

9. számú melléklet

A GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás

**On premise vagy in house módon bevezetett (saját,
helybeni telepítésű) üzleti infokommunikációs
rendszerekkel, alkalmazásokkal szemben támasztott
követelmények**

A. Általános követelmények

1. A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás 'Helyben telepített saját szoftver bevezetése' célterületének szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket) és informatikai követelményeket, amelyeket a támogatási kérelem során bevezetett alkalmazásoknak teljesíteniük kell.

2. Általános követelmények

A GINOP PLUSZ-1.2.1-21 támogatás igénybevételével használatba vett moduloknak és rendszereknek általánosan és egységesen meg kell felelniük az alábbi táblázatban szereplő, „Kötelezően teljesítendő követelmény” feltételeknek.

3. Útmutató a dokumentumhoz

Az egyes funkcionális célterületekre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
A VÁLLALAT ÁLTAL KÉPVISELT ÉRTÉKEK, ILLETVE ALAPINFORMÁCIÓK MEGJELENÍTÉSE	
<p>1. Dokumentáltság</p> <p>Célja, hogy a rendszer / modulok használatához és üzemeltetéséhez szükséges tudásanyag egy helyen, bármikor elérhető legyen a vállalat számára.</p> <p>Legalább a következő dokumentumoknak rendelkezésre kell állnia magyar vagy angol nyelven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • üzemeltetői (telepítési) kézikönyvek és • felhasználói kézikönyv vagy/és e-learning dokumentáció az implementált megoldás/modul funkcionális terjedelmére vonatkozóan. 	<p>Az ellenőrzés időpontjában a kézikönyveknek bemutatható állapotban kell rendelkezésre állni elektronikus (pl. e-learning, stb.) vagy nyomtatott formában. A dokumentumoknak az aktuális verziószámú modulhoz kell kapcsolódnia, amelyet a dokumentáció és a modul verziószámának egyezősége kell igazoljon.</p>
<p>2. Fenntarthatóság, terméktámogatás</p> <p>Célja a vállalat működési biztonságának fenntartása azáltal, hogy a használt rendszerrel/modulokkal kapcsolatos problémák megoldásra, valamint a rendszer használata közben napvilágra kerülő hibák javításra kerülnek. Továbbá az adott funkcionális célterületet reprezentáló (implementált) szoftver(komponens) verziókezelési / verzióváltási képességgel rendelkezzen.</p> <p>A követelmény szoros kapcsolatban áll a törvényi megfelelés biztosításának követelményével is.</p>	<p>Legalább egy éves, magyar vagy angol nyelven elérhető támogatási és/vagy követési szerződés meglétének igazolása. Terméktámogatás biztosítása legalább a fenntartási időszak végéig.</p> <p>Az adott funkcionális célterületet reprezentáló (implementált) rendszer/szoftver(komponens) verziókezelési és karbantartási stratégiáját / módszertanát bemutató dokumentáció ellenőrzése.</p>
<p>3. Törvényi megfelelés</p> <p>Célja a mindenkor hazai törvényi megfelelés biztosítása.</p> <p>Fontos, hogy a rendszerhez létezzenek gyártói és/vagy szállítói nyilatkozatok, hogy az megfelel az adott funkcionális célterületen releváns és hatályos hazai törvényi előírásoknak (pl. pénzügyi / számviteli rendszerek esetében a számviteli törvényben, számlázási rendszerek esetében Pénztárgépek / Online számla adatszolgáltatás által előírtaknak, stb.) a produktív induláskor. A jogszabályi környezet változásait legkésőbb az adott jogszabály hatálybalépéséig vagy a jogszabályváltozásban előírtak szerint le kell követni.</p> <p>Kiemelt fontosságú „A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról” sz. 2016/679 sz. EU Rendeletnek (GDPR) való megfelelés (amennyiben az releváns).</p>	<p>Gyártói / szállítói nyilatkozatok és szerződés ellenőrzése.</p> <p>A 2016/679. sz. EU rendelet (GDPR) érintettségű funkcionális területek IT fejlesztése, vagyis személyes adatokat kezelő üzleti digitális megoldások bevezetése esetében a rendelet szerinti adatkezelési szabályzat / adatkezelési tájékoztató megléte és ellenőrzése.</p>
<p>4. Integráltság, digitalizáltság</p> <p>Célja a munkavégzés, munkahatékonyság támogatása, valamint, hogy a munkavállalók a feladataik minél magasabb minőségű</p>	<p>A bevezetett modul integráltságának ellenőrzése oly módon, hogy a modulba berögzített adat más meglévő modul számára is elérhető.</p>

<p>elvégzésére tudjanak fókuszálni az automatizmusokkal és digitális megoldásokkal kiváltható (ismétlődő) adminisztráció helyett. Továbbá cél a töredezett szigetrendszerek kialakulásának és a duplikált adattárolásnak az elkerülése is.</p> <p>A megoldás legyen integrált a cégnél már megtalálható vagy az egyidőben bevezetésre kerülő többi vállalatirányítási modullal, ill. egyéb rendszerekkel.</p>	<p>PI. Minden modulból látszódó ügyféltörzs vagy egyéb háttéradat megtekintése, egy módosítás átvezetésének az ellenőrzése.</p>
<p>5. Naplózás</p> <p>Célja a változások, változtatások nyomon követhetőségének biztosítása, az adatbiztonság fokozása.</p> <p>A rendszer naplózza a benne lezajló eseményeket, adatváltoztatásokat az alapvető üzleti folyamatokra vonatkozóan.</p>	<p>Naplózás megtekintése on-line módon az aktív üzleti évben és archív módban a rendszer fenntartási időszakában.</p>
<p>6. Képzés</p> <p>Célja a rendszer használatához szükséges tudás biztosítása.</p> <p>A bevezetés során a megfelelő személyek jelenléti képzésen vagy távoktatáson kapják meg a rendszer használatához szükséges ismereteket. Történjen meg legalább egy, a vállalat alkalmazásában álló személy kiképzése (felhasználói és - releváns mélységgel - adminisztrátori szinten is).</p>	<p>Oktatási és vizsgajegyzőkönyvek, vagy e-learning regisztrációk, teljesítések ellenőrzése.</p> <p>Az ellenőrzés során a rendszer bemutatásán legalább egy, a vállalat alkalmazásában álló, a rendszer használatához szükséges képzést elvégzett személy vegyen részt.</p>
<p>7. Jogosultság-kezelés</p> <p>A rendszer alkalmazzon jogosultságkezelést a felhasználók azonosításával és a különböző funkciók elérhetőségének jogosultsághoz rendelésével (legalább felhasználó, adminisztrátor elkülönítése).</p>	<p>Ellenőrizni a rendszer használatát legalább két különböző jogosultsági szinttel rendelkező felhasználóval, akik különböző felületet, különböző funkciókat érnek el a rendszerben.</p>
<p>8. Referencia</p> <p>A szállítóval szemben támasztott referencia követelmények célja az ügyfél biztonságának növelése.</p> <p>A bevezetendő rendszer szállítójának legyen legalább 3 darab (tényleges használatban) működő referenciája az adott funkcionális célterületen / modul tekintetében.</p>	<p>A 3 darab referencia a GINOP 3.2.1 projektben létrehozott voucher rendszerben megtalálható (minősített) infokommunikációs üzleti megoldás, rendszer megrendelése esetén biztosan fennáll, ezért abban az esetben ott ellenőrizhető (nem kell feltétlenül külön nyilatkozat).</p>
<p>9. Magyar vagy angol nyelvű szoftververzió</p> <p>A rendszer funkcionalitása legalább magyar vagy angol nyelvű felhasználói felületeken keresztül elérhető kell legyen.</p>	<p>Elindítani és ellenőrizni, hogy a rendszer funkcionalitása legalább magyar vagy angol nyelvű felhasználói felületeken keresztül elérhető.</p>
<p>10. Távoli elérés</p> <p>A rendszerhez való távoli hozzáférés biztosítása a szükséges funkcionalitások tekintetében.</p>	<p>A rendszer felhasználói felületén történő tranzakció elindítása távolról.</p>
<p>11. Hibabejelentés dokumentáltsága</p> <p>On-line visszajelzések (hibabejelentés, felhasználói vélemények, információbiztonsági incidensek, stb.) kezelése.</p>	<p>A rendszer on-line hibabejelentő felületének megtekintése a rendszerben.</p>

<p>12. Bevezetett rendszerek adattöltöttsége és valós használata</p> <p>A projekt csak akkor tekinthető fizikailag befejezettnek, ha a Kedvezményezett a funkcionális területeket már legalább heti gyakorisággal ténylegesen használja. Ez alól kivételt képeznek azon funkcionális területek, ahol csak a gazdasági év indulásával kerül sor a rendszer használatára azok működési logikájából fakadóan.</p>	<p>A felhasználói felületen a releváns gazdasági évben működő rendszer (kedvezményezett vállalat valós üzleti és egyéb adataival való) töltöttségének és a vállalat alkalmazottai vagy vezetői által valós (legalább heti szintű) használatának ellenőrzése távolról.</p>
<p>13. Adatmentés és Adatvédelem, Üzletfolytonosági követelmények</p> <p>Célja, hogy a vállalati adatok védve legyenek illetéktelenek elől, csak az arra jogosultak férhessenek hozzá a belső rendszerekhez/adatokhoz, illetve az üzletfolytonosság biztosított legyen (pl. járványveszélyhelyzet esetén is használható legyen a rendszer, Disaster Recovery Plan – DRP, stb.).</p> <p>A rendszer legyen alkalmas biztonságos adattárolás és biztonsági mentés végrehajtására.</p> <p>Az implementált rendszer alkalmazzon IT biztonsági protokollokat, védelmi eljárásokat/módszereket (pl. tűzfal, VPN képesség, stb.), amelyek a rendszer biztonságos IT üzemeltetését és használatát alapozzák meg.</p> <p>Többféle eszközön (pl. számítógép, laptop, mobil, stb.) is biztonságosan elérhető legyen a rendszer.</p> <p>A rendszer legyen folyamatosan működőképes és a rendelkezésre állás szintje 7/24 órában legalább 96%-os legyen.</p>	<p>Biztonsági mentési funkció működésének ellenőrzése.</p> <p>A gyártó/szállító nyilatkozata vagy dokumentáció az adatok biztonságos tárolására és visszaállíthatóságára (biztonsági mentési funkció/folyamat) vonatkozóan.</p> <p>Az IT biztonsági szabályzatnak, a katasztrófavédelmi tervnek és az incidensek bejelentési folyamatának áttekintése.</p> <p>Hibanapló megtekintése, a hosszabb (alapvetően több órás) leállások elemzése, hiba okának megtalálása végett.</p>

B. Specifikus követelmények listái

1 Vállalati CRM, értékesítési terület funkcionális specifikáció

1.A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás 'Helyben telepített saját szoftver bevezetése' célterületének szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket egy vállalati értékesítési, CRM rendszernek tartalmaznia kell, abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

2. Az értékesítési rendszerekről

Az értékesítési rendszeren ebben az esetben egy integrált, ügyfélközpontú, a vállalat szervezeti felépítéséhez illeszkedő, annak értékesítési folyamatait támogató belső funkció-szolgáltatást értünk.

Az értékesítési rendszer céljai:

- Értékesítési és/vagy ügyfélszolgálati folyamatok támogatása;
- Hatékonyság növelés;
- Ügyfélelégedettség növelése.

3. Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
ÉRTÉKESÍTÉS HATÉKONYSÁGÁNAK NÖVELESE	
<p>1. KAMPÁNYMENEDZSMENT ALAPOK</p> <p>Célja a közvetlen értékesítés és a rendezvényszervezési feladatok támogatása. A rendszer tegye lehetővé direkt marketing kampányok előkészítését és menedzselését.</p> <p>A rendszernek tudnia kell:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Célközöniséget leválogatnia adott paraméterek szerint és lehetővé kell tennie az eredmény exportálását a további felhasználásokhoz; • A kapott visszajelzések kezelését a későbbi elemzések feldolgozásának céljából (megkeresés eredménye). 	<p>Egy egyedi paraméterek alapján leválogatott célközöniség halmaz megtekintése.</p> <p>Egy korábbi kampány eredményeinek lekérdezése a rendszerből.</p>
<p>2. ÉRTÉKESÍTÉSI FOLYAMATOK TÁMOGATÁSA</p> <p>Célja az egyszerűbb, hatékonyabb értékesítést támogató munkavégzés lehetővé tétele. A rendszer támogassa az értékesítők munkáját az adott, teljes értékesítési folyamatra vonatkozóan: Ajánlat -> Rendelés -> Szállítás -> Számlázás</p> <p>Továbbá rendelkezzen integrációs lehetőséggel a kapcsolódó logisztikai és pénzügyi (elszámolási / vevői kintlevőség-kezelési) modulokhoz. Az értékesítési bizonylatok adatait csak egyszer kelljen bevinni a rendszerbe, az egymást követő bizonylatok az előzőekből logikailag származtathatóak legyenek. A rendszer emellett tegye lehetővé az alábbiakat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gyártásból érkező előrejelzések kezelése (amennyiben a cég rendelkezik gyártási modullal); • Potenciális értékesítési lehetőségek kezelése és nyomon követése, kereskedelmi feladatok támogatása; • Ajánlatkészítés támogatása; • Ajánlati árazás, többszintű kedvezményrendszer kezelésének biztosítása; 	<p>Egy értékesítési folyamat lépéseinek megtekintése a rendszerben (legalább ajánlat, rendelés, számlázás lépések), ahol a megelőző bizonylatok már tartalmazzák a korábban bevitt releváns adatokat.</p>
ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉG NÖVELESE	
<p>3. KEDVEZMÉNY-KEZELÉS</p> <p>Célja értékesítési oldalon a folyamatok gyorsítása, az értékesítők munkájának támogatása, az ügyfelek rugalmas kiszolgálásának elősegítése, ügyfél-elégedettség, ügyfélmegtartási arány növelése. A rendszernek alkalmasnak kell lennie a kedvezményrendszerek és azok kombinációinak kezelésére:</p>	<p>Egy korábban adott, tetszőlegesen választott kedvezmény struktúrájának áttekintése a rendszerben.</p> <p>Az alábbiak közül legalább két kedvezményfajta kezelése:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mennyiségi kedvezmények • Egyedi árak • Értékhatárhoz kötődő kedvezmények • Időszaki kedvezmények

<ul style="list-style-type: none"> • Mennyiségi kedvezmények • Egyedi árak • Értékhathárhoz kötődő kedvezmények • Időszaki kedvezmények 	
<p>4. ÜGYFÉLKEZELÉS TÁMOGATÁSA</p> <p>Célja a jobb ügyfélkapcsolatok támogatása. A rendszer biztosítson feladat kiosztási / hozzárendelési lehetőséget, tegye lehetővé az ügyféllel történt kapcsolatfelvételek folyamatszemléletű dokumentálását (pl. ticketing), utánkövetését, visszakereshetőségét, szempontok megadását, előre beépített riportok segítségével.</p> <p>A rendszer biztosítson különböző szempontok mentén elemzési, riportolási lehetőséget, illetve emlékeztetők/figyelmeztetések beállítására legyen lehetőség, akár naptárintegrációs képességgel.</p>	<p>A rendszerben tetszőlegesen kiválasztott három ügyfél élettörténetének a megtekintése különös tekintettel arra, hogy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mikor történt kapcsolatfelvétel; • Mi volt a kapcsolatfelvétel témája; • Mi volt a kapcsolatfelvétel tartalma; • Az értékesítő aktivitásának riportolása adott szempont(ok) mentén; • Elemzési riport futtatása.
<p>5. REKLAMÁCIÓKEZELÉS</p> <p>Célja az ügyfél-elégedettség növelése az ügyfél által jelzett problémák eredményes kezelése révén. A rendszer tegye lehetővé az ügyfél által jelzett problémák rögzítését és azok elemzését, szükség esetén a problémák - nem feltétlenül automatikus - eskalációját.</p>	<p>Egy reklamációs és/vagy eskalációs folyamat megtekintése a rendszerben.</p>
ALAPFUNKCIÓK	
<p>6. ÜGYFÉL TÖRZSADATOK KEZELÉSE</p> <p>Célja a működési hatékonyság növelése, egységes törzsadatállomány kialakításának támogatása. A rendszer tegye lehetővé ügyfél törzsadatok rögzítését és automatikus betöltését külső adatbázisból az egységes törzsadat-táblába egyedi kulcsok alapján.</p> <p>Az ügyfél törzsadatoknak tartalmaznia kell:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egyedi azonosító; • Ügyfél neve; • Kapcsolattartók; • Címek (Számlázási, szállítási); • Egyedi ügyféljellemzők rögzítésének a lehetőségét. 	<p>A rendszerben tetszőlegesen kiválasztott három ügyfél törzsadatainak a megtekintése, legalább a funkcionálisan megkövetelt adattartalom meglétének az ellenőrzése.</p>

<p>7. FRONT OFFICE TÁMOGATÁS</p> <p>Célja az ügyfelekkel való megfelelő kommunikáció kialakítása.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé az alábbi üzenetküldési vagy kommunikációs módok közül legalább kettő kezelését:</p> <ul style="list-style-type: none">• hangátvitel,• chat,• chatbot• email,• IVR (interactive voice response),• Sms• Közösségi média (pl. Facebook, Twitter, stb.)	<p>Legalább két üzenetküldési vagy kommunikációs mód végigvitele a rendszerben a megoldás kapcsán.</p>
--	--

2 Humán erőforrás menedzsment és bérszámfejtés funkcionális specifikáció

1. A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás 'Helyben telepített saját szoftver bevezetése' célterületének szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket egy HR rendszernek tartalmaznia kell, abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

2. A HR rendszerekről

A HR rendszer ebben az esetben egy olyan szoftvert, szoftver-komponenst jelent, amely alkalmas arra, hogy:

- segítse a HR osztály vagy a humánpolitikai feladatokat ellátó munkatárs munkáját, optimalizálva a szükséges munkaerő ráfordítást önkiszolgáló funkcionálisok használatára;
- lehetővé tegye bizonyos munkafolyamatok automatizálását, támogassa azok végrehajtását;
- támogassa a munkaerő-gazdálkodással kapcsolatos különböző adminisztratív funkciók ellátását;
- segítse a cég működési hatékonyságának növelését.

Továbbá a HR megoldások számos esetben magukban foglalhatják a személyügyi nyilvántartáson és a bérszámfejtésen túl a(z)

- toborzáshoz (ill. e-toborzás),
- beléptetéshez és a folyamatos, zökkenőmentes munkába álláshoz,
- teljesítmény-értékeléshez és a javadalmazáshoz,
- időgazdálkodás tervezéséhez, rögzítéséhez és elemzéséhez,
- szabadságok / táppénz rögzítéséhez és jóváhagyásához (akár mobil felületen keresztül)

kapcsolódó folyamatok támogatását elősegítő funkciókat / kisebb alkalmazásokat is, amelyek szintén integráltak tudnak lenni az ERP megoldásokkal, de ez utóbbiak csak opcionális lehetőségek, nem kötelezően előírt elemek.

3. Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt, továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Ezen funkcionális területre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező, amennyiben az Opcionális szempontok alatt felsorolt megoldás is kialakításra kerül, akkor a megoldás minimálisan az ott felsorolt, elvárt funkciókkal is rendelkezzen.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
ADMINISZTRÁCIÓS TERHEK CSÖKKENTÉSE	
<p>1. MUNKAKÖR NYILVÁNTARTÁSOK</p> <p>Célja a munkakörök egységesítése, a munkavállalói felelősségi körök nyomon követhetősége.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé az egyes munkavállalóhoz feladatok, felelőségek, hatáskörök rendelését, valamint a munkaköri leírások csatolását.</p>	<p>Egy kiválasztott munkavállaló feladatainak és felelőségeinek, valamint a pozíciójához tartozó munkaköri leírásnak a megtekintése a rendszerben.</p> <p>Adott munkakörbe tartozó munkatársak listázása a rendszerből.</p>
<p>2. DOLGOZÓI ALAPADATOK NYILVÁNTARTÁSA</p> <p>Célja a munkavállalók személyi és munkaügyi adatainak kezelésével járó alapadatok adminisztrációja. A rendszer tegye lehetővé</p> <ul style="list-style-type: none"> • személyes adatok; • előző munkahelyek; iskolai végzettségek és szakképzettségek, tudományos fokozatok, tanfolyami képzések, nyelvtudások, nyelvvizsgák; • kötelező orvosi vizsgálatok, • fegyelmi intézkedések - kitüntetések, • tanulmányi szerződések, • jogviszony adatok, • szervezeti, munkaköri paraméterek, besorolási adatok kezelését. 	<p>Egy tetszőlegesen kiválasztott munkavállaló adatainak megtekintése a rendszerben a funkcionális követelményeknek megfelelő tartalommal.</p>
ALAPFUNKCIÓK	
<p>3. MUNKASZERZŐDÉS-KEZELÉS</p> <p>Célja az érvényben lévő és archiv munkaszerződések tárolása és kezelése.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé a munkaszerződések változásainak követését.</p>	<p>Egy tetszőlegesen kiválasztott munkavállaló munkaszerződésének és a belépés óta történt szerződés-módosításainak nyomon követése a rendszerben.</p>
<p>4. TÖRVÉNYI KÖTELEZETTSÉGEK TELJESÍTÉSE</p> <p>A támogatott vállalat ezen rendszer vagy modul segítségével teljesíti az előző 1-4. pontokban felsorolt, ahhoz kapcsolódó munkavállalókkal kapcsolatos törvényi kötelezettségeit, különösen az állami intézmények (pl. NAV) és a KSH felé kötelezően nyújtandó riportokat, bevallásokat és dokumentumokat, valamint a kapcsolódó analitikák nyilvántartását.</p>	<p>Az előző 1-4. pontokban felsorolt funkciók alkalmazottakra vonatkozó releváns adatai és az analitikus információk valóban megtalálhatók a rendszerben.</p> <p>Egy tetszőlegesen kiválasztott munkavállaló után beadott KSH, NAV, stb. bevallási riportok.</p>
OPCIONÁLIS SZEMPONTOK	
<p>5 CAFETERIA (BÉREN KÍVÜLI JUTTATÁSOK KEZELÉSE)</p> <p>Célja a választható béren kívüli juttatások kezelésének egyszerűsítése. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> • választható béren kívüli juttatások kezelését a vállalatok eltérő igényének megfelelően, 	<p>A vállalat egy munkavállalójánál - juttatási elem csoportokból választott - cafeteria elemeinek megtekintése az alkalmazás funkcióinak felhasználásával.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • adatok exportálását a bérszámfejtő rendszerbe. 	
--	--

OPCIONÁLIS SZEMPONTOK	
<p>6. TOBORZÁS (illetve e-TOBORZÁS) Célja az adott vállalatnál a toborzáshoz kapcsolódó feladatok adminisztrációjának csökkentése és hatékonyságának növelése. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (külső és belső) álláshirdetések készítését, módosítását és publikálását; • pályázatok, önéletrajzok benyújtását az alkalmazáson keresztül, • státuszkezelést a teljes folyamaton keresztül, • egységes, központi adattárolást és -kezelést, • elemzési lehetőségek biztosítását. 	<p>Egy, a rendszeren keresztül érkezett pályázat és a teljes toborzási folyamat alatti státuszainak megtekintése a rendszer funkcióinak felhasználásával.</p>
<p>7. BELÉPTETÉS ÉS A FOLYAMATOS, ZÖKKENŐMENTES MUNKÁBA ÁLLÁS Célja az adott vállalatnál a mielőbbi és zökkenőmentes munkába állás támogatása. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a releváns munkavállalók számára a munkakörükhöz kapcsolódó leírások, dokumentumok, szabályzatok központi elérhetőségét, • e-mail kiküldését a munkavállaló számára releváns információkkal, • workflow-k kialakítását és kezelését, • a folyamat státuszairól elemzési lehetőségek biztosítását, riportokat. 	<p>Egy korábban belépett munkavállaló beléptetési és munkába állási folyamatának áttekintése a rendszer funkcióinak felhasználásával.</p>
<p>8. TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS ÉS JAVADALMAZÁS Célja az adott vállalatnál a munkavállalók teljesítmény-célkitűzéseinek kialakítása, nyomon követése és a javadalmazását befolyásoló értékelés központi kezelése, valamint a karrier-tervezés és az egyénfejlesztés támogatása. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> • egyéni és vállalati KPI-ok kialakítását, munkavállalókhöz hozzárendelését, • a kitűzött célok nyomon követését, szükség esetén workflow-k indítását, • a folyamat státuszairól elemzési lehetőségek biztosítását, riportokat. 	<p>A vállalat egy munkavállalójánál a kitűzött célok és azok teljesülésének kapcsán felmerült aktivitások áttekintése a rendszer funkcióinak felhasználásával.</p>

