazgatási eljárások back office tudásanyagát és javaslatot tesz azok csoportosításáról
- vizsgálni szükséges a felhasználók azonosítási lehetőségeit
- vizsgálni szükséges a felhasználók jogosultságait (milyen tudásanyagokhoz férhetnek hozzá)
- vizsgálni szükséges a későbbiekben kialakításra kerülő egységes üzemeltetési felület és a back office kompetencia központok közötti adatkapcsolat lehetséges megoldásait
- módszertani lépéseket, melyek eredményeként mindig az aktuális/naprakész tudásanyag érhető el az adott kompetencia központokban
- IT biztonság szempontjából vizsgálni szükséges az egységes üzemeltetési felület és a back office kompetencia központok közötti adatkapcsolatot
- azon módszertan kidolgozását, mely segítségével ki lehet alakítani a back office kompetencia központokat kiszolgáló informatikai infrastruktúrát
- vizsgálni szükséges a lehetséges üzemeltetési feltételeket és a várható kockázatokat
- figyelemmel kell lenni a technológiai amortizációra, vizsgálni szükséges hatásának lehetséges enyhítését célzó módszertani lépéseket
- oktatási módszerek vizsgálata a később kialakításra kerülő back office kompetencia központok bevezetéséhez kötődő képzési terv kialakításához
- vizsgálni szükséges a rendelkezésre állást

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db informatikai követelménylista

#### **Gazdaságossági hatáselemzés**

A gazdaságossági hatáselemzéshez kapcsolódó általános megállapítások a 3.1.2. fejezetben kerültek összefoglalásra.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db gazdaságossági hatáselemzés

#### **Eredménytermék véglegesítése**

A korábbi részfeladatok során előállt igazgatási terv, követelménylisták, valamint a gazdaságossági hatáselemzés eredményeként a beavatkozási prioritásokat bemutató tanulmány véglegesítése.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db tanulmány

#### **3.1.3.2. Egységes alkalmazás üzemeltetési támogatói rendszer és szervezet koncepció**

##### **Érintett helpdesk rendszerek azonosítása, kiválasztása**

Az érintett helpdesk rendszerek azonosítása és kiválasztása során:

- vizsgálni szükséges azon módszereket, melyek eredményeként szakrendszerei katalógus állítható össze a folyamatfejlesztés eredményeként bevont eljárásokat támogató szakrendszerekből
- vizsgálni szükséges, az érintett szakrendszereket támogató helpdesk felületek:
  - o funkcionális jellemzőit,
  - o nem funkcionális jellemzőit,
  - o szakterületi megkötések és jellegzetességeket, különös tekintettel az IT biztonsági és dokumentációs előírásokra



*[Handwritten signature]*



- módszertani lépések meghatározása, mely eredményeként kialakításra kerül az egyes szakrendszerek prioritizálásához szükséges szempontrendszer, ahol fontos előtérbe helyezni a helpdesk rendszerek egységesítésének vizsgálatát

Leszállítandó dokumentum:

- A koncepció részét képező 1 db helpdesk rendszerek felmérésére vonatkozó dokumentum

#### **Folyamatfelmérési, és -modellezési dokumentumok**

Az „Egységes alkalmazás üzemeltetési támogatói rendszer és szervezet koncepció” keretében a projektelem céljaival összhangban egy ITIL referenciamodell kialakítása Nyertes ajánlattevő feladata. Az ITIL referenciamodell kidolgozás terjedelme minimum 20 db és maximum 30 db folyamatra terjed ki. A folyamatok felméréséhez szükséges dokumentációs forma kidolgozása Nyertes ajánlattevő feladata.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db folyamatfelmérést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum

#### **Külső helpdesk rendszerek illesztési feltételei**

Az azonosított és bevonásra kerülő helpdesk rendszerek (illetve más rendszerek helpdesk moduljai, továbbiakban külső rendszerek) illesztéseit összegző dokumentumban meg kell határozni az egyes külső rendszerek egy központi helpdesk rendszerhez való illesztésének feltételrendszerét.

A feltételek kidolgozása során vizsgálni kell a külső rendszerek:

- által kezelt folyamatokat,
- platformjait (on premise/cloud/on demand/SaaS),
- működési környezetét (OS),
- funkcióit,
- frissítési, fejlesztési rendjét,
- rétegzettségét (adat - üzleti logika - megjelenítés).

Az elkészítésre kerülő összegző dokumentumban választ kell keresni az alábbi kérdésekre:

- A csatlakozó rendszerek milyen illesztési (interfész) megoldásokat biztosítanak egy központi helpdeskhez való csatlakozáshoz?
- Képesek-e a külső rendszerek ITIL ajánlás szerint működni?
- Mik a lehetőségek az adatrétegek integrálására, különös tekintettel a gazdaságos tárhely kihasználásra?
- Közelíthetők-e egymáshoz a különböző külső rendszerek által nyújtott felhasználói felületek grafikai, megjelenítési jellemzői?

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db Helpdesk rendszerek illesztéseit összegző dokumentum

#### **Szervezeti, erőforrás, infrastrukturális feltételrendszer kidolgozása**

A feltételrendszer kidolgozása során:

- meg kell határozni azon vizsgálati szempontokat, melyek figyelembevételével meghatározható a rendszert üzemeltető személyzet minimális felkészültségi szintje, a támogatott szakrendszerek működési logikájának vonatkozásában
- meg kell határozni az egységes alkalmazás üzemeltetési támogatói rendszer üzemeltetéséhez minimálisan szükséges:



- ingatlan,
- ingó felszerelés és berendezés,
- IKT erőforrás,
- telekommunikációs hálózati feltételeket
- vizsgálni szükséges a lehetséges üzemeltetési feltételeket és a várható kockázatokat
- figyelemmel kell lenni a technológiai amortizációra, vizsgálni szükséges hatásának lehetséges enyhítését célzó módszertani lépéseket

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db központi helpdesk tervezési dokumentum

### **Igazgatási jövőkép**

Az igazgatási jövőképre vonatkozó általános követelményeket a 3.1.2. fejezet tartalmazza.

Az központi helpdesk és alkalmazásüzemeltetési központ igazgatási tervének vizsgálni a kell:

- Vonatkozó kötelező adatszolgáltatás jogszabályi háttérét
- IT biztonságra, kiberbiztonságra vonatkozó jogi feltételeket
- Különböző szolgáltatók és rendszerek egységesítés szolgáltatásainak jogi kereteit, határait
- Egységesített HelpDesk és alkalmazásüzemeltetés folyamatait
- Érintett eljárásokat szabályozó jogi és igazgatási dokumentumokat (jogszabályok, végrehajtási és eljárási szabályokat megállapító rendeletek, belső szabályzatok, munkautasítások stb.)
- Felülvizsgált és újonnan kialakított folyamatok hatásait a jogi környezetre és szabályozásokra

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db igazgatási jövőkép dokumentum

### **Követelménylista**

A követelménylistára vonatkozó általános követelményeket a 3.1.2. fejezet tartalmazza.

A követelménylistának tartalmaznia kell az alábbi területekkel kapcsolatban megfogalmazott konkrét Ajánlatkérői követelményeket:

- vizsgálni szükséges, a folyamatfelmérés során azonosított rendszerek Kormányablakon kívüli és Kormányablakoknál lévő helpdesk felületeinek egységesítését, folyamataik optimalizálásán keresztül
- vizsgálni kell az igazgatási tervben megfogalmazott adatkezelési szabályok alapján, az érintett szakrendszerek helpdesk felületeinek adatszolgáltatását
- vizsgálni szükséges a felhasználók azonosítását
- vizsgálni szükséges a felhasználók jogosultságait
- módszertani lépéseket, melyekkel meghatározásra kerülnek a felhasználók jogosultsági körei
- vizsgálni szükséges, hogy az egységes üzemeltetési rendszer kialakításánál milyen IT biztonsági előírásoknak kell megfelelni, GDPR szempontjából milyen szabályozásokat kell figyelembe venni
- vizsgálni szükséges a kapcsolódó rendszereket a következő szempontok alapján:
  - fejlesztési és frissítési információk,
  - egyes interfészek funkcionális módosításaira vonatkozó információk,



18

- folyamatos és hibamentes üzemeltetéshez szükséges folyamatok és szervezési kérdések,
- rendelkezésre állás,
- biztonsági kategória besorolás
- módszertani lépéseket, melynek eredményeként meghatározásra kerülhetnek a rendszert üzemeltető szervezet szervezeti, erőforrás és infrastrukturális feltételei
- vizsgálni szükséges a lehetséges üzemeltetési feltételeket és a várható kockázatokat
- figyelemmel kell lenni a technológiai amortizációra, vizsgálni szükséges hatásának lehetséges enyhítését célzó módszertani lépéseket
- vizsgálni szükséges korlátozott internet elérés esetén, az ügyintézési lehetőségeket (pl. milyen tartalmak érhetők el offline)
- oktatási módszerek vizsgálata a később kialakításra kerülő egységes alkalmazás üzemeltetési támogatói rendszer bevezetéséhez kötődő képzési terv kialakításához
- vizsgálni szükséges, hogy a később kialakításra kerülő egységes alkalmazás üzemeltetési támogatói rendszer hogyan módosítja/módosíthatja az egységesítésben érintett, már létező szakrendszerek helpdesk szolgáltatását támogató humán erőforrást

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db informatikai követelménylista

### **Gazdaságossági hatáselemzés**

A gazdaságossági hatáselemzéshez kapcsolódó általános megállapítások a 3.1.2. fejezetben kerültek összefoglalásra.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db gazdaságossági hatáselemzés

### **Eredménytermék véglegesítése**

A korábbi részfeladatok során előállt folyamatfelmérés, igazgatási terv, követelménylisták, valamint a gazdaságossági hatáselemzés eredményeként a beavatkozási prioritásokat bemutató tanulmány véglegesítése.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db koncepció

### **3.1.3.3. Egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintézői felület koncepció**

#### **Folyamatfelmérési, -fejlesztési és -modellezési dokumentumok**

A folyamatfelméréshez és fejlesztéshez kapcsolódó leszállítandó dokumentumok részletes bemutatása, a 3.1.2-es fejezetben megtörtént. A projektelemre vonatkozó specifikus folyamat kiválasztási kritériumokat és szempontokat a *szempontrendszer mátrix* tartalmazza.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db eljáraskiválasztási dokumentum
- 1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum
- 1 db folyamatfelmérést, fejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum

### **Adatszolgáltatási igények és forrásrendszerek azonosítása**



h

Az Egységes Ügyintézői Felület koncepció megalkotása során szükséges megvizsgálni a kapcsolódó adatszolgáltatási és adatigénylési feltételeket, kiemelten szem előtt tartva a forrásrendszerek azonosítását és a kapcsolódó IT biztonsági és kiberbiztonsági irányelveket, illetve megfelelő pontokon az automatizálhatóság lehetőségének vizsgálatát. A célokkal összhangban fontos szempont az egyedi interfész kialakítások elkerülése, az ilyen módon felmerülő költségek csökkentése és a KKSZB-n keresztül történő adatszolgáltatás biztosítása.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db adatszolgáltatási igények felmérését összegző dokumentum

### **Igazgatási jövőkép**

Az igazgatási jövőképre vonatkozó általános követelményeket a 3.1.2-es fejezet tartalmazza.

