

6. számú melléklet

A GINOP PLUSZ-1.2.4-25 felhívás

**Üzleti infokommunikációs rendszerekkel,
alkalmazásokkal szemben támasztott követelmények
(helyben telepített valamint felhőszolgáltatásokra
egyenként)**

A. Általános követelmények

A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.4-25 felhívás „Üzleti infokommunikációs rendszerekkel, alkalmazásokkal szemben támasztott követelmények” szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket) és informatikai követelményeket, amelyeket a támogatási kérelem során bevezetett alkalmazásoknak teljesíteniük kell.

Általános követelmények

A GINOP PLUSZ-1.2.4-25 támogatás igénybevételével használatba vett moduloknak és rendszereknek általánosan és egységesen meg kell felelniük az alábbi táblázatban szereplő, „Kötelezően teljesítendő követelmény” feltételeknek.

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 az Irányító Hatóság ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
A VÁLLALAT ÁLTAL KÉPVISELT ÉRTÉKEK, ILLETVE ALAPINFORMÁCIÓK MEGJELENÍTÉSE	
1. DOKUMENTÁLTSÁG Célja, hogy a rendszer / modulok használatához és üzemeltetéséhez szükséges tudásanyag egy helyen, bármikor elérhető legyen a vállalat számára. Legalább a következő dokumentumoknak rendelkezésre kell állnia magyar vagy angol nyelven: <ul style="list-style-type: none">• üzemeltetői (telepítési) kézikönyvek és• felhasználói kézikönyv vagy/és e-learning dokumentáció az implementált megoldás/modul funkcionális terjedelmére vonatkozóan.	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 kapcsolódni, amelyet a dokumentáció és a modul verziószámának egyezősége kell igazoljon.
2. FENNTARTHATÓSÁG, TERMÉKTÁMOGATÁS 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.	Legalább egy éves, magyar vagy angol nyelven elérhető támogatási és/vagy követési szerződés meglétének igazolása. Terméktámogatás biztosítása legalább a fenntartási időszak végéig. Az adott funkcionális célterületet reprezentáló (implementált) rendszer/szoftver(komponens) verziókezelési és karbantartási stratégiáját / módszertanát bemutató dokumentáció ellenőrzése.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>A követelmény szoros kapcsolatban áll a törvényi megfelelés biztosításának követelményével is.</p>	
<p>3. TÖRVÉNYI MEGFELELŐSÉG</p> <p>Célja a mindenkori 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” szóló 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. INTEGRÁLTSAĞ, DIGITALIZÁLTSAĞ</p> <p>Célja a munkavégzés, munkahatékonyság támogatása, valamint, hogy a munkavállalók a feladataik minél magasabb minőségű 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>A bevezetett modul integráltságának ellenőrzése oly módon, hogy a modulba berögzített adat más meglévő modul számára is elérhető.</p> <p>PI. Minden modulból látszódó ügyféltörzs vagy egyéb háttéradat megtekintése, egy módosítás átvezetésének az ellenőrzése.</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<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 ADATTÖLTÖTTTSÉGE 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</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>

rendszer használatára azok működési logikájából fakadóan.	
<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. járványvészhelyzet 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>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 erőforrás-tervezési (ERP) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetése” terület funkcionális specifikáció

A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP PLUSZ-1.2.4-25 felhívás „Üzleti infokommunikációs rendszerekkel, alkalmazásokkal szemben támasztott követelmények” című szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket a vállalati erőforrás-tervezési (ERP) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének tartalmaznia kell, abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

A vállalati erőforrás-tervezési (ERP) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetéséről

A vállalati erőforrás-tervezési (ERP) szoftverek vagy felhőszolgáltatások a vállalat belső folyamatait támogató rendszerek, amelyek a vállalat szervezeti felépítéséhez és működési igényeihez igazodnak. Az ERP rendszerek célja, hogy egységes és átfogó megoldást nyújtsanak a vállalat különböző területeinek integrálására és hatékony kezelésére.

A vállalati erőforrás-tervezési (ERP) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének céljai (részterületei):

- Pénzügyi és számviteli folyamatok támogatása;
- Gyártás- és szolgáltatásirányítás hatékonyságának növelése;
- Beszerzési és készletgazdálkodási tevékenységek optimalizálása;
- Értékesítési és ügyfélkapcsolati folyamatok kezelése és fejlesztése;
- HR menedzsment folyamatok támogatása;
- Kontrolling és döntéstámogatási funkciók biztosítása;
- Elektronikus iratkezelés és workflow rendszerek biztosítása.

Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban „A vállalati erőforrás-tervezési (ERP) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetése” terület egyes részterületeire vonatkozó követelmények meghatározása található. A részterületekre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban az Irányító Hatóság ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Az egyes részterületekre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

1.1. PÉNZÜGYI ÉS SZÁMVITELI FOLYAMATOK RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<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 leltár-nyilvántartás 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"> • különböző típusú számlák készítését, helyesbítését vagy stornózását, partnerenkénti nyilvántartását és kimutatását; • bejövő és kimenő számlák rögzítését, jogszabály szerinti nyilvántartását; 	<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>

<ul style="list-style-type: none"> • 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 előállítása); • a partnerek (szállítók-vevők) analitikáinak, egyenlegközlő és felszólító levelezéseinek kezelését; • a számlakönyvelések automatizálásának támogatását. 	
<p>3. FŐKÖNYVI ANALITIKÁK 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; • költségnevek 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 az alkalmazásból.</p>
<p>4. ADÓANALITIKÁK Célja az adóbevallások készítésének egyszerűsítése, egyes elemeinek automatizálása. A rendszer tegye lehetővé különböző adóanalitikák, kimutatások és bevételek készítését, különös tekintettel az alábbiakra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ÁFA bevallás és analitikája; • EU Összesítő nyilatkozat termékértékesítésekről és 	<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>