OPCIONÁLIS SZEMPONTOK

<p>9. IDŐGAZDÁLKODÁS Célja az adott vállalatnál az időgazdálkodás tervezéséhez, rögzítéséhez és elemzéséhez hatékony támogatás biztosítása. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A munkavállalók számára önkiszolgáló módon az aktivitásukhoz kapcsolódó időadatok rögzítését, illetve a beléptető rendszertől adatok átvételét, • Ezen adatok tárolását, feldolgozását és az adatok exportálását a bérszámfejtő rendszerbe, • Támogassa a tervezési, elemzési és a munkaerőgazdálkodási folyamatokat. 	<p>A vállalat egy munkavállalójánál a rögzített munkaidő adatok megtekintése (legalább 1 hónap adatai), ezekhez kapcsolódóan tervezési és elemzési riport futtatása, illetve az adatok exportálása (pl. Bérszámfejtő rendszer felé) a rendszer funkcióinak felhasználásával.</p>
<p>10. TÁVOLLÉTEK KEZELÉSE Célja az adott vállalatnál a szabadságok / táppénz rögzítéséhez és jóváhagyásához (akár mobil felületen keresztül) hatékony támogatás biztosítása. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a munkavállalók számára önkiszolgáló módon a szabadságkérelmek rögzítését, • jóváhagyási workflow kialakítását az alkalmazásban, amely mobil telefonon is elérhető, jóváhagyható a menedzser által, • a folyamat státuszairól elemzési lehetőségek biztosítását, riportot. 	<p>A vállalat egy munkavállalójánál az elmúlt 1 évben rögzített szabadságkérelmek és azok jóváhagyási lépéseinek megtekintése a rendszer funkcióinak felhasználásával.</p>

3 Kontrolling és döntéstámogatás funkcionális specifikáció

1. A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás 'Helyben telepített saját szoftver bevezetése' célterületének szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket egy kontrolling és döntéstámogatási rendszernek tartalmaznia kell abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

2. A kontrolling- és döntéstámogatási rendszerről

A kontrolling- és döntéstámogatási rendszer ebben az esetben egy olyan szoftvert, szoftver-komponenst jelent, amely alkalmas arra, hogy:

- segítse a kontrolling osztály munkatársainak és a cégvezetésnek a munkáját, optimalizálva a szükséges munkaerő ráfordítást;
- támogassa a tervezési folyamatot, lehetőség legyen a terv-tény adatok összevetésére és a cégvezetés számára biztosítsa a belső (vezetői) számviteli információkat;
- lehetővé tegye bizonyos munkafolyamatok automatizálását, támogassa azok végrehajtását;
- segítse a cég működési hatékonyságának növelését.

3. Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Ezen funkcionális területre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
MŰKÖDÉSI HATÉKONYSÁG-NÖVELÉS	
<p>1. ADATBÁZIS KAPCSOLATOK</p> <p>Célja az információ elérhetőségének biztosítása.</p> <p>A rendszer legyen képes minél több különböző vállalati adatforráshoz csatlakozni, valamint az ezekből kapott inputok feldolgozására adatfeldolgozási és elemzési céllal.</p>	<p>A rendszerek legyen közvetlen kapcsolata legalább 1 adatbázissal a vállalatnál.</p>
<p>2. RIPORTOK EREDMÉNYÉNEK EXPORTÁLÁSA</p> <p>Célja az információk kinyerhetőségének, továbbfelhasználtságának biztosítása. A rendszer tegye lehetővé riportok eredményének exportálását (mentését) továbbfelhasználható formátumban (pl. XLS, TXT, CSV vagy XML)</p>	<p>Legalább 3 kontrollinghoz kapcsolódó riport eredményének exportálása XLS, TXT, CSV vagy XML állományba.</p>
DÖNTÉSTÁMOGATÁS	
<p>3. MUTATÓSZÁMOK DEFINIÁLÁSA</p> <p>Célja a menedzment döntéshozatalát megkönnyítő mutatószámok definiálása.</p> <p>A rendszernek lehetővé kell tennie mutatószámok definiálását, amelyek a vállalat teljesítményének mérését, terv-tény adatok összehasonlítását teszik lehetővé. A rendszernek lehetővé kell tennie a mutatószámok egységes megjelenítését.</p>	<p>A teljesítménymérő mutatószámok meglétének és megjelenítésének ellenőrzése a rendszerben.</p>
<p>4. ELŐRE DEFINIÁLT ÉS AD-HOC LEKÉRDEZÉSEK KEZELÉSE</p> <p>Célja a vezetői döntéshozatal támogatása, a terv-tény adatok könnyebb nyomkövethetőségének elősegítése. A rendszernek biztosítania kell előre definiált és paraméterezhető lekérdezések elvégzését.</p>	<p>Legalább egy vállalat-specifikus és egy iparág specifikus paraméterezhető és egy előre definiált lekérdezés elvégzése a rendszerben.</p>
ALAPFUNKCIÓK	
<p>5. MÉRTÉKEGYSÉGEK</p> <p>Célja a kimutatások készítésének egyszerűsítése, az összehasonlíthatóság megkönnyítése. A rendszernek lehetővé kell tennie a különböző pénznemekben vagy naturáliákban, valamint százalékban történő kimutatások készítését és elemzésének támogatását.</p>	<p>Egy olyan kontrolling kimutatás készítése, melynek alapadatai legalább három különböző naturáliát vagy pénznemet tartalmaznak.</p>
<p>6. TÉNYADATOK FOLYAMATOS VEZETÉSE, BETÖLTÉSÉNEK LEHETŐSÉGE</p> <p>Célja a folyamatos, naprakész információk biztosítása a különböző szempontú kontrolling számításokhoz / elemzésekhez (pl. költséghely számítás, költségnem számítás, folyamat-költség számítás, termékköltség számítás, eredményszámítás, stb.). A rendszernek lehetővé kell tennie a folyamatos, de legalább napi egyszeri, ütemezett adatbetöltést, az adatok naprakészen tartásának érdekében.</p>	<p>A rendszerben megtalálhatóak a legfrissebb (legfeljebb 24 órával korábbi) adatok.</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
7. MODELLEK KÉSZÍTÉSE Célja modellek segítségével képes mennyiségi vagy költség analízist készíteni.	A rendszerben megjelenő költségszámítási vagy elemzési modell megtekintése.

4 Beszerzési, logisztikai terület funkcionális specifikáció

1. A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás 'Helyben telepített saját szoftver bevezetése' célterületének szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket egy beszerzési-logisztikai rendszernek tartalmaznia kell, abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

2. A logisztikai rendszerekről

A beszerzési-logisztikai rendszer ebben az esetben egy olyan szoftvert, szoftver-komponenst jelent, amely alkalmas arra, hogy:

- segítse a beszerzési, logisztikai feladatokat ellátó munkatársak munkáját, optimalizálva a szükséges munkaerő ráfordítást;
- lehetővé tegye bizonyos munkafolyamatok automatizálását, támogassa azok végrehajtását;
- segítse a cég működési hatékonyságának növelését.

3. Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Ezen funkcionális területre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
MŰKÖDÉSI HATÉKONYSÁG-NÖVEELÉS	
<p>1. CIKKCSOPORTOSÍTÁS</p> <p>Célja a készletek átláthatóbbá tétele, a lekérdezések, kimutatások készítésének segítése. A rendszer adjon lehetőséget a cikkek tetszőleges csoportba sorolására legalább egy szempont szerint.</p>	<p>Egy cikkcsoport megtekintése a rendszerben. Olyan lekérdezés lehívása a rendszerben, ami cikkcsoport szerinti bontásokat, kimutatásokat tartalmaz.</p>
<p>2. SARZS ÉS GYÁRTÁSISZÁM KEZELÉSE</p> <p>Célja a raktári készletek nyomon követhetőségének elősegítése, a szavatossággal rendelkező tételek felhasználásának optimalizálása.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé a raktáron lévő cikkekhez kapcsolódó sarzs- és gyártásiszám kezelését, lehetővé téve az adott cikk mozgásának nyomon követését.</p> <p>Sarzs, más néven kötegszám - több, egy gyártásból beérkező cikk együttes azonosítását szolgálja.</p> <p>Gyártási szám - cikkenként különböző, egyedi azonosítást tesz lehetővé.</p>	<p>Egy tetszőleges cikk sarzs- vagy gyártásiszám megtekintése a rendszerben.</p>
<p>3. CIKKTÖRZS KEZELÉS</p> <p>Célja a cikkek kezelésének egységessé tétele.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé a cikkek egységes kezelését, minimálisan az alábbi adatok tárolásával:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egyedi azonosító; • Cikk megnevezése; • Egyedi cikk tulajdonságok; • Cikkcsoportba sorolás; • Beszerzési adatok. 	<p>A rendszerben tetszőlegesen kiválasztott, 10db cikktörzs-elem megtekintése, a minimálisan megkövetelt adattartalom ellenőrzése.</p>
<p>4. TÖBB RAKTÁR KEZELÉSE</p> <p>Célja az üzleti folyamatok átláthatóságának segítése.</p> <p>A rendszer legyen képes, amennyiben szükséges, több (virtuális) raktár kezelésére, raktáranként tárolva az adott raktárban található készletmennyiséget.</p>	<p>Egy adott cikkhez áttekinteni a rendszerben, hogy abból melyik raktárban mekkora készlet található.</p>
<p>5. KÉSZLETSZINT FIGYELÉS</p> <p>Célja a gazdaságos működés, a raktárkészletek optimalizálásának segítése.</p> <p>A rendszer adjon lehetőséget minimális és maximális készlet szintek beállítására és hozzájuk kötődő automatikus figyelmeztetések megadására.</p>	<p>Egy kiválasztott cikkhez kötődő minimális, maximális készlet szint beállításának ellenőrzése és egy teszt eladási és beszerzési folyamat segítségével a figyelmeztetések meglétének ellenőrzése.</p>

MUNKAVÉGZÉS TÁMOGATÁS	
<p>6. KÉSZLETÉRTÉK VAGY MENNYISÉGI NYILVÁNTARTÁS</p> <p>Célja a raktárkészlet optimalizálásának elősegítése.</p> <p>A rendszer adjon lehetőséget a raktárkészlet értékbeni nyilvántartására, raktáranként, cikkenként, cikk-csoportonként.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé a különböző készletértékelési nyilvántartások (pl. FIFO, LIFO stb.) kezelését.</p>	<p>A vállalat számviteli politikájában szereplő készletértékelési módszer szerint a készletérték megtekintése.</p> <p>Az ellenőrzés időpontjában meglévő készletérték áttekintése egy adott cikkre, cikkcsoportra, raktárra.</p>
<p>7. VISSZÁRU KEZELÉS</p> <p>Célja a hatékony logisztikai folyamatok támogatása. A rendszer tegye lehetővé visszáru kezelését az értékesítési és beszerzési folyamatokban.</p>	<p>Egy visszáru kezelési folyamat végigvitele a rendszerben:</p> <p>Beérkeztetés -> Visszaküldés</p>
<p>8. RENDELÉSI MENNYISÉG NYILVÁNTARTÁS / RAKTÁRKÉSZLET KEZELÉS</p> <p>Célja a raktárkészletek optimális szinten tartása, a készletforgás tervezhetőségének növelése.</p> <p>A rendszerben legyen elérhető a várható készletek beérkezésének időpontja, mennyisége, továbbá a foglaltságot is tudja kezelni. Konzignációs raktárkezelési képesség.</p>	<p>Egy adott cikk várható raktárbeérkezési időpontjainak megtekintése a rendszerben.</p>
<p>9. LETÁROZÁS</p> <p>Célja a raktárkészlet szintek ellenőrizhetőségének támogatása.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé</p> <ul style="list-style-type: none"> • leltárívek • leltárkészlet korrekció • leltárciklusok kezelését, használatát. 	<p>A leltár ív nyomtatása a rendszerből, valamint teszt-letár rögzítése egy 10 elemű cikk részalmazra, eltérésekkel és leltárkészlet korrekció ellenőrzéssel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raktárkészlet hiány rögzítése; • Raktárkészlet többlet rögzítése.

ALAPFUNKCIÓK	
<p>10. ÁRLISTA KEZELÉS</p> <p>Célja a beszerzési folyamatok segítése, a cég rugalmasságának növelése. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> • beszerzési árlisták kezelését, lehetőséget adva szállítónként egyedi árak megadására is; • árlisták közvetlenül fájlból (XLS, XML, TXT, CSV, stb.) történő betöltését. 	<p>Egy cikk megvizsgálása, ahol a cikknek tartalmaznia kell két különböző beszerzési árat.</p> <p>Például csavar</p> <p>A) szállítótól 3 Ft</p> <p>B) szállítótól 2,5 Ft</p>
<p>11. INTRASTAT adatszolgáltatás</p> <p>Célja az INTRASTAT adatszolgáltatás bevallás elkészítése.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé az INTRASTAT bevalláshoz szükséges adatok összegyűjtését és a bevallás elkészítését.</p>	<p>A rendszer által előállított és beadott INTRASTAT adatszolgáltatás elkészítési lépéseinek áttekintése.</p>
<p>12. LOGISZTIKAI LÁNC VÉGIGKÖVETÉSE</p> <p>Célja a munkavégzés segítése, egyszerűbb, hatékonyabb munkavégzés lehetővé tétele.</p> <p>A rendszer támogassa a beszerzők munkáját az adott, teljes beszerzési folyamatra vonatkozóan: Rendelés -> Szállítás -> Számlázás</p> <p>A beszerzési bizonylatok adatait csak egyszer kelljen bevinni a rendszerbe, az egymást követő bizonylatok az előzőekből logikailag származtathatóak legyenek. Továbbá rendelkezzen integrációs lehetőséggel a kapcsolódó pénzügyi (elszámolási / fizetési) modul(ok)hoz.</p>	<p>Egy tetszőlegesen kiválasztott logisztikai folyamat megtekintése, ahol az egymást követő bizonylatok már tartalmazzák a korábban bevitt releváns adatokat.</p>

5 Gyártásirányítási rendszer funkcionális terület

1. A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ 1.2.1-21 felhívás szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz rögzített követelményeket), amelyeket egy gyártásirányítási rendszernek tartalmaznia kell.