Az egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintéző felület tervének kidolgozása során vizsgálni szükséges:

- Az újra gondolt ügyintéző felület folyamatait
- Az érintett eljárásokat szabályozó jogi és igazgatási dokumentumait (jogszabályok, végrehajtási és eljárási szabályokat megállapító rendeletek, belső szabályzatok, munkautasítások stb.)
- E-ügyintézés szabályozó dokumentumokat (jogszabályok, végrehajtási és eljárási szabályokat megállapító rendeletek, belső szabályzatok, munkautasítások stb.)
- Felülvizsgált folyamatok hatásait a jogi környezetre és szabályozásokra
- Adatkezeléssel és adatszolgáltatással kapcsolatos szabályozásokat szervezeti és eljárás szinten

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db igazgatási jövőkép dokumentum

### **Követelménylista**

A követelménylistára vonatkozó általános követelményeket a 3.1.2-es fejezet tartalmazza.

Az egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintéző felület koncepciójának kidolgozása során vizsgálni és kidolgozni szükséges követelményspecifikálás szempontjából az alábbiakat:

- az érintett eljárások szakrendszerei esetén az egységes felületen történő elérést jogszabályi megfelelés szempontjából, figyelembe véve, hogy egységesítést lehetőleg funkció vesztes nélkül szükséges megvalósítani
- érintett eljárások szakrendszereinek funkcionális, nem funkcionális, szakterületi és területi adottságokból adódó jellemzőit, esetleges összevonás céljából
- az igazgatási terv és a folyamatfelmérések eredményének felhasználásával milyen irányelvek, szempontok szerint lehet elvégezni a kapcsolódó felületek összevonását vagy csoportosítását
- hogyan lehetséges egyszerűsíteni a szakrendszerek által ellátott feladatokat és folyamatokat anélkül, hogy a rendszer veszítene integritásából
- azon szempontokat, amelyek felhasználásával, rövidíteni lehet az átfutási időt a kiválasztott eljárások esetén
- vizsgálandó a szakrendszerek által kezelt ügýtípusok, illetve a tárolt adatok köre
- kialakítandók az egységes keretrendszer megtervezésének módszertani lépései, amelynek feladata lesz kiszolgálni az egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintézői felületét;
- eljárások adatszolgáltatásának elemzése szükséges az igazgatási tervben megnevezett adatkezelési és adatszolgáltatási szabályozások alapján;



- meghatározandók azon módszertani lépések, amelyek segítségével ergonomikus és hatékony egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintéző felület alakítható ki
- vizsgálandó az ügyintéző azonosítási lehetőségei
- feltérképezendők a döntési és javaslattevési útvonalak a szervezeti hierarchián belül, egyes ügytípusokra vonatkozóan
- szükséges leírni azon szempontokat melyek felhasználásával, optimalizálni, egyszerűsíteni, kiváltani lehet az egy ügytípushoz tartozó ügyintézői feladatokat
- automatizálási szempontok meghatározása szükséges az eljárásoknál, kitérve azon tevékenységekre és döntési pontokra, ahol nem szükséges az emberi beavatkozás
- automatizált döntéstámogatás esetén szükséges meghatározni, hogy mekkora mennyiségű és milyen minőségű historikus adattal kell rendelkezni
- szükséges kitérni arra, hogy a környezetvédelmi szempontokat figyelembe véve, hol elégséges digitális formában a szükséges dokumentum, a papír alapú adathordozás elhagyásával
- szükséges figyelembe venni a központi informatikai fejlesztési követelményeket (pl. Állami Alkalmazásfejlesztési Környezet) illetve a hozzájuk történő alkalmazkodás szempontjait
- rá kell mutatni azokra a megoldási lehetőségekre, melyekkel az egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintézői felület ergonomikus és hatékony felhasználói élményt tud biztosítani
- A későbbiekben kialakított felülettel szemben támasztott tesztelési, dokumentálási, mentési, archiválási és minőségbiztosítási követelményelemek magas szintű leírása szükséges
- figyelemmel kell lenni a technológiai amortizációra, vizsgálni szükséges a hatásának lehetséges enyhítését célzó módszertani lépéseket
- oktatási módszerek vizsgálata a később kialakításra kerülő egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintéző felület bevezetéséhez kötődő képzési terv kialakításához
- vizsgálni szükséges, hogy a jövőben kialakításra kerülő egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintéző felület hogyan változtatja meg az automatizálásban érintett eljárások végrehajtásához kapcsolódó humán erőforrás igényt

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db informatikai követelménylista

### **Gazdaságossági hatáselemzés**

A gazdaságossági hatáselemzéshez kapcsolódó általános megállapítások a 3.1.2. fejezetben kerültek összefoglalásra.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db gazdaságossági hatáselemzés

### **Eredménytermék véglegesítése**

A végleges működési modell bemutatja a hazai és nemzetközi jó gyakorlatok figyelembevételével készült, újratervezett üzleti folyamatok esetén az egységes ügyintézői felület technológia, ergonómiai, ügyviteli, szabályozási és megvalósítási feltételeit. Javaslatot tesz azon tevékenységek és döntési pontok esetén, ahol az automatizálás, mint lehetőség felmerül. Részletezésre kerülnek továbbá azon kapcsolódó követelménypontok, amelyekre a későbbiekben kialakításra kerülő felület tervezésénél kiemelt figyelmet kell fordítani mind műszaki, mind igazgatási szempontból.

Leszállítandó dokumentum:

1 db véglegesített koncepció

#### **3.1.3.4. e-Kormányablak fejlesztési koncepció**

#### **Folyamatfelmérési, -fejlesztési dokumentumok**

A folyamatfelméréshez és fejlesztéshez kapcsolódó leszállítandó dokumentumok részletes bemutatása, a 3.1.2. fejezetben megtörtént. A projektelemre vonatkozó specifikus folyamat kiválasztási kritériumokat és szempontokat a *szempontrendszer mátrix* tartalmazza.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db eljárás kiválasztási dokumentum
- 1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum
- 1 db folyamatfelmérést, fejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum

### Követelménylista

A követelménylistára vonatkozó általános követelményeket a 3.1.2. fejezet tartalmazza.

Az informatikai és megvalósítási követelménylistában specifikálni szükséges:

- az ügyintéző és ügyfél azonosításának lehetőségeit
- azon módszertani lépéseket, melyekkel ergonomikus és hatékony felületet lehet kialakítani
- hogy az atipikus ügyfelek számára milyen irányvonalak mentén kell létrehozni a felületet, szükséges-e más felület számukra vagy megoldható egy közös felület a kijelölt paraméterek változtatásával
- az online személyes ügyintézés támogató funkciókat, melyek nem kapcsolódnak szorosan az eljárás folyamatához, de mégis szükség van rájuk (pl. kamerás azonosítás, időpont foglalás stb.)
- a beazonosított kényelmi funkciók lehetséges megjelenítési módjait
- az egységesíthető tevékenységeket (pl. dokumentumtár)
- hogy a felület kialakításánál, illetve annak használata során milyen IT biztonsági és GDPR előírásoknak kell megfelelni
- az ügyféloldali funkcionális alapú megjelenítésre vonatkozó javaslattételi lehetőséget
- a rendelkezésre állást
- az ügyintézési lehetőségeket korlátozott internet elérés esetén (pl. milyen felületek lehet kitölteni, milyen funkciókat lehet elérni internet kapcsolat nélkül)
- az oktatási módszereket a később kialakításra kerülő e-Kormányablak bevezetéséhez kötődő képzési terv kialakításához
- az ügyfél oldali erőforrás és kompetencia követelményeket

Kormányablak oldali szervezeti, erőforrás és infrastrukturális feltételrendszer kidolgozása során:

- meg kell határozni az érintett szervezetnél dolgozó ügyintézők online személyes ügyintézéshez szükséges minimális felkészültségi szintjét
- meg kell határozni az online személyes ügyintézéshez minimálisan szükséges kormányablak oldali:
  - o ingatlan
  - o ingó felszerelés és berendezés
  - o IKT erőforrás
  - o telekommunikációs hálózati feltételeket
- vizsgálni szükséges a lehetséges üzemeltetési feltételeket és a várható kockázatokat
- figyelemmel kell lenni a technológiai amortizációra, vizsgálni szükséges a hatásainak lehetséges enyhítését célzó módszertani lépéseket

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db informatikai követelménylista



- 1 db online személyes ügyfélszolgálat rendszer kialakítását, erőforrásszükségletét és infrastrukturális feltételrendszerét összegző dokumentum
- 

### **Igazgatási jövőkép**

Az igazgatási jövőképre vonatkozó általános követelményeket a 3.1.2. fejezet tartalmazza.

Az online személyes ügyintézés kormányablak oldali tervének kidolgozása során vizsgálni szükséges:

- Adatkezeléssel és adatszolgáltatással kapcsolatos szabályozásokat szervezeti és eljárás szinten
- IT biztonságra vonatkozó jogi feltételeket
- Szervezeti, kompetencia és infrastrukturális követelményeinek jogi és igazgatási környezetét
- Érintett eljárásokat szabályozó jogi és igazgatási dokumentumokat (jogszabályok, végrehajtási és eljárási szabályokat megállapító rendeletek, belső szabályzatok, munkautasítások stb.)
- E-ügyintézés szabályozó dokumentumokat (jogszabályok, végrehajtási és eljárási szabályokat megállapító rendeletek, belső szabályzatok, munkautasítások stb.)
- Online személyes eljárások hatásait a jogi környezetre és szabályozásokra

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db igazgatási jövőkép

### **Gazdaságossági hatáselemzés**

A gazdaságossági hatáselemzéshez kapcsolódó általános megállapítások a 3.1.2. fejezetben kerültek összefoglalásra.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum

### **Eredménytermék véglegesítése**

Az elkészítésre kerülő koncepcionális terv és követelménylista bemutatja a hazai és nemzetközi jó gyakorlatok figyelembevételével feltárt - elsősorban állampolgárok által rendszeresen és nagy számosságban igénybe vett, kormányhivatalokban és kormányablakokban intézhető - ügytípusokat, amelyek teljeskörűen az online térbe terelhetők, valamint azoknak a feltételeket és követelményeket, amelyek az online személyes ügyintézéshez szükségesek szervezeti, kompetencia és infrastrukturális oldalról. A koncepcionális terv része a tervezett beruházás CBA (költség-haszon) elemzése is.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db véglegesített koncepcionális terv
- 1 db követelménylista

### **A tartós otthoni munkavégzést érintő informatikai követelményrendszer kidolgozása**

A feladat elvégzése során meg kell vizsgálni a kormányablakok back office folyamatrendszerét, illetve az ehhez szükséges online ügyintézés háttér (pl. dokumentumok ellenőrzése, jogorvoslatok elbírálása), valamint az adminisztrációs munkafolyamatokat végző ügyintézők számára tartós otthoni munkavégzés elrendelésének feltételeit. Ehhez kapcsolódóan szükséges kidolgozni egy olyan feltétel- és követelményrendszert, amely biztosítja ezen munkavállalói kör informatikai rendszerekhez való hozzáférést. A várható változások szükségessé teszik egy központi üzemeltetési csoport létrehozását, mely csoport az otthonról dolgozó Kormányhivatali back office munkavállalók számára biztosíthatja - többek között - az ügyintézés támogató munkatárs által használt rendszerekhez való hozzáférést