<p>szolgáltatásnyújtásokról, valamint termékbeszerzésekről és szolgáltatás igénybevételekről;</p> <ul style="list-style-type: none"> • jövedéki-nyilvántartási listák (amely KKV-nál szükséges). 	
<p>5. BANKSZÁMLAKEZELÉS</p> <p>Célja a bankszámlákkal kapcsolatos folyamatok kezelése, átláthatóságuk egyszerűsítése. 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 pénztárlapó nyomtatását; • forint- és valutapénztárak párhuzamos kezelését. 	<p>A pénztárlapó és a pénztárleltár-nyilvántartás megtekintése a rendszerből közvetlenül kinyerve.</p>
<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>

1.2. GYÁRTÁS- ÉS SZOLGÁLTATÁSIRÁNYÍTÁS RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p>1. GYÁRTÁSI SZÁM/SARZS SZÁM KEZELÉSE</p> <p>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 – cikkeként különböző, egyedi azonosítást tesz lehetővé.</p>	<p>Egy gyártási vagy sarzs számmal rendelkező termék kartonjának a bemutatása.</p>
<p>2. ALAPANYAGOK KEZELÉSE</p> <p>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.</p>	<p>Az adott technológiához szükséges alapanyagok bemutatása a gyártási folyamatban.</p>
<p>3. SZÜKSÉGLET SZÁMÍTÁS / BESZERZÉSI ELŐREJELZÉSEK</p> <p>Célja a készletérték minimalizálása, valamint a készletforgás felgyorsításának elősegítése. A rendszer tegye lehetővé a szükséges készletszintek figyelését a gyártási prognózisok és a félkész termékek alapanyag szükségleteinek figyelembe vételével, valamint legyen lehetőség a készletszintekhez kapcsolódó automatikus figyelmeztetések megadására.</p>	<p>Anyag szükségletek foglалásának ellenőrzése.</p>
<p>4. GYÁRTÁSI RENDELÉSEK</p> <p>Célja a hatékonyság, tervezhetőség növelése, a raktárkészletek csökkentése. A rendszer tegye lehetővé gyártási rendelések előre történő rögzítését.</p>	<p>Gyártási rendelés rögzítése a rendszerben.</p>
<p>5. GYÁRTÁSÜTEMEZÉS</p> <p>A rendszer tegye lehetővé a gyártások ütemezését. A rendszer tegyen javaslatot a gyártási folyamatok sorrendiségére, az</p>	<p>Gyártási ütemezés megtekintése, ahol a gyártási ütemezés figyelembe veszi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a gyártási folyamatok prioritását,

egymást követő gyártások prioritására, munka és erőforrás szükségletére. Vegye figyelembe a technológiai sorrendi korlátozások kezelését.	<ul style="list-style-type: none"> a technológiai sorrendi korlátozásokat, az erőforrások optimális kihasználását.
6. HULLADÉKKEZELÉS Célja a gyártási folyamat során keletkezett hulladék megfelelő kezelése a későbbi kimutatásokhoz, a folyamatok optimalizálásához való felhasználhatóság megkönnyítése érdekében. A rendszer tegye lehetővé a hulladék kezelését mind készlet, mind kimutatási szinten	Egy gyártási folyamat során keletkezett hulladék kezelésének megtekintése, hulladékkal kapcsolatos információk lekérdezése a rendszerből.
7. MINŐSÉG-ELLENŐRZÉS TÁMOGATÁSA Célja a termék minőségének növelése. A rendszer tegye lehetővé a minőség-ellenőrzési módszertan rögzítését és a mérési eredmények eltárolását.	Eltérő technológiához tartozó ellenőrzési módszertan és a tárolt eredmények megtekinthetősége.
8. SELEJTKEZELÉS Célja a gyártási folyamat során keletkezett selejt mennyiségének optimalizálása ehhez kapcsolódó kimutatások készítése, a gyártási eljárások fejlesztésének elősegítésére. A rendszer tegye lehetővé a gyártási selejt kezelését mind készlet, mind kimutatási szinten.	Egy adott gyártási selejttel kapcsolatos kimutatás(ok) lekérdezése a rendszerből.

1.3. BESZERZÉS ÉS KÉSZLETGAZDÁLKODÁS RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p>1. CIKKCSOPORTOSÍTÁS Célja a készletek átláthatóbbá tétele, a lekérdezések, kimutatások készítésének segítése. A rendszer adjon lehetőséget a cikkek tetszőleges csoportba sorolására legalább egy szempont szerint.</p>	Egy cikkcsoport megtekintése a rendszerben. Olyan lekérdezés lehívása a rendszerben, ami cikkcsoport szerinti bontásokat, kimutatásokat tartalmaz.
<p>2. SARZS ÉS GYÁRTÁSISZÁM KEZELÉSE Célja a raktári készletek nyomon követhetőségének elősegítése, a szavatossággal rendelkező tételek felhasználásának optimalizálása. A rendszer tegye lehetővé a raktáron lévő cikkekhez kapcsolódó sarzs- és gyártásiszámok kezelését, lehetővé téve az adott cikk mozgásának nyomon követését. Sarzs, más néven kötegszám - több, egy gyártásból beérkező cikk együttes azonosítását szolgálja. Gyártási szám - cikkenként különböző, egyedi azonosítást tesz lehetővé.</p>	Egy tetszőleges cikk sarzs- vagy gyártásiszám megtekintése a rendszerben.
<p>3. CIKKTÖRZS KEZELÉS Célja a cikkek kezelésének egységessé tétele. 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. 	A rendszerben tetszőlegesen kiválasztott, 10db cikktörzs-elem megtekintése, a minimálisan megkövetelt adattartalom ellenőrzése.
<p>4. TÖBB RAKTÁR KEZELÉSE Célja az üzleti folyamatok átláthatóságának segítése. A rendszer legyen képes, amennyiben szükséges, több (virtuális) raktár kezelésére, raktáranként tárolva az adott raktárban található készletmennyiséget.</p>	Egy adott cikkhez áttekinteni a rendszerben, hogy abból melyik raktárban mekkora készlet található.
<p>5. KÉSZLETSZINT FIGYELÉS Célja a gazdaságos működés, a raktárkészletek optimalizálásának segítése. A rendszer adjon lehetőséget minimális és maximális készletszintek beállítására és hozzájuk kötődő automatikus figyelmeztetések megadására.</p>	Egy kiválasztott cikkhez kötődő minimális, maximális készletszint beállításának ellenőrzése és egy teszt eladási és beszerzési folyamat segítségével a figyelmeztetések meglétének ellenőrzése.

