Követelményspecifikáció

Iratkezelési, dokumentumkezelési és folyamatkezelési rendszer kialakításának szakmai előkészítése

Tartalomjegyzék

1. Előzmények 2

2. A beszerzés tárgya és célja 2

3. A feladat fő munkaszakaszai 3

4. Jelenlegi működés felmérése 3

4.1. Iratkezelési folyamatok vizsgálata 3

4.2. Dokumentumkezelési működés vizsgálata 4

4.3. Munkafolyamatok vizsgálata 4

4.4. Informatikai környezet és rendszerkapcsolatok vizsgálata 5

5. A felmérés módszertana 5

6. Hiányosságok és fejlesztési lehetőségek feltárása 5

7. Folyamat-racionalizálási és digitalizációs javaslat 6

8. Célállapot meghatározása 6

9. Funkcionális követelményrendszer 7

10. Műszaki és integrációs követelményrendszer 7

11. Információbiztonsági és adatvédelmi követelmények 8

12. Adat- és dokumentummigrációs követelmények 9

13. Mesterséges intelligencia és automatizálási lehetőségek vizsgálata 9

14. Szabályozási környezet felülvizsgálata 10

15. Közbeszerzési műszaki leírás elkészítése 10

16. Kötelező eredménytermékek 12

17. A szakértői feladat lehatárolása 12

1. Előzmények

A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. (a továbbiakban: Társaság) önkormányzati tulajdonú gazdálkodó szervezetként közfeladatot ellátó szervezetnek minősül, ezért iratkezelési tevékenységét az 1995. évi LXVI. törvény, valamint a 335/2005. (XII.29.) Korm. rendelet előírásainak megfelelően köteles ellátni. Közfeladatot ellátó szervezetként az elektronikus iratkezelési tevékenységet tanúsított iratkezelő rendszer alkalmazásával kell biztosítania.

A Társaság közüzemi szolgáltatóként a digitális állampolgársággal kapcsolatos jogszabályi környezet által támasztott követelményeknek is köteles megfelelni.

Az információbiztonsági követelmények meghatározása során figyelembe kell venni különösen a 2024. évi LXIX. törvény, valamint a 2024. évi LXXXIV. törvény előírásait.

A jelenleg alkalmazott iratkezelési megoldás jogi, szervezeti és funkcionális szempontból már nem képes teljeskörűen támogatni a Társaság működését. A fejlesztés során nem kizárólag az iratkezelő rendszer cseréjének vagy továbbfejlesztésének vizsgálata szükséges, hanem a kapcsolódó dokumentumkezelési és üzleti folyamatkezelési működés egészének felmérése, racionalizálása és jövőbeni célállapotának kialakítása is.

2. A beszerzés tárgya és célja

A beszerzés tárgya a társaság jelenlegi iratkezelési, dokumentumkezelési és munkafolyamat-irányítási működésének felülvizsgálatához, a jövőbeni célállapot meghatározásához, valamint egy új, korszerű dokumentumkezelő és munkafolyamat-irányító rendszer beszerzésének szakmai előkészítéséhez szükséges tanácsadói és szakértői feladatok ellátása.

A beszerzés célja olyan független szakértői támogatás biztosítása, amely:

- felméri a társaság jelenlegi iratkezelési, dokumentumkezelési és folyamatkezelési működését,
- feltárja az alkalmazott folyamatokat, rendszereket, rendszerkapcsolatokat és szabályozási környezetet,
- azonosítja a jogszabályi, szabályozási, szervezeti, működési és technológiai hiányosságokat,
- javaslatot dolgoz ki a folyamatok racionalizálására, egyszerűsítésére, digitalizációjára és automatizálására,
- meghatározza az elérendő működési és informatikai célállapotot,
- meghatározza a célállapotot támogató új iratkezelési, dokumentumkezelési és munkafolyamat-irányító rendszerrel szembeni részletes funkcionális, műszaki, integrációs, adatvédelmi és információbiztonsági követelményeket,
- meghatározza a jelenlegi rendszerből történő adat- és dokumentummigráció szakmai követelményeit,

- azonosítja a mesterséges intelligencia és egyéb automatizálási megoldások alkalmazási lehetőségeit,
- felülvizsgálja a kapcsolódó belső szabályozási környezetet és meghatározza a szükséges módosításokat,
- elkészíti az új rendszer beszerzéséhez felhasználható közbeszerzési műszaki leírást és annak szakmai mellékleteit.

