



NYÍRSÉGVÍZ
Nyíregyháza és Térsége
Víz- és Csatornamű Zrt.

NYÍRSÉGVÍZ

NYÍREGYHÁZA ÉS TÉRSÉGE

VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Iktatószám: 12045-2021

Ajánlattételi felhívás

**A Nyírségvíz Zrt. részére honlap, online ügyfélszolgálat
és mobil applikáció készítése, üzemeltetése**

I. Általános feltételek

A tárgyi feladat elvégzésére meghirdetett beszerzési eljárás célja, hogy a meghirdetett szolgáltatások beszerzése az Ajánlatkérő számára a lehető legkedvezőbb módon kerüljön végrehajtásra.

II. Az eljárás általános feltételei

A meghirdetett eljárást Ajánlatkérő a saját nevében folytatja le. Az eljárás szabályaira Ajánlatkérő beszerzési szabályzata vonatkozik, az eljárást Ajánlatkérő 5 ajánlat bekérésével folytatja le. (Ajánlatkérő beszerzési szabályzata a www.nyirsegviz.hu oldalon elérhető).

III. Az eljárás tárgya

A Nyírségvíz Zrt. részére honlap, online ügyfélszolgálat és mobil applikáció készítése az alábbiak szerint:

- I.rész: „Online ügyfélszolgálat + Mobil applikáció” készítése és üzemeltetése
- II.rész: „Nyírségvíz Zrt. Honlapja” készítése és üzemeltetése

A részletes feladatléírást jelen ajánlattételi felhívás 1.sz melléklete (Online ügyfélszolgálat + Mobil applikáció) és 2.sz. melléklete (Honlap) tartalmazza.

IV. Ajánlattétel

Ajánlattevő ajánlattételi szándékát a III. pontban megjelölt I. és/vagy II. részre vonatkozóan, az alábbiak szerint benyújtott pályázat megküldésével jelzi. (I. részre csak egyben, II. részre az I. résztől függetlenül is lehet pályázni)

Az árajánlatnak tartalmaznia kell:

- 1. Ajánlattevő megnevezését, adószámát, cégjegyzékszámát, bankszámlaszámát**
- 2. Egyéni vállalkozó esetében vállalkozói engedély számát, illetve nyilatkozat arról, hogy a KATA hatálya alá tartozik-e**
- 3. Ajánlattevő székhelyét, cégképviselőre jogosult nevét, elérhetőségét, aláírási címpéldány másolatát, amennyiben különböző, úgy az ajánlattételi eljárás és a teljesítés során eljáró képviselő nevét, e-mail címét, telefonszámát, képviselői jog igazolását**
- 4. Ajánlattevő nettó árbevételének alakulása 2018., 2019., 2020. évben.**
- 5. Ajánlattevő által jelenleg foglalkoztatott IT szakemberek száma (fő)**
- 6. Referenciaigazolás.**
- 7. Kizáró tényezők:**

I. rész vonatkozásában az eljárásban nem lehet Ajánlattevő, aki:

- nem rendelkezik nagyvállalati környezetben szerzett szoftverfejlesztési és üzemeltetési tapasztalatokkal.
- nem nyújt be olyan referenciaigazolást, mely bizonyítja, hogy az utóbbi 5 évben legalább 1db legalább 50 ezer ügyfél részére folyamatos szolgáltatást nyújtó cég részére fejlesztett és üzemeltet online ügyfélszolgálati rendszert és/vagy ügyviteli folyamatokat támogató mobil applikációt.
- éves szoftverfejlesztésből származó nettó árbevétele 2018., 2019, 2020. évek valamelyikében nem érte el az 500 M Ft-ot.
- az Ajánlattevő által jelenleg foglalkoztatott IT szakemberek száma nem éri el a 20 főt.

II. rész vonatkozásában az eljárásban nem lehet Ajánlattevő, aki:

- Nem nyújt be olyan referenciaigazolást, mely bizonyítja, hogy az utóbbi 5 évben legalább 1db legalább 50 ezer ügyfél részére folyamatos szolgáltatást nyújtó cég részére fejlesztett céges honlapot.
- Éves szoftverfejlesztésből származó nettó árbevétele 2018., 2019, 2020. évek valamelyikében nem érte el az 40 M Ft-ot.

- 8. A megajánlott szolgáltatások pontos megnevezését, leírását**

9. A megajánlott szolgáltatás ÁFA nélküli nettó vállalási összegét, Ft-ban meghatározva, az alábbi megbontásban:

a) Fejlesztési költségek

I. a) Online ügyfélszolgálat	Egységár	Ráfordítás	Összesen
	(Ft / óra)	(óra)	(Ft)
Konzultáció			
Szoftver specifikáció összeállítása			
Fejlesztési feladatok elvégzése			
<i>ebből videós ügyfélszolgálat</i>			
Interface felületek és kapcsolódó automatizmusok kialakítása ¹			
Folyamat, kimenet tesztelése			
Integrációs kapcsolatok tesztelése			
Telepítő csomag összeállítása			
Termékdokumentáció elkészítése			
I.a) összesen			
I. b) Mobil applikáció	Egységár	Ráfordítás	Összesen
	(Ft / óra)	(óra)	(Ft)
Konzultáció			
Szoftver specifikáció összeállítása			
Fejlesztési feladatok elvégzése			
Interface felületek bővítése ¹ (amennyiben az Online ügyfélszolgálatnál kialakításra kerülő felületen túl ez szükséges)			
Folyamat, kimenet tesztelése			
Integrációs kapcsolatok tesztelése			
Telepítő csomag összeállítás			
Termékdokumentáció elkészítése			
I.b) összesen			
I. a) + I. b) fejlesztési ktg. összesen			
II. Céges honlap	Egységár	Ráfordítás	Összesen
	(Ft / óra)	(óra)	(Ft)
Konzultáció			
Fejlesztési feladatok elvégzése			
Folyamat, kimenet tesztelése			
Integrációs kapcsolatok tesztelése			
Telepítő csomag összeállítás			
Termékdokumentáció elkészítése			
II. fejlesztési ktg. összesen			