<p>6. KÉSZLETÉRTÉK VAGY MENNYISÉGI NYILVÁNTARTÁS</p> <p>Célja a raktárkészlet optimalizálásának elősegítése. A rendszer adjon lehetőséget a raktárkészlet értékbeni nyilvántartására, raktáranként, cikkenként, cikk-csoportonként. 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. Az ellenőrzés időpontjában meglevő készletérték áttekintése egy adott cikke, cikkcsoportra, raktárra.</p>
<p>7. VISSZÁRU KEZELÉS</p> <p>Célja a hatékony logisztikai folyamatok támogatása. A rendszer tegye lehetővé visszárú kezelését az értékesítési és beszerzési folyamatokban.</p>	<p>Egy visszárú kezelési folyamat végigvitele a rendszerben: Beérkeztetés -> Visszaküldés</p>
<p>8. RENDELÉSI MENNYISÉG NYILVÁNTARTÁS / RAKTÁRKÉSZLET KEZELÉS</p> <p>Célja a raktárkészletek optimális szinten tartása, a készletforgás tervezhetőségének növelése. 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. 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-leltár rögzítése egy 10 elemű cikk részalmazra, eltérésekkel és leltárkészlet korrekció ellenőrzéssel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raktárkészlet hiány rögzítése; Raktárkészlet többlet rögzítése.
<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. 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. 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. A rendszer támogassa a beszerzők munkáját az adott, teljes beszerzési folyamatra vonatkozóan: Rendelés -> Szállítás -> Számlázás A beszerzési bizonylatok adatait</p>	<p>Egy tetszőlegesen kiválasztott logisztikai folyamat megtekintése, ahol az egymást követő bizonylatok már tartalmazzák a korábban bevitt releváns adatokat.</p>

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.	
---	--

1.4. ÉRTÉKESÍTÉS ÉS ÜGYFÉLKAPCSOLAT RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<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. A rendszernek tudnia kell:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Célközönséget 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 célközönség halmaz megtekintése. 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; 	<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>

<ul style="list-style-type: none"> • Ajánlati árazás, többszintű kedvezményrendszer kezelésének biztosítása; 	
<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> <ul style="list-style-type: none"> • Mennyiségi kedvezmények • Egyedi árak • Értékhathoz kötődő kedvezmények • Időszaki kedvezmények 	<p>Egy korábban adott, tetszőlegesen választott kedvezmény struktúrájának áttekintése a rendszerben. Az alábbiak közül legalább két kedvezményfajta kezelése:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mennyiségi kedvezmények • Egyedi árak • Értékhathoz 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. 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; <p>Elemzési riport futtatása.</p>
<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>A rendszerben tetszőlegesen kiválasztott három ügyfél törzsadatainak a megtekintése, legalább a funkcionálisan megkövetelt adattartalom meglétének az ellenőrzése.</p>
<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-</p>	<p>A rendszerben tetszőlegesen kiválasztott három ügyfél törzsadatainak a megtekintése, legalább a funkcionálisan megkövetelt adattartalom meglétének az ellenőrzése.</p>

<p>táblába egyedi kulcsok alapján. 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>7. FRONT OFFICE TÁMOGATÁS</p> <p>Célja az ügyfelekkel való megfelelő kommunikáció kialakítása. 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 <p>Közösségi média (pl. Facebook, Twitter, stb.)</p>	<p>Legalább két üzenetküldési vagy kommunikációs mód végigvitele a rendszerben a megoldás kapcsán.</p>

1.5. HR MENEDZSMENT RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p>1. MUNKAKÖR NYILVÁNTARTÁSOK Célja a munkakörök egységesítése, a munkavállalói felelősségi körök nyomon követhetősége. A rendszer tegye lehetővé az egyes munkavállalókhöz feladatok, felelősségek, hatáskörök rendelését, valamint a munkaköri leírások csatolását.</p>	<p>Egy kiválasztott munkavállaló feladatainak és felelősségeinek, valamint a pozíciójához tartozó munkaköri leírásnak a megtekintése a rendszerben. Adott munkakörbe tartozó munkatársak listázása a rendszerből.</p>
<p>2. DOLGOZÓI ALAPADATOK NYILVÁNTARTÁSA 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>
<p>3. MUNKASZERZŐDÉS-KEZELÉS Célja az érvényben lévő és archiv munkaszerződések tárolása és kezelése. 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 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</p>	<p>Az előző 1-4. pontokban felsorolt funkciók alkalmazottakra vonatkozó releváns adatai és az analitikus információk valóban megtalálhatók a rendszerben. Egy tetszőlegesen kiválasztott munkavállaló után beadott KSH, NAV, stb. bevallási riportok.</p>