10



jogosultságát, a dedikált munkaállomások telepítését, a kétfaktoros autentikáció kialakítását, a megfelelő sávszélességű hálózati hozzáférés biztosítását, az informatikai távfelügyelet kiépítését, vagy a munkavégzéshez szükséges teljeskörű információbiztonság kialakítását. A koncepció kidolgozásához fel kell mérni a kormányhivatali back office-okban jelenleg előforduló munkaköröket, megnézni a hozzájuk kapcsolódó munkaköri leírásokat, az egyes munkafolyamatokhoz kapcsolódó informatikai rendszereket, szoftvereket, ezek belső szabályozási dokumentumait, a területileg esetlegesen eltérő előírásokat. Fontos bemeneti információ lehet egy közelmúltban végzett IT audit, valamint a munkaidő nyilvántartására használt eszközök, szoftverek köre. Továbbá, a megvalósítás során megvizsgálandók az otthoni munkavégzés előnyei, a hazai és nemzetközi jó gyakorlatok, a munkavégzés jogi- és igazgatásszervezési feltételei. A vizsgálat során ki kell térni a számítástechnikai eszközökkel végzett távmunkánál fellépő adatbiztonsági, energetikai, munkavédelmi szabályozásokra is. A Kormányhivatali munkaerő optimális kihasználásához azonosítani szükséges a távoli munkavégzésben elvégezhető folyamatokat, az azokat végző munkavállalókat. Fel kell mérni, hogy hogyan befolyásolja a távoli munkavégzés az ügyintézésben érintett üzleti folyamatokat, a munkavállalók otthoni munkavégzésének lehetséges előnyeit, nehézségeit, az üzleti folyamatokra, valamint az érintett munkakörökre nézve. Cél, hogy a vizsgálat eredményeképpen a munkavállalókat csoportokba soroljuk, hogy megállapíthatóvá váljon a munkaidejük mekkora hányadában vehetnek részt távoli munkavégzésben.

A munkavégzés feltételéhez az Informatikai rendszerek használatának szabályozását felül kell vizsgálni, ehhez - többek között - az Információbiztonsággal összefüggő követelménylistát kell előállítani. A követelményeket mind információ biztonság, mind nyílt és zárt forráskódú szoftverek, mind hardver szempontból vizsgálni szükséges. Az otthoni munkavégzés kritikus pontja a Kormányhivatali szakrendszerek elérhetősége, ezért kiemelten fontos, hogy a munkavállalók számára a folyamatos munkavégzéshez biztosított infrastruktúra rendelkezésre álljon. Az infrastruktúra követelményeket eszközszükséglet, internet kapcsolat, VPN hozzáférés, hálózati beállítások, rendelkezésre állás és adatbiztonság szempontból is meg szükséges vizsgálni. A dokumentum elkészítése során ki kell térni a kormányhivatali back office munkatársak otthoni munkavégzése során érintett egyéb területek (energetika, életkörülmények stb.) feltételrendszereire és a várható kockázatokra is. Az eredménytermék az e-Kormányablak koncepcióra épülve kerülhet kidolgozásra.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db tartós otthoni munkavégzést érintő informatikai követelményrendszert leíró dokumentum/követelménylista

### **3.1.3.5. Kormányablak mobil applikáció továbbfejlesztés koncepció**

#### **Folyamatfelmérési, -fejlesztési és -modellezési dokumentumok**

A folyamatfelméréshez és fejlesztéshez kapcsolódó leszállítandó dokumentumok részletes bemutatása, a 3.1.2. fejezetben megtörtént. A projektelemre vonatkozó specifikus folyamat kiválasztási kritériumokat és szempontokat a *szempontrendszer mátrix* tartalmazza.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db eljáraskiválasztási dokumentum
- 1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum
- 1 db folyamatfelmérést, fejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum



10

### Igazgatási jövőkép

Az igazgatási jövőképre vonatkozó általános követelményeket a 3.1.2. fejezet tartalmazza.

A mobil applikáció koncepciótervének kidolgozása során szükséges vizsgálni:

- Adatkezeléssel és adatszolgáltatással kapcsolatos szabályozásokat szervezeti és eljárás szinten
- IT és kiberbiztonságra vonatkozó jogi feltételeket
- Érintett eljárásokat szabályozó jogi és igazgatási dokumentumokat (jogszabályok, végrehajtási és eljárási szabályokat megállapító rendeletek, belső szabályzatok, munkautasítások stb.)
- Igazgatás szintű folyamatokat
- E-ügyintézés szabályozó dokumentumokat (jogszabályok, végrehajtási és eljárási szabályokat megállapító rendeletek, belső szabályzatok, munkautasítások stb.)
- Applikáció hatásait a jogi környezetre és szabályozásokra

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db igazgatási jövőkép

### Követelménylista

A követelménylistára vonatkozó általános követelményeket a 3.1.2. fejezet releváns része tartalmazza.

A követelménylistában specifikálni szükséges:

- azon módszertani lépéseket, melyekkel ergonomikus és hatékony ügyfél oldali felületet lehet kialakítani
- hogy milyen irányvonalak mentén kell létrehozni az atipikus ügyfelek számára a felületet, szükséges-e más felület számukra vagy megoldható egy közös felület bizonyos paraméterek változtatásával
- azon eljárások mobil applikáción történő megjelenítését, melyeket az ügyfél önállóan, ügyintéző bevonása nélkül és ügyintéző elektronikus támogatásával indíthat
- hogy az egyes eljárások végrehajtását mennyire módosítják pozitív, illetve negatív irányba a mobiltelefon nyújtotta megoldások (dokumentum csatolás/feltöltés, geolokáció, videós azonosítás)
- az ügyintézői felület kialakításának módszertani lépéseit, figyelembe véve az Egységes Ügyintézői Felületet és az automatikus döntéshozatal bizonyos funkcióit
- a folyamatfelmérés és igazgatási terv eredményét olyan szempontból, hogy mely eljárásoknál van szükség ügyintézői, vezetői beavatkozásra (vezetői jóváhagyás, aláírás, munkafolyamatban tovább léptetés stb.)
- hogy az ügyintézők/vezetők jóváhagyási, engedélyezési folyamatai az applikáción hogyan valósulhatnak meg, hogyan lehet validálni a lépéseiket
- az applikáció megjelenítési lehetőségeit ott, ahol ügyintézői/vezetői interakció várható
- az ügyfelek azonosításának lehetőségeit
- az ügyintézők/vezetők azonosításának lehetőségeit
- a módszertani lépéseket, melyekkel meghatározásra kerülnek az ügyintézők/vezetők jogosultsági körei
- hogy az applikáció kialakításánál milyen IT biztonsági és GDPR előírásoknak kell megfelelni
- az oktatási módszereket a későbbi kialakításra kerülő mobil applikáció bevezetéséhez kötődő képzési terv kialakításához
- az ügyintézési lehetőségeket korlátozott internet elérés esetén (pl. milyen felületeket lehet kitölteni, milyen funkciókat lehet elérni internet kapcsolat nélkül)



10

- az applikáció tárhelyigényét (funkcionalitás szempontjából lehet alap és pro változat, felhasználói szerepkör szerint lehet ügyfél és ügyintézői/engedélyező felület)
- a rendelkezésre állást

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db informatikai követelménylista

### **Gazdaságossági hatáselemzés**

A gazdaságossági hatáselemzéshez kapcsolódó általános megállapítások a 3.1.2 fejezetben kerültek összefoglalásra.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db gazdaságossági hatáselemzés

### **Eredménytermék véglegesítése**

Az elkészítésre kerülő koncepcionális terv és követelménylista bemutatja azokat a hazai és nemzetközi jó gyakorlatok figyelembevételével feltárt eljárásokat, amelyek teljeskörűen a kormányablak mobil applikáció e-ügyintézési funkcióiba terelhetők, tartalmazza az igazgatás szintű folyamatok terveit és a követelményeit, továbbá a megvalósítás költség-haszon elemzését.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db véglegesített koncepcionálisterv
- 1 db követelménylista

#### **3.1.3.6. Önkiszolgáló kormányablak koncepció**

### **Folyamatfelmérési, -fejlesztési és -modellezési dokumentumok**

A folyamatfelméréshez és fejlesztéshez kapcsolódó leszállítandó dokumentumok részletes bemutatása, a 3.1.2. fejezetben megtörtént. A projektelemre vonatkozó specifikus folyamat kiválasztási kritériumokat és szempontokat a *szempontrendszer mátrix* tartalmazza.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db eljáraskiválasztási dokumentum
- 1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum
- 1 db folyamatfelmérést, fejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum

### **Igazgatási jövőkép**

Az igazgatási jövőképre vonatkozó általános követelményeket a 3.1.2. fejezet tartalmazza.

Az önkiszolgáló kormányablak igazgatási tervének megvalósítása során az alábbi követelménypontok vizsgálata és kidolgozása szükséges:

- Automatizálható és önkiszolgálásra alkalmas eljárások igazgatás szintű folyamatainak újra tervezése
- Érintett eljárásokat szabályozó jogi és igazgatási dokumentumok vizsgálata (jogsabályok, végrehajtási és eljárási szabályokat megállapító rendeletek, belső szabályzatok, munkautasítások stb.), jogi környezet megismerése, elemzése, azok összevetése a folyamatokkal, eltérés esetén listázás



- E-ügyintézés szabályozó dokumentumainak vizsgálata, jogi környezet megismerése, elemzése (jogsabályok, végrehajtási és eljárési szabályokat megállapító rendeletek, belső szabályzatok, munkautasítások stb.)
- Adatkezeléssel és adatszolgáltatással kapcsolatos szabályozások szervezeti és eljárás szintű betartása, kiemelten a vonatkozó GDPR részletsabályok figyelembevételére
- IT biztonságra, kiberbiztonságra vonatkozó szabályozási feltételek betartásának vizsgálata

Az igazgatási jövőkép mellékleteként el kell készíteni egy informatikai követelménylista dokumentumot is, amely azokat az informatikai jellegű követelményeket tartalmazza, amelynek az adott eljárás elektronizáltságának meg kell ahhoz felelnie, hogy bevonhatóvá váljon az önkiszolgáló kormányablak koncepcióba.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db igazgatási jövőkép

### **Követelménylista**

A követelménylistára vonatkozó általános követelményeket a 3.1.2. fejezet releváns része tartalmazza.

