

Iktatószám: 11664/2026/SZK
Tárgy: 4. sz. Kiegészítő tájékoztatás nyújtása
Ügyintéző: Gajzinger Lili
Mobil: 06-30/642-4525
E-mail: gajzinger.lili@mavcsoport.hu

TISZTELT ÉRDEKELT GAZDASÁGI SZEREPLŐK!

A MÁV Szolgáltató Központ Zrt., mint Ajánlatkérő 2026. július 31. napján elektronikus úton meghirdetett 11664/2026/SZK iktatószámú „**MSZK-6518-10 MK Sharepoint üzemeltetés**” tárgyú nyílt beszerzési eljárásban 2026. augusztus 07. és 2026. augusztus 10. napján érkezett kiegészítő tájékoztatás iránti kérelemben foglaltakra Ajánlatkérő az alábbiakban adja meg válaszát.

Kérdés 1:

„Az Ajánlatkérő rendelkezik-e olyan Microsoft támogatási konstrukcióval (pl. Unified Support vagy egyéb Microsoft support entitlement), amely lehetővé teszi a gyártói támogatási jegy megnyitását és a Microsoft felé történő eskalációt?”

Válasz 1: Ajánlatkérő válasza a kiegészítő tájékoztatás iránti kérelemre: Ajánlatkérő megvizsgálta Érdekelte gazdasági szereplők Kiegészítő tájékoztatás iránti kérelmében rögzített kérdéseit, amelyek alapján az alábbi választ adja:

„Jelen beszerzés a Magyar Közút Zrt-nek nyújtott szolgáltatással kapcsolatos, a szükséges MS Licenzeket a Magyar Közút szerzi be. Ennek okán a Magyar Közút jogosult felvenni a gyártóval a kapcsolatot közvetlenül, a megvásárolt licenzekre érvényes feltételek szerint.”

Kérdés 2:

„Amennyiben a hiba elhárításához gyártói közreműködés szükséges (akár Ajánlatkérő részéről, akár Ajánlattevő részéről), a Microsoft részére történő hibajegy megnyitásától a gyártói válasz vagy megoldás beérkezéséig terjedő időszak az SLA-ban meghatározott reakció- és megoldási idők számításából kizárásra kerül-e (SLA stop), illetve ezen időszak nem minősül-e a Szolgáltató késedelmes teljesítésének?”

Válasz 2: Ajánlatkérő válasza a kiegészítő tájékoztatás iránti kérelemre: Ajánlatkérő megvizsgálta Érdekelte gazdasági szereplők Kiegészítő tájékoztatás iránti kérelmében rögzített kérdéseit, amelyek alapján az alábbi választ adja:

„Amennyiben bebizonyosodik, hogy az adott probléma vizsgálatába be kell vonni a gyártót és a probléma oka a megoldás kialakításához felhasznált eszközök hibája, akkor az nem róható fel a szolgáltatónak. Amennyiben viszont téves eskaláció történik és mégis a szolgáltatónak kellett volna a hibát elhárítani, akkor az késedelmes teljesítésnek minősül.”

Kérdés 3:

„Kérjük megerősíteni, hogy a Szolgáltató feladata ilyen esetben a gyártói (Microsoft) eskaláció kezelése, koordinációja és nyomon követése, míg a Microsoft platformszolgáltatás hibájából eredő elhárítási idő a Szolgáltató felelősségi körén kívül eső időtartamnak minősül.”

Válasz 3: Ajánlatkérő válasza a kiegészítő tájékoztatás iránti kérelemre: Ajánlatkérő megvizsgálta Érdekelte gazdasági szereplők Kiegészítő tájékoztatás iránti kérelmében rögzített kérdéseit, amelyek alapján az alábbi választ adja:

„Igen, szolgáltató feladata a MÁV SZK Zrt. kapcsolattartóján keresztüli probléma eszkaláció a Magyar Közút, valamint a gyártó felé és annak nyomkövetése. Felelősségi kondíciókat lásd a Válasz 2-es pontban.”

Kérdés 4:

„Jelenleg külső fél végzi-e az üzemeltetést, vagy a belső csapattól kell átvenni?”

Válasz 4: Ajánlatkérő válasza a kiegészítő tájékoztatás iránti kérelemre: Ajánlatkérő megvizsgálta Érdekelte gazdasági szereplők Kiegészítő tájékoztatás iránti kérelmében rögzített kérdéseit, amelyek alapján az alábbi választ adja:

„Az üzemeltetést, valamint az egyedi igények megvalósítását külső fél végzi. A belső csapat a szakmai igények összefogását és koordinálását végzi.”

Kérdés 5:

„SharePoint Online

- rendelkezésre áll e külön dokumentum vagy melléklet, amely a SharePoint Online üzemeltetési követelményeit, szolgáltatási szintjeit, biztonsági elvárásait és támogatási feladatait részletezi, vagy
- a SharePoint Online környezetre vonatkozó elvárások megegyeznek e az on premise rendszerre meghatározottakkal, illetve

-szükséges e az ajánlattevő részéről külön kompetenciák, jogosultságok vagy szolgáltatási elemek biztosítása a Microsoft 365 / SharePoint Online környezet támogatásához.”