A jelen beszerzés nem terjed ki az új rendszer tényleges szállítására, bevezetésére, implementációjára vagy a későbbi rendszerbevezetés projektmenedzsmentjére.

3. A feladat fő munkaszakaszai

A tanácsadói feladat legalább az alábbi munkaszakaszokat tartalmazza:

1. jelenlegi állapot felmérése,
2. hiányosságok és fejlesztési lehetőségek feltárása,
3. folyamat-racionalizálási és digitalizációs javaslatok kidolgozása,
4. célállapot kialakítása,
5. funkcionális, műszaki és integrációs követelményrendszer elkészítése,
6. migrációs, adatvédelmi és információbiztonsági követelmények meghatározása,
7. szabályozási környezet felülvizsgálata,
8. közbeszerzési műszaki leírás elkészítése.

4. Jelenlegi működés felmérése

A nyertes ajánlattevő feladata a Társaság jelenlegi, a beszerzés tárgyához kapcsolódó működésének teljes körű feltárása és dokumentálása.

4.1. Iratkezelési folyamatok vizsgálata

A felmérés terjedjen ki különösen:

- bejövő papíralapú és elektronikus küldemények átvételére,
- érkeztetésre,
- iktatásra,
- szignálásra,
- ügyintézőhöz rendelésre,
- ügyiratkezelésre,
- határidőkezelésre,
- kiadmányozásra,
- kimenő dokumentumok kezelésére,
- irattározásra,

- selejtezésre,
- archiválásra,
- elektronikus ügyintézési kapcsolatokra,
- e-mail alapú kommunikációra,
- hatósági és közhiteles elektronikus kommunikációs folyamatokra,
- elektronikus aláírás és időbélyeg használatára.

4.2.Dokumentumkezelési működés vizsgálata

A vizsgálat terjedjen ki legalább:

- szerződések kezelésére,
- szabályzatok kezelésére,
- műszaki dokumentációk kezelésére,
- dokumentumsablonokra,
- verziókezelésre,
- dokumentumok jóváhagyására,
- jogosultságkezelésre,
- elektronikus aláírási folyamatokra,
- dokumentumok közzétételére és terítésére,
- körlevelek és tömeges dokumentumok előállítására,
- keresési és visszakeresési lehetőségekre.

4.3.Munkafolyamatok vizsgálata

Kiemelten vizsgálandó területek:

- beszerzési folyamatok,
- szerződés-előkészítési, véleményezési és jóváhagyási folyamatok,
- számlaigazolási, számlajóváhagyási és számla felosztási folyamatok,
- vezetői jóváhagyási folyamatok,
- belső döntési és engedélyezési folyamatok,
- tárgyi eszköz átadás-átvételi folyamatok,
- ügyfélszolgálati és ügyfélkapcsolati ügykezelési folyamatok,
- feladatkiosztási és felelősi folyamatok,
- határidő- és eszkalációkezelés,
- riportálási és adatszolgáltatási folyamatok,
- vezetői információk és KPI-k előállítása,
- a jelenlegi rendszerben működő egyéb üzleti workflow-k.

4.4. Informatikai környezet és rendszerkapcsolatok vizsgálata

A szakértő feladata:

- a kapcsolódó informatikai rendszerek azonosítása,
- az alkalmazott szoftverkörnyezet felmérése,
- a jelenlegi rendszerkapcsolatok feltérképezése,
- az adatáramlások dokumentálása,
- a manuális és automatizált adatátadások azonosítása,
- meglévő interfészek funkcionális és műszaki vizsgálata,
- az alkalmazott címtár- és jogosultságkezelési megoldások felmérése,
- külső szolgáltatások és elektronikus ügyintézési kapcsolatok vizsgálata,
- jövőbeni integrációs igények feltárása.

5. A felmérés módszertana

A szakértő a feladat teljesítése során legalább az alábbi módszereket alkalmazza:

- vezetői interjúk,
- folyamatgazdai interjúk,
- kulcsfelhasználói interjúk,
- szakmai workshopok,
- belső szabályzatok és eljárásrendek elemzése,
- jogszabályi követelmények vizsgálata,
- jelenlegi informatikai környezet elemzése,
- rendelkezésre álló riportok, statisztikák és rendszerhasználati adatok vizsgálata,
- folyamatábrák és rendszerkapcsolati ábrák elkészítése.