Az önkiszolgáló kormányablak koncepciójának kidolgozása során vizsgálni és kidolgozni szükséges követelményspecifikálás szempontjából az alábbiakat:

- azon eljárások körét, melyek alkalmasak az automatizálásra, figyelembe véve az igazgatási jövőkép és folyamatfelmérés eredményét és a KKSZB (Központi Kormányzati Szolgáltatási Busz) katalógust
- az igazgatási jövőkép és a folyamatfelmérések eredményének felhasználásával azon irányelveket, amely szerint el lehet végezni az érintett folyamatok összesítését vagy csoportosítását
- azon módszertanok megfogalmazása szükséges, amelyek mentén a teljes kijelölt folyamatcsoport sikeresen integrálásra kerülhet az e-köszolgáltatásban
- azon szempontokat kidolgozása, amelyek felhasználásával, egyszerűsíteni lehet a szakrendszerek által ellátott feladatokat és folyamatokat anélkül, hogy veszítene a rendszer az integritásából
- érintett eljárások szakrendszereinek vizsgálata szükséges jogszabályi megfelelés szempontjából milyen megkötései vannak az automatizációnak
- azon szempontok feltérképezése szükséges, amelyek felhasználásával, a kapcsolódó szakrendszerek egységesítése funkció veszteség nélkül végezhető el
- azon szempontok vizsgálata szükséges, amelyek felhasználásával, rövidíteni lehet az átfutási időt anélkül, hogy elveszítenénk a rendszer integritását
- azon módszertan, szempontrendszer felállítása szükséges, amely alapján ki lehet választani azt az automatizált döntéstámogató szoftvert, mesterséges intelligencián alapuló technológiát eljárást, amely alkalmas a feladat ellátására
- azon módszertan meghatározása szükséges, amely felhasználásával kiválaszthatók azok a KKSZB katalóguson kívüli eljárások, amelyek automatizáció szempontjából jól modellezhetők
- IT biztonság szempontjából az érintett szakrendszerek közötti kapcsolatot, hozzáférési jogosultságokat szükséges megismerni
- vizsgálni szükséges a lehetséges üzemeltetési feltételeket és a várható kockázatokat;
- figyelemmel kell lenni a technológiai amortizációra, vizsgálni szükséges hatásának lehetséges enyhítését célzó módszertani lépéseket
- oktatási módszerek vizsgálata szükséges a később kialakításra kerülő önkiszolgáló kormányablak szolgáltatás bevezetéséhez kötődő képzési terv kialakításához



- vizsgálni szükséges, hogy a jövőben kialakításra kerülő egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintéző felület hogyan változtatja meg az automatizálásban érintett eljárások végrehajtásához kapcsolódó humán erőforrás igényt
- azon módszertanok meghatározása szükséges, amely felhasználásával kiválaszthatók azok az eljárások, amelyek alkalmasak mobil eszközön történő ügyintézésre

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db informatikai követelménylista

### **Gazdaságossági hatáselemzés**

A gazdaságossági hatáselemzéshez kapcsolódó általános megállapítások a 3.1.2. fejezetben kerültek összefoglalásra.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db gazdaságossági hatáselemzés

### **Eredménytermék véglegesítése**

A koncepció tartalmát több körben véleményezni szükséges, majd a véleményezés lezárását követően jóváhagyásra kerül. Ez magában foglalja, hogy az egyes megoldási javaslatok közül a végleges dokumentumban az adott körülményekre tekintettel az optimális megoldás marad csak benne.

A végleges működési modell bemutatja a hazai és nemzetközi jó gyakorlatok figyelembevételével készült, újratervezett üzleti folyamatok esetén az önkiszolgáló kormányablak kialakításának technológia, ügyviteli, szabályozási feltételeit. Javaslatot tesz azon tevékenységek és döntési pontok esetén, ahol az automatizálás, mint lehetőség felmerül. Részletezésre kerülnek továbbá azon kapcsolódó követelménypontok, amelyekre a későbbiekben kialakításra kerülő rendszer tervezésénél kiemelt figyelmet kell fordítani mind műszaki, mind igazgatási szempontból. A kialakított keretrendszernek illeszkedni kell a kormányzati egységes eszközrendszerébe. Ennek érdekében meg kell vizsgálni a szabványos adatformátumok és eszközök alkalmazhatóságát, a kapcsolódó különböző ágazati rendszerek igényeit és lehetőségeit.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db koncepcionálisterv
- 1 db követelménylista

#### **3.1.3.7. Folyamatos ügyfélelégedettség mérés kialakítás**

### **Felmérési koncepció készítésének megalapozása**

A Nyertes Ajánlattevő feladata a részletes felmérési koncepció kidolgozása. A koncepciónak kiindulásként tartalmaznia kell a mérendő folyamatok definiálását. A mérés csak azokat az eljárásokat veszi figyelembe, amelyek részét képezik a projektnek.

A koncepció részeként a mérések gyakoriságától függően három mérési megoldás kombinált használatát kell mérlegelni és javaslatot kell tenni ezek egymást támogató felhasználására:

- alapozó mérés: évi 1-2 alkalommal, a főbb célcsoportok körében folyó nagymintás kérdőíves kutatás
- mikrokérdőíves, azonnali mérés: ügyintézés követően ideális esetben néhány órán, de legfeljebb néhány napon belül javasolt mérés
- folyamat visszamérése: adott ügy teljes lezárulta utáni retrospektív mérés a teljes ügyintézési folyamatra vonatkozóan



A mérések tervezése során három célcsoportra vonatkozóan kell a koncepciót kidolgozni és mérlegelni, hogy mely esetekben melyik célcsoportot hogyan kell bevonni a mérésekbe és hogyan kell figyelembe venni, szükség esetén összevezetni az észrevételeiket:

- frontoffice: ügyfelek – állampolgárok
- frontoffice: ügyfelek – vállalkozók
- backoffice: ügyintézők

A felmérési koncepció megalapozása során kutatómódszertanilag megalapozott módon tisztázni kell a mintavétel szerepét a folyamatos ügyfél elégedettség mérés kialakításában. Ezek során a célcsoportokra vonatkozó reprezentativitási elvárásokon túl az alábbi alapelveket kell szem előtt tartani – ugyanakkor megfelelően indokolt esetben el lehet ezektől térni és továbbiakat lehet javasolni:

- ne mérjünk minden tranzakciót, vegyünk mintát
- ki kell dolgozni, hogy a mérés során mire kell tudni érvényes következtetéseket levonni a mintavételt követően (mint például egyes célcsoportokra, egyes földrajzi területekre a regionális eltérések azonosítása érdekében, kormányhivatalokra a szolgáltatások minőségbeli eltéréseinek kiegyenlítése céljából, ügytípusokra azok továbbfejlesztése céljából)

A koncepciónak tisztázni kell, hogy milyen metrikákat érdemes használni, hogyan lehet szűkíteni a mért metrikák körét úgy, hogy minél gyorsabban, egyszerűbben, kevesebb kérdéssel lehessen elvégezni a folyamatos mérést, miközben az adatvesztés minimális. Az így mérni kívánt függő változókon túl a koncepciónak javaslatot kell tennie a független változók körére is, illetve az adatok beszerzésének lehetséges módjaira és azok esetleges kockázataira. Ez szorosan összefügg annak vizsgálatával, hogy a mérések mely része lehet egyáltalán anonim az ügyintézők természetéből fakadóan, illetve mely részénél javasolt az anonimitás minél magasabb szintű biztosítása. Ebből fakadóan a mérésnek minden körülmények között meg kell felelnie a GDPR elvárásoknak és biztosítani kell az adatvédelmi jogok érvényesülését a résztvevők megfelelő tájékoztatása és beleegyezése mellett.

A koncepció részét kell, hogy képezze az eljárásokban működő adatfolyamok összeköthetőségének vizsgálata a folyamatos elégedettség mérésben kapott célcsoport visszajelzésekkel. Ennek ugyanis vannak előnyei (úgy, mint a szélesebb és mélyebb elemzés, kevesebb adat felvételének igénye), ugyanakkor kockázata is (többek között adatvédelem és anonimitás biztosítása, IT biztonság).

Az eddig említetteken túl szisztematikusan fel kell tárni, hogy mi és hogyan indíthatja és lehetőség szerint indítsa el (triggerelje) a méréseket és mikor (közvetlenül a folyamat után vagy várakozás után), hogyan kerülnek összekötésre az ügyintézésben érintett és ügyfél elégedettség mérésben közreműködő rendszerek.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db felmérési koncepció dokumentum

### Ügyfél-elégedettség mérési eszközrendszer meghatározása

A felmérési koncepciót követően a Nyertes Ajánlattevő feladata a mérési eszközrendszer összeállítása, összhangban a koncepcióban szereplő keretekkel.

Ennek a feladatnak része minta kérdések, kérdőív táj készítése konkrét célcsoportokra és ügytípusokra szabva, példa kérdőív modulok kidolgozása az alapozó mérésre, mikrokérdőíves azonnali mérésre és





folyamat visszamérésre. Ugyanakkor a teljes kérdőíves struktúra részletes kialakítása a Nyertes Ajánlattevő feladata lesz majd.

A mérési eszközrendszer kialakítása során figyelembe kell venni a felmérési koncepció mintavétellel kapcsolatos elvárásait és ennek megfelelően kell kiválasztani a mikrokérdőíves, illetve a hagyományos online kérdőíves rendszereket, amelyeken a próba lekérdezés futhat. A mintavételi szempontok érvényesítésével párhuzamosan a célcsoportok kapcsán (ügyfelek: vállalkozók / állampolgárok és ügyintézők) ki kell alakítani egy mátrixot, amely konceptualizálva tartalmazza, hogy a próba kérdezés során kitől, mikor, melyik kutatásban mit kell kérdezni.

A három mérési megoldást, a próba kérdéseket, célcsoportokat és a mintavételt mérlegelve kell kialakítani a méréssel kapcsolatos belső kommunikációt, érte ezalatt a kitöltők bevonását (kutatási meghívók kiküldése, emlékeztetők küldését), ennek megfelelő technológiai kereteket.

A mérési eszközrendszer meghatározásának része a kiválasztásra javasolt kérdőíves rendszer koncepcionális szintű összekötése az ügyintézésben érintett és ügyfél elégedettség mérésben közreműködő rendszerekkel (az elégedettség mérésre meghívandók körének meghatározására, a tranzakciós adatok összekötésére stb.).

Végezetül a mérési eszközrendszer része a mérési csatorna kiválasztása is. Meg kell vizsgálni, hogy hol, milyen csatornán szükséges mérni, illetve hogyan egészítik ki ezek egymást: mobil (applikációban megjelenő vagy abból meghívott külső szolgáltatás) vagy online kérdezés (pl. ügyfélkapun keresztüli meghívóval).

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db Ügyfél-elégedettség mérési eszközrendszer meghatározó dokumentum

### **Panel építés**

A Nyertes Ajánlattevő feladata a Felmérési koncepció és Ügyfél-elégedettség mérési eszközrendszer meghatározó dokumentum elkészítésén túl, hogy a kialakított elvi keretek és mérési eszközrendszer tesztelésére tesz panelt hoz létre a célcsoportok bevonásával.