¹: Az **interface és automatizmusok** soron bemutatott költségek **tartalmazzák a FusionR Utilily rendszeren belül megvalósítandó fejlesztések költségét** is melyre az ajánlattevő a FusionR fejlesztőjétől az R&R Software Zrt.-től. (1038 - Budapest, Ráby Mátyás utca 6/b.) kérhet ajánlatot. Amennyiben a fejlesztési ktg. nem tartalmazza ezt, egyértelműen fel kell tüntetni ennek tényét az ajánlatban! Ebben az esetben a Nyírségvíz Zrt. az R&R Software Zrt. által hivatalos ajánlatban közölt interface és automatizmus fejlesztési költséget veszi figyelembe a bírálat során.

Konzultáció: A teljesítésig a Megbízott köteles az I. rész esetén 60, II. rész esetén 30 konzultációs órát teljesíteni, amely konzultációs órákon felmerült specifikációnak megrendelői igényeket a teljesítésig elfogadja. Amennyiben a teljesítéshez a Megrendelő szükségesnek tartja, úgy a fenti táblázatban megadott Ft/óra díjon jogosult további konzultációs órákat igényelni. A teljesítés elfogadása minden esetben Megbízó döntése, Megbízó korlátozás nélkül jogosult konzultációs órák igénybevételére és a specifikációnak való megfelelést biztosító módosítások kérésére.

b) Üzemeltetési költségek

Az 1. illetve 2. mellékletben foglalt üzemeltetési követelményeket is alapul véve az üzemeltetés költsége I. rész esetén (Online ügyfélszolgálat és mobil applikáció együttesen) havi 6 óra, II. rész esetén havi 2 óra támogatást (SUPPORT) tartalmaz, és tartalmazza a jogszabályi változások miatt esetlegesen szükségessé váló fejlesztések fedezetét is.

Megnevezés	Üzemeltetés	Pótlólagos fejlesztés
	(Ft / hónap)	(Ft/óra)
I.a) Online ügyfélszolgálat		
I.b) Mobil applikáció		
I.a) + I.b)összesen		
II. Céges honlap		

Teljes üzemeltetési költség számítása a bírálat során: [Üzemeltetés havi költsége] * 36 + [Pótlólagos fejlesztés óradíja] x 90

- 10. Nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy milyen minőségirányítási rendszer tanúsítvánnyal rendelkezik az Ajánlattevő (Nemleges válasz esetén a nemleges nyilatkozat megküldése szükséges, ami a későbbiekben nem kizáró tényező. Nyilatkozat hiányában ajánlatkérő úgy tekinti, hogy Ajánlattevő nem rendelkezik tanúsítvánnyal)**

V. Egyéb feltételek:

Ajánlatkérő csak a fenti tartalom szerinti ajánlatokat fogadja be, a fentiekől eltérő tartalmú ajánlatok esetén ajánlatkérő hiánypótlási felhívást küld, a hiánypótlási határidőt ajánlatkérő 3 munkanapban jelöli meg. Hiánypótlás után a fentiekől eltérő tartalmú ajánlatot ajánlatkérő nem fogad el, azokat érvénytelennek minősíti. Kirívóan alacsony vagy magas ár esetén ajánlatkérő élhet az ajánlat elutasításának jogával.

Ajánlatkérő az ajánlatokkal kapcsolatos bármilyen kérdést a **beszerzes@mail.nyirsegviz.hu** címen fogad és 24 órán belül (amennyiben a kérdés péntek 10 óra és hétfőn 7 óra között érkezik akkor a kedd 8 óráig) megválaszol. Ajánlatkérő a kérdéseket **2021.04.12. 12,00 óráig** fogadja.

Az ajánlatokat zárt borítékban 4400 Nyíregyháza, Tó utca 5. szám alá az Iratkezelési előadó részére kérjük – postai úton, vagy személyesen – eljuttatni, a borítékon kérjük feltüntetni „**Céges honlap, online ügyfélszolgálat, mobil applikáció készítése a Nyírségvíz Zrt. részére**” megjelölést.

Az árajánlatok legkésőbbi beadásának határideje: 2021.04.30 12:00 óra.

A nem zárt borítékban eljuttatott pályázatokat ajánlatkérő nem értékeli, azokat nem minősíti ajánlatnak.

Ajánlatkérő a tárgyban jelzett beszerzéssel kapcsolatosan a borítékok bontását 2021.04.30 napján 13 óra 00 perckor - korábbi döntésének fenntartása értelmében zártkörűen végzi, a boríték bontási eljárás során kizárólag az Ajánlatkérő munkavállalói vehetnek részt.

VI. Az ajánlatok elbírálásának, értékelésének szempontja:

Az ajánlatok értékelése - az 1. és 2. mellékletnek megfelelő követelmények maradéktalan teljesítését alapul véve - részenként, pontozással és súlyozással történik.