6. Hiányosságok és fejlesztési lehetőségek feltárása

A szakértő készítsen GAP-elemzést, amely legalább az alábbi területekre terjed ki:

- jelenlegi működés és jogszabályi követelmények közötti eltérések,
- jelenlegi működés és belső szabályozás közötti eltérések,
- manuális, párhuzamos vagy szükségtelen folyamatlépések,
- adatduplikációk,
- többszörös adatbevitel,
- szervezeti felelősségi átfedések,
- indokolatlan jóváhagyási pontok,
- rendszerkapcsolati hiányosságok,
- digitalizálható és automatizálható folyamatok,
- vezetői információellátás hiányosságai,

- információbiztonsági és adatvédelmi eltérések.

A feltárt hiányosságokat a szakértő kockázat, üzleti hatás és fejlesztési prioritás szerint csoportosítsa.

7. Folyamat-racionalizálási és digitalizációs javaslat

A szakértő dolgozzon ki javaslatot:

- a folyamatok egyszerűsítésére,
- párhuzamos folyamatok megszüntetésére,
- felelősségi körök egyértelműsítésére,
- manuális tevékenységek csökkentésére,
- automatizált munkafolyamatok kialakítására,
- elektronikus jóváhagyási folyamatok fejlesztésére,
- dokumentum-előállítás automatizálására,
- rendszerkapcsolatok fejlesztésére,
- vezetői riportálás és KPI-előállítás fejlesztésére.

A javaslat tartalmazza a fejlesztési lehetőségek priorizálását, valamint a rövid, közép- és hosszabb távon megvalósítható fejlesztések elkülönítését.

8. Célállapot meghatározása

A szakértő határozza meg a javasolt jövőbeni működési modellt.

A célállapot tartalmazza legalább:

- a javasolt folyamatstruktúrát,
- az iratkezelési, dokumentumkezelési és workflow-funkciók kapcsolódását,
- a fő felhasználói szerepköröket,
- a jóváhagyási és felelősségi struktúrát,
- a célrendszer fő funkcionális területeit,
- a kapcsolódó informatikai rendszereket,
- az integrációs pontokat,
- a főbb adatáramlásokat,
- a jogosultságkezelési alapelveket,
- a vezetői riportálási és információszolgáltatási modellt.

A célállapotot szükség szerint folyamat-, rendszerkapcsolati és adatáramlási ábrákkal is be kell mutatni.

9. Funkcionális követelményrendszer

A szakértő a jóváhagyott célállapot alapján készítse el a célrendszer részletes funkcionális követelménykatalógusát.

A követelmények legalább az alábbi területekre terjedjenek ki:

- tanúsított elektronikus iratkezelés,
- érkeztetés és iktatás,
- ügy- és ügyiratkezelés,
- dokumentumkezelés,
- workflow- és munkafolyamat-kezelés,
- elektronikus jóváhagyás,
- elektronikus aláírás,
- határidőkezelés,
- feladatkezelés,
- helyettesítés,
- eszkaláció,
- dokumentumsablon-kezelés,
- verziókezelés,
- keresés és visszakeresés,
- riportálás,
- vezetői dashboardok,
- értesítések,
- jogosultságkezelés,
- irattári és archiválási funkciók.

A követelményeket a szakértő legalább az alábbi kategóriákba sorolja:

- kötelező követelmények,
- opcionális követelmények,
- értéknövelő követelmények,
- későbbi fejlesztési lehetőségek.

10. Műszaki és integrációs követelményrendszer

A szakértő határozza meg a célrendszerrel szembeni műszaki és integrációs követelményeket.

Ennek keretében térjen ki legalább:

- rendszerarchitektúrára vonatkozó elvárásokra,
- infrastruktúra-követelményekre,

- integrációs képességekre,
- API-követelményekre,
- szabványos rendszerkapcsolatokra,
- Microsoft-környezettel való együttműködésre,
- címtár- és identitáskezelésre,
- jogosultságkezelésre,
- naplózásra,
- auditálhatóságra,
- teljesítménykövetelményekre,
- rendelkezésre állásra,
- skálázhatóságra,
- mentési és helyreállítási követelményekre,
- üzemeltethetőségre,
- konfigurálhatóságra,
- továbbfejleszthetőségre.

A műszaki követelmények meghatározásakor a szakértő törekedjen technológiasemleges megfogalmazásra, és csak olyan követelményt alkalmazzon, amely a társaság működési, biztonsági vagy integrációs igénye alapján indokolható.

11. Információbiztonsági és adatvédelmi követelmények

A szakértő azonosítsa a társaságra és a célrendszerre alkalmazandó információbiztonsági és adatvédelmi követelményeket.