Válasz 5: Ajánlatkérő válasza a kiegészítő tájékoztatás iránti kérelemre: Ajánlatkérő megvizsgálta Érdekelte gazdasági szereplők Kiegészítő tájékoztatás iránti kérelmében rögzített kérdéseit, amelyek alapján az alábbi választ adja:

„• A kiadott műszaki leírásban részleteztük, hogy milyen reakció és megoldási idővel kell számolni a támogatási tevékenység ellátása során (SP 2019 és SP Online tekintetében), valamint részleteztük a várható feladatok jellegét is. A konkrét SP alkalmazások megismerésére a beszerzés lezárása után lesz lehetőség. A biztonsági elvárások általánosan a Magyar Közút Zrt. IT biztonsági előírásainak megismerése után konkretizálhatók, de azok betartásáért nem kizárólag a nyertes ajánlattevő lesz felelős.

• Külön kompetenciák biztosítása véleményünk szerint nem szükséges.”

Kérdés 6:

„Jól értjük-e, hogy a SharePoint alatt futó MS SQL szerver és adatbázis üzemeltetése, kezelése nem tárgya a projektnek?”

Válasz 6: Ajánlatkérő válasza a kiegészítő tájékoztatás iránti kérelemre: Ajánlatkérő megvizsgálta Érdekelte gazdasági szereplők Kiegészítő tájékoztatás iránti kérelmében rögzített kérdéseit, amelyek alapján az alábbi választ adja:

„Az adatbázis üzemeltetését a Magyar Közút Nrt. munkatársai végzik, a nyertes ajánlattevővel kapcsolatban az elvárás az, hogy az adatbázison belül a funkcionális problémák esetében adjon támogatást, incidens esetén végezze el a hiba elhárítását.”

Ajánlatkérő, jelen kiegészítő tájékoztatás keretén belül tájékoztatja a Gazdasági Szereplőket, hogy a kiegészítő tájékoztatás nyújtással egyidejűleg a pályázati feltételek egyértelműbbé tétele

érdekében Ajánlatkérő a Pályázati felhívás I. és III. számú mellékletének kiegészítése, módosítása mellett döntött. Módosítások piros betűszínnel kerültek jelölésre.

A Pályázati felhívás I. számú mellékletét képező Műszaki leírást, valamint a Pályázati felhívás III. számú mellékletét képező Szerződéstervezet 1. számú mellékletében szereplő Műszaki leírás, teljesítési helyek, teljesítési határidők az alábbiak szerint, pirossal jelölve módosította:

Műszaki leírás

MS Sharepoint Server 2019, valamint MS Sharepoint Online rendszer üzemeltetés támogatása beszerzési eljáráshoz

A beszerzendő szolgáltatás célja, hogy biztosítsa a MÁV Szolgáltató Központ Zrt., mint Ajánlatkérő számára, a Magyar Közút Nonprofit Zrt. által használt MS Sharepoint Server 2019, valamint MS Sharepoint Online rendszer elvárt, megfelelő üzembiztonsági szintjét.

Az Microsoft Sharepoint Server 2019, valamint MS Sharepoint Online rendszer – továbbiakban „SHAREPOINT rendszer” – a Magyar Közút Nonprofit Zrt. már meglévő intranet szolgáltatáscsomagjához nyújt alapszolgáltatás platformot.

A RENDSZER LOGIKAI MŰKÖDÉSE

A Rendszer a Sharepoint rendszer klasszikus szolgáltatásait nyújtja Ajánlatkérő számára. Ajánlatkérő változáskövetési feladatokkal a speciális üzleti igényeit is támogatja. A rendszer kapcsolatban áll Ajánlatkérő Active Directory és Exchange rendszereivel.

A rendszer egyes site-jai a publikus internet felől is elérhetőek.

A RENDSZER ARCHITEKTÚRÁJA

A Rendszer egy éles, és egy teszt környezetből áll. A karbantartási és üzemeltetéstámogatási feladatok mindkét környezet architektúrájának minden elemére értendőek.

A rendszereket (teszt és éles) Hyper-V alapokon működő virtuális szerverek alkotják.

Az operációs rendszerek egységesen Microsoft Windows Server 2019 Standard kiadásból állnak.

Az éles Rendszer egy 5 gépes applikációs szerverfarmból áll, 2 frontend és 2 backend, valamint egy különálló Office szerver kiépítésben.

Az éles Rendszer adatbázisa egy két gépes MSSQL 2019 failover cluster.

A teszt Rendszert egy 2 gépes applikációs szerverfarmból áll, 1 frontend és 1 backend kiépítésben.

A teszt Rendszer adatbázisa egy MSSQL 2019 adatbázis szerver.

•Kliensek:

A felhasználók jellemzően Microsoft Edge Chromium böngésző segítségével használják a Rendszert. Ajánlatadónak a szerződés időtartama alatt biztosítania kell a Rendszer kompatibilitását, az Ajánlatkérő által meghatározott, legalább kettő böngészővel (Edge Chromium, Firefox aktuális verziója)

•Hálózat:

Ajánlatkérő hálózata TCP/IP szabványokra épül. A szerver és kliensek közötti minimális sávszélesség 15 mbps. A szerver – szerver kapcsolatok minimum 1gbps-ak.

1. A BESZERZÉS TARTALMA

Rendszeres rendelkezésre állás és karbantartás, üzemeltetés támogatás és változáskezelési feladatok elvégzése a SHAREPOINT rendszerre vonatkozóan **12 hónapos** időtartamra.