2. A gyártásirányítási rendszerről

A gyártási rendszer ebben az esetben egy olyan szoftvert, szoftver-komponenst jelent, amely alkalmas arra, hogy:

- Segítse az alacsony alapanyag és/vagy félkész termék, illetve áru raktárkészlet-szint tartását;
- Segítse az átfutási idők csökkentését;
- Alacsonyabb munkaerő ráfordítással optimalizálja a szükséges emberi erőforrások mennyiségét.

3. Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrzi a táblázatban bemutatott módon. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó szempontok közül **az összes alapfunkció teljesítése kötelező, minden egyéb funkcióból (raktárkészlet optimalizálás, hatékonyságnövelés) legalább 2 funkció megléte kötelező.**

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK - ALAPFUNKCIÓK	
GYÁRTÁSI SZÁM/SARZS SZÁM KEZELÉSE Célja a raktári készletek, gyártott termékek nyomon követhetőségének elősegítése, a szavatossággal rendelkező tételek felhasználásának optimalizálása. A rendszer tegye lehetővé sarzs és gyártási számok generálását automatikus és/vagy manuális módon, majd az egyedi azonosító számok nyomon követését. Sarzs, más néven köteg szám – több, egy gyártásból beérkező cikk együttes azonosítását szolgálja Gyártási szám – cikkenként különböző, egyedi azonosítást tesz lehetővé	Egy gyártási vagy sarzs számmal rendelkező termék kartonjának a bemutatása.
ALAPANYAGOK KEZELÉSE Célja a késztermék alapanyag szükségletének rögzítése és kezelése. A rendszer biztosítson lehetőséget az egyes késztermékek előállításához szükséges alapanyag-mennyiségek megadására, illetve ezen mennyiségek tetszőleges módosítására.	Az adott technológiához szükséges alapanyagok bemutatása a gyártási folyamatban.
RAKTÁRKÉSZLET OPTIMALIZÁLÁS	
SZÜKSÉGLET SZÁMÍTÁS / BESZERZÉSI ELŐREJELZÉSEK	Anyag szükségletek foglalásának ellenőrzése.

<p>Célja a készletérték minimalizálása, valamint a készletforgás felgyorsításának elősegítése.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé a szükséges készlet szintek figyelését a gyártási prognózisok és a félkész termékek alapanyag szükségleteinek figyelembe vételével, valamint legyen lehetőség a készlet szintekhez kapcsolódó automatikus figyelmeztetések megadására.</p>	
<p>GYÁRTÁSI RENDELÉSEK</p> <p>Célja a hatékonyság, tervezhetőség növelése, a raktárkészletek csökkentése.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé gyártási rendelések előre történő rögzítését.</p>	<p>Gyártási rendelés rögzítése a rendszerben.</p>
<p>HATÉKONYSÁGNÖVEELÉS</p>	
<p>GYÁRTÁSÜTEMEZÉS</p> <p>A rendszer tegye lehetővé a gyártások ütemezését. A rendszer tegyen javaslatot a gyártási folyamatok sorrendiségére, az egymást követő gyártások prioritására, munka és erőforrás szükségletére.</p> <p>Vegye figyelembe a technológiai sorrendi korlátozások kezelését.</p>	<p>Gyártási ütemezés megtekintése, ahol a gyártási ütemezés figyelembe veszi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a gyártási folyamatok prioritását, • a technológiai sorrendi korlátozásokat, • az erőforrások optimális kihasználását.
<p>HULLADÉKKEZELÉS</p> <p>Célja a gyártási folyamat során keletkezett hulladék megfelelő kezelése a későbbi kimutatásokhoz, a folyamatok optimalizálásához való felhasználhatóság megkönnyítése érdekében.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé a hulladék kezelését mind készlet, mind kimutatási szinten</p>	<p>Egy gyártási folyamat során keletkezett hulladék kezelésének megtekintése, hulladékkal kapcsolatos információk lekérdezése a rendszerből.</p>
<p>MINŐSÉG-ELLENŐRZÉS TÁMOGATÁSA</p> <p>Célja a termék minőségének növelése.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé a minőség-ellenőrzési módszertan rögzítését és a mérési eredmények eltárolását.</p>	<p>Eltérő technológiához tartozó ellenőrzési módszertan és a tárolt eredmények megtekinthetősége.</p>
<p>SELEJTKEZELÉS</p> <p>Célja a gyártási folyamat során keletkezett selejt mennyiségének optimalizálása ehhez kapcsolódó kimutatások készítése, a gyártási eljárások fejlesztésének elősegítésére.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé a gyártási selejt kezelését mind készlet, mind kimutatási szinten.</p>	<p>Egy adott gyártási selejttel kapcsolatos kimutatás(ok) lekérdezése a rendszerből.</p>

6 Táv- és csoportmunka támogatás funkcionális specifikáció

1. A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás 'Helyben telepített saját szoftver bevezetése' célterületének szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket egy táv- és csoportmunkát egyaránt támogató rendszernek tartalmaznia kell, abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

2. A táv- és csoportmunkát támogató rendszerről

A táv- és csoportmunkát támogató rendszer a vállalat belső folyamatait támogató, a vállalat szervezeti felépítéséhez illeszkedő integrált rendszer, amely rendelkezésre álló adatkapcsolatokat felhasználva a lehetőségekhez képest bárholnan elérhető. A táv- és csoportmunkát támogató rendszer céljai:

- térbeli távolságok kezelése;
- időbeli távolságok kezelése;
- egységes ügyviteli és vállalati információs rendszer üzemeltetése az IT biztonsági követelményeknek megfelelően.

3. Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Ezen funkcionális területre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
A VÁLLALATI MUNKASZERVEZÉS ÉS MUNKAFOLYAMATOK TÁMOGATÁSA	
<p>1. BIZTONSÁGOS TÁVOLI KAPCSOLAT</p> <p>Célja az adatkommunikáció biztonságos és hiteles módjának kiépítése.</p> <p>Alkalmazásával lehetőség nyílik olyan adatcsatorna használatára, amelynek segítségével a távoli kapcsolatok biztonsága egyenértékű egy helyi hálózati kapcsolattal, s így az irodában történő munkavégzéssel egyenértékű munkavégzést tud biztosítani a munkavállalók számára.</p>	<p>A biztonságos kapcsolódás módjának megtekintése a rendszerben.</p>
<p>2. BIZTONSÁGOS LEVELEZÉSI LEHETŐSÉG</p> <p>Célja, hogy az elektronikus levelezés elérhetősége akkor is biztosítható legyen, ha nincs lehetőség biztonságos távoli kapcsolat kiépítésére.</p> <p>Használatával lehetőség nyílik akkor is az elektronikus levelek olvasására és írására, azaz a korlátozott irodai funkciók használatára, ha nincs mód vagy lehetőség biztonságos távoli kapcsolat kiépítésére.</p>	<p>A biztonságos távoli levelezési lehetőség megtekintése a rendszerben (pl. https kapcsolat, certifikációk használata, kettős (addicionális) autentikáció, stb.).</p>
<p>3. OSZTOTT INFORMÁCIÓS BÁZIS ÉPÍTÉSÉNEK LEHETŐSÉGE</p> <p>Célja a tudás, információ kollektív megosztásának a segítése.</p> <p>A rendszer biztosítson egy egységes szerkezetű, hierarchikusan felépített, távolról (mobileszközökről) is elérhető tudásbázist, amely a vállalatban keletkező adatok tárolását és elérését képes segíteni.</p>	<p>A tároló/lekérdező felület megtekintése a rendszerben. A dokumentumok elérhetőségének demonstrálása külső elérési pontról.</p>
<p>4. A PAPÍR ALAPÚ DOKUMENTUMOK ELEKTRONIKUS KEZELÉSI, TÁROLÁSI LEHETŐSÉGEINEK MEGTEREMTÉSE</p> <p>Célja, a nem elektronikusan keletkező adatok (pl. levelek, számlaképek, szerződések, stb.) elektronikus kezelhetősége.</p> <p>Használatával lehetőség nyílik a papír alapú dokumentumok távoli kezelésére, kereshető tárolására és (hiteles) archiválására.</p>	<p>Az elektronikus kezelő rendszer megtekintése a rendszerben legalább 10, tetszőlegesen kiválasztott elektronikusan kezelt dokumentum segítségével.</p>
<p>5. VALÓS IDEJŰ ÜZENETKÜLDŐ SZOLGÁLTATÁS BEVEZETÉSE</p> <p>Célja, a kommunikációs költségek csökkentése érdekében olyan valós idejű üzenetküldő szolgáltatás (pl. üzleti videó-kommunikációs megoldás) használata kerüljön bevezetésre, amelynek segítségével írásban és / vagy</p>	<p>A valós idejű üzenetküldő szolgáltatás használatának megtekintése a rendszerben; a vállalat munkavállalóinak 80%-ának saját, személyre szóló hozzáféréssel kell rendelkeznie.</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>élelőszóiban nyílik mód a kapcsolattartásra. Használatával lehetőség nyílik a távoli elérésen keresztül csatlakozók státuszának monitorozására, a közvetlen elektronikus adat- és információcserére.</p>	
<p>6. FELADAT STÁTUSZAIT KÖVETŐ RENDSZER HASZNÁLATA</p> <p>Célja, hogy a felmerülő problémák és feladatok kezelésének teljes életciklusa és státuszainak állapota egyértelműen nyomon követhető legyen a felelősi viszonyokkal együtt.</p>	<p>A feladat státuszait követő rendszer megtekintése. A vállalat munkavállalói 80%-ának saját, személyre szóló hozzáféréssel kell rendelkeznie.</p>
<p>7. INFORMÁCIÓBIZTONSÁGI ÉS ÜZLETFOLYTONOSÁGI KÖVETELMÉNYEK</p> <p>Célja az üzletfolytonosság biztosítása a normál működési körülményektől eltérő körülmények (pl. járványvészhelyzet) esetén is.</p> <p>Információbiztonsági incidensek bejelentéséhez felület biztosítása.</p>	<p>Szállító nyilatkozata vagy a támogatási szerződés erre vonatkozó részének, IT biztonsági szabályzatnak, a katasztrófavédelmi tervnek és az incidensek bejelentési folyamatának áttekintése (ez utóbbi az alkalmazáson belül).</p>

7 Pénzügyi, számviteli terület funkcionális specifikáció

1. A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás Helyben telepített saját szoftver bevezetése' célterületének szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket egy pénzügyi, számviteli rendszernek tartalmaznia kell abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

2. A pénzügyi és számviteli rendszerekről

A pénzügyi, számviteli rendszer ebben az esetben egy olyan szoftvert, szoftver-komponenst jelent, amely alkalmas arra, hogy:

- A releváns pénzügyi és számviteli jogszabályok elvárásainak megfelelően folyamatosan követi a vállalat üzemgazdasági- és pénzügyi eredményességét, valamint megfelel a beszámolási és könyvvézetési előírásoknak;
- Folyamatosan aktuális állapotot mutat a vállalat szállítói kötelezettségeiről és vevői követeléseiről, továbbá a rövid- és hosszabb távú likviditási tervek készítésével támogatja a vállalat pénzügyi tervezhetőségét;
- Biztosítsa a vállalat tulajdonában lévő tárgyi eszközök nyilvántartását, kezelését és értékelését;
- Tegye lehetővé bizonyos munkafolyamatok automatizálását, támogassa azok végrehajtását;
- Támogassa a vállalat működési hatékonyságának növelését;
- Támogassa a pénzügyi munkatársak munkáját, optimalizálva a szükséges munkaerő ráfordítást.

3. Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Ezen funkcionális területre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
MŰKÖDÉSI HATÉKONYSÁG-NÖVEELÉS	
<p>1. ESZKÖZ-NYILVÁNTARTÁS</p> <p>Célja az eszköznyilvántartás adminisztratív feladatainak csökkentése, bizonyos feladatok automatizálása. A rendszer biztosítsa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • az eszközök eszköz-nyilvántartásban való szerepeltetését, legyen az az eszköz akár a mérlegben nagy értékkel szereplő befektetett eszköz akár kisértékű (korábban mennyiségben és értékben nyilvántartási számlán nyilvántartott) eszköz; • az eszközök egyedi és csoportos kezelését, nyilvántartását; • a tárgyi eszköz műszaki-fizikai jellemzőire, elhelyezésére, valamint ezek állapotváltozására vonatkozó adatok nyilvántartását; • választható értékcsökkenési leírási módok használatát, minimálisan a számviteli és az adótörvény szerinti értékelés/leírás kezelését; • a tárgyi eszközök bruttó és nettó értékének, továbbá a halmozott értékcsökkenésének nyilvántartását és kezelését; • kivezetendő eszköz maradványértéken történő kivezetését; • az eszközökre vonatkozó leltárnyilvántartás készítését; • a befektetett tárgyi eszközök és immateriális javak mérleg alátámasztó leltári kimutatásainak automatikus elkészítését. 	<p>Eszköz leltárnyilvántartás megtekintése közvetlenül a rendszerből kinyerve.</p>
<p>2. SZÁLLÍTÓI-VEVŐI SZÁMLÁK KEZELÉSE</p> <p>Célja a számlák rögzítésének és könyvelésének egyszerűsítése, egyes feladatok automatizálása. A rendszer biztosítsa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a különböző típusú számlák készítését, helyesbítését vagy stornózását, partnerekenkénti nyilvántartását és kimutatását; • bejövő és kimenő számlák rögzítését, jogszabály szerinti nyilvántartását; • a vevő (kimenő) számlák - jogszabályi követelményeknek megfelelő tartalmi elemekkel történő - akár decentralizált, a vállalat különböző szervezeti egységeinél történő rögzítését, majd kiállítását és Online számla adatszolgáltatását is; • az integrált működést a logisztikai komponensekkel; • a kintlévőségek kezelését (kintlévőséglista előállítás); • a partnerek (szállítók-vevők) analitikáinak, egyenlegközlő és felszólító levelezéseinek kezelését; • a számlakönyvelések automatizálásának támogatását. 	<p>Egy tetszőleges bejövő számla rögzítése és a főkönyvi szám szerinti könyvelés ellenőrzése.</p> <p>Kibocsátott számla törvényi elvárásoknak megfelelő előállításának ellenőrzése.</p> <p>Vevő- és szállító-analitika egyenleglistájának megtekintése.</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>3. FŐKÖNYVI ANALITIKÁK</p> <p>Célja a főkönyvi folyamatokkal összefüggő feladatok erőforrásigényének optimalizálása, az adminisztratív feladatok automatizálása. A rendszer biztosítsa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • főkönyv forintban és (amely KKV-nál az adott devizában történő forgalma nagyobb/egyenlő 50%) devizában történő nyilvántartását; • költségnemek és/vagy költséghelyek könyvelését vagy azzal egyenértékű analitikák vezetését; • külső fájlból történő importálást; • vegyes könyvelési sablonok használatát; • főkönyvi kivonat és főkönyvi karton nyomtatását; • automatikus év végi zárás készítését manuális nyitás-beavatkozási lehetőségekkel. 	<p>Főkönyvi kivonat és főkönyvi karton nyomtatása közvetlenül a rendszerből.</p>
<p>4. ADÓANALITIKÁK</p> <p>Célja az adóbevallások készítésének egyszerűsítése, egyes elemeinek automatizálása. A rendszer tegye lehetővé különböző adóanalitikák, kimutatások és bevallások készítését, különös tekintettel az alábbiakra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ÁFA bevallás és analitikája; • EU Összesítő nyilatkozat termékértékesítésekről és szolgáltatásnyújtásokról, valamint termékbeszerzésekről és szolgáltatás igénybevételekről; • jövedéki-nyilvántartási listák (amely KKV-nál szükséges). 	<p>Egy beküldött ÁFA bevallás és annak analitikájának megtekintése a rendszerben, mivel a rendszer által előállított adóanalitikák képezik az alapját a NAV felé történő adóbevallásnak.</p>
ALAPFUNKCIÓK	
<p>5. BANKSZÁMLAKEZELÉS</p> <p>Célja a bankszámlákkal kapcsolatos folyamatok kezelése, átláthatóságuk egyszerűsítése.</p> <p>A rendszer biztosítsa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bankforgalom rögzítését; • Tetszőleges számú bankszámla megadását; • Forint- és deviza-elszámolás készítését; • Banknapló nyomtatását. 	<p>Az ellenőrzés időpontját megelőző hónapra vonatkozó banknapló nyomtatása közvetlenül a rendszerből.</p>
<p>6. PÉNZTÁRKEZELÉS</p> <p>Célja a pénztár folyamatainak kezelésével és adminisztrációjával összefüggő feladatok optimalizálása. A rendszer biztosítsa (ha a pénztárkezelés szükséges a vállalatnál):</p> <ul style="list-style-type: none"> • pénztárforgalom rögzítését, pénztárbizonylat és pénztárnapló nyomtatását; • forint- és valutapénztárak párhuzamos kezelését. 	<p>A pénztárnapló és a pénztárleltár-nyilvántartás megtekintése a rendszerből közvetlenül kinyerve.</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
TÖRVÉNYI MEGFELELŐSÉG BIZTOSÍTÁSA	
<p>7. BESZÁMOLÓK</p> <p>Célja a beszámolók készítésének automatizálása, az ezzel kapcsolatos adminisztratív terhek csökkentése. A rendszer tegye lehetővé mérleg, eredménykimutatás és vezetői beszámolók közvetlen előállítását.</p>	<p>Az ellenőrzés időpontját megelőző időszak mérlegének, eredménykimutatásának és egy tetszőleges vezetői beszámolónak a megtekintése a rendszerből közvetlenül kinyerve.</p>
<p>8. TÖRVÉNYI KÖTELEZETTSÉGEK TELJESÍTÉSE</p> <p>A támogatott vállalat ezen rendszer vagy modul segítségével teljesíti az előző 1-7. pontokban felsorolt, pénzügyi-számviteli jellegű releváns törvényi kötelezettségeit.</p>	<p>Az előző 1-7. pontokban felsorolt funkciók tekintetében a támogatott vállalat pénzügyi-számviteli tevékenységére vonatkozó releváns adatai valóban megtalálhatók a megoldásban / modulban.</p>

8 Internetes értékesítés (vállalati webáruház) funkcionális specifikáció

1. A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás 'Helyben telepített saját szoftver bevezetése' célterületének szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket egy vállalati webáruháznak tartalmaznia kell abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

2. A vállalati webáruházakról

A vállalati webáruházat ebben az esetben weblapok összességéként értelmezzük, amelyek egy közös kiinduló pontról érhetőek el, egységes struktúra részét képezik, arculatukban is illeszkednek egymáshoz és az esetlegesen létező vállalati portálhoz. A vállalati webáruház céljai:

- elsődlegesen értékesítési és értékesítés követési tevékenység folytatása,
- a marketing tevékenység, illetve az ügyfélkapcsolat kezelés támogatása, marketing adatbázis gyűjtése;
- egyéb az ügyfelek által az interneten keresztül indítható tranzakciók számára felület biztosítása;
- ügyfélszolgálat.

3. Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Ezen funkcionális területre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
A MARKETING ÉS ÉRTÉKESÍTÉSI TEVÉKENYSÉG, ILLETVE ÜGYFÉLKAPCSOLATTARTÁS TÁMOGATÁSA	
<p>1. TERMÉK, SZOLGÁLTATÁS INFORMÁCIÓK</p> <p>Célja a termékek/szolgáltatások ismertségének növelése, a kereslet fokozása.</p> <p>A cég termék/szolgáltatás portfóliójának részletes ismertetése legalább az alábbi információk megadásával:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a termék/szolgáltatás megnevezése; • a termék/szolgáltatás lényegi leírása, bemutatása; • termék/szolgáltatás lényegi leírása, bemutatása (fotóval, amennyiben releváns); • termék/szolgáltatás kategóriája a cég által használt csoportosítás szerint; • a termék/szolgáltatás műszaki paraméterei vagy felhasználási feltételei; • a termék/szolgáltatás ára/díjazása, kedvezmények. 	<p>A funkcionális követelményben meghatározott feltételek meglétének ellenőrzése legalább 10 cikk vagy - 11 termék alatti portfóliónál - valamennyi termék esetében.</p> <p>Az áruház feltöltöttségének ellenőrzése, oly módon, hogy a cég alap-, eladásra szánt áru- és szolgáltatás-készlete megtalálható a webáruház felületén megrendelhető tételként.</p>
<p>2. KOSÁR FUNKCIÓ ÉS REGISZTRÁCIÓ</p> <p>Célja a vásárláshoz szükséges eszköztár biztosítása. A rendszer tegye lehetővé a bevásárlókosár használatát.</p> <p>A kosár legyen alkalmas több cikk tárolására és adjon lehetőséget cikkek egyenkénti eltávolítására a kosárból, illetve tegye lehetővé a kosár tartalmának eltávolítását a vásárlás későbbi befejezhetőségének érdekében. Ez utóbbi funkció kiváltható egy kívánságlistával. Ebben az esetben a rendszernek alkalmasnak kell lennie arra, hogy a kívánságlista elemeit egy gombnyomással át lehessen mozgatni a kosárba.</p>	<p>Egy vásárlási folyamat megtekintése a rendszerben, ahol a kosárba bepakolásra kerül legalább 15 darab, amelyből legalább 10 különböző termék, vagy ha ennyi kínált termék nincs, akkor az összes megvásárolható árucikk.</p> <p>Egy, legalább 5 elemű, egyenként 3-3 darabot tartalmazó (azaz összesen 15 db termék, vagy ha ennyi kínált termék nincs, akkor az összes megvásárolható árucikk) bevásárlókosárból egy darab termék eltávolítása.</p> <p>Egy tetszőleges bevásárlókosár (vagy kívánságlista) tartalmának a létrehozása, eltávolítása, ami után a felhasználó kijelentkezik a rendszerből, majd visszajelentkezés után a bevásárló kosár (vagy kívánságlista) tartalmának az ellenőrzése.</p> <p>Kívánságlista használata esetén annak ellenőrzése, hogy annak elemei egyenként és összesen is átmozgathatóak legyenek a bevásárlókosárba.</p>
<p>3. SZÁLLÍTÁSI MÓDOK KEZELÉSE</p> <p>Célja a nagyobb ügyfélélegedtség elérése. A rendszernek lehetőséget kell nyújtania arra, hogy a szállítási adatok és feltételek programkód változtatás nélkül, paraméterek segítségével módosíthatóak legyenek.</p>	<p>Legalább két különböző szállítási mód igénylési lehetőségének végigvitele/megtekintése az adott termékkörre vonatkozóan a rendszerben. Az eltérő költségkezelés/költségfelszámítás ellenőrzése.</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>Legalább a következő szállítási módok közül kettőnek kell rendelkezésre állnia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • postai utánvét • futár • személyes átvétel • csomagküldő szolgálat • internetes letöltés. <p>A rendszernek képesnek kell lennie automatikusan az egyes szállítási módok esetlegesen eltérő költségének kezelésére is.</p>	
<p>4. FIZETÉSI MÓDOK KEZELÉSE</p> <p>Célja a nagyobb ügyfélelégedettség elérése.</p> <p>A rendszernek lehetőséget kell nyújtania arra, hogy a fizetési adatok és feltételek programkód változtatás nélkül, paraméterek segítségével módosíthatóak legyenek.</p> <p>A következő fizetési módok közül legalább kettőnek kell rendelkezésre állnia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fizetés utánvétellel • fizetés előre utalással • fizetés futárnak (helyben) • online fizetés. <p>A rendszernek képesnek kell lennie automatikusan az egyes fizetési módok esetlegesen eltérő költségének kezelésére is.</p>	<p>Legalább két különböző fizetési mód igénylési lehetőségének végigvitele/megtekintése a rendszerben. Az eltérő költségkezelés / költségfelszámítás ellenőrzése.</p>
<p>5. AUTOMATIKUS RENDELÉSKÖVETÉS</p> <p>Célja a vevői elégedettség és a bizalom fokozása.</p> <p>A rendszernek lehetőséget kell biztosítania, hogy a vevő automatikusan értesüljön a rendelése állapotáról.</p> <p>Legalább a következő állapotok megkülönböztetésére alkalmasnak kell lennie a rendszernek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a rendelést fogadták, • a rendelés kiszállítás alatt. 	<p>Egy próbarendelés feladása és az automatikus értesítés meglétének ellenőrzése.</p>
<p>6. ADATKAPCSOLATI INTERFÉSZ</p> <p>Célja, hogy a készlet és webáruház közti készletmozgások elektronikus úton kerüljenek átvezetésre.</p> <p>Biztonsági és a KKV üzemviteli szempontok nem teszik minden esetben lehetővé az azonnali adatcserét a webáruház és a készletgazdálkodás között. Ennek ellenére a webáruháznak rendelkeznie kell egy olyan interfész felülettel, amely legalább esetileg, de automatikusan képes a készletmozgások aktualizálásra a két rendszer között.</p>	<p>Amennyiben az interfész nem azonnali készletváltozás követést tesz lehetővé, az adat-szinkronizációs folyamat megtekintése a rendszerben, azaz a webáruház és a készletvezető rendszer adat-szinkronba hozása.</p> <p>Amennyiben a webáruház a cég készletvezetéséből nyeri az adatokat, az azonos készletszintek ellenőrzése legalább 10 cikknél vagy - 11 termék alatti portfóliónál - valamennyi termék esetében.</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉG	
<p>7. GYAKRAN ISMÉTELT KÉRDÉSEK (GYIK / FAQ)</p> <p>Célja, hogy az ügyfelek - az ügyfélszolgálati tapasztalatok alapján - rendszeresen felmerülő kérdéseire könnyen választ találjanak, növelve a webáruház információ tartalmát, gyorsítva a problémamegoldást.</p> <p>Gyakran ismételt kérdések megjelenítése a webáruház felületén kérdés-válasz formában.</p>	<p>A webáruházban legalább 7 kérdés és a hozzájuk tartozó válasz online megtalálható.</p>
<p>8. INTERNETES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT (HELPDESK)</p> <p>Célja, a vevői elégedettség fokozása, az ügyfél interakciók könnyebbé tétele.</p> <p>A rendszer biztosítsa a vevő vásárlására vonatkozó kérdéseinek, panaszainak, reklamációinak feladására és annak nyomon követésére az alábbi státuszok, státuszváltások visszaküldését:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a panasz befogadása; • a válasz várható időpontja; • a panasz elbírálásának eredménye. 	<p>Egy reklamációs folyamat megtekintése a rendszerben.</p>
KEZELHETŐSÉGET, FENNTARTÁST TÁMOGATÓ FUNKCIÓK	
<p>9. TARTALOM MENEDZSMENT</p> <p>Célja a weblap karbantarthatóságának egyszerűsítése, karbantartási költségeinek csökkentése.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé az adminisztrátornak (cég egy munkatársa) a tartalmi elemek külső segítség nélküli szerkeszthetőségét, a hiányzó adatok felvitelét, azaz biztosítson lehetőséget tartalomszerkesztésre az alkalmazás felhasználói funkcióit használva a programkód közvetlen módosítása nélkül.</p>	<p>Az ellenőrzés során a cég egy munkatársa programozás nélkül (csak az alkalmazás felhasználói funkcióit használva) tartalmi változást idéz elő a weblap szövegében.</p>
<p>10. EREDMÉNYESSÉG MÉRÉSE</p> <p>Célja a látogatottsági statisztikák mérése az esetleges érdeklődő célközönség, potenciális ügyfelek jobb beazonosíthatóságának eléréséhez.</p> <p>Háttérstatisztikák gyűjtése és szolgáltatása, amelyek minimálisan a következő információkat tartalmazzák:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Látogatások ideje, • Látogatások hossza, • Érkezés helye (pl.: milyen hirdetési felületről érkeztek), • Megtekintett termékkör. 	<p>A megfelelő statisztikák rendelkezésre állása és exportálása az ellenőrzést megelőző 3 hónapból, minimum az alábbi adattartalommal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Látogatások ideje, • Látogatások hossza, • Érkezés helye (pl.: milyen hirdetési felületről érkeztek), • Megtekintett termékkör.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>11. CÉG ALAPADATAINAK SZEREPELTETÉSE A WEBÁRUHÁZ FELÜLETÉN</p> <p>Célja a bizalom növelése és a törvényi előírások betartása. Legalább az alábbi információknak szerepelniük kell a webáruház felületén:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cégszemély adatok (cégnév, székhely, adószám, regisztrációs szám); • a cég elérhetőségének adatai (cím, telefonszám); • ügyfélszolgálati elérhetőség: kapcsolattartási email-cím. 	<p>Az ellenőrzés időpontjában a webáruház felületén online elérhetőek legalább a követelményben meghatározott adatok és azok a cégközlöny és a cég által biztosított dokumentumok, információk alapján aktuálisak, egyeznek.</p>
<p>12. BIZTONSÁGOS KOMMUNIKÁCIÓ</p> <p>Érvényes tanúsítvánnyal hitelesített kommunikációs csatorna (https) alkalmazása a kereskedelmi folyamat azon szakaszai közül legalább egyben, ahol a vásárló és a kereskedő közötti (beleértve az online fizetési felületet is) kommunikáció történik.</p> <p>Célja, hogy a tranzakciós adatok védve legyenek illetéktelenek elől, csak az arra jogosultak láthassák és csak a számukra releváns adatokat.</p>	<p>Próbatranszakció során a biztonságos kapcsolat tanúsítványának ellenőrzése.</p>