A vizsgálat és a követelményrendszer térjen ki legalább:

- alkalmazandó jogszabályokra és egyéb kötelező előírásokra,
- adatvédelmi követelményekre,
- hozzáférés-kezelésre,
- szerepköralapú jogosultságkezelésre,
- többtényezős hitelesítésre,
- naplózásra és auditálhatóságra,
- adatmentésre,
- archiválásra,
- incidenskezelésre,
- üzletmenet-folytonosságra,
- helyreállítási követelményekre,
- külső szolgáltatók és rendszerkapcsolatok biztonsági követelményeire,
- a társaságra alkalmazandó kiberbiztonsági és kritikus szervezeti követelményekre.

12. Adat- és dokumentummigrációs követelmények

A szakértő mérje fel a jelenlegi rendszerben található adatok és dokumentumok körét, és határozza meg a jövőbeni rendszerbe történő migráció szakmai követelményeit.

A dokumentáció tartalmazza legalább:

- migrálandó adat- és dokumentumkörök,
- metaadatok,
- dokumentum- és ügyiratkapcsolatok,
- adatminőségi problémák,
- adattisztítási igények,
- archiválandó vagy migrációból kizárható adatkörök,
- migrációs prioritások,
- ellenőrzési és validációs követelmények,
- próbamigrációval kapcsolatos követelmények,
- végleges migráció elfogadási feltételei.

13. Mesterséges intelligencia és automatizálási lehetőségek vizsgálata

A szakértő azonosítsa azokat a folyamatokat és funkciókat, ahol mesterséges intelligencia vagy más automatizálási technológia alkalmazása indokolt lehet.

Kiemelten vizsgálandó:

- dokumentumok automatikus felismerése és osztályozása,
- metaadatok automatikus kinyerése,
- dokumentumtartalom elemzése,
- keresés és tudás-visszakeresés,
- automatikus folyamatindítás,
- dokumentum-előállítás támogatása,
- vezetői összefoglalók és információk előállítása,
- határidők, eltérések és anomáliák felismerése.

A szakértő térjen ki az egyes lehetőségek:

- várható szakmai hasznára,
- megvalósíthatóságára,
- korlátaira,
- adatvédelmi és információbiztonsági kockázataira,
- alkalmazásukhoz szükséges feltételekre.

14. Szabályozási környezet felülvizsgálata

A szakértő vizsgálja felül a beszerzés tárgyához kapcsolódó belső szabályozási környezetet.

Ennek keretében:

- azonosítsa a rendszerkiváltással érintett szabályzatokat, utasításokat és eljárásrendeket,
- tárja fel a tényleges működés és a szabályozás közötti eltéréseket,
- azonosítsa a jogszabályi megfelelőség érdekében szükséges módosításokat,
- határozza meg a célállapotból eredő szabályozási módosítási igényeket,
- készítsen javaslatot az egyes szabályozások szükséges módosítására vagy új szabályozási dokumentumok kialakítására.

A feladat nem tartalmazza valamennyi belső szabályzat teljes körű átdolgozását vagy új szabályzatok elkészítését.

15. Közbeszerzési műszaki leírás elkészítése

A szakértő a jóváhagyott célállapot, valamint az elkészített funkcionális, műszaki, integrációs, információbiztonsági és migrációs követelményrendszer alapján készítse el az új rendszer beszerzéséhez szükséges közbeszerzési műszaki leírást és annak szakmai mellékleteit.

A közbeszerzési műszaki dokumentáció tartalmazza legalább:

- a beszerzés tárgyának és terjedelmének pontos meghatározását,
- funkcionális követelménykatalógust,
- műszaki és integrációs követelményeket,
- információbiztonsági és adatvédelmi követelményeket,
- jogszabályi és tanúsítási követelményeket,
- migrációs követelményeket,
- rendszerkapcsolati követelményeket,
- oktatási követelményeket,
- dokumentációs követelményeket,
- támogatási, rendelkezésre állási és szolgáltatási követelményeket,
- teljesítési követelményeket,
- teljesítésigazolási és elfogadási kritériumokat,
- szükség szerint szakmai értékelési részszempontokra vonatkozó javaslatokat.

Az elkészített dokumentációnak oly módon kell megfelelnie a vonatkozó jogszabályi és szakmai követelményeknek, hogy az alkalmas legyen a közbeszerzési eljárás előkészítésére és szabályszerű lefolytatására. A dokumentáció elkészítése során biztosítani szükséges a

közbeszerzési eljárás lefolytatásához szükséges valamennyi releváns szakmai és tartalmi követelmény teljesülését.