A feladat ellátásához alapvetően két típusú szolgáltatáselem szükséges:

- **Havi díjas: reaktív** szolgáltatáselemek, üzemeltetési tevékenység, melyek a rendszerben fellépő hibák, problémák lehető leghatékonyabb elhárítását szolgálják,
- **Eseti díjas: preventív** (megelőző) szolgáltatáselemek, melyek a rendszer működésén belül történő változások (változáskezelés, szoftverfrissítés, előregedés stb.) okozta üzemviteli kockázatokat csökkentik, továbbá ide tartoznak a rendszer eszközhöz kapcsolódó informatikai termékeinek szakmai támogatással kapcsolatos szolgáltatások.

A szolgáltatás nem terjed ki a rendszerek hardver és alapszoftver összetevőinek üzemeltetésére, illetve javítására.

Ajánlattevőnek a rendszer technológiai adottságainak megfelelő kompetenciával rendelkező szakemberekkel kell rendelkeznie.

A Sharepoint-on futó alkalmazások, munkafolyamatok működéséhez, kezeléshez feltétlenül szükségesek a következő alkalmazások megléte és ismerete az Ajánlattevő számára: Sharepoint Designer, Infopath, Power Apps. Ezeknek az alkalmazásoknak az SP rendszerekkel való kapcsolatát is biztosítani kell az üzemeltetőnek.

A feladatokat távoli hozzáféréssel végezheti el Ajánlattevő (Magyar Közút hálózat, Cisco AnyConnect alapú hozzáférés). A távoli hozzáférést kérésre, csak nevesített felhasználóra tudja Ajánlatkérő biztosítani, csak az indokolt időszakra.

A fenti feladatok specifikus leírása az alábbi pontokban található.

1.1. ÜZEMELTETÉS (HAVI DÍJAS)

Ajánlatkérő a SHAREPOINT rendszer megfelelő működőképességének fenntartásához szükséges alábbi feladatokat kívánja beszerezni:

- rendelkezésre állás, (jelen dokumentum 2. pontja szerint)
- karbantartás
- üzemeltetés,
- változáskövetés támogatás.

A **rendszeres rendelkezésre állás** alatt az Ajánlattevő az Ajánlatkérő részére munkaidőben lehetőséget biztosít a felmerülő problémák bejelentésére.

Karbantartás alatt az alábbiak értendők:

- A karbantartási feladatokat elsősorban az Ajánlatkérő hajtja végre.
- Ajánlattevő a karbantartási feladatok elvégzéséhez az Ajánlatkérő részére írásos információkat az automatizálást elősegítő scripteket és eljárásokat biztosít.
- A SHAREPOINT rendszer integrációjának fenntartása, javítása Ajánlatkérő egyéb IT rendszereivel (Pl.: Active Directory).
- Ajánlattevő által elvégzett karbantartási feladatok, a beállított, megváltoztatott paraméterek dokumentálása, a meglévő dokumentációk frissítése, és ezek átadása Ajánlatkérő részére.
- Ajánlatadónak támogatnia kell Ajánlatkérő szakembereit, rendszeres ellenőrzésekkel, a szükséges beavatkozásokkal (pl. működési paraméterek módosítása, szükségtelen

tárhelyfoglalások felszabadítása, adatbázis szükséges karbantartása stb.) a Rendszer megfelelő rendelkezésre állásának fenntartását.

- **Normál üzem** mellett Ajánlatadónak havonta legalább egy alkalommal ellenőriznie kell a rendszer állapotát. Az ellenőrzések során a Rendszert kiszolgáló szerverek főbb paramétereit, valamint a konkrét rendszer állapotára utaló metrikákat kell megvizsgálnia.
- **Prevenció:** A preventív ellenőrzés megállapításairól havi egy alkalommal riportot kell eljuttatni Ajánlatkérő számára.

Vizsgálandó főbb paraméterek:

- Tárhelyek és azok várható fogyása a Rendszer által generált használat alapján.
- Lemezek állapotának vizsgálata
- A rendszer számára szükséges, vagy átmeneti fájlok vizsgálata, javaslat a törlésükre.
- Töredezettség állapota, ha technológiailag ez indokolt.
- Riport a fellelt, a Rendszer számára szükséges, vagy veszélyes szoftverekről a szervereken.
- CPU és memória használatának vizsgálata. Javaslat újraindításra, vagy CPU, MEM növelésre, ha a Rendszer normál működése ezt szükségessé teszi.
- Adminisztrátori tevékenység auditálása logok alapján, javaslat amennyiben rendellenesség tapasztalható.
- A Rendszer logjainak vizsgálata, kiemelten a „ERROR”, „WARNING” bejegyzésekre tekintettel, javaslat azok kezelésére, megszüntetésére. Egyéb rendellenes bejegyzések keresése, pl.: egyes állapotok ismételt bejegyzése, vagy az adott rendszerrel ismert hibára utaló egyéb bejegyzései stb.
- A rendszer által, saját állapotáról szolgáltatott információk vizsgálata üzemeltetési szempontból. (Pl.: SP - Central Administration,- Monitoring - Health Analyzer)
- Az aktuálisan megjelent „Legjobb megoldások”, „Ismert hibák” vagy egyéb tapasztalatok által szerzett megoldások alkalmazásának vizsgálata a rendszeren.
- A kritikus és egyéb kiadott hibajavítások alkalmazhatóságának vizsgálata, javaslat azok telepítésére, amennyiben ez a rendszer működését kedvezően befolyásolja.