<p>kötelezően nyújtandó riportokat, bevallásokat és dokumentumokat, valamint a kapcsolódó analitikák nyilvántartását.</p>	
<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, • adatok exportálását a bérszámfejtő rendszerbe. 	<p>A vállalat egy munkavállalójánál - juttatási elem csoportokból választott - cafeteria elemeinek megtekintése az alkalmazás funkcióinak felhasználásával.</p>
<p>6. TOBORZÁS (illetve e-TOBORZÁS)</p> <p>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 korábban belépett munkavállaló beléptetési és munkába állási folyamatának áttekintése a rendszer funkcióinak felhasználásával.</p>
<p>7. BELÉPTETÉS ÉS A FOLYAMATOS, ZÖKKENŐMENTES MUNKÁBA ÁLLÁS</p> <p>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</p> <p>Célja az adott vállalatnál a munkavállalók teljesítmény-célkitűzéseinek kialakítása, nyomon követése és a javadalmazását befolyásoló értékelés központi kezelése, valamint a karrier-tervezés és az egyén-fejlesztés támogatása. A rendszer tegye lehetővé:</p> <ul style="list-style-type: none"> • egyéni és vállalati KPI-ok kialakítását, munkavállalókhoz 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>
<p>9. IDŐGAZDÁLKODÁS</p> <p>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</p> <p>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 	<p>A vállalat egy munkavállalójánál az elmúlt 1 évben rögzített szabadságkérelmek és azok jóváhagyási lépéseinek megtekintése a rendszer funkcióinak felhasználásával.</p>

<p>telefonon is elérhető, jóváhagyható a menedzser által,</p> <ul style="list-style-type: none"> • a folyamat státuszairól elemzési lehetőségek biztosítását, riportot. 	
--	--

1.6. KONTROLLING ÉS DÖNTÉSTÁMOGATÁS RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
1. ADATBÁZIS KAPCSOLATOK Célja az információ elérhetőségének biztosítása. A rendszer legyen képes minél több különböző vállalati adatforráshoz csatlakozni, valamint az ezekből kapott inputok feldolgozására adatfeldolgozási és elemzési céllal.	A rendszernek legyen közvetlen kapcsolata legalább 1 adatbázissal a vállalatnál.
2. RIPIORTOK EREDMÉNYÉNEK EXPORTÁLÁSA Célja az információk kinyerhetőségének, továbbfelhasználhatóságának biztosítása. A rendszer tegye lehetővé riportok eredményének exportálását (mentését) továbbfelhasználható formátumban (pl. XLS, TXT, CSV vagy XML)	Legalább 3 kontrollinghoz kapcsolódó riport eredményének exportálása XLS, TXT, CSV vagy XML állományba.
3. MUTATÓSZÁMOK DEFINIÁLÁSA Célja a menedzsment döntéshozatalát megkönnyítő mutatószámok definiálása. 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.	A teljesítménymérő mutatószámok meglétének és megjelenítésének ellenőrzése a rendszerben.
4. ELŐRE DEFINIÁLT ÉS AD-HOC LEKÉRDEZÉSEK KEZELÉSE Célja a vezetői döntéshozatal támogatása, a terv-tény adatok könnyebb nyomonkövethetőségének elősegítése. A rendszernek biztosítania kell előre definiált és paraméterezzhető lekérdezések elvégzését.	Legalább egy vállalat-specifikus és egy iparág specifikus paraméterezzhető és egy előre definiált lekérdezés elvégzése a rendszerben.
5. MÉRTÉKEGYSÉGEK Célja a kimutatások készítésének egyszerűsítése, az összehasonlíthatóság megkönnyítése. A rendszernek lehetővé kell tennie a különböző pénznemekben vagy naturáliákban, valamint százalékban	Egy olyan kontrolling kimutatás készítése, melynek alapadatai legalább három különböző naturáliát vagy pénznemet tartalmaznak.

történő kimutatások készítését és elemzésének támogatását.	
<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>
<p>7. MODELLEK KÉSZÍTÉSE</p> <p>Célja modellek segítségével képes mennyiségi vagy költség analízist készíteni.</p>	<p>A rendszerben megjelenő költségszámítási vagy elemzési modell megtekintése.</p>

1.7. ELEKTRONIKUS IRATKEZELÉS RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p>1. ÉRKEZTETÉS, IKTATÁS 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 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 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 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 A rendszerből lekérdezhetőek az ügyiratok életciklus adatai.</p>	<p>Egy, a rendszerben levő, tetszőlegesen kiválasztott ügyirat életciklus adatainak lekérdezése a rendszerből.</p>
6. SZIGNÁLÁS, FELADATKIOSZTÁS	

<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 TARTALOMVÉDELEMME</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>
<p>9. EGYYSZERŰ 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. 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). 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>

1.8. MUNKAFOLYAMAT-IRÁNYÍTÁS (WORKFLOW) RÉSZTERÜLET

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. A rendszer tegye lehetővé a feladatok folyamatszémleletű eltárolását, visszakereshetőségét, elemzési szempontok megadását.</p>	<p>Egy tetszőlegesen kiválasztott, legalább 5 lépéses munkafolyamat áttekintése a rendszerben. Ezen folyamat státuszainak, elemezhetőségének áttekintése a rendszerben.</p>
<p>2. FOLYAMATLELTÁR, FOLYAMATTÉRKÉP KÉSZÍTÉSE</p> <p>A rendszer tegye lehetővé folyamatleltár, folyamattérkép készítését.</p>	<p>Folyamatleltár, folyamattérkép áttekintése a rendszerben.</p>
<p>3. FOLYAMATOK, FELADATOK ÉS ERŐFORRÁSOK ILLESZTÉSE, OSZTÁLYOZÁSA</p> <p>A folyamatok 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 JOGOSULTSÁGKEZELESEL ÉS TARTALOMVÉDELEMME</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>
<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. 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>Egyszerű felhasználó-azonosítás érdekében beépített megoldás áttekintése a rendszerben (pl. active directory, single-sign-on, vagy integrált az ERP rendszerrel és annak jogosultság kezelésével). Szállítói szerződés IT biztonságra vonatkozó részének vagy az IT biztonsági szabályzatnak az áttekintése.</p>
<p>10. SZOROSAN INTEGRÁLÓDJON A VALÓS IDEJŰ ÉS ASZINKRON ÜZENETKEZELŐ (PL. E-MAIL) KISZOLGÁLÓ ALKALMAZÁSOKKAL</p> <p>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>Legalább egy olyan folyamatlépés áttekintése a rendszerben, amely üzenetküldést generál a felhasználó munkavállaló számára.</p>