Alátámasztó dokumentum:

- 1 db panelépítési dokumentum

### **Tesztesetek és próba lekérdezések**

A külső szakértő feladata, hogy az általa létrehozott panelen nem teljeskörűen próba lekérdezéseket végez tesztesetek segítségével.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db tesztelési dokumentáció

### **Fejlesztési és beavatkozási javaslat elkészítése és megvalósítása**

A próba lekérdezések alapján a Nyertes Ajánlattevő a mért adatok bázisán szolgáltatás javítási és fejlesztési javaslatot hoz létre, amiben összegzi az elméleti és a gyakorlati tapasztalatokat. A folyamatos ügyfél elégedettség mérés célja az ügyfelek elégedettségének javítása olyan módon, hogy egyrészt figyelembe veszik az általuk visszajelzetteket, másrészt folyamatosan továbbfejlesztik, finomítják, javítják a mérésre kiválasztott szolgáltatásokat. A külső szakértő a próbakérdezés alapján

olyan mintadokumentumot hoz létre és olyan eljárást dolgoz ki, amely az adatok alapján – adatvezérelt módon – alkalmas fejlesztési és beavatkozási javaslatok rendszerszerű generálására.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db fejlesztési és beavatkozási javaslat dokumentum

#### **Eredménytermék véglegesítése**

Az eredménytermék véglegesítésének következtében előáll egy olyan mérési koncepció, amelynek segítségével szisztematikus és átfogó módon megvalósítható a folyamatos ügyfél elégedettség mérés a kiválasztott szolgáltatások, folyamatok és eljárások vonatkozásában. Ennek a mérésnek képesnek kell lennie folyamatosan fejlesztési és beavatkozási javaslatokat felszínre hoznia, amely találkozik az érintettek (ügyfelek és ügyintézők) elvárásaival, így fokozatosan és hosszú távon is javítja az ügyfélélményt.

Leszállítandó dokumentum:

- 1 db véglegesített mérési koncepció

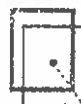
#### **3.1.4. A projektemeknél megvalósítandó feladatok teljesítési határideje és szakértői erőforrás kerete**

A szakértői erőforrásterv teljesítési mérföldkövenkénti bontásban az alábbi táblázatban kerül összefoglalásra. A meghatározott szakértői nap mennyiségek a feladatra fordítandó mennyiséget jelölik.



10

Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentumok	Teljesítési mérföldkő	Vezető informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-VIT	Szenior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-SZIT	Junior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-JIT	Rendszerszervező szakértő Cikkszám: ITSZE-RSZ
F1. Kormányhivatali back office kompetencia központok koncepciójának kialakítása	F1.1. Döntéshozatal előkészítés feltételrendszere és vizsgálati szempontjai	1 db eljárás kiválasztási dokumentum	1. mérföldkő	80	60	125	30
	F1.2. Eljárások azonosítása, felmérése, folyamatfejlesztése és folyamatmodellezése	1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum	1. mérföldkő	45	30	70	15
		1 db folyamatfelmérést, folyamatfejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozott összegző dokumentum	2. mérföldkő	125	85	165	37
	F1.3. Döntéshozatal előkészítés paramétereinek és küszöbértékeinek kidolgozása	1 db Döntéshozatali támogató eljárások paramétereit és szimulációs tesztjeit összegző dokumentum	3. mérföldkő	35	25	40	25
	F1.4. Szimuláció, ellenőrzés, validáció						
	F1.5. Igazgatási jövőkép kidolgozása	1 db igazgatási jövőkép dokumentum	3. mérföldkő	50	35	75	10



Kosárka Kinga

Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentumok	Teljesítési mérföldkő	Vezető informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-VIT	Szenior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-SZIT	Junior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-JIT	Rendszerszervező szakértő Cikkszám: ITSZE-RSZ
F2. Egységes alkalmazás üzemeltetési támogatói rendszer és szervezet koncepció	F1.6. Követelménylista összeállítása	1 db informatikai követelménylista dokumentum	3. mérföldkő	20	10	25	10
	F1.7. Gazdaságossági hatáselemzés	1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum	3. mérföldkő	15	15	30	8
	F1.8. Eredménytermék véglegesítése	1 db tanulmány	4. mérföldkő	30	25	45	10
	F2.1. Érintett helpdesk rendszerek azonosítása, kiválasztása	1 db helpdesk rendszerek felmérésére vonatkozó dokumentum	2. mérföldkő	25	50	65	35
	F2.2. Támogatási folyamatok kidolgozása, modellezése	1 db folyamat-felmérést, modellezést elemzést kidolgozást összegző dokumentum	2. mérföldkő	120	85	168	35
	F2.3. Külső helpdesk rendszerek illesztési feltételei	1 db helpdesk rendszerek illesztései összegző dokumentum	3. mérföldkő	40	10	45	10
	F2.4. Szervezeti, erőforrás, infrastrukturális feltételrendszer kidolgozása	1 db központi helpdesk tervezési dokumentáció	3. mérföldkő	60	25	50	5

Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentumok	Teljesítési mérföldkő	Vezető informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-VIT	Szenior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-SZIT	Junior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-JIT	Rendszerszervező szakértő Cikkszám: ITSZE-RSZ
	F2.5. Igazgatási jövőkép kidolgozása	1 db igazgatási jövőkép dokumentum	3. mérföldkő	40	25	45	5
	F2.6. Követelménylista összeállítása	1 db informatikai követelménylista dokumentum	3. mérföldkő	45	30	45	5
	F2.7. Gazdaságossági hatáselemzés	1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum	3. mérföldkő	20	15	50	5
	F2.8. Eredménytermék véglegesítése	1 db véglegesített koncepció	4. mérföldkő	30	25	45	10
	F3. Egységes kormányhivatali és kormányablak ügyintézői felület koncepció	1 db eljárás kiválasztási dokumentum	1. mérföldkő	60	45	90	20
		1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum	1. mérföldkő	25	20	45	10
		1 db folyamatfelmérést, folyamatfejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozott összegző dokumentum	2. mérföldkő	90	65	120	30



Kosárka Kinga

Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentumok	Teljesítési mérföldkő	Vezető informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-VIT	Szenior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-SZIT	Junior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-JIT	Rendszerszervező szakértő Cikkszám: ITSZE-RSZ
	F3.2. Adatszolgáltatási igények és forrásrendszerek azonosítása	1 db adatszolgáltatási igények felmérését összegző dokumentum	3. mérföldkő	20	10	25	10
	F3.3. Igazgatási jövőkép kidolgozása	1 db igazgatási jövőkép dokumentum	3. mérföldkő	20	15	25	10
	F3.4. Követelménylista összeállítása	1 db informatikai követelménylista	3. mérföldkő	30	20	47	10
	F3.5. Gazdaságossági hatáselemzés	1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum	3. mérföldkő	20	15	30	5
	F3.6. Eredménytermék véglegesítése	1 db véglegesített koncepció	4. mérföldkő	30	25	50	10
		1 db eljáráskiválasztási dokumentum	1. mérföldkő	60	45	90	20
F4. e-Kormányablak fejlesztési koncepció	F4.1. Ügytípusok azonosítása, kiválasztása, felmérése, folyamatfejlesztése és folyamatmodellezése	1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum	1. mérföldkő	25	20	45	10
		1 db folyamatfelmérést, folyamatfejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozást összegző dokumentum	2. mérföldkő	120	85	160	35





Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentumok	Teljesítési mérföldkő	Vezető informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-VIT	Szenior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-SZIT	Junior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-JIT	Rendszerszervező szakértő Cikkszám: ITSZE-RSZ
	F4.2. Kormányablak oldali igazgatási jövőkép kidolgozása	1 db igazgatási jövőkép dokumentum	3. mérföldkő	20	10	30	5
	F4.3. Kormányablak oldali informatikai és megvalósítási követelménylista összeállítása	1 db informatikai követelménylista dokumentum	3. mérföldkő	35	25	50	15
	F4.4. Kormányablak oldali szervezeti, erőforrás és infrastrukturális feltételrendszer kidolgozása	1 db online személyes ügyfélszolgálat rendszer kialakítását, erőforrásszükségletét és infrastrukturális feltételrendszerét összegző dokumentum	3. mérföldkő	20	15	25	5
	F4.5. Gazdaságossági hatáselemzés	1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum	3. mérföldkő	15	10	25	10
	F4.6. Eredménytermék véglegesítése	1 db véglegesített koncepciólisterv 1 db követelménylista	4. mérföldkő 4. mérföldkő	20 10	10 10	25 20	5 5
	F4.7 A tartós otthoni munkavégzést érintő	1 db A tartós otthoni munkavégzést érintő	5. mérföldkő	150	140	125	160



Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentumok	Teljesítési mérföldkő	Vezető informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-VIT	Szenior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-SZIT	Junior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-JIT	Rendszerszervező szakértő Cikkszám: ITSZE-RSZ
F5. Kormányablak mobil applikáció továbbfejlesztés koncepció	informatikai követelményrendszer kidolgozása	informatikai követelményrendszer leíró dokumentum/követelménylista					
	F5.1. Eljárások azonosítása, felmérése, folyamatfejlesztése és modellezése	1 db eljárás kiválasztási dokumentum	1. mérföldkő	60	45	90	20
		1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum	1. mérföldkő	25	20	45	10
		1 db folyamatfelmérést, folyamatfejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozott összegző dokumentum	2. mérföldkő	60	45	75	20
	F5.2. Igazgatási jövőkép kidolgozása	1 db igazgatási jövőkép dokumentum	3. mérföldkő	20	15	25	10
	F5.3. Követelménylista összeállítása	1 db informatikai követelménylista dokumentum	3. mérföldkő	35	20	55	15
	F5.4. Gazdaságossági hatáselemzés	1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum	3. mérföldkő	20	15	30	5



Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentumok	Teljesítési mérföldkő	Vezető informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-VIT	Szenior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-SZIT	Junior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-JIT	Rendszerszervező szakértő Cikkszám: ITSZE-RSZ
F6. Önkiszolgáló kormányablak koncepció	F5.5. Eredménytermék véglegesítése	1 db véglegesített koncepcionális terv	4. mérföldkő	10	10	15	5
		1 db követelménylista	4. mérföldkő	10	10	20	5
	F6.1. Eljárások azonosítása, felmérése, folyamatfejlesztése és modellezése	1 db eljáráskiválasztási dokumentum	1. mérföldkő	35	25	55	15
		1 db folyamatfejlesztés sablon dokumentum	1. mérföldkő	10	10	20	5
		1 db folyamatfelmérést, folyamatfejlesztést, modellezést és elemzést, kidolgozott összegző dokumentum	2. mérföldkő	90	65	120	30
	F6.2. Igazgatás jövőkép kidolgozása	1 db igazgatási jövőkép dokumentum	3. mérföldkő	20	15	30	5
	F6.3. Követelménylista összeállítása	1 db informatikai követelménylista dokumentum	3. mérföldkő	40	25	55	10
	F6.4. Gazdaságossági hatáselemzés	1 db gazdaságossági hatáselemzés dokumentum	3. mérföldkő	20	10	25	5