A karbantartási feladatoknak és így a havi díjnak **nem része:**

- a kliens oldali üzemeltetés, a meghatározott böngészőkkel való kompatibilitás kivételével,
- változáskövetési feladatok, és tesztelése,
- integrációja más rendszerekkel.

Üzemeltetés támogatás alatt az alábbiak értendők:

- A támogatási feladatok Ajánlatkérő MS Sharepoint 2019 rendszerének szolgáltatási szintjét célozzák. Általában a SHAREPOINT rendszer „Central Administration” site-ján megtalálható szolgáltatások, konfigurációk kezelése, vagy ezek fenntartásához szükséges tevékenységek egyéb felületeken.
- a műszaki leírás **2.-es pontja szerinti rendelkezésre állás**,
- incidens elhárítás,
- részvétel az esetlegesen felmerülő incidensek, üzemzavarok okainak felderítésében (Pl.: Nem SP oldalon van hiba, hanem egy meghajtó telt meg. Nem SP oldalon van a hiba, hanem a felhasználói tevékenység nem megfelelő.), megszüntetésében, szükség esetén akár a rendszer kisebb módosításával is megelőzni az üzemzavar újabb bekövetkeztét,
- incidensek, problémák adminisztrációja, a megoldások technikai dokumentálása, tudásbázis építése, Ajánlatkérő által meghatározott jegykezelő rendszerben.
- Szükség esetén, javaslat a SHAREPOINT rendszer konfigurációjának vagy egyéb paramétereinek módosítására az üzemzavar ismételt bekövetkeztének megakadályozására.
- a SHAREPOINT rendszert kiszolgáló IT alapszolgáltatások (Windows, MS SQL, IIS, hálózat, minden egyéb szükséges) olyan konfigurációinak kezelése, amelyek a gyártók által dokumentáltan konkrétan a támogatott rendszer működéséhez szükségesek.
- telepítő készletek biztosítása (szoftver, szükséges dokumentáció),
- termékinformációk megadása,
- dokumentációk frissítése verzióváltás esetén,
- szolgáltatás menedzsment és riport; a szerződés teljesítését Vállalkozó figyelemmel kíséri részben abból a szempontból, hogy a vállalt szolgáltatások megfelelően valósulnak-e meg a gyakorlatban, részben a számlázásokat alátámasztó időszakos riportok biztosítása céljából,
- operációs rendszer adatbázis- és alkalmazáserver frissítéseinek vizsgálata és javaslattétel a frissítések telepítésére,
- Az üzemeltetési feladatoknak nem része a hardver és operációs rendszer szintű üzemeltetés, valamint az igénybe vett központi szolgáltatások (pl.: MS SQL server, Active Directory, hálózat, stb...) üzemeltetése. Elvárt azonban a SHAREPOINT rendszer illesztésében közreműködés a fenti szolgáltatásokhoz, valamint együttműködés Ajánlatkérő IT szervezeteivel a SHAREPOINT rendszert és az alapszolgáltatásokat érintő tevékenységekben.
- A közvetlen beavatkozásokat első sorban Ajánlatkérő munkatársai végzik, de ettől – ha szükséges – el lehet térni.

Változáskövetés támogatás keretében a SHAREPOINT rendszerhez való kapcsolódásra, a rendszerben kezelt adatok elemzésére, kinyerésére vonatkozó szakértői tevékenységek, tanácsadások, konzultációk, IT-biztonsági upgrade-k a rendszer adatbázis szerkezetének módosításával nem járó változáskezelési feladatok merülhetnek fel feladatként:

- Ajánlatadó feladata a SHAREPOINT rendszerrel kapcsolatos információk, megoldási javaslatok átadása.
- Ajánlatkérő szakembereinek oktatása, képzése, tudásátadás a SHAREPOINT rendszert érintő témákban.
- Termékinformációk megadása.

1.2. VÁLTOZÁSKEZELÉSI FELADATOK ELVÉGZÉSE (ESETI DÍJAS)

Ajánlatkérő a SHAREPOINT rendszer működtetése során a havi díjat tartalmazó feladatokon túl felmerülő, a SHAREPOINT rendszer vonatkozásában további változáskezelési igényeket kíván megfogalmazni a keretszerződésben meghatározott órák terhére.

A SHAREPOINT rendszert érintő projektekben, kiemelt feladatokban, konzultációkon SHAREPOINT rendszer oldali szakértőként való részvétel.

Ajánlatkérő vállalja, hogy a keretszerződés alapján megfogalmazott, megigényelt és átadott feladatokat a keretszerződés keretéig megrendeli.

Minden elvégzett változtatásra, módosításra az Ajánlattevőnek 1 év jótállást kell vállalni.

2. SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS KÖVETELMÉNYEK, ELVÁRÁSOK

RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS, KARBANTARTÁS

Ajánlatkérő 5x8 órás elvárt szolgáltatási időt határoz meg. Ezen időszáv alatt a rendszer elvárt rendelkezésre állása, a nem tervezett leállások tekintetében havi szinten 98%.