2 „Táv- és csoportmunka támogatást biztosító szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetése” terület funkcionális specifikáció

A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP Plusz-1.2.4-25 felhívás „Üzleti infokommunikációs rendszerekkel, alkalmazásokkal szemben támasztott követelmények” című szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket a táv- és csoportmunka támogatást biztosító szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének tartalmaznia kell, abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

A táv- és csoportmunka támogatást biztosító szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetéséről

A táv- és csoportmunka támogatást biztosító szoftverek vagy felhőszolgáltatások a vállalat belső folyamatait támogató, a szervezet tagjai közötti együttműködést igénylő feladatok elvégzésére, koordinálására és ellenőrzésére szolgáló rendszerek, amelyek a rendelkezésre álló adatkapcsolatokat felhasználva a lehetőségekhez képest bárhol elérhetők.

A táv- és csoportmunka támogatást biztosító szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének céljai:

- Együttműködés hatékonyabbá tétele;
- Projektek és feladatok csoport és egyéni szintű kezelése;
- Valós idejű, online egyeztetések folytatása (video, chat)
- Lokáció és időbeli különbségektől független munkavégzés biztosítása.

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 az Irányító Hatóság ellenőrzi a táblázatban bemutatott módon.

Ezen funkcionális célterületre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Jelen követelményeknek a helyi telepítésű szoftverek és a felhő alapú megoldások telepítése esetében is meg kell felelni.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
A CSOPORT SZINTŰ MUNKAFOLYAMATOK TÁMOGATÁSA	
1. ONLINE VIDEO MEGBESZÉLÉSEK TARTÁSA Valós idejű video- és hangalapú megbeszélések, függetlenül a csapattagok földrajzi elhelyezkedésétől. Funkciók:	A videókonferencia rendszer működésének megtekintése az alkalmazásban. Legalább 2 online video megbeszélés képernyőképének megtekintése.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<ul style="list-style-type: none"> • HD videó- és hanghívások; • Képernyőmegosztás a bemutatókhoz és együttműködéshez; • Résztevők kezelése; • Chat funkció és fájlmegosztás; • Naptár alkalmazással való integráció. 	
<p>2. PROJEKTMENEDZSMENT ÉS KOLLABORÁCIÓS ESZKÖZÖK HASZNÁLATA</p> <p>A projektmenedzsment szoftverek lehetővé teszik a projektek, feladatok és határidők nyomon követését, valamint az erőforrások és felelősségi körök elosztását.</p> <p>Ezek az eszközök segítik a csoportok hatékonyabb munkavégzését, együttműködését, függetlenül a csapattagok lokációjától.</p> <p>Funkciók:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feladatok és határidők kezelése; • Projekttervek, erőforrás-kiosztás, és előrehaladás nyomonkövetése; • Jelentések készítése; • Feladatkiosztás; • Fájlmegosztás; • Kommentálási lehetőségek; • Naptár alkalmazással való integráció. 	<p>A projektmenedzsment eszköz használatának megtekintése az alkalmazásban.</p> <p>Felhasználók listájának megtekintése az alkalmazásban.</p> <p>Egy tetszőleges, az alkalmazásban kezelt feladat, projekt áttekintése: kiosztott feladatok, határidők, felelős személyek, stb.</p>
<p>3. VALÓS IDEJŰ ÜZENETKÜLDŐ SZOLGÁLTATÁS BEVEZETÉSE</p> <p>Valós idejű kommunikáció biztosítása a csapattagok számára, különböző csatornákon keresztül.</p> <p>Funkciók:</p> <p>Valós idejű üzenetküldés egyéni és csoportos beszélgetésekben;</p> <p>Fájlmegosztás és integráció más alkalmazásokkal (pl. Google Drive, Dropbox);</p> <p>Különböző szempontok, feltételek szerint létrehozott csatornák;</p> <p>Értesítések, emlékeztetők.</p>	<p>A valós idejű üzenetküldő szolgáltatás használatának megtekintése az alkalmazásban.</p> <p>Felhasználók listájának megtekintése az alkalmazásban.</p> <p>Egy tetszőleges üzenetváltás megtekintése az alkalmazásban.</p>

3 „Ügyfélkapcsolat-kezelési (CRM) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetése” terület funkcionális specifikáció

A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP Plusz-1.2.4-25 felhívás „Üzleti infokommunikációs rendszerekkel, alkalmazásokkal szemben támasztott követelmények” című szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket az ügyfélkapcsolat-kezelési (CRM) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének tartalmaznia kell, abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

Az ügyfélkapcsolat-kezelési (CRM) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetéséről

A CRM (Customer Relationship Management) rendszerek kulcsfontosságúak a vállalkozások számára, hogy hatékonyan kezeljék ügyfélkapcsolataikat és optimalizálják értékesítési folyamataikat. Ezek a rendszerek lehetővé teszik az ügyfeladatok gyűjtését, tárolását és elemzését, így segítik a személyre szabott kommunikációt és a jobb ügyfélélményt. A CRM rendszerek nyomon követik az ügyfelekkel folytatott interakciókat, automatizálják a marketingkampányokat, és támogatják az értékesítési előrejelzéseket. Integrációjuk más üzleti alkalmazásokkal, testreszabhatóságuk és skálázhatóságuk biztosítja, hogy minden vállalkozás igényeit kielégítsék, miközben a biztonság és az adatvédelem is garantált. Ezen rendszerek használata hosszú távon növeli az ügyfélmegtartást és elősegíti a bevételek növekedését.