Érvényes pályázatok száma: E

Szempontonként adható maximális pontok száma: P = E x 5

I.rész: Online ügyfélszolgálat + Mobil applikáció készítése és üzemeltetése esetében:

Bírálati szempontok	Max. pont	Súly
1. Fejlesztési költség	P	6
2. Üzemeltetési költség	P	6
3. Dizájn terv értékelése – 3db terv alapján	P	2

II.rész: Honlap készítése és üzemeltetése esetében:

1. Fejlesztési költség	P	6
2. Üzemeltetési költségek	P	6
3. Dizájn terv értékelése – 3db terv alapján	P	2

Pontozás:

1. Fejlesztési költség: az az Ajánlattevő kapja a legtöbb pontot, akinél a legkevesebb a megadott teljes fejlesztési költség. A sorban utána következő Ajánlattevő 5 ponttal kap kevesebbet.
2. Üzemeltetési költség: az az Ajánlattevő kapja a legtöbb pontot, akinél a legkevesebb a megadott teljes üzemeltetési költség. A sorban utána következő Ajánlattevő 5 ponttal kap kevesebbet. Az üzemeltetési költségeknek a jogszabály változások követését, esetleges javítások díját is tartalmaznia kell.
3. Dizájn terv: szavazással kerül megállapításra a pont, minél több szavazatot kap egy terv, annál több pontot ér. Online ügyfélszolgálat és applikáció esetén 3 db, céges honlap esetén 3 db dizájn tervet kérünk benyújtani (utóbbi esetben az Ajánlattevő legtöbb pontot szerzett terve lesz figyelembe véve a végeredmény megállapításánál.)

Végeredmény megállapítása:

A pályázati részenként / Ajánlattevőnként / szempontonként elért pontokat a megadott súlyszámmal szorozzuk, a kapott eredményt összesítjük. Az eljárás végén a pályázatokat súlyozás után összesített pontérték szerinti csökkenő sorrendbe rendezzük. Az elsőt hirdetjük nyertesnek.

Az ajánlatok ismeretében ajánlatkérő mérlegeli, hogy a legkedvezőbb ajánlatot tevőket árlejtésre hívja-e fel.

VII. Teljesítési határidő:

I.rész „Online ügyfélszolgálat + Mobil applikáció” készítése esetében: **2021.10.29.**

I.rész „Online ügyfélszolgálat + Mobil applikáció” üzemeltetés esetében: **folyamatos**

II.rész: „Nyírségvíz Zrt. Honlapja” készítése esetében: **2021.09.30.**

II.rész: „Nyírségvíz Zrt. Honlapja” üzemeltetés esetében: **folyamatos**

Ajánlatkérő fenntartja magának a jogot, hogy az eljárást bármikor, akár az ajánlatok bontása után is eredménytelennek nyilvánítsa. Ajánlatkérő fenntartja magának a jogot, hogy bármely részben az eljárást eredménytelennek nyilvánítsa.

A szerződéskötés feltétele a nemleges NAV adóigazolás benyújtása, vagy Ajánlattevő nyilatkozata, hogy szerepel a NAV köztartozásmentes adózók adatbázisában.


A szerződéskötés feltétele az Ajánlattevő részéről az átláthatósági nyilatkozat (58/2013 (II.27) Korm. rendelet 49-50. § szerinti tevékenységek esetén). Nyilatkozat hiányában Ajánlatkérő az Ajánlattevővel nem köt szerződést.

Melléklet:


- 1. sz. melléklet és 2. sz. melléklet (Műszaki leírás)
- Arculati kézikönyv
- Jelenlegi honlap térképe

Nyíregyháza, 2021. március 23.

NYÍRSÉGVÍZ
Nyíregyháza és Térsége Víz és Csatornamű
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Nyíregyháza



.....
Galambos Sándor
Műszaki Vezérigazgató-helyettes
NYÍRSÉGVÍZ Zrt.



.....
Könyvü Zsolt
Gazdasági Vezérigazgató-helyettes
NYÍRSÉGVÍZ Zrt.

Céges honlap / online ügyfélszolgálat / mobil applikáció funkcionális követelmények