Időben folytonos leállás a SHAREPOINT rendszer és a kapcsolódó alkalmazások hibája miatt nem haladhatja meg a 24 órát. Az ehhez szükséges, hardverinfrastruktúra oldali rendelkezésre állás biztosítása az Ajánlatkérő feladata.

A hibaelhárítás során az Ajánlatkérő köteles az Ajánlattevővel együttműködni és a hibaelhárításhoz szükséges erőforrásokat rendelkezésre bocsátani. **Felek rögzítik, hogy az Ajánlattevő részére nyitva álló hibaelhárítási időbe nem számít bele az Ajánlatkérő válaszáig, továbbá – amennyiben a gyártó bevonásának szükségessége igazolt, és a probléma oka a megoldás kialakításához felhasznált gyártói eszköz vagy platform hibájára vezethető vissza – a gyártói hibajegy megnyitásától a gyártói válasz vagy megoldás beérkezéséig eltelt idő. Ezen időtartam alatt az SLA szerinti megoldási idő számítása szünetel, és az ebből eredő határidő-túllépés nem minősül az Ajánlattevő késedelmes teljesítésének. Téves vagy indokolatlan gyártói eskaláció esetén az SLA szerinti megoldási idő számítása**

nem szünetel. ~~Felek rögzítik, hogy az Ajánlattevő részére nyitva álló hibaelhárítási időbe nem számít bele az Ajánlatkérő válaszáideje~~

A hibaelhárításra megadott határidő onnantól számítódik, amikortól az Ajánlattevő a hibát telefonon, vagy e-mailben, TopDesk rendszeren keresztül a fentiek szerint bejelentette.

3. HAVIDÍJAS SZOLGÁLTATÁSELEMEK (REAKTÍV)

3.1. HIBÁKKAL KAPCSOLATOS BEJELENTÉSEK MEGOLDÁSÁNAK TÁMOGATÁSA

Az Ajánlatkérő részéről kijelölésre kerül egy felelős kapcsolattartó (megfelelő helyettesítéssel), aki a szolgáltatáscsomag terjedelmében meghatározott, az Ajánlatkérő üzletmenete szempontjából a hibák kezelésének támogatása érdekében együttműködik az Ajánlattevővel.

Az Ajánlattevő feladata:

- Azon e-mail cím, illetve telefonszám (utólagos e-mail dokumentálással) megjelölése, amelyeken a bejelentést az Ajánlatkérő megteheti, valamint ezen bejelentési csatornákon történő elérhetőségének biztosítása (Single Point of Contact (SPOC)).
- Segítségnyújtás a felmerülő hiba behatárolásában.
- A hiba elhárításához szükséges lépések, felelősségi körök meghatározása.
- ~~A hibajavításban résztvevő virtuális csapat tevékenységének monitorozása, továbbá szükség esetén a probléma MÁV Szolgáltató Központ Zrt. kapcsolattartóján keresztül történő eskalációjának kezdeményezése és koordinálása a Magyar Közút Nonprofit Zrt., illetve a gyártó felé, valamint az eskaláció és a gyártói hibajegy nyomon követése. A hibajavításban résztvevő virtuális csapat (beleértve az Ajánlatkérő oldali kapcsolattartót) koordinálása.~~
- A hibajavításban résztvevő virtuális csapat tevékenységének monitorozása és szükség esetén a folyamat eskalációja.
- A követés hiba javítási folyamatának monitorozása és státuszjelentése az Ajánlatkérő felé.
- Helyi segítségnyújtás a hiba javításaként előálló release váltások, valamint hibajavítás (patch) telepítésének koordinálásában az Ajánlatkérő szakemberei számára.

A problémák elhárítása után a szolgáltatás keretében egy úgy nevezett „root cause” analízisnek kell készülnie, amely egyrészt tartalmazza az aktuálisan elhárított hiba előidézésének körülményeit, részleteit, valamint javaslatot tesz arra, hogy hosszú távon milyen intézkedésekkel kerülhetők el hasonló hibák előfordulásai.

3.2. KRITIKUS VÁLASZADÁSI ELKÖTELEZETTSÉG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

A szolgáltatáselem keretében Ajánlattevőnek ki kell jelölnie a szolgáltatás nyújtásában közreműködő azon szakembereket, akik a tárgyban megkötésre került szerződésben rögzített válaszdíjon belül megkezdik a hiba feltárását. A kritikus hibák mihamarabbi

elhárításának érdekében az Ajánlattevőnek az alábbi megoldási fázisokkal kell a hibát orvosolni:

- javaslattétel a hiba okának megszüntetésére,
- megkerülő, vagy ideiglenes megoldás kidolgozása,
- tartós megoldás kidolgozása.

Az Ajánlattevő a 3.1 pontban megadott esetek kezelésére a 2. illetve a 3.3 pontban megadott SLA időben kell, hogy rendelkezésre álljon.

A megadott SLA időtől eltérő, előre egyeztetett időpontokra, feladatokra (pl. hétvégi/éjszakai verziókihelyezés, szoftver upgrade) az Ajánlatkérő folyamatos készenlétet kérhet az Ajánlattevőtől. Az Ajánlatkérő által megadott időszakban az Ajánlattevő folyamatosan rendelkezésre áll, elérhető és az 3.1 pontban megadott eseteket folyamatosan az 3.3-as pontban megadott válaszadási időkből köteles kezelni. Az Ajánlatkérő vállalja, hogy az Ajánlattevővel közösen kialakított rendkívüli készenléti díjat az igényelt időtartamra az Ajánlattevő számára elszámolja.