9 Online marketinget támogató megoldás funkcionális specifikáció

1. A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás 'Helyben telepített saját szoftver bevezetése' célterületének szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket egy online marketinget támogató megoldásnak tartalmaznia kell abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

2. On-line marketinget támogató rendszerekről

A online marketing alapvetően egy márka, vagy annak termékeinek, szolgáltatásainak népszerűsítése különböző online csatornákon. Az online marketing számos online technológiát alkalmaz annak érdekében, hogy a vállalatok üzeneteit eljuttassa a célközönséghez, illetve azokat visszamérje, elemezze. Az online marketinget támogató megoldás olyan háttérrendszerek összessége, amelyek az online marketinghez kapcsolódó folyamatok és eszközök hatékony működtetését és folyamatos javítását érdemben támogatják azok monitorozásával, információk gyűjtésével és rendszerezésével.

Az online marketinget támogató rendszerek célja:

- hatékony, célcsoportra szabott kialakítást, megvalósítást és működtetést támogatni a tevékenység rendszeres mérésével;
- online marketing anyagok elkészítéséhez, eszközök és csatornák kiválasztásához szükséges rendszeres piaci és ügyfél információk gyűjtése és nyújtása;
- olyan adatvezérelt marketing működés támogatása, amely adatok folyamatos gyűjtésén, adatbázisok építésén, elemzésén, az adatokban rejlő összefüggések vizualizációján és visszacsatolásán alapul;
- saját és versenytárs ügyfelek viselkedés- és elégedettség mérésének támogatása, illetve ezek felhasználása és továbbelemzése az online marketing tevékenységben.

3. Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Ezen funkcionális területre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
ADATINTEGRÁCIÓ ÉS VIZUALIZÁCIÓ, ELEMZÉSEK	
<p>1. SAJÁT ADATOK FELTÖLTÉSE VAGY RÖGZÍTÉSE</p> <p>Célja a rendszer felhasználójánál korábbi tevékenységből származó, már meglévő ügyfél adatok feltöltése (adatok importálása) vagy ügyfelek adatainak rögzítése az ügyfelek aktív részvételével (pl. regisztrációs form vagy egyéb kérdőív kitöltésével).</p> <p>A rendszernek támogatnia kell, hogy a felhasználó saját ügyfél adatbázisát, az azokban tárolt egyes vagy az összes adatot megadott struktúrában és az adatvédelmi, illetve biztonsági szempontokat figyelembe véve importálhassa a rendszerbe.</p> <p>Ugyanakkor a rendszer legyen alkalmas adatok rögzítésére is, amit a felhasználón túl akár maga az ügyfél is megteheszen (pl. regisztráció, adatok bevitele erre alkalmas felületeken és kérdőíveken keresztül).</p>	<p>Adatok feltöltése: egy legalább 100 sorból álló minta ügyfél adatbázis (pl. ügyféllista) importálása a rendszerbe.</p> <p>Adatok rögzítése: adatok valós idejű rögzítése a rendszer funkcionalitása révén egy regisztrációs form vagy kérdőív segítségével, vagy rögzítése a rendszeren kívül majd importálása a rendszerbe.</p>
<p>2. ADATOK ÖSSZEKÖTÉSE MÁS RENDSZERBEN TÁROLT ADATOKKAL</p> <p>Célja a felhasználó által más rendszerekben tárolt adatok összekötése ugyanazon ügyfelekre vonatkozóan azonosító adatok vagy célcsoportra vonatkozó aggregált adatok segítségével (szegmensek képzése), hogy az összekötött adatok révén hatékonyabb, célcsoportra szabott online marketinget legyen képes kialakítani és megvalósítani.</p>	<p>Adatok összekötése ügyfél azonosító segítségével: egy legalább 100 sorból álló adatbázis (pl. ügyféllista) összekötése más adatbázisban tárolt, ugyanazon ügyfelekhez tartozó adatokkal.</p> <p>Adatok összekötése aggregált adatok (szegmensek) segítségével: egy szegmens képzése a rendszeren belül és annak megfeleltetése a felhasználó saját egyéb adatbázisában egy releváns ügyfél szegmensekkel.</p>
<p>3. ÜGYFÉL PROFILOZÁS ÉS SZEGMENTÁLÁS</p> <p>Célja az ügyfélre szabott online marketing támogatása annak feltárásával, hogy részletesen mi jellemző az egyes ügyfelekre vagy milyen szegmensekbe sorolhatók az ügyfelek.</p> <p>A megoldásnak lehetőséget kell nyújtania arra, hogy amennyiben az ügyfelek kérdőívet töltenek ki (akár a rendszeren belül, akár a rendszeren kívül), akkor az általuk adott válaszokat - jóváhagyásuk esetén - hozzá lehessen kötni a rendszeren tárolt korábbi adataikhoz és ilyen módon profilozni lehessen őket.</p> <p>A rendszernek biztosítani kell, hogy az ügyfelekről a rendszerben tárolt adatok alapján szegmenseket lehessen képezni és így adatredukciót elérni, hogy a kinyert adatok alapján ne kelljen mindenkinek egyedi marketing üzenetet létrehozni, hanem csak néhány különböző, de szegmensre szabott üzenetből állhasson a marketing kampány.</p>	<p>Legalább egy ügyfél profilozási vagy szegmentálási folyamat végigvitele a rendszerben a feladat definiálásától, annak kivitelezésén át az eredmények bemutatásáig/prezentálásáig.</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>4. ADATOK VIZUALIZÁCIÓJA DASHBOARD SEGÍTSÉGÉVEL</p> <p>Célja a rendszerben tárolt adatok vizualizációja, hogy az adatok között meglévő összefüggéseket, strukturáltságot könnyebben átláthatóvá és megérthetővé tegye.</p> <p>A rendszernek biztosítania kell, hogy a tárolt ügyfél adatok ne csak adatsoronként legyenek adatbázisban megtekinthetők, hanem vizualizált struktúrában is, ahol nem az egyes adatpontok vagy rekordok látszanak, hanem az aggregált eredmények (pl. diagramok, táblázatok stb.).</p> <p>A következő megjelenítési megoldások közül legalább kettőnek rendelkezésre kell állnia a dashboard-on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • táblázat • diagram • hisztogram • kördiagram • térkép 	<p>A rendszerben levő, legalább két különböző megjelenítési megoldás működésének részletes bemutatása a rendszerben meglévő ügyfélkörre vonatkozóan.</p>
<p>5. ADATOK LETÖLTÉSE TOVÁBBI ELEMZÉSRE ALKALMAS FORMÁTUMBAN ÉS RIPORTOK GENERÁLÁSA</p> <p>Célja, hogy a rendszerben tárolt adatokból riportokat lehessen készíteni, illetve igény esetén további mélyebb elemzés céljából olyan adatbázisokat lehessen letölteni, amelyeket támogatnak az ismert és leginkább elterjedt elemző szoftverek.</p> <p>A következő riportolási megoldások közül legalább kettőt támogatnia kell a rendszernek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PDF riport • Word riport • PPT riport <p>A következő adatfile formátumok közül legalább kettőt támogatnia kell a rendszernek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • XLS file formátum • CSV file formátum • SPSS file formátum 	<p>Riportolási megoldások: A rendszerben levő, legalább két különböző riportolási megoldás működésének részletes bemutatása.</p> <p>Adatfile formátumok: A rendszerben levő, legalább két különböző adatfile formátum működésének részletes bemutatása.</p>
ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE	
<p>6. KUTATÁSOK VAGY LEKÉRDEZÉSEK INDÍTÁSA ÚJ ADATOK BESZERZÉSÉRE VAGY MEGLÉVŐ ADATOKBÓL SZÁRMAZÓ ÚJ ÖSSZEFÜGGÉSEK FELTÁRÁSÁRA</p> <p>Célja, hogy a rendszer segítségével olyan adatokhoz, összefüggésekhez juthasson az</p>	<p>A rendszerben levő, legalább két különböző mérési megoldás működésének részletes bemutatása a rendszerben meglévő ügyfélkörre vonatkozóan.</p>

