



## **AJÁNLATKÉRÉS**

### **A GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL MODULÁRIS WORKFLOW MENEDZSMENT RENDSZER ÉS VEZETŐ INFORMÁCIÓS RENDSZER BESZERZÉSÉRE ÉS BEVEZETÉSÉRE**

#### **1 A projekt háttere, célja**

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) jelenleg az alkalmazói szakrendszerei megújítását végzi, valamint rendelkezik belső intranet honlappal. Az intranet honlapon megvalósított felhasználói tájékoztatások és ügyvitel támogatási lehetőségek további kiegészítésére, rugalmasan fejleszhető, lehetőség szerint moduláris workflow menedzsment rendszer, valamint a GVH szakrendszereiben és egyéb módon (pl. Excel) rendelkezésre álló adatok naprakész gyors áttekinthetőségét megvalósító Vezető Információs Rendszer (VIR) beszerzését kívánja megvalósítani. A megajánlásra kerülő rendszer(ek) a GVH meglévő portáljával és szakrendszereivel együttműködve fogják együttesen megvalósítani a felhasználói és vezetői igények magas szintű támogatását, informálását.

#### **2 Általános információk**

- 2.1 A workflow menedzsment rendszer (továbbiakban workflow rendszer), valamint a VIR rendszer műszaki specifikációja jelen kiíráshoz csatolva megküldésre került.
- 2.2 A bevezetésre kerülő rendszerek felhasználói nyelve: magyar.
- 2.3 A projekt megvalósításának határideje a rendszerek éles üzemi átadásainak időpontjai: a mellékletben szereplő IV. pont szerintiék. A véghatáridő kivételével ajánlattevő ettől eltérő ütemezésre is tehet javaslatot ajánlatában.

#### **3 A nyertes ajánlattevő feladata**

##### **3.1 A nyertes ajánlattevő feladata**

1. A kért rendszerek bevezetése és testre szabása (szükség esetén fejlesztése) a GVH által meghatározott igényeknek megfelelően.
2. A bevezetéshez szükséges infrastruktúra meghatározása. A futtatói környezetet a GVH biztosítja virtuális gépek formájában, ugyanakkor ajánlattevő feladata a megajánlásra kerülő rendszerei működéséhez szükséges esetleges dobozos szoftverek megajánlása.
3. A végeredményként létrejött anyagok és rendszerek felhasználási jogának időkorlát nélküli garantálása.

#### **4 Az ajánlatnak tartalmaznia kell:**

- 4.1 A fentiek valamint a mellékelt funkcionális specifikáció figyelembevételével és technikai megvalósításának részletes bemutatását.
- 4.2 Ajánlatában részletesen mutassa be a megajánlásra kerülő workflow és VIR rendszereket, azok modularitásait, képességeit, további bővítési lehetőségeket.
- 4.3 Az ajánlatában kérem megadni a megajánlott rendszerek egyszeri (és ha van ) folyamatos licenc használati költségeit és feltételeit.
- 4.4 A rendszerek bevezetéséhez szükséges GVH oldali infrastruktúrát.
- 4.5 Opcionálisan kérjük megadni a bevezetést követő fejlesztői üzemeltetés támogatási díjakat és tartalmukat 6 hónapos periódusra.
- 4.6 Az ajánlatot a modulonkénti bevezetésre modulonként egy összegben kérem megtenni, valamint alternatív ajánlatnak elfogadjuk a fejlesztői napokban történő meghatározást egy-egy modul tekintetében, amely esetén csak a szerződéskötést követő szakmai igények egyeztetésekor lehet a részletes specifikációt megtenni (pl. VIR kimutatások megvalósítása).
- 4.7 Az ajánlatát a fix díjban, meghatározható tételeken túl (pl. egyes modulok licenc biztosítása, ill. egyes jól definiálható „dobozos modulok pl.: HelpDesk bevezetése) fejlesztői napidíjban kérem megtenni, egyben becsült fejlesztői napok számát a nem egyösszegű modulok megvalósításához megadni. A fejlesztői napokban megadott tevékenységekre keret jellegű szerződést kötünk, felhasználható lehívható napok maximumának megadásával.
- 4.8 Az ajánlat a megkötésre kerülő szerződésben meghatározott teljes rendszer bevezetését követően (utolsó teljesítést követően) tartalmazzon legalább 6 hónap garanciát.
- 4.9 A GVH fent tarja a jogot az ajánlatok alapján történő esetleges tárgyalásra, amennyiben azok pontosítása azt igényli, ugyanakkor fenn tartja a jogot a beérkezett ajánlatok tárgyalás nélkül történő kiértékelésére is.
- 4.10 A munka ütemezését, az egyes mérföldkövek elkészültének vállalt határidejét.
- 4.11 Ajánlatában mutasson be legalább 3 referenciát, és azok megvalósítása főbb elemeit.
- 4.12 Alternatív ajánlatok benyújtása megengedett.