1. sz. melléklet

Sorszám	Megnevezés	Leírás
I.	Online ügyfélszolgálat	Interaktív webes felület ügyfeleknek
I.1	0-24 h elérés https://ugyfelszolgalat.nyirsegviz.hu	- Az online ügyfélszolgálat külön aldomain alatt működjön, https protokollt használva.
I.1.1	Integráció	Online valós idejű kommunikáció interface-en keresztül, cégünk által használt FusionR alkalmazással . Verzió: R04#20 - FusionR ERP V3.0N R04#20; FusionR UTI V3.0NR04#20, fejlesztő: R&R Software.
I.2	Regisztráció	on-line funkciók igénybevételéhez szükséges protokoll
I.2.1	Lakossági felhasználók regisztrációs adatok	Név, e-mail cím, számlázó rendszerbeli felhasználó azonosító és felhasználási hely azonosító, nick név, jelszó
I.2.2	Nem lakossági felhasználók regisztrációs adatok	Név, e-mail cím, adószám, felhasználó azonosító, felhasználási hely azonosító, nick név, jelszó
I.2.3	Automatikus elbírálás	A regisztrációs igény automatikusan kerüljön kiértékelésre: Sikeres a regisztráció, ha a megadott adatokkal még nem létezik aktív regisztráció. A megadott felhasználó azonosító és felhasználási hely azonosító a számlázási rendszerben létezik, és azok egymáshoz vannak rendelve. A felhasználó azonosító és felhasználási hely azonosítóval meghatározott közszolgáltatási szerződés állapota "Irattározva" vagy "Aláírva" értékű. A regisztrációt a megadott e-mail címre küldött levélben elhelyezett linkkel kelljen megerősíteni.
I.2.4	E-mail cím módosítása	Az ügyfélnek legyen lehetősége e-mail címet váltani. Ezt az igényt szintén meg kell erősítenie e-mailben.
I.2.5	Szerződés hozzáadása	Meglévő regisztrációhoz felhasználó azonosító + felhasználási hely azonosító megadásával lehessen további "Irattározva" vagy "Aláírva" állapotú közszolgáltatási szerződéseket felvenni.
I.2.6	Szerződés eltávolítása	Legyen lehetőség szerződés eltávolítását kezdeményezni. Az eltávolítási igényt e-mailben kelljen megerősíteni. Ha a szerződés állapota "Felmondva" értéket vesz fel a számlázó rendszerben, úgy azt jelölni kell az online ügyfélszolgálati felületen is.
I.2.7	Regisztráció felmondása	Legyen lehetőség a teljes regisztráció felmondását kezdeményezni. A felmondási igényt e-mailben kelljen megerősíteni. Az ügyfélnek sikeres felmondás esetén legyen lehetősége újra regisztrálni.
I.2.8	Jelszó módosítása	Jelszó módosítása, elfelejtett jelszó kezelése e-mailben történő megerősítéssel
I.2.9	Értesítések, üzenetek kezelése	Rendszer illetve igénylistából választható PUSH üzenetekre vonatkozó beállítások kezelése.
I.3	Funkciók leírása	Biztosítandó funkciók víz-és csatornadíj számlákkal kapcsolatos ügyek interaktív intézéséhez
I.3.1	Kizárólag regisztrált felhasználóknak elérhető – ügyintéző beavatkozását igénylő – funkciók	<ol style="list-style-type: none"> Szerződéses adatok módosítása (pl. névváltozás, fogyasztási hely változás, pl. utcanév, házszám, dokumentumok csatolásának lehetőségével), Felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentése külön a lakossági és külön a nem lakossági felhasználók részére (dokumentumok csatolásának lehetőségével), Fagyott vízmérő bejelentése,

Sorszám	Megnevezés	Leírás
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Ellenőrző leolvasás kérése, 5. Mellékvízmérő műszaki zár (plomba) pótlásának igénylése, 6. Locsolási célú mellékvízmérő nyilvántartásba vételének igénylése, 7. 10%-os locsolási kedvezmény igénylése, 8. Szolgáltatás megszüntetésének, - szolgáltatás időszaki szüneteltetésének igénylése. 9. Összevont részszámlára vonatkozó eltérő megállapodás kezdeményezése 10. Soron kívüli – eseti – elszámoló számla kérése díktált (fényképpel alátámasztott) mérőállás alapján, 11. Belső meghibásodás bejelentése 12. Részletfizetés igénylése 13. Túlfizetés visszafizetésének igénylése 14. Támogatásokhoz igazolás kérése (lakásfenntartási, adósságkezelési), 15. Talajterhelési díjjal kapcsolatos igazolás kérése, 16. Igazolás-egyéb (szemétszállítás, nullás igazolás), közmű nyilatkozat kiadása 17. Számlareklamáció 18. Hiteles számlamásolat igénylése 19. Elektronikus számla igénylése (Díjmentes vagy nem díjmentes* e-számlák)
1.3.2	Kizárólag regisztrált felhasználóknak elérhető – ügyintéző beavatkozását nem igénylő - funkciók	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mérőállás bejelentése 2. Számlázandó átlag módosítása 3. Számla megtekintése 4. Számla befizetése bankkártyával, 5. Fizetési mód változtatása 6. Folyószámla egyenleg megtekintése 7. Számlázási, levelezési cím változtatása
I.3.3	Regisztrációhoz nem kötött – ügyintéző beavatkozását igénylő - funkciók	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vízbekötés igénylése, 2. Csatornabekötés igénylése, 3. Mellékvízmérő nyilvántartásba vételének igénylése, 4. Telki vízmérő (saját kút vízmérő) nyilvántartásba vételének igénylése. 5. Egyéb megkeresés

Céges honlap / online ügyfélszolgálat / mobil applikáció funkcionális követelmények