<p>ügyfeleivel vagy potenciális ügyfeleivel kapcsolatban a felhasználó, aminek segítségével hatékonyabb, célcsoportra szabottabb marketing akciókat képes végrehajtani.</p> <p>A rendszer támogassa a saját ügyfelek - és amennyiben a rendszer tartalmazza, akkor akár - a versenytárs ügyfelek viselkedés- és elégedettség mérését. Az így kapott eredményeket fel lehessen használni az online marketing tevékenységben.</p> <p>A következő mérési megoldások közül legalább kettőnek rendelkezésre kell állnia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • viselkedés mérés • elégedettség mérés • célcsoport kutatás • percepció kutatás • szegmens képzés • előrejelzés <p>A rendszer tegye lehetővé az ügyfelek körében való egyedi kérdőíves kutatások indítását vagy a már rendszerben meglévő adatokkal való műveleteket (lekérdezés).</p>	
<p>7. ONLINE MARKETING ESZKÖZTÁR HASZNÁLATA</p> <p>A rendszer biztosítsa legalább az alábbi funkciók/eszköztár közül kettőnek a használatát, illetve az azokhoz szükséges folyamatok minél automatizáltabb támogatását:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valamilyen online hirdetési rendszerhez kapcsolódás, pl. Google Ads, Facebook, Bing Ads, stb., • közösségi média megjelenést, oldal bejegyzéseket, linképítést támogató technikák alkalmazása, • automatizmusok beállítása a keresőoptimalizálás érdekében, • banner-ek kialakítása, • oldal elhagyásakor regisztrációra ösztönző üzenetek/akciók/pop-up-ok biztosítása, • online chat funkcionalitás, • adatbázisba való regisztráció, • e-mail vagy SMS küldési lehetőség. 	<p>A rendszerben használt, a követelményben felsoroltak közül legalább kettő különböző funkció/eszköztár működésének részletes bemutatása a rendszerben meglévő ügyfélkörre, tartalomra, bejegyzésekre vonatkozóan (számosságában egyenként legalább 5-nek lennie kell).</p>

10 Munkafolyamat-irányítási rendszer (WF) funkcionális specifikáció

1. A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás 'Helyben telepített saját szoftver bevezetése' célterületének szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket egy Munkafolyamat-irányítási rendszernek (Workflow) tartalmaznia kell, abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

2. A munkafolyamat-irányítási rendszerről

A munkafolyamat-irányítási megoldás az információs technológia megoldásait felhasználva végzi a munkafolyamatok automatizálását. Ott hatékony, ahol nagy számban vannak olyan munkafolyamatok, amelyek munkaelemek hosszú sorából állnak és akár a cég több funkcionális szervezeti egységét is érinthetik. A WF-rendszer előre megadott feltételrendszer mentén koordinálja a feladatokat a folyamatban érintettek között és megadja, hogy minden folyamat az előírt korlátokon belül (pl. határidők és egyéb paraméterek) betartásával valósuljon meg.

A munkafolyamat-irányítási rendszer céljai:

- Vezetői irányítás támogatása;
- Folyamatok automatizálása és státuszának nyomon követhetősége;
- Határidők tudatosítása a folyamatok végrehajtóiban.

3. Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Ezen funkcionális területre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p>1. SZABÁLYRENDSZEREN ALAPULÓ ALAP ÉS KIEGÉSZÍTŐ TEVÉKENYSÉGET TÁMOGATÓ VÁLLALATI MUNKAFOLYAMATOK DEFINIÁLÁSA, MODELLEZÉSE, SZABÁLYOZÁSA ÉS KÖVETÉSE</p> <p>A rendszer tegye lehetővé szabályrendszeren alapuló vállalati folyamatok definiálását, támogatását, nyomon követését.</p> <p>A rendszer tegye lehetővé a feladatok folyamatszempléletű eltárolását, visszakereshetőségét, elemzési szempontok megadását.</p>	<p>Egy tetszőlegesen kiválasztott, legalább 5 lépéses munkafolyamat áttekintése a rendszerben.</p> <p>Ezen folyamat státuszainak, elemezhetőségének áttekintése a rendszerben.</p>
<p>2. FOLYAMATLELTÁR, FOLYAMATTÉRKÉP KÉSZÍTÉSE</p> <p>A rendszer tegye lehetővé folyamatleltár, folyamatlételem készítését.</p>	<p>Folyamatleltár, folyamatlételem áttekintése a rendszerben.</p>
<p>3. FOLYAMATOK, FELADATOK ÉS ERŐFORRÁSOK ILLESZTÉSE, OSZTÁLYOZÁSA</p> <p>A folyamattá alakított, illesztett, egymást követő tevékenység-sorozatok erőforrás-igényének átláthatóvá tétele.</p>	<p>Személyek / csoportok tevékenységekhez rendelésének áttekintése a rendszerben.</p>
<p>4. FELADATKIOSZTÁS, FELADATLISTA KÉSZÍTÉSE</p> <p>A rendszer legyen alkalmas arra, hogy a felhasználók a rájuk vonatkozó vállalati feladatokkal, folyamatokkal és azok státuszával mindig tisztában legyenek.</p>	<p>Egy tetszőlegesen kiválasztott feladatlista áttekintése a rendszerben (kihez és milyen feladat tartozik) .</p>
<p>5. MUNKACSOPORTOK, SZEREPKÖRÖK KIALAKÍTÁSA</p> <p>A rendszer legyen alkalmas szerepkörök, munkacsoportok kialakítására.</p>	<p>Egy tetszőleges kiválasztott folyamathoz kapcsolódó szerepkörök áttekintése a rendszerben.</p>
<p>6. RENDELKEZZEN MŰKÖDÉSHEZ SZÜKSÉGES STRUKTURÁLT JOGOSULTSÁGKEZELÉSSEL ÉS TARTALOMVÉDELEMMEL</p> <p>A felhasználó a felületen csak azon funkciókat lássa, amelyekhez rendelkezik jogosultsággal. A felület testre szabása rendszeradminisztrátori jogosultsággal történik.</p>	<p>Adminisztrátori jogosultsággal és egy résztvevői felhasználói jogosultsággal történő folyamat megtekintése, jogosultsági szintek közötti különbségek ismertetése, ellenőrzése.</p>
<p>7. LEGYEN INTEGRÁLHATÓ AZ ELTERJEDT IRODAI (KLIENS) MEGOLDÁSOKKAL</p> <p>A rendszer tegye lehetővé az elérhetőséget a vállalatnál alkalmazott kliens(ek)ről (pl. webes végfelhasználói felületen, mobil alkalmazáson).</p>	<p>Az elérhetőség megtekintése legalább egy, a vállalatnál üzemben levő kliensről.</p>
<p>8. BEÉPÍTETT MÓDON TÁMOGASSA A MUNKAFOLYAMATOK VEZÉRLÉSÉT</p> <p>A rendszer nyújtson funkcionális lehetőséget feladatok delegálására és státuszok kezelésére, workflow-k kialakítására.</p>	<p>A rendszerben futó folyamatok, workflow-k aktuális státuszainak és feladatok delegálásának áttekintése (pl. áttekintő riport segítségével).</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p data-bbox="204 183 762 248">9. EGYSZERŰ FELHASZNÁLÓ- AZONOSÍTÁS</p> <p data-bbox="204 271 762 432">A rendszer tegye lehetővé, hogy a felhasználó a rendszerbe való belépéskor csak egyszer azonosítsa magát és ezután a rendszer minden erőforrásához és szolgáltatásához további autentikáció nélkül hozzáférhessen.</p> <p data-bbox="204 454 762 611">Lényeges, hogy a vállalati adatok védve legyenek illetéktelenek elől, csak az arra jogosultak férhessenek hozzá a workflow-hoz és az ahhoz kapcsolódó adatokhoz, bármilyen eszközön történik meg azok megjelenítése.</p>	<p data-bbox="820 253 1378 414">Egyszerű felhasználó-azonosítás érdekében beépített megoldás áttekintése a rendszerben (pl. active directory, single-sign-on, vagy integrált az ERP rendszerrel és annak jogosultság kezelésével).</p> <p data-bbox="820 483 1378 577">Szállítói szerződés IT biztonságra vonatkozó részének vagy az IT biztonsági szabályzatnak az áttekintése.</p>
<p data-bbox="204 613 762 745">10. SZOROSAN INTEGRÁLÓDJON A VALÓS IDEJŰ ÉS ASZINKRON ÜZENETKEZELŐ (PL. E-MAIL) KISZOLGÁLÓ ALKALMAZÁSOKKAL</p> <p data-bbox="204 768 762 967">A rendszer tegye lehetővé, hogy a felhasználók beállíthassanak olyan figyelmeztetési paramétereket, amelyek munkájuk szempontjából fontos változásokról, teendőkről és feladatokról küldenek automatikus figyelmeztetéseket (pl. e-mail, SMS, stb.).</p>	<p data-bbox="820 730 1378 824">Legalább egy olyan folyamatlépés áttekintése a rendszerben, amely üzenetküldést generál a felhasználó munkavállaló számára.</p>

11 Elektronikus iratkezelési rendszer funkcionális specifikáció

1. A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás Helyben telepített saját szoftver bevezetése' célterületének szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket egy Elektronikus iratkezelési rendszernek tartalmaznia kell abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

2. Az elektronikus iratkezelési rendszerről

Az elektronikus iratkezelési rendszer olyan megoldást jelent, amely alkalmas

- az összes irat minden formájának nyilvántartására, homogén módon történő kezelésére,
- az elektronikus tartalmak tárolásával és a papír alapú iratok digitalizálásával egy átfogó tudásbázis kialakítására.

3. Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Ezen funkcionális területre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p>1. ÉRKEZTETÉS, IKTATÁS</p> <p>A rendszer legyen képes érkeztetésre és iktatásra, hogy: a nyilvántartásba vétel után az iratok könnyen megtalálhatóak legyenek.</p>	<p>A rendszerben levő ügyiratok közül három kiválasztott ügyirat érkeztetési és iktatási adatainak ellenőrzése.</p>
<p>2. MINDEN TÍPUSÚ ÉS FORMÁJÚ IRAT AZONOS MÓDON ÉS DIGITÁLISAN TÖRTÉNŐ KEZELÉSE ÉS NYILVÁNTARTÁSA</p> <p>A rendszer egységesen, homogén módon kezelje a beérkező és kimenő iratokat is, hogy az egységes formának köszönhetően megkönnyítse a keresést a dokumentumok között. A rendszer a beérkező és kimenő dokumentumokat digitális formában tárolja, archiválja.</p>	<p>A beérkező és a kimenő iratok egységes digitális formátumának ellenőrzése.</p>
<p>3. AZ IRATOK ÉLETCIKLUSÁNAK KÖVETÉSE</p> <p>A rendszer biztosítsa az iratok keletkezésétől a megőrzési kötelezettség végéig azok követhetőségét.</p>	<p>A rendszerben levő ügyiratok közül három lezárt ügyirat kiválasztása és azok teljes életciklusának áttekintése on-line módon a rendszerben.</p>
<p>4. IRATOK, ÜGYEK HOZZÁRENDELÉSE PARTNEREKHEZ VAGY TRANZAKCIÓKHOZ VAGY VÁLLALATI FOLYAMATOKHOZ</p> <p>A rendszer biztosítsa adott partnerhez vagy adott tranzakcióhoz vagy adott vállalati folyamathoz tartozó dokumentumoknak a hozzárendelését.</p>	<p>Tetszőlegesen kiválasztott partnerekhez, tranzakciókhoz vagy vállalati folyamatokhoz kapcsolódó ügyiratok lekérdezése.</p>
<p>5. IRATOK ÉS ÜGYEK KÖVETÉSE, KERESÉSE, ELÉRÉSE A MEGLÉVŐ INTEGRÁLT ÜZLETI RENDSZERBŐL</p> <p>A rendszerből lekérdezhetőek az ügyiratok életciklus adatai.</p>	<p>Egy, a rendszerben levő, tetszőlegesen kiválasztott ügyirat életciklus adatainak lekérdezése a rendszerből.</p>
<p>6. SZIGNÁLÁS, FELADATKIOSZTÁS</p> <p>A rendszer biztosítsa a dokumentumok kezelésével kapcsolatos határidők, állapotok és az irat helyének nyomon követését.</p>	<p>Egy, a rendszerben levő, tetszőlegesen kiválasztott dokumentum határidejének, állapotának lekérdezése.</p>
<p>7. FELADATKIOSZTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ FIGYELMEZTETÉSEK BEÁLLÍTÁSÁNAK LEHETŐSÉGE</p> <p>A rendszer - előre definiált esetekben - figyelmeztető üzenetek küld (pl. ügyirat határidőhöz közeli esedékessége esetén e-mail- vagy SMS-üzenet küldése).</p>	<p>Lejáró határidejű ügyirat esetén SMS vagy e-mail figyelmeztető üzenet küldési lépéseinek áttekintése a rendszerben.</p>
<p>8. RENDELKEZZEN MŰKÖDÉSHEZ SZÜKSÉGES STRUKTURÁLT JOGOSULTSÁGKEZELÉSSSEL ÉS TARTALOMVÉDELEMMEL</p> <p>A felhasználó csak ahhoz a tartalomhoz férhessen hozzá, amelyhez megfelelő jogosultsággal rendelkezik.</p>	<p>Az eltérő jogosultsággal védett tartalomhoz való hozzáférhetőség áttekintése a rendszerben egy rendszerbeli példán keresztül.</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>9. EGYSZERŰ FELHASZNÁLÓ-AZONOSÍTÁS</p> <p>A rendszer tegye lehetővé, hogy a felhasználó a rendszerbe való belépéskor csak egyszer azonosítsa magát és ezután a rendszer minden erőforrásához és szolgáltatásához további autentikáció nélkül hozzáférhessen.</p> <p>Lényeges, hogy a vállalati adatok védve legyenek illetéktelenek elől, csak az arra jogosultak férhessenek hozzá a dokumentumokhoz és azokhoz kapcsolódó adatokhoz, bármilyen eszközön történik meg azok megjelenítése.</p>	<p>Egyszerű felhasználó-azonosítás érdekében beépített megoldás áttekintése a rendszerben (pl. active directory, single-sign-on, vagy integrált az ERP rendszerrel és annak jogosultság kezelésével).</p> <p>Szállítói szerződés IT biztonságra vonatkozó részének vagy az IT biztonsági szabályzatnak az áttekintése.</p>
<p>10. BEÉPÍTETT MÓDON BIZTOSÍTSON KERESÉST A LEÍRÓ INFORMÁCIÓKBAN</p> <p>A rendszer biztosítsa a leíró információk között (létrehozás és módosítás időpontja, a létrehozó és módosító személye, típus, tartalom, jogosultság) a címszavakra történő szabadszavas keresést.</p>	<p>Ügyiratok leíró információi közötti - egy tetszőleges címszóra való - keresési találatok áttekintése a rendszerben.</p>