Kosarka Kinga

Feladat megnevezése	Részfeladat	Alátámasztó dokumentumok	Teljesítési mérföldkő	Vezető informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-VIT	Szenior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-SZIT	Junior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-JIT	Rendszerszervező szakértő Cikkszám: ITSZE-RSZ
F7. Folyamatos ügyfélelégedettség mérés kialakítása	F6.5. Eredménytermék véglegesítése	1 db koncepcionális terv	4. mérföldkő	20	10	25	5
		1 db követelménylista	4. mérföldkő	10	10	20	5
	F7.1. Jelenlegi helyzet felmérése, előkészítési, kutatási feladatok megvalósítása, felmérési koncepció készítése	1 db felmérési koncepció dokumentum	2. mérföldkő	120	90	165	35
	F7.2. Rendszeres mérési eljárás megtervezése	1 db ügyfél-elégedettség mérési eszközrendszer meghatározó dokumentum	3. mérföldkő	20	15	30	5
	F7.3. Panel építés	1 db panelépítési dokumentum	3. mérföldkő	20	15	25	10
	F7.4. Tesztesetek / próba lekérdezések	1 db tesztelési dokumentáció	3. mérföldkő	20	15	25	5
	F7.5. Fejlesztési és beavatkozási javaslat elkészítése és megvalósítása	1 db fejlesztési és beavatkozási javaslat dokumentum	3. mérföldkő	25	15	25	10
	F7.6. Eredménytermék véglegesítése	1 db véglegesített mérési koncepció	4. mérföldkő	20	15	35	12



### 3.1.5. Ajánlatkérő által biztosított kapacitás

Jelen beszerzés megvalósításához Ajánlatkérő és Nyertes ajánlattevő között szoros együttműködésre, az információáramlás akadálymentes, egycsatornás áramlásának biztosítására van szükség. A folyamatok fejlesztése Nyertes ajánlattevő részére átadott dokumentáció alapján történik, azonban kérdéses helyzetek esetén indokolt Ajánlatkérői oldalról információátadás írásban vagy workshopok, személyes konzultáció formájában. A Miniszterelnökség részéről szükséges lesz az eljárások azonosítása és kiválasztása, valamint a Kormányhivatalok bevonása során szakértői közreműködés, döntéstámogatás, együttműködés.

A folyamatok felmérése és fejlesztése során Ajánlatkérő oldaláról olyan folyamatokat teljeskörűen ismerő szakértő(k) kijelölése és kapacitásának biztosítása szükséges, akik fel vannak hatalmazva a folyamatok újraszervezéséhez kellő döntési jogosultsággal.

A munkacsoportok közötti kommunikáció írásban, munkacsoportvezetőkön keresztül kell megvalósuljon.

### Adatszolgáltatási kötelezettség

Ajánlatkérő Nyertes ajánlattevő részére rendszerbetekintési és/vagy munkabetekintési lehetőséget biztosít, amennyiben az elvégzendő feladatokhoz indokolt.

Ajánlatkérő a Nyertes ajánlattevő részére a feladatvégzéshez szükséges információk és adatok körét biztosítja.

## 4. Horizontális projekttevékenységek

### 4.1. Projekttervezés és -menedzsment

A projektmenedzsment egyik alapidokumentuma a Projekt Működési Dokumentum (PMD), amelynek célja, hogy az adott projektre vonatkozóan minden, a projektben résztvevő, illetve a projekt által közvetlenül érintett szervezet és személy számára egyértelművé tegye a projekt céljait, terjedelmét, szervezeti felépítését és működési rendjét. A PMD definiálja a megvalósítás feladatrendszerét és eredménytermékeit, a projekt ütemtervet és költségvetést, valamint a projekttírányítási- és projekt adminisztrációs rendet.

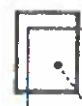
### 4.2. Projekt kommunikáció

Nyertes Ajánlattevő a Megrendelővel egykapus kommunikációt valósít meg. Megrendelő részéről a projektvezető a kijelölt kapcsolattartó, de indokolt esetben a projektvezető és a projekt szakmai vezetője bármely belső projekttagot felhatalmazhatja a külső közreműködőkkel történő kapcsolattartásra, azonban ebben az esetben megfelelő részletességgel tájékoztatni kell a projektvezetőt és a projekt szakmai vezetőjét a kommunikáció megtörténtéről és tartalmáról.

A projekt vezetői fórumainak – PIB, POB – tagjai szintén jogosultak kommunikálni a külső közreműködőkkel szakterületüknek megfelelően, azonban esetükben is szükséges tájékoztatni a projektvezetőt és a projekt szakmai vezetőjét a kommunikáció megtörténtéről és tartalmáról.

A Felek kötelesek az általuk tett jognyilatkozatot, intézkedést írásban, postai úton ajánlott levélként egymás részére haladéktalanul megküldeni.

A Felek ezen túlmenően, egymás munkájának elősegítése és a szerződés minél hatékonyabb



6

teljesíthetősége érdekében az értesítéseket, tájékoztatásokat elektronikus úton is megküldhetik egymásnak. Elektronikus úton történő értesítés esetén az értesítés, tájékoztatás akkor tekinthető közöltnek, amikor a kézbesítés megtörténtéről automatikus visszaigazoló üzenet érkezett a küldő Fél részére, vagy a fogadó Fél az értesítés, tájékoztatás megérkezését elektronikus úton visszaigazolta, vagy arra válaszolt. Minden — a projektmenedzsmentet érintő — e-mail kommunikációban a projektvezetőt másolati címzettként szerepeltetni kell.

A megvalósítás során felmerülő akadályokat akadályközlő sablon kitöltésével kell kezdeményezni, amely alapján a POB szintű egyeztetés megkezdhető. Az akadályt az érintett projektfeladat teljesítési határidejét minimum 15 nappal megelőzően jelezni kell.

A szakmai anyagok egyeztetésének, illetve a teljesítés folyamatában a szakmai anyagok feltöltése az LTK sharepoint felületén keresztül valósul meg.

### **Kommunikációs lánc, hatékony és folyamatos ügyfélegyeztetés módszerének kidolgozása**

Jelen beszerzés megvalósításához Ajánlatkérő és Nyertes ajánlattevő között szoros együttműködésre, az információáramlás akadálymentes, egysátozás áramlásának biztosítására van szükség. Ajánlatkérő lehetőséget biztosít a felmérés és fejlesztés során Nyertes ajánlattevő részére írásbeli információátadásra és interjúkra, workshopokra.

A folyamatok felmérése és fejlesztése során Ajánlatkérő oldaláról olyan folyamatokat teljeskörűen ismerő szakértő(k) kijelölése és kapacitásának biztosítása szükséges, akik fel vannak hatalmazva a folyamatok újraszervezéséhez kellő döntési jogosultsággal.

A munkacsoportok közötti kommunikáció írásban, munkacsoportvezetőkön keresztül valósul meg.

### **Transzparens előrehaladás biztosítása**

A projekt megvalósítása során heti státuszokat szükséges tartani az előrehaladás követése céljából. A heti státuszokról emlékeztető kell készüdjön, amely tartalmazza legalább a következőket:

- a projekt aktuális kockázatait,
- az aktuális problémáit,
- a kérdéseket,
- a megállapodásokat,
- a nyitott feladatokat és azok határidőit, felelőseit.

A feltüntetett minimális adattartalom túl Ajánlatkérő és Nyertes ajánlattevő egyetértésével kijelölhető további pontok rögzítése, az előrehaladást követő módszertan mélyebb kidolgozása.

### **4.3. Kockázatkezelés, változáskezelés**

Amennyiben a projekt

- céljában, rész céljaiban, sikerkritériumaiban,
- terjedelmében,
- pénzügyi kereteiben,
- a szerződésszerű vállalatokban,
- erőforrásokban jelentős mértékben,
- a projekt fizikai zárasi határidejében vagy kritikus mérföldköveiben

változik, az változtatásnak minősül, és a PMD-ben definiált változtatáskezelési folyamat szerint kell kezelni. A változtatási igényeket a Változtatási igényt leíró dokumentum leadásával, írásban kell jelezni az LTK projektvezető felé.



Handwritten signature or mark in blue ink.



A projekt kockázatmenedzsment célja a felmerülő, a projekt cél, határidő, költségterv teljesülését veszélyeztető, erőforrás szükségletét befolyásoló hatások csökkentése, megszüntetése. A teljesítéssel kapcsolatban felmerülő ill. eszkalálódó kockázatokat a POB felé jelezni kell.

A projekt kockázatokat a szakmai vezető, a vezető szakmai megvalósító, vagy a projektvezető a konzorciumi tagokkal együttműködve a projekt teljes életciklusában folyamatosan felülvizsgálja.

#### 4.4. Külső minőségbiztosítás

A projektfeladatok külső minőségbiztosítása külön beszerzésben nyertes cég által valósul meg. A minőségbiztosító felel az egyes projekttermékek tartalmi formai és minőségi követelményeknek való megfelelés vizsgálatáért.

### 5. Projekt tevékenységek ütemezése

Az alábbi áttekintő táblázat bemutatja a beszerzési mérföldköveket és azok időbeli ütemezését:

Mérföldkövek	Mérföldkövek ütemezése (T= vállalkozási szerződés hatályba lépésének napja)
1. mérföldkö	T + 90 nap
2. mérföldkö	1. mérföldkö + 105 nap
3. mérföldkö	2. mérföldkö + 170 nap
4. mérföldkö	3. mérföldkö + 30 nap
5. mérföldkö	4. mérföldkö + 60 nap, de legkésőbb 2023. május 15. napjáig

Az alábbi áttekintő táblázat bemutatja a projektmenedzsment támogatáshoz kötődő tevékenységeket, melyek megjelennek minden projekttelemnél. A leszállítandó termékek hozzájárulnak a projekt gördülékeny, következetes és szabályszerű lefolytatásához.

Feladat	Leszállítandó dokumentumok	Beszerzési mk.
Vállalkozó Projekt Alapító Dokumentum (VPAD) készítése	Vállalkozó Projekt Alapító Dokumentum (VPAD)	1. mérföldkö
Termék Definíciós Lapok (TDL) készítése	Termék Definíciós Lapok (TDL)	1. mérföldkö
Leszállítandók tartalomjegyzékének a készítése	Leszállítandók tartalomjegyzéke	1. mérföldkö
Ütemterv (feladat- és erőforrás) készítése	Ütemterv (feladat- és erőforrás)	1. mérföldkö
Emlékeztetők, jelenléti ívek készítése	Emlékeztetők, jelenléti ívek	1-5. mérföldkö



Státusz riportok készítése	Státusz riportok	<b>1-5. mérföldkő</b>
Döntési jegyzőkönyvek készítése	Döntési jegyzőkönyvek	<b>1-5. mérföldkő</b>

## 6. A beszerzés teljesítési és fizetési mérföldkövei

A külső szakértői szolgáltatások a projektben szállítói finanszírozással kerülnek kifizetésre.

A számlázás a teljesítési mérföldkövekhez (TMF) igazodik.