#### **5 Az ajánlatok benyújtása**

- 5.1 Kérjük, hogy **ajánlatát legkésőbb 2020. június 30-án 15.00 óráig küldje meg** elektronikusan a következő e-mail-címre: [workflow-vir-palyazat@gvh.hu](mailto:workflow-vir-palyazat@gvh.hu)
- 5.2 Az ajánlattétellel kapcsolatban kérdéseket ugyan erre az e-mail címre lehet megküldeni 2020. június 26-án 11.00 óráig.

#### **5.3 A GVH az összességében legelőnyösebb ajánlatot tevővel köt szerződést.**

Budapest, 2020. június 22.

# ***Moduláris Workflow menedzsment Rendszer és Vezető Információs Rendszer beszerzése***

## ***Műszaki leírás***

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) legalább a jelen műszaki leírásban megfogalmazott funkciók megvalósítására kér árajánlatot a következőkben leírtak szerint.

### **I. Workflow menedzsment Rendszer**

Ajánlattevő (portál jelleggel) biztosítson alapvetően kész, testre szabható megoldást, gyors bevezetési fázissal a következő témákban.

1. IT Helpdesk Rendszer bevezetése.
2. HR folyamatok támogatása (belépési, kilépési folyamat workflow támogatása)
3. Szerződés nyilvántartás megvalósítása
4. Projekt menedzsment, Task menedzsment eszközpark megvalósítása
5. Üzemeltetési (épület, iroda) igény és- hibakezelés és megvalósítása

### **II. Vezető Információs rendszer (VIR)**

Ajánlattevő biztosítson könnyen testre szabható megoldást rugalmasan változtatható VIR rendszer létrehozására.

A VIR rendszer működjön együtt a GVH meglévő iratkezelési és szakrendszereivel, azok adatait felhasználva különböző szempontok szerinti táblázatos és grafikus kimutatások elkészítését támogassa, napi, heti, havi és éves szinten.

Az adatok többféle forrásból szabványos formában kerülnek biztosításra, (jellemzően xml formátumban, de Excel táblázatok és kézi adatbevitel is lehetséges).

A GVH következő rendszereivel történő integrációk várhatóak:

- NOVA ügyirat kezelési rendszer és NOVA szakrendszerek (Panasz, Bejelentés, Összefonódás-bejelentés szakrendszerek),
- Effector munkaidő ráfordítás és tervezés rendszer.

### **III. Mindkét rendszerrel (Workflow menedzsment és VIR rendszerek) szemben közös elvárások:**

1. Rugalmas, könnyen testre szabható moduláris felépítésű rendszerek,
2. Egyes funkciók, gyors bevezetési lehetősége (pár héten belül prototípusok bemutatása, egyszerűbb modulok pár hetes bevezetése)
3. A GVH minden dolgozója számára akár többféle platformon történő elérhetősége biztosítása (jelenleg 130 fő)
  - a. asztali számítógépen, ill. laptopon belső hálózatról és VPN-en,
  - b. mobil telefonról, ill. tabletről,
4. Szükség esetén GVH szerződéses partnereinek történő felhasználás biztosítása –pl. a projektmenedzsment, task menedzsment eszköz),
5. Többszintű jogosultság beállítási lehetőségek biztosítása,
6. Active Directory integrációs lehetőség biztosítása és megvalósítása (a GVH LDAP alapú Microsoft címtárat használ, Az alkalmazás az LDAP alapú AD hitelesítés során támogassa az „LDAP Channel Binding” és/vagy „LDAP Signing” biztonsági beállításokat),
7. SSO belépési lehetőség biztosítása,
8. Kétfaktoros azonosítás lehetősége,
9. A 2013. évi L. törvény (Ibtv.) az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról, és annak végrehajtási rendelete ( 41/2015-ös BM rendelete) alapján a rendszer információbiztonsági besorolása a 3-as osztályba sorolásnak történő megfelelés biztosítása,
10. Személyes adatok kezelése esetén GDPR megfelelés támogatása,
11. Ergonomikus, könnyen áttekinthető felületek nyújtása,
12. Reszponzív megjelenítés (monitor, tablet, mobil eszközökön)
13. A rendszerek legyenek alkalmasok két site-os hibatűrő megoldás kialakítására.