3.3. VÁLASZADÁSI HATÁRIDŐK

	Szolgáltatási időszak munkanapon	Reakcióidő (óra)	Megoldási idő (óra)
Kritikus hiba	8:00 – 16:00	1	24
Normál hiba	8:00 – 16:00	8	40

3.3.1. Kritikus súlyossági szint

Amennyiben a jelen szolgáltatás teljesítése során felmerült probléma az éles rendszer teljes leállását okozza, vagy a probléma hatása olyan súlyos, hogy az Ajánlatkérő üzletmenetét nem lehet érdemben folytatni. Az adott funkció létfontosságú az Ajánlatkérő számára, ezért a helyzet kritikus. Az 1. súlyossági szintbe sorolt problémáknál általában fennáll az alábbiak valamelyike:

- adatvesztés;
- valamely létfontosságú funkció nem működik;
- a rendszer bizonytalan időtartamokra lefagy, ami elfogadhatatlanná vagy bizonytalaná teszi a válaszidőt vagy az erőforrások elérését;
- a rendszer újraindítási kísérlet ellenére sem működik.

Az Ajánlattevőnek az e-mail-en keresztül történő bejelentés és Ajánlattevő telefonos értesítését követően **1 órán belül** vissza kell jeleznie, és meg kell kezdeni a jelen

dokumentum szerinti hibaelhárítást, és a lehető legrövidebb időn – legfeljebb **24 órán** – belül a kritikus hibát el kell hárítani.

Az Ajánlatkérő ezen időszak alatt elérhető kapcsolatartót biztosít, aki segít a hiba feltárásában résztvevő Ajánlattevő szakembereinek a rendszerhez való hozzáférésben, az adatgyűjtésben, a tesztelésben és a hibajavítások éles környezetbe való telepítésében.

3.3.2. Normál súlyossági szint

Bármilyen, az alkalmazások működése vagy fejlesztése során előforduló szakmai probléma, a fejlesztés során felmerülő módszertani vagy fejlesztési szabályokkal kapcsolatos kérdés, illetve új technológiák bevezetése során jelentkező probléma, melynek nincs hatása a rendszer működésére. Az Ajánlatkérő nem tapasztal szolgáltatás-kiesést, akkor az e-mail-en keresztül történő bejelentés fogadásától **8 órán** belül vissza kell jeleznie, és meg kell kezdeni a jelen dokumentum szerinti hibaelhárítást, és **40 órán** belül a hibát el kell hárítani.

3.4. PRIORITÁS MEGHATÁROZÁSA

Az Ajánlatkérő HelpDesk csoportja valamennyi incidenst nem kritikus incidensként rögzít a Ajánlatkérő jegykezelő rendszerében és ad át, az L2 megoldócsoport (Ajánlatkérői hatáskör) részére. Az incidensek kritikussá minősítése az L2 (Ajánlatkérői hatáskör) megoldócsoport feladata, amely során az incidens prioritásának meghatározásakor felméri az incidens sürgősségét (vagyis azt, hogy milyen gyorsan kell rá megoldást találni) és az incidens szolgáltatásra gyakorolt hatását.

Az Ajánlattevő bevonása esetén az Ajánlattevő élhet a bejelentés prioritásának felülvizsgálatával. Ajánlatkérővel közös egyeztetés eredményeképpen a prioritás változtatható. Egyet nem értés esetén az Ajánlatkérő által meghatározott prioritás a mérvadó.

4. MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉGEK

A 4. pont szolgáltatáselemei normál súlyossági szintbe sorolandók, és Ajánlatkérő eseti megrendelésekkel kezeli.

4.1. A SHAREPOINT RENDSZER ADATBÁZIS-KEZELŐINEK, ALKALMAZÁS SZERVEREK TELJESÍTMÉNYÉNEK OPTIMALIZÁLÁSA

Az Ajánlattevő folyamatosan figyelemmel kíséri a támogatott alkalmazások futtató és adatbázis szerver környezetének teljesítményét. Az Ajánlattevő a rendszer szűk keresztmetszeteinek beazonosításával javaslatot tesz Ajánlatkérő részére a SHAREPOINT adatbázis-kezelők és alkalmazás szerverek teljesítményével kapcsolatban. Ajánlatkérővel történő egyeztetés alapján a szűk keresztmetszet megszüntetése.

4.2. EGYEDI FEJLESZTÉSŰ ALKALMAZÁSOK TELJESÍTMÉNY OPTIMALIZÁLÁS

Az Ajánlattevő folyamatosan figyelemmel kíséri a SHAREPOINT rendszer által működtetett egyedi fejlesztésű alkalmazások teljesítményét. Az Ajánlattevő a rendszer szűk keresztmetszeteinek beazonosításával javaslatot tesz Ajánlatkérő részére, az „intenzív erőforrás használatot” jelentő komponensek (SQL műveletek, programok stb.) tekintetében. Ajánlatkérővel történő egyeztetés alapján a szűk keresztmetszet megszüntetése.