	Vezető informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-VIT	Szenior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-SZIT	Junior informatikai szakértő Cikkszám: ITSZE-JIT	Rendszerszervező szakértő Cikkszám: ITSZE-RSZ	Összesen
<b>TMF1 szakértői napok száma</b>	425	320	675	155	1575
<b>TMF2 szakértői napok száma</b>	750	570	1038	257	2615
<b>TMF3 szakértői napok száma</b>	745	470	987	233	2435
<b>TMF4 szakértői napok száma</b>	190	150	300	72	712
<b>TMF5 szakértői napok száma</b>	150	140	125	160	575
<b>összesen</b>	2260	1650	3125	877	7912

A szállító mérföldkövenkénti teljesítéshez igazodóan, a külső minőségbiztosító elfogadási javaslatát és a Megrendelő elfogadását követően kiállított teljesítési igazolás ellenében jogosult számlázásra 30 napos fizetési határidővel.

## 7. Követelményjegyzék

### 7.1. A leszállítandó eredménytermékekkel kapcsolatos általános formai követelmények

A dokumentációs követelmények teljesítése során az alábbiakban foglaltakat kell teljesíteni:



12

Jelen Műszaki leírásban leszállítandó eredménytermékként felsorolt dokumentumra vonatkozó általános követelmények:

- a dokumentum lapszámozott legyen;
- a dokumentum karbantartható/szerkeszthető legyen;
- tartalmazzon verziókezelésre vonatkozó információt;
- rendelkezzen tartalomjegyzékkel;
- a dokumentumban a könnyebb megértést táblázatok, ábrák segítsék, melyek a szövegben meghivatkozott egyedi azonosítóval vannak ellátva;
- ha a dokumentumban szereplő ábrák száma a tízet meghaladja, akkor rendelkezzen külön ábrajegyzékkel;
- egyértelműen azonosítható legyen a dokumentum készítésének dátuma és az utolsó módosítás dátuma;
- legyen jól strukturált, fejezetekre bontott;
- a fejezetek azonosíthatók (pl. hierarchikus számozással) legyenek.

A dokumentációnak Microsoft Word vagy szerkeszthető és nyomtatható PDF formátumban elektronikus formában kell rendelkezésre állnia.

Az alátámasztó dokumentumokat elektronikusan, az eredménytermékeket elektronikusan és papíralapon is be kell nyújtani.

Az eredménytermékeket a Széchenyi 2020 Kedvezményezettek Tájékoztatási Kötelezettségei útmutató és arculati kézikönyv „KTK 2020” (<http://palyazat.gov.hu/doc/25>) nyilvánossági, információs, grafikai előírásai szerint, azon arculati elemek felhasználásával, azokra figyelemmel kell elkészíteni.

## 7.2. Átadás-átvétel szabályai

A termék minőségbiztosítási tevékenység a projekttermékek átadás-átvételi eljárásába is beépül. Első lépésben minden esetben egy mennyiségi átadás-átvétel történik meg, amelyet a projektben az átadó és az átvevő fél dokumentál.

A mennyiségi átadás-átvételt követi a minőségi átadás-átvétel, melynek keretében a projekttermék minőségi vizsgálata is megtörténik az általános szakmai sztenderdek és a műszaki leírásban meghatározott követelmények figyelembevételével. Ezen fázisban a Minőségbiztosítási tervben szereplő termékekre a Minőségbiztosítási szakértők elvégzik a projekttermék vizsgálatát.

Az eredménytermékek átadás-átvétele során az elkészítési határidőt követően Megrendelőnek és a Minőségbiztosítónak 15 munkanap áll rendelkezésére az átvett eredménytermékek véleményezésére. Megrendelőnek a Nyertes Ajánlattevő részére konzultációs lehetőséget kell biztosítania. A Megrendelő és a Minőségbiztosító által véleményezett és részletes hibalistával ellátott dokumentumokat a Megrendelő visszamutatja a Nyertes Ajánlattevőnek, akinek 5 munkanap áll rendelkezésére a javításra. Ezt követően 2 nap áll rendelkezésre a végső konzultációk elvégzésére és a dokumentumok konszolidálására. Nyertes Ajánlattevőnek egy alkalommal kell a dokumentumokat javítania.

A Minőségbiztosító az átadott eredménytermék elfogadása esetén javasolja a Megrendelőnek a termék átvételét.



## 8. Fogalomtár, jogszabályok jegyzéke

A beszerzés kapcsán használt gyakori fogalmak az alábbiak.

Fogalom	Magyarázat
Digitális adat	Számítógéppel feldolgozható, átalakítható, értékelhető elemi információ.
Elektronikus adat	Számítógéppel feldolgozható, de nem átalakítható, értékelhető elemi információ.
Eljárás	Az eljárás a közigazgatási szervek jogszabályokban meghatározott és szabályozott ügymenete.
End-to-end elektronizálhatóság,	Az ügy megindításától, a döntésről való tájékoztatásig tartó elektronizálás, vagyis az ügy elintézése teljesen lebonyolítható elektronikusan ügyfél és ügyintézői oldalról is.
Gépi támogatású döntéshozatali megoldások	Olyan döntéshozatali megoldás, amelyet az ügghöz kapcsolódó adatok elemzésével, feldolgozásával számítógépes program értékelni tud és az ügyintéző számára döntéshez hasznos következtetéseket tud átadni.
Online személyes ügyintézés	Olyan ügyintézés, amely során az ügyfél tértől függetlenül intézhet ügyet, de csak ügyfélfogadási időben, mivel az eljárás ügyintéző bevonását igényli. Például olyan eljárások esetében, amely csak webkamerás ügyintézés keretében valósítható meg.
Online tér	Publikus hálózathoz kapcsolódó környezet.
Szakértő	Jelenleg tisztviselőként bevont, speciális szakértelemmel és képzettséggel rendelkező külső és belső szakértők, akik az ügymenet szempontjából külső erőforrásként, bekapcsolódva, konkrét ügyek esetén képesek ellátni a szakhatósági feladatkört.
A hatósági ügy (2016. évi CL. törvény 7. §)	(1) A hatóság eljárása során az e törvény hatálya alá tartozó közigazgatási hatósági ügyben (a továbbiakban: ügy) és a hatósági ellenőrzés során e törvény rendelkezéseit alkalmazza. (2) E törvény alkalmazásában ügy az, amelynek intézése során a hatóság döntésével az ügyfél jogát vagy kötelezettségét megállapítja, jogvitáját eldönti, jogsértését megállapítja, tényt, állapotot, adatot (a továbbiakban együtt: adat) igazol vagy nyilvántartást vezet, illetve az ezeket érintő döntését érvényesíti.



Fogalom	Magyarázat
Ügyfél (2016. évi CL. törvény 10.§)	(1) Ügyfél az a természetes vagy jogi személy, egyéb szervezet, akinek (amelynek) jogát vagy jogos érdekét az ügy közvetlenül érinti, akire (amelyre) nézve a hatósági nyilvántartás adatot tartalmaz, vagy akit (amelyet) hatósági ellenőrzés alá vontak. (2) Törvény vagy kormányrendelet meghatározott ügyfajtában megállapíthatja azon személyek és szervezetek körét, akik (amelyek) a jogszabály erejénél fogva ügyfélnek minősülnek.

A beszerzésben érintett releváns jogszabályok az alábbiak.

#### Hazai jogszabályok

- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól) és annak végrehajtási rendeletei
- 531/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet az egyes közérdeken alapuló kényszerítő indok alapján eljáró szakhatóságok kijelöléséről
- 86/2019. (IV.23.) Korm. rendelet a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról
- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól
- 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről
- 2039/2013. (XII. 30.) Korm. határozat a kormányablak-tudástárral kapcsolatos egyes feladatokról

#### Európai uniós jogszabályok

- 2016/679/EU rendelet, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről



*[Handwritten signature]*

2. számú melléklet

Megrendelt szolgáltatás- és árlista

MEG-AJÁNLOTT SZOLGÁLTATÁS CIKKSZÁMA	MEGAJÁNLOTT SZOLGÁLTATÁS MEG-NEVEZÉSE	MENNYIS ÉG	MENNYIS ÉGI EGYSÉG	NETTÓ AJÁNLATI EGYSÉGÁR (FT)	NETTÓ AJÁNLATI ÁR MINDÖSSZE SEN (FT)	ÖSSZESÍTETT AJÁNLATI ÁR ÁFA NÉLKÜL (FT)	993 126 000 Ft
ITSZE-VIT	Vezető informatikai szakértő - 1x8 óra	2260	nap/fő	154 000 Ft	348 040 000 Ft		
ITSZE-SZIT	Szenior informatikai szakértő - 1x8 óra	1650	nap/fő	154 000 Ft	254 100 000 Ft		
ITSZE-JIT	Junior informatikai szakértő - 1x8 óra	3125	nap/fő	92 000 Ft	287 500 000 Ft		
ITSZE-RSZ	Rendszerszervez ő szakértő - 1x8 óra	877	nap/fő	118 000 Ft	103 486 000 Ft		



Kosárka-Kinga

*[Handwritten signature]*



MINISZTERELNÖKSÉG  
KÖZBESZERZÉSI FELÜGYELETÉRT FELELŐS  
HELYETTES ÁLLAMTITKÁRSÁG  
KÖZBESZERZÉSI FELÜGYELETI FŐOSZTÁLY

## LECHNER TUDÁSKÖZPONT NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

1111 Budapest, Budafoki út 59.

E-mail: info@lechnerkozpont.hu

## Tárgy: szerződésmódosítás véleményezése

MIR azonosító: 2022/01/00118/SZ-1.; verzió szám: 1

Projektazonosító: KÖFOP-2.1.7-VEKOP-18-2021-00001

Iktatószám: KSZ-53/613/1/2023

Ügyintéző: dr. Bíró Brigitta

## Tisztelt Kedvezményezett!

Mellékelten megküldöm „A KÖFOP-2.1.7-VEKOP-18-2021-00001 sz. projekt keretében a területi közigazgatás informatikai fejlesztéseinek megalapozása” tárgyú közbeszerzési eljárás eredményeként kötött vállalkozási szerződés 1. számú módosítására vonatkozó közbeszerzési-jogi szempontú előzetes véleményezést, amely tartalmát tekintve jogszerű.

Tájékoztatjuk, hogy a 2014-2020 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről szóló 272/2014. (XI.5.) Korm. rendelet 108. § szakaszának megfelelően kell eljárni. Felhívjuk a Kedvezményezett figyelmét a Korm. r. 108. § (11) bekezdésére, amely szerint a Kedvezményezett részére a szerződés-módosítással érintett támogatási összeg csak az irányító hatóság és a közbeszerzésekért felelős miniszter adott szerződés-módosításra vonatkozó támogató tartalmú nyilatkozata, és véleménye alapján folyósítható. Eltérés esetén az elektronikus úton megküldött, valamint a MIR rendszerben feltöltésre került vélemény közül az utóbbi tartalma az irányadó. Amennyiben kérdése van, azt a kff@tfm.gov.hu e-mail címre szíveskedjen megküldeni.

Amennyiben továbbra is fenn kívánják tartani a jelen tartalom szerinti módosítási szándékukat, abban az esetben kérjük, hogy a 272/2014. (XI.5.) Korm. Rendelet 108. § (7)-(8) bekezdése szerint, a jogszerűséget megállapító véleményünknek megfelelő tartalmú, aláírt szerződésmódosítás egy másolati példányát szíveskedjen feltölteni a MIR rendszer dokumentumtárába a véleményezési eljárás státuszának aktualizálásával az ellenőrzés befejezése céljából.