12 Adott funkcionális területhez kapcsolódó MI alapú adatbányász megoldással támogatott specializált alkalmazás funkcionális specifikáció

1. A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista mint a GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás 'Helyben telepített saját szoftver bevezetése' célterület szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket egy adatbányászati megoldással támogatott alkalmazásnak tartalmaznia kell abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

2. A funkcionális célterülethez kapcsolódó MI alapú adatbányász megoldással támogatott specializált alkalmazásokról

A mesterséges intelligencia egy gép, rendszer vagy mesterségesen létrehozott tudat által megnyilvánuló intelligencia. Elvárható, hogy állandó emberi beavatkozás nélkül képes legyen a környezettől kapott információkra reagálni, válaszolni, emellett képes legyen hasonlóan viselkedni, mint egy természetes intelligenciával rendelkező élőlény, továbbá képes legyen viselkedését célszerűen és megismételhető módon változtatni, a cselekvését mind tökéletesebben végezni, azaz képes legyen tanulni. A rendszer mesterséges intelligencia komponense számos értékteremtő képességgel tudja kiegészíteni a rendszert:

- képes eltérő strukturáltságú és forrású adatok közvetlen beolvasására,
- az adattisztítási, ETL folyamatok támogatására a modellezéshez szükséges adathalmaz rendszerezését, annak folyamatos elérhetőségét, feldolgozhatóságát biztosítva ezzel
- az input adatok – akár párhuzamos szálakon futtatott - real time elemzésére (akár csak az output típusának megadása révén), illetve
- dashboard funkció:
 - reporting: az eredmények intuitív és interaktív vizualizációja
 - monitoring: a folyamatos adatkapcsolaton keresztül a folyamatok valós idejű ellenőrzése
- A rendszer a különböző felhasználói szintekhez (pl. szakértői versus menedzseri) különböző bonyolultságú és részletezettségű modellösszeállítási funkciókat biztosít:
 - manuális modell építés: A rendszer lehetőséget biztosít a modellezés módszertanának, eszközeinek manuális kiválasztására, az elkészülő modellek összevetésére.
 - automatikus: csupán az input adatok megadásával és a célváltozó kiválasztásával a rendszer automatikusan felépíti a szükséges modellt, mely azonnal üzembe helyezhető
- olyan összefüggések feltárására, amelyek közvetlenül nincsenek előre definiálva üzleti logika alapján, azonban (üzleti) értékkel bírnak a felhasználó számára;
- gépi tanulási (Machine Learning) algoritmusok alkalmazása és futtatása révén a valós életbeli problémákra próbál válaszokat adni, például szabályozási, tervezési és ütemezési, diagnosztikai és fogyasztói kérdésekre adott válaszadás képesség, kézírás-, beszéd- és arcfelismerési területeken

3. Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Ezen funkcionális területre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p>1. ADATFELDOLGOZÁSI LEHETŐSÉG</p> <p>A rendszer képes legyen eltérő strukturáltságú és forrású adatok folyamatos beolvasására.</p> <p>A rendszerben legyenek implementálva Big Data feldolgozásához alkalmas algoritmusok, beleértve az azokat kiszolgáló kétirányú adatkapcsolatot.</p>	<p>A (Big Data-t tartalmazó) adattárházhoz kialakított integráció meglétének ellenőrzése, valamint egy egyszerű, a rendszerben beállított, folyamatos adatkapcsolatot igénylő művelet végigvitele.</p>
<p>2. TARTALMAZ REAL TIME ELEMZŐ FUNKCIÓT</p> <p>A rendszer képes a folyamatos adatfolyam fogadására, azonnali, párhuzamosított feldolgozására és előre definiált elemzésekbe való beillesztésére.</p>	<p>A rendszerben kialakított párhuzamosított folyamatok ismételt tesztelése egy konkrét modellezési feladat elvégzése közben, majd a futási idők összevetése.</p>
<p>3. EGYSZERŰ, LETISZTULT ÉS KÖNNYEN HASZNÁLHATÓ FELÜLET</p> <p>A rendszer biztosítson a felhasználók számára olyan eszköztárat, funkciókat, amelyek segítségével könnyen, egy felületen, drag-and-drop technológiával össze tudnak rakni lekérdezéseket, valamint képesek modelleket építeni a különböző felhasználói szinteknek megfelelő ismeretek birtokában.</p>	<p>Egy próba-lekérdezés és egy modell összeállítása a rendszer drag-and-drop funkciójának használatával pár perc alatt.</p>
<p>4. AZ EREDMÉNYEK MEGOSZTÁSÁNAK, ÜZEMBE HELYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGE</p> <p>A rendszernek biztosítania kell az eredmények monitorozására alkalmas dashboard felületet és az elkészülő modellek üzembe állításának lehetőségét.</p>	<p>Egy, a rendszerben összeállított, működő modell működését és eredményeit bemutató felület megtekintése.</p>

13 Adott funkcionális területhez kapcsolódó Távoli IT üzemeltetést támogató rendszer funkcionális specifikáció

1. A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.1-21 felhívás 'Helyben telepített saját szoftver bevezetése' célterületének szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket egy távoli IT üzemeltetést támogató rendszernek tartalmaznia kell abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

2. A funkcionális célterülethez kapcsolódó távoli IT üzemeltetést támogató specializált rendszerekről

A Távoli IT üzemeltetés során úgynevezett egykapus bejelentési csatornán keresztül történik az üzemeltetést érintő igények bejelentése és kiszolgálása, ami a gyakorlatban azt jelenti, hogy minden hibabejelentést egy Helpdesk csapatnak kell kezelnie a hátréből. A Távoli IT üzemeltetéshez kapcsolódó rendszer célja, hogy

- az infrastruktúra vagy alkalmazás üzemeltetési feladatok a felhasználók folyamatos munkavégzésének biztosítása érdekében célorientáltan és hatékonyan legyenek ellátva,
- az IT rendszerekkel kapcsolatos (hiba)bejelentések bárhol (akár több csatornán keresztül is) és bármikor online megtehetőek legyenek,
- a hibabejelentések központilag kerüljenek feldolgozásra (pl. Helpdesk csapaton keresztül) és így egy központi tudásbázis tudjon kialakulni,
- minél hatékonyabb legyen a hibabejelentések feldolgozása a megfelelő kategorizálás (pl. workflow-k, státuszok használata, továbbítások, stb.) és a hibaelemző eszközök támogatása révén,
- szükség esetén az eskaláció a további megoldó csoportok felé ezen funkcionális területen keresztül történjen,
- a feladatok folyamatosan nyomon követhetőek, monitorozhatóak és riportolhatóak legyenek.

3. Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban az egyes funkciók meghatározása található. Ezen funkcionális célterületre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban a Közreműködő Szervezet ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Ezen funkcionális területre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p>1. TÖBB CSATORNÁS HIBABEJELENTÉSI LEHETŐSÉG</p> <p>A rendszerben biztosítani kell az online hibajegykezelő rendszeren keresztüli hibabejelentési lehetőséget. Emellett telefonos és email-es hibabejelentési lehetőséget is fenn kell tartani.</p>	<p>A rendszer által biztosított, legalább 3 (e-mail, telefon, erre kialakított online felület) kommunikációs mód áttekintése, próba hibajegy rögzítése minden, a rendszerben elérhető csatornán keresztül.</p>
<p>2. FEJLETT HIBABEJELENTŐ RENDSZER ALKALMAZÁSA</p> <p>A rendszer legyen alkalmas hibabejelentések rögzítésére, fogadására, valamint a hibaelhárítási folyamat nyomon követésére. A rendszerben adminisztrálni kell a bejelentő személy nevét és elérhetőségeit, a hiba rövid leírását, illetve rövid összefoglalót a probléma megoldásáról, valamint a hibajavításra fordított időt.</p>	<p>A rendszer online felületén egy próba hibajegy rögzítése minden szükséges adat, információ megadásával.</p>
<p>3. ONLINE TUDÁSBÁZIS KIALAKÍTÁSA</p> <p>A rendszerben biztosítani kell a közös, egységes tudásbázis kialakítására alkalmazható felülete(ke)t, amely(ek) a partner adatok mellett tartalmazz(ák) a támogatandó rendszerekkel kapcsolatos dokumentációkat, illetve a rendszeresen felmerülő hibákat és azok megoldását. Ezen információkat, egységes adatstruktúrába és adatbázisba kell szervezni, hogy annak tartalma könnyen kereshető legyen (akár kulcsszavas keresés).</p> <p>A Helpdesk munkatársak képzése, tudásmegosztás biztosítása és Helpdesk szabályzat kialakítása szükséges.</p>	<p>Helpdesk szabályzat áttekintése.</p> <p>A rendszerben kialakított tudásbázis adatstuktúrájának, felületének és funkcionalitásának bemutatása egy konkrét hiba bejelentésen (ügyféléadatokkal, stb.) keresztül (teljes folyamat elejétől a végéig), majd ennek megkeresése a tudás(adat)bázisban.</p>
<p>4. ONLINE KOMMUNIKÁCIÓS FELÜLET BIZTOSÍTÁSA</p> <p>Olyan online felületet kell elérhetővé tenni az ügyfelek számára, amelyen keresztül folyamatos kapcsolattartás valósítható meg az üzemeltetett rendszer felhasználóival. A rendszernek alkalmasnak kell lennie</p> <ul style="list-style-type: none"> • üzenet küldésre, • chat beszélgetés indítására és folytatására, • videó és hanghívás indítására és folytatására, képernyő megosztására, és • fájl küldésére. 	<p>A rendszerrel szembeni követelményben megfogalmazott kommunikációs módok és funkciók áttekintése és tesztelése.</p>
<p>5. RIPORTÁLÁSI LEHETŐSÉGEK</p> <p>A rendszernek biztosítani kell a hibakezelési folyamattal kapcsolatos riportokat és státusz-lekérdezéseket (akár kategóriák és feldolgozó munkatársak szerinti bontásban), amelyek segítik a feldolgozási folyamat monitorozhatóságát.</p> <p>Továbbá biztosítani kell tudni a hibaelhárítási szolgáltatással kapcsolatos riportok elérését a</p>	<p>A rendszerben kialakított riportlási és monitorozási funkcionálisok áttekintése, illetve a szolgáltatáshoz kapcsolódóan a kijánlott riportfelületen egy adott megrendelőre vonatkozó riport áttekintése.</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>megrendelő (pl. menedzsment, külső partner, stb.) felé. Vagyis számukra előre meghatározott paramétereket tartalmazó tetszőleges időszakra vonatkozó riportok generálását kell elérhetővé tenni egy erre kialakított felületen.</p>	
<p>6. 7/24-ES RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS BIZTOSÍTÁSA</p> <p>A rendszernek 7/24-es rendelkezésre állás mellett kell működnie, garantálva a hibabejelentési és egyéb felületek folyamatos elérhetőségét.</p>	<p>A hiba napló áttekintése, hogy volt-e nagyobb (több órás) leállás a rendszerben és ha igen, akkor milyen okból kifolyólag.</p>