### **IV. Ütemezés ( a szerződés kötést követő munkanapokban mérve):**

- I.1. **IT HelpDeks: 20 munkanapon** napon belül éles indulás,
- I.2. **HR folyamatok: (két folyamat):20 munkanapon** belül,
- I.3. **Szerződés nyilvántartás: 30 munkanapon** belül,
- I.4. **Projekt menedzsment, Task menedzsment** eszköz bevezetése: **60 munkanapon** belül,
- I.5. **Üzemeltetési (épület, iroda) igény és- hibakezelés** és megvalósítása **25 munkanapon** belül,

II.1. **VIR rendszer bevezetése** (első statisztikák grafikonok kialakítása): **60 munkanapon** belül,

II.2. **Teljes szerződés szerinti funkcionalitás** kialakítása, alkalmazás integrációk elvégzése: **2020. december 10-ig.**

## **V. Egyes modulok minimális specifikációs igényei**

### **I.1. IT Helpdesk Rendszer**

- Belső felhasználók informatikai hibabejelentései fogadása, adminisztrációja kezelése,
- több platformon történő hibabejelentési lehetőség biztosítása (belső intranet portálon keresztül, a HelpDesk alkalmazásból, emailben, telefonon; belső hálózatból, és mobil kapcsolaton keresztül),
- felhasználó saját bejelentései státuszának lekérdezési lehetősége,
- Vezetők részére a hierarchiában hozzájuk tartozó terület bejelentései egyedi és összesített lekérdezési lehetősége,
- a hibaelhárítás folyamatáról az érintettek email tájékoztatási lehetősége,
- IT helpdesk megoldók részére automatikus és manuális feladat kiosztási lehetőségek biztosítása, valamint lehetőség legyen a megoldók számára az egyes bejelentések saját magukhoz vételére,
- automatikus visszajelezés a felhasználók részére (emailben is) a megoldás készre jelentéséről,
- a bejelentő általi elfogadási/elutasítási lehetőség biztosítása, valamint ennek hiányában adott időzítést követően az incidens automatikus zárása,
- bejelentések kategorizálása (bejelentés típusok, hibakategóriák szerint is pl. hibabejelentés, változási igény, segítség/oktatás kérés – ezeken belül alkalmazás hiba, hardver hiba, stb, költözési igény, eszköz igény, stb.),
- Hiba prioritizálási lehetőség biztosítása,
- SLA hozzárendelési lehetőség biztosítása az egyes bejelentés típusokhoz
- különböző szempontú statisztikai lehetőségek biztosítása (folyamatban lévő, lezárt bejelentések számáról, típusairól, megoldási időkről, stb.).

A Helpdesk modul ITIL alapú szemléletmódon alapuljon.

### **I.2. HR folyamatok támogatása (belépési, kilépési folyamat workflow támogatása)**

- **A HR belépési folyamat workflow menedzsment megvalósítása** a kiválasztást követően,

- belépést megelőző adminisztrációs feladatok támogatása (pl. HR számára megküldendő dokumentumok listája, bekérése),
- Belépő kolléga és a kapcsolódó szakterületek feladatainak workflow támogatása előzetesen és a belépést követő napokban(kolléga ellátmánya, iroda, asztal, IT eszközök előkészítése előzetesen, belépéskor ezek biztosítása, jogosultságok kiadása, szabályzatok megismerése, oktatások, stb.).
- **HR kilépő folyamat workflow menedzsment megvalósítása**
  - teljes kilépési folyamat elszámolási feladatai workflow támogatása, feladatok kiosztásával és az adminisztráció megvalósításával,
  - ennek eredményeként elektronikus kilépő dokumentum előállítása.