Tisztelettel:

Aláíró: Dr. Kretter Diána  
helyettes államtitkár  
(2023.03.13. 16:55:28)



## SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS VÉLEMÉNYEZÉSE

### 1) A szerződésmódosítás véleményezésének száma, minősítése:

Iktatószám: KSZ-53/613/1/2023

MIR azonosító: 2022/01/00118/SZ-1.; verzió szám: 1

Minősítés: jogszerű

### 2) A közbeszerzési-jogi véleményezést végző szerv: KFF

### 3) A közbeszerzési eljárás eredményeként kötött szerződés tárgya, a projekt azonosítója:

A szerződés tárgya: A KÖFOP-2.1.7-VEKOP-18-2021-00001 sz. projekt keretében a területi közigazgatás informatikai fejlesztéseinek megalapozása

A projekt hivatkozási száma: KÖFOP-2.1.7-VEKOP-18-2021-00001

### 4) A módosítás alkalmassági követelményt nem érint.

### 5) Értékelési szempont: legjobb ár-érték arány

A módosítás értékelési szempontot érint.

### 6) Szerződést biztosító mellékkötelezettségek:

késedelmi kötbér, meghíúsulási kötbér, hibás teljesítési kötbér

Teljesítési biztosíték előírásra került: nem

Felelősségbiztosítás előírásra került: nem

### 7) A közbeszerzési eljárás eredményeként kötött szerződés értéke, az eljárás egybeszámított becsült értéke:

Egybeszámított becsült érték: nem releváns

Tárgyi szerződés ellenértéke: nettó 918.086.000,- Ft

### 8) A közbeszerzési eljárás megindításának dátuma, azonosítója:

Az eljárást megindító felhívás megküldésének napja: 2021. december 22.

Az eljárást megindító hirdetmény feladásának napja: 2021. január 22.

Az eljárást megindító hirdetmény azonosító száma: 2021/S 018-041757

A szerződésmódosítás jogszerűségének vizsgálatára a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (Kbt.) 197. § (1) bekezdése alapján a Kbt. 141. § rendelkezései irányadóak.

### 9) A közbeszerzési eljárás típusa:

Uniós eljárásrend: x

Sajátos beszerzési módszerek: Igen

Keretmegállapodás alapján történő közbeszerzés a Kbt. 105. § (2) bekezdés c) pontja alapján

**10) A szerződés megkötésének időpontja:** 2022. január 25.

**11) A szerződés hatálybalépésének időpontja:** 2022. január 25.

**12) A TANÁCS (EU) 2022/576 RENDELETE szerinti tilalom ellenőrzése:**

A szerződést aláíró gazdasági szereplő tekintetében ellenőrzésre került, hogy nem áll a fenti tilalom alatt: Igen

**13) A KFF szakértő neve, illetve kapcsolattartó:** dr. Bíró Brigitta

**14) A felelős akkreditált közbeszerzési szaktanácsadó neve, lajstromszáma (tanácsadó szervezet):**

dr. Márkus Tímea, lajstromszáma: 00318; dr. Vida Zsuzsa, lajstromszáma: 01166 (DKÜ Zrt.)

## I. A szerződésmódosítás tervezett tartalma:

A Felek a megkötött szerződésüket az alábbiak szerint kívánják módosítani:

Eredeti szerződéses feltétel:				Jelen módosítás folytán megváltozó szerződéses feltétel:			
A Szerződés 2.2. pontja:				A Szerződés 2.2. pontja:			
DKÜ cikkszá m	Megnevezés	Mennyiség	Mérték egység	DKÜ cikkszá m	Megnevezés	Mennyiség	Mérték egység
ITSZE-VIT	Vezető informatikai szakértő – 1x8óra	2110	nap/fő	ITSZE-VIT	Vezető informatikai szakértő – 1x8óra	2260	nap/fő
ITSZE-SZIT	Szenior informatikai szakértő – 1x8óra	1510	nap/fő	ITSZE-SZIT	Szenior informatikai szakértő – 1x8óra	1650	nap/fő
ITSZE-JIT	Junior informatikai szakértő – 1x8óra	3000	nap/fő	ITSZE-JIT	Junior informatikai szakértő – 1x8óra	3125	nap/fő
ITSZE-RSZ	Rendszerszervező szakértő – 1x8óra	717	nap/fő	ITSZE-RSZ	Rendszerszervező szakértő – 1x8óra	877	nap/fő
A Szerződés 3.3. pontja				A Szerződés 3.3. pontja			
Mérföldkövek		Mérföldkövek ütemezése		Mérföldkövek		Mérföldkövek ütemezése	
1.mérföldkő		T+90nap		1.mérföldkő		T+90nap	
2.mérföldkő		1.mérföldkő + 105 nap		2.mérföldkő		1.mérföldkő + 105 nap	
3.mérföldkő		2.mérföldkő + 170 nap		3.mérföldkő		2.mérföldkő + 170 nap	
4.mérföldkő		3.mérföldkő + 30 nap, de legkésőbb 2023. május 15. napjáig		4.mérföldkő		3.mérföldkő + 30 nap	
				5.mérföldkő		4.mérföldkő + 60 nap, de legkésőbb 2023. május 15. napjáig	

<p>A Szerződés 7.1. pontja</p> <p>Felek megállapodnak abban, hogy Vállalkozót jelen szerződés szerződésszerű teljesítése esetén vállalkozói díj illeti meg, melynek értéke Összesen <b>nettó 918.086.000,- Ft + ÁFA</b> összesen <b>7337</b> szakértői nap az alábbiak szerint:</p> <p>1. mérföldkő esetében: összesen 1575 szakértői nap, vagyis összesen: nettó 195.120.000,- Ft + ÁFA</p> <p>2. mérföldkő esetében: összesen 2615 szakértői nap, vagyis összesen: nettó 329.102.000, Ft + ÁFA</p> <p>3. mérföldkő esetében: összesen 2435 szakértői nap, vagyis Összesen: nettó 305.408.000,- Ft + ÁFA</p> <p>4. mérföldkő esetében: összesen 712 szakértői nap, vagyis összesen: nettó 88.456.000, Ft + ÁFA.</p>	<p>A Szerződés 7.1. pontja</p> <p>Felek megállapodnak abban, hogy Vállalkozót jelen szerződés szerződésszerű teljesítése esetén vállalkozói díj illeti meg, melynek értéke Összesen <b>nettó 993.126.000,- Ft + ÁFA</b> összesen <b>7912</b> szakértői nap az alábbiak szerint:</p> <p>1. mérföldkő esetében: összesen 1575 szakértői nap, vagyis összesen: nettó 195.120.000,- Ft + ÁFA</p> <p>2. mérföldkő esetében: összesen 2615 szakértői nap, vagyis összesen: nettó 329.102.000, Ft + ÁFA</p> <p>3. mérföldkő esetében: összesen 2435 szakértői nap, vagyis Összesen: nettó 305.408.000,- Ft + ÁFA</p> <p>4. mérföldkő esetében: összesen 712 szakértői nap, vagyis összesen: nettó 88.456.000, Ft + ÁFA.</p> <p>5. mérföldkő esetében: összesen 575 szakértői nap, vagyis összesen: nettó 75.040.000, Ft + ÁFA.</p>
<p>A Szerződés 7.6. pontjának utolsó mondata</p> <p>Felek rögzítik, hogy szállítói előleg elszámolására a részszámlákban egyenlő arányban kerül sor.</p>	<p>A Szerződés 7.6. pontjának utolsó mondata</p> <p>Felek rögzítik, hogy szállítói előleg elszámolására <b>az első négy</b> részszámlában egyenlő arányban kerül sor.</p>
<p>A Szerződés 7.7. pontja</p> <p>Felek rögzítik, hogy a műszaki leírás 7. pontjában foglaltaknak megfelelően, a jelen szerződés 3.3. pontjában meghatározott teljesítési mérföldkövekhez rendelt feladatok teljesítése esetén, a már teljesített szolgáltatások (teljesített és igazolt adott szakértői napok és adott szakértői egységár szorzata) ellenértéke tekintetében összesen legfeljebb 4 db részszámla kerülhet kiállításra.</p>	<p>A Szerződés 7.7. pontja</p> <p>Felek rögzítik, hogy a műszaki leírás 7. pontjában foglaltaknak megfelelően, a jelen szerződés 3.3. pontjában meghatározott teljesítési mérföldkövekhez rendelt feladatok teljesítése esetén, a már teljesített szolgáltatások (teljesített és igazolt adott szakértői napok és adott szakértői egységár szorzata) ellenértéke tekintetében összesen legfeljebb <b>5 db</b> részszámla kerülhet kiállításra.</p>
<p>A Szerződés 7.21. pontja</p> <p>Vállalkozó – amennyiben a közbeszerzési eljárás során közös ajánlattevőnek minősült – a 424/2017. (XII. 19.) Korm. rendelet 8. § d) pontjában foglaltakkal összhangban az alábbiakban nyilatkozik az</p>	<p>A Szerződés 7.21. pontja</p> <p>Vállalkozó – amennyiben a közbeszerzési eljárás során közös ajánlattevőnek minősült – a 424/2017. (XII. 19.) Korm. rendelet 8. § d) pontjában foglaltakkal összhangban az alábbiakban nyilatkozik az ellenszolgáltatásból a közös</p>



ellenszolgáltatásból a közös ajánlattevők részesedésének értékéről: [eNET Internetkutató és Tanácsadó Kft. – 918.086.000 Ft + Áfa]	ajánlattevők részesedésének értékéről: [eNET Internetkutató és Tanácsadó Kft. – 993.126.000 Ft + Áfa]
	1. sz. melléklete (Műszaki leírás)
	2. sz. melléklete (Megrendelt szolgáltatás- és árlista)

## II. A KFF véleményezése:

**II.1. A többlet szakmai feladatok meghatározásával, továbbá az ebből adódó határidő-hosszabbítással és ellenérték-növekedéssel kapcsolatos szerződéses feltétel véleményezése:**

**A tárgyi szerződéses feltétel tekintetében megállapítható, hogy annak módosítása a Kbt. 141. § (2)-(3) bekezdése alapján jogszerűnek minősül.**

**Lechner Tudásközpont Nonprofit Korlátolt  
Felelősségű Társaság**

Budapest

Budafoki út 59.

1111

Iktatószám: IKT-2021-114-I1-  
00000003/0000431

Miniszterelnöki Kabinetiroda Közigazgatási  
Programok Irányítási Főosztály

Tárgy: Értesítés módosított támogatási  
szerződés hatályba lépéséről

### **Tisztelt Kedvezményezett!**

Ezúton tájékoztatjuk, hogy a KÖFOP-2.1.7-VEKOP-18-2021-00001 azonosítószámmal nyilvántartott támogatási szerződésre vonatkozó 3. sorszámú módosítási igénye alapján a módosított támogatási szerződés hatályba lépésének napja: 2023. március 16.

Köszönjük együttműködését!

Tisztelettel:

Miniszterelnöki Kabinetiroda  
Közigazgatási Programok Irányítási  
Főosztály