Sorszám	Megnevezés	Leírás
I.3.4	Regisztrációhoz nem kötött – ügyintéző beavatkozását nem igénylő - funkciók	<ol style="list-style-type: none"> Időpontfoglalás Elégedettségmérés (Magyar Energetikai Hivatal által kötelezően előírt felhasználói elégedettség felmérés keretén belül az online felmérés biztosítása)
I.3.5	Videós ügyfélszolgálat	<p>Interaktív – személyes ügyintézés kiváltó – online ügyintézés</p> <p>igény fogadásától az integrált feldolgozáson át a visszajelzésig!</p> <p>A funkcióknak a számlázó rendszerrel (SZR) és/vagy az iktató rendszerrel (IR) egyaránt integráltan kell együttműködni.</p>
I.4	Funkciók működése	<p>A regisztrációt igénylő ügyek intézésének közös jellemzője, hogy kötelező hozzájuk közszolgáltatási szerződést kiválasztania az ügyfélnek, a regisztráció nélkül is intézhető ügyek esetén szerződést nem kell (pontosabban nem is lehet) kiválasztani. A beérkezett bejelentéseket időszakosan (napi/havi) szinten ügýtípusonként le lehessen kérdezni (statisztika)</p>
I.4.1	Kizárólag regisztrált felhasználóknak elérhető – iktatást igénylő ügyek intézésére alkalmas - funkciók	<p>Ezen ügyek mindegyike iktatásra kerül, és 15 napon belül választ igényel, ennek megfelelően az online ügyfélszolgálaton bejelentett igényt IR és SZR felé is továbbítani kell. Az igény rögzítését a bejelentés típusának megfelelő űrlap segítségével végezheti el a belépett ügyfél, mely kötelező és nem kötelező mezőket egyaránt tartalmaz valamint lehetőséget biztosít dokumentumok feltöltésére is (ezek pontos leírását a kivitelezés fázisban rögzítjük). Annak érdekében, hogy az ügy elintézéséért felelős szervezeti egységet az online ügyfélszolgálaton belül automatikusan meg lehessen határozni, a felhasználási hely szerinti település nevére és a szerződés típusára van szükség. IR megkapja az online ügyfélszolgálatról az igény automatikus iktatásához és felelős egységre szignálásához szükséges adatokat, valamint az ügyfél által beküldött űrlap pdf lenyomatát kiegészítve a csatolt állományokkal. SZR nem vesz át dokumentumokat, kizárólag az igény teljesítéséhez szükséges adatok kerülnek át az erre alkalmas interfészbe.</p> <ol style="list-style-type: none"> Szerződéses adatok módosítása (pl. névváltozás, fogyasztási hely változás, pl. utcanév, házszám dokumentumok csatolásának lehetőségével): Űrlap kitöltése, és a változást igazoló dokumentum csatolása. Fizetési mód változtatása: Az ügyfélnek legyen lehetősége a fizetési mód változtatására, űrlap. Számlázási, levelezési cím módosítása: Űrlap Felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentése külön a lakossági és külön a nem lakossági felhasználók részére (dokumentumok csatolásának lehetőségével): Abból kell kiindulni, hogy a bejelentő lehet korábbi tulajdonos, vagy új tulajdonos. A NYÍRSÉGVÍZ-es nyomtatvány kitöltése után a bejelentő tudja azt kinyomtatni, és aláírás után tudja feltölteni, csatolni, a még csatolandó fájlokkal

Céges honlap / online ügyfélszolgálat / mobil applikáció funkcionális követelmények

Sorszám	Megnevezés	Leírás
		<p>együtt.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Fagyott vízmérő bejelentése: Űrlap kitöltésével 6. Ellenőrző leolvasás kérése: Űrlap kitöltésével 7. Mellékvízmérő műszaki zár (plomba) pótlásának igénylése: Űrlap kitöltésével 8. Locsolási célú mellékvízmérő nyilvántartásba vételének igénylése: Nyomtatvány ill. Űrlap kitöltésével 9. 10%-os locsolási kedvezmény igénylése: Nyomtatvány ill. Űrlap kitöltésével 10. Szolgáltatás megszüntetésének, - szolgáltatás időszakos szüneteltetésének igénylése: Nyomtatvány ill. Űrlap kitöltésével. 11. Összevont részszámlára vonatkozó eltérő megállapodás kezdeményezése: Űrlap kitöltésével. 12. Soron kívüli – eseti – elszámoló számla kérése diktált (fényképpel alátámasztott) mérőállás alapján: Űrlap + fénykép feltöltésével 13. Belső meghibásodás bejelentése: Űrlap kitöltésével 14. Részletfizetés igénylése: Űrlap kitöltésével 15. Túlfizetés visszafizetésének igénylése: Űrlap kitöltésével 16. Támogatásokhoz igazolás kérése (lakásfenntartási, adósságkezelési): Űrlap kitöltésével 17. Talajterhelési díjjal kapcsolatos igazolás kérése: Űrlap kitöltésével 18. Igazolás-egyb (szemétszállítás, nullás igazolás), közmű nyilatkozat kiadása: Űrlap kitöltésével 19. Számlareklamáció: Űrlap kitöltésével 20. Hiteles számlamásolat igénylése: Űrlap kitöltésével 21. Elektronikus számla igénylése (Díjnetes vagy nem díjnetes* e-számlák): Űrlap kitöltésével, preregisztrációs lehetőséggel
I.4.2	<p>Kizárólag regisztrált felhasználóknak elérhető – iktatást nem igénylő ügyek intézését – biztosító funkciók</p>	<p>Közös jellemzőjük, hogy IR felé illetve IR felől nem forgalmaznak adatot, kizárólag SZR –rel vannak kapcsolatban. A feldolgozott bejelentésekről SZR visszajelzést (sikeresen feldolgozott vagy nem) ad az online ügyfélszolgálatnak, amely automatikusan értesíti a felhasználót a regisztrációhoz kapcsolódó e-mailben. IT biztonsági követelményeknek megfelelően SZR –be kizárólag ügyintézői jóváhagyással kerülhetnek be ezek az adatok az interfészből.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mérőállás bejelentés: minden regisztrált felhasználóhoz kapcsolódó szerződéshez meghatározott leolvasási ütemterv kapcsolódik SZR-ben. Ennek megfelelően a mérőállás fogadásának időszakát a leolvasási ütemterv egyértelműen meghatározza. Diktálási időszakon kívül nem fogadunk ilyen

Céges honlap / online ügyfélszolgálat / mobil applikáció funkcionális követelmények