### **I.3. Szerződés nyilvántartás megvalósítása**

- a GVH meglévő szerződés állománya központi nyilvántartása (jelenleg Excel táblázatban biztosítható),
- az érintett kollégák számára megfelelő jogosultság függvényében hozzáférés biztosítása,
- lehetőség szerint többszintű, ill. dokumentumokhoz külön kapcsolható jogosultsági rendszer beállítása, valamint írási és csak olvasási jogosultságok elkülönítése,
- szerződésfigyelés, teljesülés, lejárat, stb. ezekre automatikus figyelmeztetések,
- a szerződések teljesüléséhez kapcsolódó számlák nyilvántartása,
- a rendszer kezelje a határozott, határozatlan idejű szerződéseket, és az egyszeri megrendeléseket is,
- statisztikai adatok biztosítása, lekérdezési lehetőségek.

### **I.4. Projekt menedzsment, Task menedzsment eszközpark megvalósítása**

- feladat és- határidő kiosztási és követés rendszer megvalósítása,
  - egyedi (egyszemélyes), valamint
  - csoportos, projekt jellegű feladatok esetén,
- saját feladatok megjelenítése,
- a feladat résztvevői számára határidő figyelés, és figyelmeztetések megvalósítása,
- vezetők részére a hierarchiában, továbbá projekt felelősök részére a hozzájuk tartozó terület/feladat tekintetében egyedi és összesített lekérdezési lehetőségek folyamatos naprakész biztosítása,
- statisztikai adatok biztosítása, lekérdezési lehetőségek.

### **I.5. Üzemeltetési (épület, iroda) igény és- hibakezelés megvalósítása**

- Belső felhasználók üzemeltetési (nem IT) hibabejelentései és igényei fogadása, adminisztrációja kezelése,
- több platformon történő hibabejelentési lehetőség biztosítása (belső intranet portálon keresztül, a HelpDesk alkalmazásból, emailben, telefonon; belső hálózatról, és mobil kapcsolaton keresztül),
- felhasználó saját bejelentései státuszának lekérdezési lehetősége,
- vezetők részére a hierarchiában hozzájuk tartozó terület bejelentései egyedi és összesített lekérdezési lehetősége,
- a hibaelhárítás, megvalósítás folyamatáról az érintettek email tájékoztatási lehetősége,
- a megoldók részére automatikus és manuális feladat kiosztási lehetőségek biztosítása, valamint lehetőség legyen a megoldók számára az egyes bejelentések saját magukhoz vételére,
- automatikus visszajelzés a felhasználók részére (emailben is) a megoldás készre jelentéséről,
- a bejelentő általi elfogadási/elutasítási lehetőség biztosítása, valamint ennek hiányában adott időzítést követően az incidens automatikus zárása,
- bejelentések kategorizálása (bejelentés típusok, hibakategóriák szerint is pl. hibabejelentés, változási igény, segítség kérés),
- bejelentések prioritizálási lehetőségének biztosítása,
- SLA hozzárendelési lehetőség biztosítása az egyes bejelentés típusokhoz,
- különböző szempontú statisztikai lehetőségek biztosítása (folyamatban lévő, lezárt bejelentések számáról, típusairól, megoldási időkről, stb.)

### **II. Vezető Információs rendszer (VIR)**

- Modulonként legalább 2-2 statisztika táblázatos és grafikus megjelenítése biztosítása, testre szabása a GVH-val történő specifikációs megbeszélések alapján,
- automatikus adatintegrációk megvalósítása az érintett szakrendszerekkel,
- ahol szükséges kézi adatbeviteli lehetőségek biztosítása,
- többszintű jogosultság kezelési és lekérdezési lehetőségek biztosítása,
- az ajánlattevő által az I.1-től I.5-ig pontokban kialakításra kerülő rendszerek VIR modulba történő bekötése a megvalósítás során egyeztetésre kerülő vezetői információk megjelenítésével.