Az ügyfélkapcsolat-kezelési (CRM) szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének céljai:

- Értékesítési, illetve ügyfélszolgálati folyamatok támogatása;
- Hatékonyság növelés;
- Ügyfélelégedettség növelése.

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 az Irányító Hatóság ellenőrzi a táblázatban bemutatott módon.

Ezen funkcionális célterületre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

Jelen követelményeknek a helyi telepítésű szoftverek és a felhő alapú megoldások telepítése esetében is meg kell felelni.

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
AZ ÉRTÉKESÍTÉSI FOLYAMATOK OPTIMALIZÁLÁSA	
1. KAMPÁNYMENEDZSMENT ALAPOK	Egy egyedi paraméterek alapján leválogatott célközönség halmaz megtekintése. Egy korábbi

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>Célja a közvetlen értékesítés és a rendezvényszervezési feladatok támogatása. A rendszer tegye lehetővé direkt marketing kampányok előkészítését és menedzselését. A rendszernek tudnia kell:</p> <ul style="list-style-type: none"> Célközönséget 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>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>
ÜGYFÉLELEGEDETTSÉG NÖVELESE	
<p>3. KEDVEZMÉNYEK KEZELÉSE</p> <p>Célja értékesítési oldalon a folyamatok gyorsítása, az értékesítők munkájának támogatása, az ügyfelek rugalmas kiszolgálásának elősegítése, ügyfélélegettség, ügyfélmegtartási arány növelése.</p> <p>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

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<ul style="list-style-type: none"> • Mennyiségi kedvezmények • Egyedi árak • Értékhathoz kötődő kedvezmények • Időszaki kedvezmények 	
<p>4. ÜGYFÉLKEZELÉS TÁMOGATÁSA Célja a jobb ügyfélkapcsolatok támogatása. A rendszer biztosítson feladat kiosztási / hozzárendelési lehetőséget, tegye lehetővé az ügyféllel történt kapcsolatfelvételek folyamatszempléltű 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. REKLAMÁCIÓ KEZELÉS 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 - eszkalációját.</p>	<p>Egy reklamációs és/vagy eszkalációs folyamat megtekintése a rendszerben.</p>
<p>6. FRONT OFFICE TÁMOGATÁS 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>
ALAPFUNKCIÓK	
<p>7. ÜGYFÉL TÖRZSADATOK KEZELÉSE 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. Az ügyfél törzsadatoknak tartalmaznia kell:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egyedi azonosító; • Ügyfél neve; 	<p>A rendszerben tetszőlegesen kiválasztott három ügyfél törzsadatainak a megtekintése, legalább a funkcionálisan megkövetelt adattartalom meglétének az ellenőrzése.</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<ul style="list-style-type: none"> Kapcsolattartók; Címek (Számlázási, szállítási); Egyedi ügyféljellemzők rögzítésének a lehetőségét. 	
8. ADATVÉDELEM Megfelelés a GDPR és egyéb adatvédelmi törvényeknek, biztosítva az ügyfelek adatainak biztonságát és titkosságát.	<ul style="list-style-type: none"> GDPR és egyéb adatvédelmi előírásoknak való megfelelés ellenőrzése SSL titkosítás meglétének és működésének ellenőrzése Adatmentési, visszaállítási lehetőségek ellenőrzése
9. BIZTONSÁGOS LEVELEZÉSI LEHETŐSÉG Célja, hogy az elektronikus levelezés elérhetősége akkor is biztosítható legyen, ha nincs lehetőség biztonságos távoli kapcsolat kiépítésére. 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.	A biztonságos távoli levelezési lehetőség megtekintése a rendszerben (pl. https kapcsolat, certifikációk használata, kettős (addicionális) autentikáció, stb.).
10. ANALITIKA ÉS JELENTÉSKÉSZÍTÉS A rendszernek biztosítania kell, hogy a felhasználók testreszabható jelentéseket készíthessenek például az értékesítési teljesítményről, ügyfélaktivításokról és kampányeredményekről. A jelentések vizuális megjelenítéséhez lehetőség szerint társuljanak grafikonok és diagramok is a meghatározott KPI-ok és egyéb fontos mutatók nyomonkövetéséhez, elemzéséhez.	Egy tetszőleges jelentés készítése a rendszerből az értékesítési, illetve ügyfélstatisztikákra vonatkozóan.
11. INTEGRÁCIÓ ÉS TESTRESZABHATÓSÁG A rendszernek integrálhatónak kell lennie más üzleti rendszerekkel (pl.: ERP, e-mail, naptár). Az integráció kialakításának érdekében a rendszernek alkalmazásprogramozási interfészt (API) kell biztosítania az egyedi fejlesztések és integrációk számára.	Egy tetszőleges ügyfélhez tartozó vásárlás adatainak kinyerése kinyerése közvetlenül vállalati rendszerből (könyvelési szoftver vagy ERP), ezek összehasonlítása a CRM-ben található ügyfél törzsadatokkal.

4 „E-kereskedelem beindítását vagy továbbfejlesztését szolgáló szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetése” terület funkcionális specifikáció

A követelménylista céljáról

Jelen követelménylista (mint a GINOP Plusz-1.2.4-25 felhívás „Üzleti infokommunikációs rendszerekkel, alkalmazásokkal szemben támasztott követelmények” című szakmai melléklete) meghatározza azokat a minimális képességeket (funkciókat és azokhoz kapcsolódó követelményeket), amelyeket az e-kereskedelem beindítását vagy továbbfejlesztését szolgáló szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének tartalmaznia kell, abban az esetben, ha az támogatásból kerül megvalósításra.