Sorszám	Megnevezés	Leírás
		<p>formában mérőállást. Azok a felhasználók, akik fiókbeállításukban ezt igényelték, 3 nappal előtte kapjanak e-mailben értesítést a következő diktálási időszakról. A mérőállás diktálásakor jelenjen meg a szerződéshez kapcsolódó jóváhagyott mérőállások listája: mérő(k) gyári száma(i) a legutóbbi mérőállás(ok) dátuma(i) és értéke(i) és típusa(i) /becsült, diktált, leolvasott). A diktáláshoz a mérőt ki kell választani, majd a dátumot és a mérő állását kell megadni, amennyiben a legutóbbi mérőállás nem becsült, akkor a rendszernek figyelmeztetnie kell erre a felhasználót. Ütemterv szerinti diktáláskor mérőnként kötelező legalább 1 fényképet csatolni.</p> <p>2. Számlázandó átlag módosítása: a regisztrált felhasználóhoz kapcsolódó egyes szerződéstípusok esetén legyen rögzíthető a számlázandó átlag mértéke. (vannak olyan esetek – pl. távleolvasás - , melyek esetén ez a funkció nem értelmezett)</p> <p>3. Számla megtekintése: A regisztrációt követően kibocsátott számlák esetén legyen lehetőség nem hiteles számlakép megtekintésére. A számlaképet PDF formátumban külső vállalkozó (továbbiakban: NYOMDA) állítja elő, melyeket alkalmas interfészen keresztül tesszük elérhetővé az online ügyfélszolgálaton. Amennyiben a felhasználó nem díjmentes elektronikus számlát igényelt papír helyett, akkor ezen funkció esetén a hiteles – időbélyeggel ellátott – dokumentumot kell részére elérhetővé tenni. (Az elektronikus számla elemeit képező XML és PDF állományt aláírva, hitelesítve szintén a NYOMDA állítja elő.).</p> <p>4. Bankkártyás befizetés: A felhasználónak legyen lehetősége a számla megtekintés után, a számlát kiválasztani, és bankkártyás fizetést elindítani. (a bankkártyás-online fizetést bonyolító bank kiválasztása később történik)</p> <p>5. Folyószámla egyenleg megtekintése: A regisztrált felhasználónak legyen lehetőség megnéznie folyószámla egyenlegét, mely a SZR-ből az „Egyenleg” rovatot jelenítse meg.</p>
1.4.3	Regisztráció nélkül is elérhető – iktatást igénylő ügyek intézésére – alkalmas funkciók	<p>Ezen funkciók közös jellemzője, hogy kizárólag IR felé illetve IR felől forgalmaznak adatot, SZR –rel nincsenek integrált kapcsolatban. Elérhetőek regisztrált felhasználóknak is, de szerződést nem lehet (mivel az még nem létezik) kiválasztani ezek intézéséhez.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vízbekötés igénylése: Űrlap, dokumentumok, tervek, engedélyek csatolásával 2. Csatornabekötés igénylése: Űrlap, tervek, engedélyek csatolásával 3. Mellékvízmérő nyilvántartásba vételének igénylése: Űrlap, tervek, engedélyek csatolásával 4. Telki vízmérő (saját vízmérő) nyilvántartásba vételének igénylése: Űrlap, tervek, engedélyek

Céges honlap / online ügyfélszolgálat / mobil applikáció funkcionális követelmények

Sorszám	Megnevezés	Leírás
		csatolásával 5. Egyéb megkeresés: Űrlap
1.4.4	Regisztráció nélkül is elérhető – iktatást nem igénylő ügyek intézésére alkalmas - funkciók	<p>1. Időpontfoglalás: Állandó és fiókirodák nyitvatartási idejében, foglalt és szabadon jelzett időpontok megjelenítésével. A foglalásról értesítés küldése az erre kijelölt személy részére</p> <p>2. Elégedettségmérés (Magyar Energetikai Hivatal által kötelezően előírt felhasználói elégedettségi felmérés keretén belül az online felmérés biztosítása: Kötelezően előírt kérdések váltakozó sorrendben történő megjelenítése az ügyfél bejelentésének lezárása előtt, illetve kérelmének befogadását jelző e-mail végén.</p>
1.4.5	Videós ügyfélszolgálat	E-ON megoldásához hasonló funkcionalitása legyen. A funkció legyen elérhető regisztrált és nem regisztrált felhasználóknak is. Utóbbi esetben az ügyfél azonosítása a sikeres belépéssel történjen meg. Az ügyintézésről készüljön hang illetve bizonyos pontokon (személyazonosság igazolása) legyen lehetőség videó felvétel rögzítésére is.
II.	Mobil applikáció	IOS és Android kompatibilis felület online ügyintézéshez
II.1	Regisztráció	A webes és mobil applikációs elérés ugyanazzal a fiók beállítással működjön.
II.2	Azonosítás	Az APP a hagyományos azonosítási módokon túl biztosítson lehetőséget BIOMETRIKUS azonosításra is.
II.3	Ügyintézési lehetőségek	<p>Számlákkal kapcsolatos ügyintézés: (kivitelezés ua. mint az online-ügyfélszolgálaton)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mérőállás diktálás – fényképpel – kivitelezés ua. mint az online-ügyfélszolgálaton ▪ Aktuális –fizetendő – számla megtekinthetőség - befizetés ▪ Részszámla módosítási lehetőség ▪ Minimumum egy évre visszamenőleg a számlák megtekintése – befizetése
II.4.	Értesítések-PUSH, e-mail	Értesítések beállítása (pl. diktálási időszak, új számla érkezett, rendkívüli szolgáltatásszüneteltetés, stb.
II.5	Arculat, design	Céges honlaponál leírtak figyelembevételével kerüljön megvalósításra.
	Online ügyfélszolgálat admin funkciók	<p>Felhasználók és felhasználói csoportok kezelése:</p> <p>Felhasználók és felhasználói csoportok adminisztrációja, jogosultságkezelése: jogok kiosztása a honlap adminisztrációját végző felhasználóknak és a regisztrált látogatóknak bizonyos, meghatározott funkciókra.</p> <p>Felhasználói csoportok – tartalomtípusokhoz rendelése.</p> <p>Úrlapok, kérdőívek, szavazások kezelése. (CAPTCHA feltétel)</p> <p>Tartalom kezelése: új tartalom beküldése, szerkesztése, törlése. Lehetőség legyen előnézet megtekintésre. Opcionálisan WYSIWYG editor elérhetősége.</p> <p>Nézetek kezelése: tartalmak nézetekbe gyűjtése és listázása – (táblázat, lista)</p>