4.3. INFORMATIKAI TERVEZÉSI EREDMÉNYTERMÉKEK FOLYAMATOS VIZSGÁLATA

Az Ajánlatkérő SHAREPOINT eszközhöz kapcsolódó fejlesztések tervdokumentációi kerülnek átvizsgálásra valamennyi fejlesztés által meghatározott változások ütemezésének megfelelően. A vizsgálat eredményeként előálló dokumentumnak tartalmaznia kell:

- javaslatokat legjobb gyakorlat alapján,
- teljesítményjavítást célzó javaslatokat,
- integritást javító javaslatokat,
- architekturális javaslatokat,
- programozás-technikai javaslatokat.

4.4. PROGRAMKÓDOK ÁTFOGÓ VIZSGÁLATA, VÁLTOZÁSKÖVETÉSE ÉS AZ ÜZEMI MŰKÖDÉS SORÁN KELETKEZŐ FELHASZNÁLÓI VÁLTOZÁSKÉRÉSEKBEN TÖRTÉNŐ KÖZREMŰKÖDÉS

Az Ajánlattevő részletesen megvizsgálja a SHAREPOINT rendszer futtató környezetébe telepítésre kerülő programkódokat és javaslatot tesznek azok (performanciájának, strukturáltságának, az érvényben lévő szabályozásnak való megfeleléségének) javítására.

A SHAREPOINT rendszer üzemi működése során jelentkező új felhasználói igények alapján az Ajánlatkérő által megfogalmazott eseti feladatok végrehajtása.

4.5. JAVÍTÓCSOMAG

Az Ajánlattevő megvizsgálja és azonosítja a SHAREPOINT rendszer alapszoftveréhez kapcsolódó telepített, valamint a kibocsátott javítócsomagokat (patch-ek), amelyek javíthatják a rendszerek megbízhatóságát, teljesítményét vagy a tanúsítvány érvényességét/megfelelését és javaslatot tesz az alábbiak alátámasztásával:

- telepített javítócsomagok tételes listája,
- ismert szükséges javítócsomagok megléte, vagy verzió szintek,
- javítócsomag telepítésének sorrendje,
- „olvassal” (Readme) fájlok átvizsgálása,
- egyes telepítési lépések átvizsgálása, javaslattétel a végrehajtás módjára, amennyiben szükséges.

Esetileg Ajánlatkérő kérése alapján, az Ajánlattevő végzi ezt a tevékenységet, az Ajánlatkérő által meghatározott határidőig, illetve kritikus javító csomag esetén a Felek által külön egyeztetett időpontban.

4.6. MÉRET VÁLTOZÁS VIZSGÁLAT

Az Ajánlattevő az Ajánlatkérővel közösen, illetve a külső partnerek bevonásával megvizsgálja a SHAREPOINT rendszer méretezési igényeit az alábbi eseményekhez kapcsolható várható változások előkészítéseként:

- verzióváltás (upgrade);
- platform migráció;
- adatbázis migráció;
- jelentősebb konfigurációváltoztatás;
- új alkalmazás telepítése;
- változás az alkalmazás használatában (felhasználószám bővülés stb. esetén);
- az Ajánlatkérő üzletmeneti sajátosságai alapján, jelentősebb terhelést jelentő eseményeket megelőzően (pl.: bevallási időszak előtt).

A vizsgálat eredményeként elkészítésre kerül egy dokumentum, amely javaslatokat tartalmaz a rendszer méretezésére vonatkozóan.

Az Ajánlattevő szükség szerint, Ajánlatkérő eseti kérése alapján végzi el, az Ajánlatkérő által meghatározott határidőig, előre egyeztetett időben.

4.7. LEGJOBB GYAKORLATOK („BEST PRACTICES”) TUDÁSÁTADÁSA, AZ ALKALMAZÁSOK VIZSGÁLATA

Az Ajánlattevő workshop-ok keretében legjobb gyakorlataik alapján oktatással támogatják a SHAREPOINT rendszer üzemeltetésébe bekapcsolódó Ajánlatkérő szakembereit, ezen rendszereken futó alkalmazások fejlesztőit a rendszerek performanciájának, rendelkezésre állásának maximalizálása érdekében. Ezen tevékenységcsoport keretében az Ajánlattevő segítséget nyújt a fejlesztés során előforduló szakmai problémák megoldásában, a fejlesztés során felmerülő módszertani vagy fejlesztési szabályokkal kapcsolatos kérdésekben, illetve új technológiák bevezetésének támogatásában.

Az Ajánlattevő folyamatosan vizsgálja a létező Best Practices megoldások Ajánlatkérő érintett környezeteiben való alkalmazásának lehetőségét. Az alkalmazások vonatkozásában feltárja a lehetőségeket, indoklással javaslatot tesz az éles környezetben futó kódok módosítására. Vizsgálja és kimutatja a javasolt módosítások hatását. A vizsgálat alapján javaslatot tesz Best Practices megoldások szabályokká emelésére.

4.8. SHAREPOINT RENDSZER TERMÉKKONFIGURÁCIÓ KARBANTARTÁS

Ajánlatkérő eseti kérése alapján a SHAREPOINT rendszer konfigurációs profiljában, a rendszerek aktuális állapotait figyelembe véve, ismert konfigurációs problémákat keres és javaslatot tesz Ajánlatkérő felé.