A szakértő a közbeszerzési eljárás éles szakaszában is szakmai közreműködést biztosít. Ennek keretében, amennyiben az eljárás során olyan kérdés, észrevétel vagy pontosítási igény érkezik, amely a műszaki tartalmat érinti és a szakértő szakmai kompetenciájába tartozik, a kérdések megválaszolásában, illetve az azokhoz kapcsolódó szakmai álláspont kialakításában és megfogalmazásában közreműködik.

A dokumentációnak versenysemleges és – a társaság indokolt műszaki, biztonsági és integrációs követelményeinek figyelembevétele mellett – technológiasemleges megfogalmazásúnak kell lennie. A szakértő köteles külön jelezni és szakmailag indokolni minden olyan műszaki, funkcionális, integrációs, tanúsítási vagy egyéb követelményt, amely alkalmas lehet a potenciális ajánlattevők körének vagy a versenynek a szűkítésére.

Ajánlattevő köteles nyilatkozni arról, hogy a szakértői feladat ellátása során gyártó-, termék- és szállítófüggetlenül jár el, és nincs olyan gazdasági, tulajdonosi, szerződéses vagy egyéb érdekeltsége, amely a vizsgált vagy javasolt technológiai megoldások tekintetében szakmai függetlenségét veszélyeztetheti.

A nyertes ajánlattevő tudomásul veszi, hogy a jelen szerződés teljesítése keretében közreműködik az új rendszer beszerzésére irányuló későbbi közbeszerzési eljárás szakmai előkészítésében. A nyertes ajánlattevő köteles tevékenységét oly módon végezni, hogy az ne eredményezzen a későbbi közbeszerzési eljárásban versenyelőnyt, versenytorzulást vagy összeférhetetlenséget.

Amennyiben a nyertes ajánlattevő, annak alvállalkozója, kapacitást biztosító szervezete vagy a teljesítésbe bevont szakembere a későbbi közbeszerzési eljárásban ajánlattevőként, közös ajánlattevőként, alvállalkozóként vagy az alkalmasság igazolásában részt vevő szervezetként kíván részt venni, részvételének megítélésére a Kbt. 25. §-ában foglalt összeférhetetlenségi és versenytorzulás megelőzésére vonatkozó rendelkezések irányadók.

A korlátozás célja a szakértő függetlenségének, a műszaki dokumentáció versenysemleges és technológiasemleges kialakításának, valamint a közbeszerzési eljárás tisztaságának biztosítása.

16. Kötelező eredménytermékek

A szakértői tevékenység eredményeként legalább az alábbi dokumentumok elkészítése és átadása szükséges:

1. AS-IS helyzetfelmérési dokumentáció.
2. Folyamatkatalógus és a meghatározott kulcsfolyamatok folyamatábrái.
3. GAP-elemzés.
4. Folyamatracionalizálási, digitalizációs és automatizálási javaslat.
5. TO-BE célállapot-leírás.
6. Funkcionális követelménykatalógus.
7. Műszaki és integrációs követelményrendszer.
8. Információbiztonsági és adatvédelmi követelményrendszer.
9. Adat- és dokumentummigrációs követelményrendszer.
10. Mesterséges intelligencia és automatizálási lehetőségeket bemutató szakmai javaslat.
11. Szabályozási környezet felülvizsgálatának eredményét és a szükséges módosítási javaslatokat tartalmazó dokumentum.
12. Az új rendszer beszerzéséhez szükséges közbeszerzési műszaki leírás és annak szakmai mellékletei.

Az eredménytermékeket szerkeszthető elektronikus formátumban is át kell adni.

17. A szakértői feladat lehatárolása

A jelen beszerzés kizárólag a társaság jelenlegi működésének felmérésére, a célállapot meghatározására, fejlesztési és racionalizálási javaslatok kidolgozására, valamint az új rendszer későbbi beszerzéséhez szükséges szakmai, funkcionális és műszaki dokumentáció elkészítésére terjed ki.

A feladat nem tartalmazza:

- a rendszer szállítását,
- a rendszer implementációját,
- a konfigurációt vagy fejlesztést,
- az adatállomány tényleges migrációját,
- a rendszer üzembe helyezését,
- a rendszerbevezetés projektmenedzsmentjét,
- a későbbi rendszerbevezetési projekt szakértői támogatását.