Céges honlap / online ügyfélszolgálat / mobil applikáció funkcionális követelmények

Sorszám	Megnevezés	Leírás
		<p>Tartalmak verziókövetése!</p> <p>Felépítés admin funkciók:</p> <p>Menü kezelése: Főmenüpontok és almenüpontok létrehozása, szerkesztése, törlése.</p> <p>Régiók/Blokkok kezelése: blokkok létrehozása, szerkesztése, törlése. Megjelenítéskor látható régiókhoz blokkok rendelése. Blokkokban tartalmak, nézetek megjelenítése</p> <p>Rendszerüzenetek kezelése:</p> <p>Rendszer napló:</p> <ul style="list-style-type: none"> - webhely állapotjelentések és azonosított problémák megtekintése. - regisztrálja a rendszerbe való be- és kilépéseket, illetve az abban végzett módosításokat. - Statisztikák: tartalmak nézettsége, népszerű oldalak, népszerű keresések, felhasználók be/ki lépései, <p>Rendszeres mentés, archiválás (automatizálhatóan).</p>
III.	Online ügyfélszolgálat megjelenés	
III.1	Általános követelmények	<p>Cél a tiszta, átlátható, könnyen kezelhető honlap. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) – akadálymentesített weboldal. Az okos eszközökön (telefon, tablet) jól látható legyen mindenféle mérettartomány. (Reszponzív megjelenítés)</p> <p>Példa honlapok: Elmű, E-on, Tigáz</p>
III.2	Arculat	<p>Arculati kézikönyvünk adja meg az alkalmazandó alapszíneket. (mellékelve)</p> <p>Pályázat részeként 3 arcualatterv benyújtását kérjük.</p>
IV.	IT Biztonság	
IV.1	Bevezetés	Bevezetés, tesztelés (KIB 25.sz.ajánlás alapján)
IV.2	Üzemeltetés	<p>Üzemeltetés alatti kritériumok (41/2015 BM . alapján):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Logikai 3-as biztonsági osztály ▪ Adminisztratív 3-as biztonsági osztály ▪ Fizikai 3-as biztonsági osztály
IV.3.	Egyéb kritériumok	GDPR megfelelés, IT biztonsági követelményeknek való megfelelésről nyilatkozat, titoktartási nyilatkozat aláírása, HTTPS protokoll (céges honlap, online ügyfélszolgálat)
V.	Üzemeltetés	
V.1	Kiszolgálás	Online ügyfélszolgálat és mobil applikáció 0-24 Szerver kiszolgálás, napi adatmentés, SMTP kiszolgálás (havonta 100 ezer e-mailhez)
V.2	Böngésző kompatibilitás	Céges weboldal és online ügyfélszolgálat hiba mentes, egységes megjelenése többféle böngészőben. (Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer 11, Edge, Opera, Safari) Nem ajánlott böngésző figyelmeztetés

Céges honlap / online ügyfélszolgálat / mobil applikáció funkcionális követelmények

Sorszám	Megnevezés	Leírás
V.3	Admin funkciók	<p>Tartalommal/megjelentéssel kapcsolatos admin funkciók:</p> <p>Tartalomtípusok kezelése: a megjelenítésre kerülő tartalomnak megfelelően, sablon form-ok létrehozása, szerkesztése törlése. Form-on mezők kezelése (szöveg, szám, dátum, link, video, csatolmányok...).</p> <p>Képgalériák létrehozása és slideshow animációk kezelése.</p> <p>Űrlapok, kérdőívek, szavazások kezelése. (CAPTCHA feltétel)</p> <p>Tartalom kezelése: új tartalom beklüldése, szerkesztése, törlése. Lehetőség legyen előnézet megtekintésre. Opcionálisan WYSIWYG editor elérhetősége.</p> <p>Nézetek kezelése: tartalmak nézetekbe gyűjtése és listázása – (táblázat, lista)</p> <p>Tartalmak verziókövetése!</p> <p>Felépítés admin funkciók:</p> <p>Menü kezelése: Főmenüpontok és almenüpontok létrehozása, szerkesztése, törlése.</p> <p>Régiók/Blokkok kezelése: blokkok létrehozása, szerkesztése, törlése. Megjelenítéskor látható régiókhoz blokkok rendelése. Blokkokban tartalmak, nézetek megjelenítése</p> <p>Felhasználók és felhasználói csoportok kezelése:</p> <p>Felhasználók és felhasználói csoportok adminisztrációja, jogosultságkezelése: jogok kiosztása a honlap adminisztrációját végző felhasználóknak és a regisztrált látogatóknak bizonyos, meghatározott funkciókra.</p> <p>Felhasználói csoportok – tartalomtípusokhoz rendelése.</p> <p>Rendszerüzenetek kezelése:</p> <p>Rendszer napló:</p> <ul style="list-style-type: none"> - webhely állapotjelentések és azonosított problémák megtekintése. - regisztrálja a rendszerbe való be- és kilépéseket, illetve az abban végzett módosításokat. - Statisztikák: tartalmak nézettsége, népszerű oldalak, népszerű keresések, felhasználók be/ki lépései, <p>Rendszeres mentés, archiválás (automatizálhatóan).</p>