Az e-kereskedelem beindítását vagy továbbfejlesztését szolgáló szoftverekről vagy felhőszolgáltatásokról

Az e-kereskedelem beindítását vagy továbbfejlesztését szolgáló szoftverek vagy felhőszolgáltatások olyan informatikai megoldások, amelyek lehetővé teszik az online értékesítési tevékenységek hatékony kezelését és bővítését. Az e-kereskedelmi szoftverek használata lehetővé teszi a webáruházak létrehozását, a vásárlói élmény javítását, az értékesítési és marketing folyamatok automatizálását, valamint a készlet- és rendeléskezelés optimalizálását, ezáltal növelve a vállalat hatékonyságát és versenyképességét.

Az e-kereskedelem beindítását vagy továbbfejlesztését szolgáló szoftverek vagy felhőszolgáltatások bevezetésének céljai:

- Online jelenlét és elérhetőség növelése;
- Értékesítési és marketing tevékenységek optimalizálása;
- Skálázhatóság és rugalmasság növelése;
- Nemzetközi piacra lépés támogatása;
- Felhasználói élmény javítása;
- Ügyfélkapcsolatok és lojalitás erősítése;
- Fizetési és szállítási folyamatok javítása;
- Raktár- és készletgazdálkodás optimalizálása;
- Adatvezérelt döntéshozatal támogatása;
- Biztonság és adatvédelem fokozása.

Útmutató a dokumentumhoz

A következő táblázat soraiban „E-kereskedelem beindítását vagy továbbfejlesztését szolgáló szoftverek bevezetése” terület egyes részterületeire vonatkozó követelmények meghatározása található. A részterületekre vonatkozó követelmények teljesítését a támogatási kérelem aláírásával és beadásával vállalja a kedvezményezett, és azok teljesítését a kifizetés előtt továbbá a fenntartási időszakban az Irányító Hatóság ellenőrizheti a táblázatban bemutatott módon. Az egyes részterületekre vonatkozó összes szempont teljesítése kötelező.

4.1. INTERNETES ÉRTÉKESÍTÉS (VÁLLALATI WEBÁRUHÁZ) RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p>1. WEBÁRUHÁZ PLATFORM Célja, hogy biztosítsa az e-kereskedelmi vállalatok számára a könnyen kezelhető, responzív és felhasználóbarát online áruház létrehozását és működtetését, amelyen keresztül a vásárlók bármikor elérhetik és megvásárolhatják a termékeket.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Termékmenedzsment: termékek hozzáadása, szerkesztése, kategorizálása és eltávolítása • Kosár és pénztár: vásárlói kosár, pénztár folyamat, fizetési és szállítási lehetőségek • Felhasználói fiókok: vásárlói regisztráció, bejelentkezés és fiókkezelés • Responzív dizájn: mobilbarát megjelenés és felhasználói élmény biztosítása 	<p>Hozzáférés biztosítása az adminisztrációs felülethez</p> <p>Termékmenedzsment funkciók ellenőrzése: termék adatok, kategóriák ellenőrzése</p> <p>A kosár és pénztár folyamat tesztelése, beleértve a fizetési és szállítási opciókat</p> <p>A felhasználói fiókok kezelésének vizsgálata: regisztráció, bejelentkezés, fiókkezelés</p> <p>A weboldal responzív működésének ellenőrzése különböző eszközökön és böngészőkben</p>
<p>2. KÉSZLET- ÉS RENDELÉSKEZELÉS Célja, hogy az e-kereskedelmi vállalatok hatékonyan nyomon kövessék és kezeljék készleteiket és rendeléseiket, minimalizálva a készlethiányokat és optimalizálva a rendelés teljesítési folyamatokat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raktárkezelés: készletnyilvántartás, készletfigyelés és raktármozgások követése • Rendeléskövetés: rendelések feldolgozása, szállítási státusz követése • Automatikus készletfrissítés: készletek automatikus frissítése az eladások és beszerzések alapján • Szállítási integrációk: futárszolgálatok és szállítási szolgáltatások integrálása 	<p>Készletnyilvántartás, készletfigyelés, raktármozgások ellenőrzése</p> <p>Egy tetszőleges rendelési és rendelésfeldolgozási folyamat tesztelése</p> <p>Készletnyilvántartásban történő változások ellenőrzése</p> <p>Szállítási státuszok ellenőrzése</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>3. SKALÁZHATÓSÁG ÉS RUGALMASSÁG</p> <p>Célja, hogy az e-kereskedelmi vállalatok képesek legyenek gyorsan és költséghatékonyan alkalmazkodni a forgalmi növekedéshez és a változó piaci igényekhez, ezáltal fenntartva a folyamatos növekedést és hatékonyságot.</p> <ul style="list-style-type: none"> Felhőalapú infrastruktúra: rugalmas skálázhatóság a forgalom növekedésével Microservices architektúra: moduláris felépítés, amely lehetővé teszi az egyes szolgáltatások független fejlesztését és karbantartását API integrációk: harmadik fél szolgáltatások és eszközök könnyű integrálása Konténerizáció: konténerizált alkalmazások használata a gyors és hatékony telepítéshez és skálázáshoz 	<p>A microservices architektúra és API integrációk meglétének és működésének ellenőrzése</p> <p>Rendszer rugalmasságának ellenőrzése különböző terhelési körülmények között</p>
<p>4. ANALITIKA ÉS RIPTORTÁLÁS</p> <p>Célja, hogy az e-kereskedelmi vállalatok adatvezérelt döntéseket hozhassanak, valós idejű statisztikákkal és mélyreható elemzésekkel javítva az értékesítési stratégiákat és a piaci teljesítményt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Weboldal analitika: látogatói statisztikák, forgalmi források és felhasználói viselkedés elemzése Eladási jelentések: értékesítési adatok, bevételek és trendek elemzése Ügyfél elemzés: vásárlói szokások, demográfiai adatok és életciklus elemzése Pénzügyi riportok: költségek, nyereség és egyéb pénzügyi mutatók követése 	<p>Látogatói statisztikák, forgalom, felhasználói viselkedési információk megtekintése</p> <p>Értékesítési adatok, jelentések, elemzések áttekintése</p> <p>Pénzügyi riport készítése, vagy meglévő pénzügyi riportok megtekintése</p>
<p>5. NEMZETKÖZI PIACRA LÉPÉS TÁMOGATÁSA</p> <p>Célja, hogy az e-kereskedelmi vállalatok globálisan is versenyképesek legyenek, többnyelvű és többvalutás megoldásokkal,</p>	<p>Webáruház több nyelvűségének ellenőrzése</p> <p>Többféle pénznem választás lehetőségének és nemzetközi szállítási opciók ellenőrzése</p>