4.9. TÁMOGATÁSI TEVÉKENYSÉG FELÜLVIZSGÁLATA

Ajánlattevő felülvizsgálja az Ajánlatkérő kijelölt kapcsolattartójával a SHAREPOINT rendszerrel kapcsolatos támogatási tevékenységet, az eset bejelentési tevékenységeket is beleértve. A felülvizsgálat eredménye egy státuszjelentés, amely a kiemelkedő tevékenységek végrehajtását és egy prioritási listát tartalmaz. Ezt a tevékenységet az Ajánlattevő az Ajánlatkérő eseti kérése alapján végzi el, melynek eredményeként a státuszjelentést Ajánlatkérő által meghatározott határidőre az Ajánlatkérő részére átadja.

5. SZAKMAI TÁMOGATÁSSAL KAPCSOLATOS TEVÉKENYSÉGEK

5.1. AJÁNLATKÉRŐ FEJLESZTŐINEK SZAKMAI TÁMOGATÁSA

Ezen tevékenységcsoport keretében az Ajánlattevő segítséget nyújt a fejlesztés során előforduló szakmai problémák megoldásában, a fejlesztés során felmerülő módszertani vagy fejlesztési szabályokkal kapcsolatos kérdésekben, illetve új technológiák bevezetésének támogatásában.

A szakmai támogatás, tudásmegosztás az alkalmazásfejlesztési területet érintően elsősorban az alábbi területekre fókuszál:

- SHAREPOINT rendszeren belüli alkalmazásfejlesztés.
- Verziókezelés, szoftver kibocsátás folyamatának támogatása.
- Közvetlen szakértői közreműködés új funkcionalitások, kiemelt fejlesztések teljes életciklusában.

5.2. TESZTELÉS TÁMOGATÁSA

Ezen tevékenység keretében Ajánlattevő segítséget nyújt, hogy az üzemi környezetben installálásra kerülő módosítások, szoftvercsomagok megfelelően dokumentálva legyenek, illetve tesztelésen essenek át, valamint az azokban szereplő műszaki megoldások megfeleljenek az aktuálisan érvényben lévő fejlesztési szabályzatnak. Ezen tevékenységek elsősorban azt a célt szolgálják, hogy a SHAREPOINT rendszer környezetekbe telepítésre kerülő alkalmazások ne veszélyeztessék a rendszer kiszolgálásának napi működését, másodsorban pedig az előálló eredménytermékek megfelelő minőségben történő elkészülését szolgálják.

5.3. AZ ÜZEMI KÖRNYEZETEK ZAVARTALAN MŰKÖDÉSÉNEK ELŐSEGÍTÉSE

Ezen tevékenység keretében Ajánlattevő szakértői bevonásra kerülnek az üzemi környezetekben felmerülő ad-hoc fejlesztési problémák okainak feltárásába és elhárításába, a fejlesztőkkel, üzemeltetőkkel együttműködve. Támogatást nyújtanak a kiemelt rendelkezésre állással biztosított éles-üzemi környezeteken futó alkalmazások fejlesztésében, hibajavításában, valamint az üzemi rendszerben felmerülő üzemeltetési problémák kezelésével kapcsolatos tudásátadást végeznek. Ajánlattevő a problémák elhárítása után úgynevezett „root cause” analízist készít annak érdekében, hogy a SHAREPOINT rendszer éles környezetben működésjavítási javaslatokat tudjon adni a működtetési folyamatokra és az üzemeltetett alkalmazásokra vonatkozóan.

A változáskövetéssel kapcsolatos feladatok esetén az Ajánlattevő azon feladatok esetében, ahol előzetesen nem került bevonásra a fejlesztési koncepció és specifikáció megtervezésébe, valamint a tervek megvalósításába, azaz nem áll minden szükséges információ az Ajánlattevő rendelkezésére a hibajavításhoz, a támogatást/közreműködést visszautasíthatja.

6. LESZÁLLÍTANDÓ EREDMÉNYTERMÉKEK

Az eseti megrendelések esetén a rendszerre vonatkozó dokumentálási feladatokat minden esetben el kell végezni:

1. Alapvető cél, hogy a SHAREPOINT rendszer változásai átvezetésre kerüljenek az érintett dokumentumokon, ezért a feladatok elvégzésének része az érintett dokumentumok frissítése.
2. Ajánlattevő feladata a módosított rendszer tesztrendszeren történő implementációja.
3. Ajánlattevő feladata az eredménytermék telepítő csomagjának (szoftver és dokumentáció) elkészítése és átadása Ajánlatkérő felé.
4. A leszállítandó eredménytermékek minőségét minden esetben tesztjegyzőkönyvvel kell igazolni, mind funkcionális, mind pedig üzemeltetési szempontok szerint.

Az Ajánlatkérő jelen kiegészítő tájékoztatást az eredeti Pályázati felhívással megegyező helyen közvetlenül elektronikusan elérhetővé teszi minden Érdekelte Gazdasági Szereplő részére.

Kérjük az ajánlat elkészítése során a fenti válaszokat szíveskedjenek figyelembe venni.

Kérjük fentiek szíves tudomásulvételét!

Kelt: Budapest, elektronikus aláírás szerint

Kovács Máté András
IT beszerzés vezető
Beruházás, eszköz, szolgáltatás és IT beszerzési igazgatóság
Beszerzési főigazgatóság
az Ajánlatkérő nevében