2. sz. melléklet

Sorszám	Megnevezés	Leírás
I.	Céges honlap	
I.1	Általános követelmények	Cél a tiszta, átlátható, könnyen kezelhető honlap. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) – akadálymentesített weboldal. Az okos eszközökön (telefon, tablet) jól látható legyen mindenféle mérettartomány. (Reszponzív megjelenítés) Példa honlapok: Elmű, E-on, Tigáz
I.2	Arculat	Arculati kézikönyvünk adja meg az alkalmazandó alapszíneket. (mellékelve) Pályázat részeként 3 arcualatterv benyújtását kérjük.
I.3	Tartalom főbb elemei	Kik vagyunk? (91 önkormányzat a társaság tulajdonosa) Mivel foglalkozunk? (víz –és csatornaszolgáltatás) Milyen problémákat tudunk megoldani? Felhasználóink hogyan érhetnek el? Célcsoport: felhasználók (lakosság, intézmények, vállalkozások) Miért jó felhasználóinknak, ha szolgáltatásunkkal kapcsolatban felmerülő kérdéseikkel hozzánk fordulnak? Törvényi megfelelésségek, kötelezettségek, ezekről dokumentum mellékelve. (Jelenlegi honlapunk tartalmi szempontból megfelel ezeknek) Folyamatban lévő munkák térképi megjelenítése Keresőbarát oldalszerkezet és url-ek . Főoldal slideshow megjelenítés a kiemelendő tartalmaknak, Névnap és időjárás információk megjelenítése.
II.	IT Biztonság	
II.1	Bevezetés	Bevezetés, tesztelés (KIB 25.sz.ajánlás alapján)
II.2	Üzemeltetés	Üzemeltetés alatti kritériumok (41/2015 BM . alapján): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Logikai 3-as biztonsági osztály ▪ Adminisztratív 3-as biztonsági osztály ▪ Fizikai 3-as biztonsági osztály
II.3	Egyéb kritériumok	GDPR megfelelés, IT biztonsági követelményeknek való megfelelésről nyilatkozat, titoktartási nyilatkozat

Aprieta

Céges honlap / online ügyfélszolgálat / mobil applikáció funkcionális követelmények

Sorszám	Megnevezés	Leírás
III.	Üzemeltetés	alávírása, HTTPS protokoll (céges honlap, online ügyfélszolgálat), WCAG
III.1	Kiszolgálás Böngésző kompatibilitás	0-24 Szerver kiszolgálás, napi adatmentés Céges weboldal hiba mentes, egységes megjelenése többféle böngészőben. (Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer 11, Edge, Opera, Safari) Nem ajánlott böngésző figyelmeztetés
III.2	Céges weboldal admin funkciók	<p>Tartalommal/megjelentéssel kapcsolatos admin funkciók:</p> <p>Tartalomtípusok kezelése: a megjelenítésre kerülő tartalomnak megfelelően, sablon form-ok létrehozása, szerkesztése törlése. Form-on mezők kezelése (szöveg, szám, dátum, link, video, csatolmányok...).</p> <p>Képgalériák létrehozása és slideshow animációk kezelése.</p> <p>Úrlapok, kérdőívek, szavazások kezelése. (CAPTCHA feltétel)</p> <p>Tartalom kezelése: új tartalom beküldése, szerkesztése, törlése. Lehetőség legyen előnézet megtekintésre. Opcionálisan WYSIWYG editor elérhetősége.</p> <p>Nézetek kezelése: tartalmak nézetekbe gyűjtése és listázása – (táblázat, lista)</p> <p>Tartalmak verziókövetése!</p> <p>Felépítés admin funkciók:</p> <p>Menti kezelése: Főmenüpontok és almenüpontok létrehozása, szerkesztése, törlése.</p> <p>Régiók/Blokkok kezelése: blokkok létrehozása, szerkesztése, törlése. Megjelenítéskor látható régiókhoz blokkok rendelése. .Blokkokban tartalmak, nézetek megjelenítése</p> <p>Felhasználók és felhasználói csoportok kezelése:</p> <p>Felhasználók és felhasználói csoportok adminisztrációja, jogosultságkezelése: jogok kiosztása a honlap adminisztrációját végző felhasználóknak és a regisztrált látogatóknak bizonyos, meghatározott funkciókra.</p> <p>Felhasználói csoportok – tartalomtípusokhoz rendelése.</p> <p>Rendszerüzenetek kezelése:</p> <p>Rendszer napló:</p> <ul style="list-style-type: none"> - webhely állapotjelentések és azonosított problémák megtekintése. - regisztrálja a rendszerbe való be- és kilépéseket, illetve az abban végzett módosításokat. - Statisztikák: tartalmak nézettsége, népszerű oldalak, népszerű keresések, felhasználók be/ki lépései, <p>Folyamatban lévő munkák térképi megjelenítését vezérlő adatok kezelése, karbantartása</p> <p>Rendszeres mentés, archiválás (automatizálhatóan).</p>