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
<p>valamint nemzetközi szállítási és adókezelési lehetőségekkel bővítve piacukat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Többnyelvű támogatás: Webáruház és kommunikáció több nyelven • Többvalutás fizetési lehetőségek: Nemzetközi vásárlásokhoz különböző valuták elfogadása • Nemzetközi szállítás: Integráció nemzetközi szállítási szolgáltatásokkal és vámkezelési megoldásokkal • Lokális adókezelés: Lokális adózási szabályok és ÁFA kezelése 	<p>Lokális adókezelési beállítások és vámkezelési megoldások lehetőségének ellenőrzése</p>
<p>6. BIZTONSÁG ÉS ADATVÉDELEM Célja, hogy megvédje az e-kereskedelmi vállalatok és ügyfelek adatait a kiberfenyegetésektől, biztosítva a folyamatos biztonságot és megfelelést a vonatkozó adatvédelmi előírásoknak.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adatvédelmi megfelelés: GDPR és egyéb adatvédelmi előírásoknak való megfelelés biztosítása • SSL titkosítás: weboldal és tranzakciók titkosítása SSL/TLS tanúsítványokkal • Kiberbiztonsági védelem: védelem a DDoS támadások, malware és egyéb kiberfenyegetések ellen • Adatmentés és visszaállítás: rendszeres adatmentés és visszaállítási lehetőségek biztosítása 	<p>GDPR és egyéb adatvédelmi előírásoknak való megfelelés ellenőrzése SSL titkosítás meglétének és működésének ellenőrzése Adatmentési, visszaállítási lehetőségek ellenőrzése</p>

4.2. ONLINE MARKETINGET TÁMOGATÓ MEGOLDÁS RÉSZTERÜLET

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p>4. MARKETING AUTOMATIZÁLÁS Célja, hogy az e-kereskedelmi vállalatok automatizált marketing eszközökkel és célzott kampányokkal növeljék az eladásokat, javítsák a marketing hatékonyságot, és személyre szabott élményt nyújtsanak a vásárlóknak.</p> <ul style="list-style-type: none"> Email marketing: automatizált email kampányok, hírlevelek és promóciók küldése SEO és SEM eszközök: keresőoptimalizálási és keresőmarketing eszközök a weboldal láthatóságának növelésére Hűségprogramok: ügyfélhűség növelésére szolgáló programok és kedvezmények kezelése A/B tesztelés: különböző marketing stratégiák tesztelése és optimalizálása 	<p>Hírlevelek és promóciók megtekintése Keresőoptimalizálási beállítások és kampányok megtekintése Hűségprogramok és A/B tesztelési funkciók elérhetőségének ellenőrzése</p>
<p>5. ÜGYFÉLKAPCSOLAT KEZELÉS Célja, hogy az e-kereskedelmi vállalatok hatékonyan kezeljék és erősítsék ügyfélkapcsolataikat, személyre szabott ajánlatokkal és kommunikációval növelve az ügyfélhűséget és elégedettséget.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ügyféladatbázis: ügyfelek adatainak kezelése, vásárlási előzmények nyilvántartása Kommunikációs csatornák: többcsatornás kommunikáció az ügyfelekkel (email, chat, telefon) Ügyfélszolgálat: ügyfélszolgálati folyamatok automatizálása Személyre szabott ajánlatok: egyedi ajánlatok és promóciók készítése az ügyfelek számára 	<p>Ügyféladatbázis, vásárlási előzmények megtekintése Többcsatornás kommunikációs eszközök működésének ellenőrzése: email, illetve chat üzenet küldése, megadott telefonszám felhívása</p>

4.3. ONLINE (ELEKTRONIKUS) FIZETÉSI MEGOLDÁS RÉSZTERÜLET – kizárólag felhő alapú üzleti megoldással megvalósítható

Kötelezően teljesítendő követelmény	Az ellenőrzés módszere
KÖTELEZŐ SZEMPONTOK	
<p>1. FIZETÉSI ÉS TRANZAKCIÓKEZELÉS</p> <p>Célja, hogy biztonságos és többféle fizetési lehetőséget kínáljon, automatizált számlázással és tranzakciós riportokkal biztosítva a zökkenőmentes és megbízható fizetési folyamatokat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Többféle fizetési mód: bankkártyás, PayPal, banki átutalás és egyéb fizetési lehetőségek integrálása • Biztonságos fizetési kapuk: PCI DSS kompatibilis fizetési megoldások biztosítása • Automatikus számlázás: számlák automatikus generálása és küldése <p>Tranzakciós riportok: fizetési és tranzakciós adatok követése és jelentése</p>	<p>Különböző fizetési módok működésének tesztelése</p> <p>PCI DSS kompatibilitás ellenőrzése</p> <p>Automatikus számlázási funkciók és tranzakciós riportok ellenőrzése</p>

