

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

az **Országgyűlés Hivatala**,
(1358 Budapest, Széchenyi rkp. 19.),
mint **Megrendelő**, (továbbiakban: Megrendelő),

másrészről

a **Grepton Informatikai Zártkörűen Működő
Részvénytársaság**
(1116 Budapest, Kondorfa u. 10)
Cg.: 01-10-044561
Asz.: 12613056-2-43
mint **Vállalkozó** (továbbiakban: Vállalkozó)

között, az alulírott helyen és időpontban, **„HelpDesk rendszer licenzjoga, szoftverkövetése és a hozzájuk kapcsolódó alkalmazás-támogatás (353/2009)”** tárgyában.

1. A Szerződés tárgya

- 1.1. Az Országgyűlés Hivatala elektronikus – legfeljebb 5 fő diszpécserrel üzemelő – HelpDesk rendszere licenzjogának, szoftverkövetésének és alkalmazás-támogatásának 3 évre történő kiterjesztése.
- 1.2. A Megrendelő által meghatározott szakmai követelményeket a jelen szerződés 1. számú melléklete, a HelpDesk szolgáltatás műszaki leírását a jelen szerződés 2. számú melléklete tartalmazza.

2. A szerződés időtartama

2009. június 2-től 2012. május 31-ig.

3. A teljesítés helye

Országgyűlés Hivatala Irodaháza (Budapest, V. Széchenyi rkp. 19.) és az Országház (Budapest, V. Kossuth Lajos tér 1-3.).

4. A teljesítés igazolása

- 4.1 A számla kibocsátásának feltétele a szerződés teljesítésének Megrendelő képviselője által történő igazolása. A licenzdíj évenként előre, az alkalmazástámogatás díja negyedévenként utólag, a teljesítés igazolását követően esedékes.
- 4.2 A licenzjog és a szoftverkövetés vonatkozásában évente előre történik a szerződés végrehajthatóságának igazolása az államháztartás működési rendjéről szóló 217/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet 135. § (1) bekezdése alapján.
- 4.3 Az alkalmazás-támogatás tekintetében negyedévente utólag, kerül sor a szerződés teljesítésének igazolására.
- 4.4 A teljesítés igazolása nem jelent lemondást a Vállalkozó szerződésszegése esetén a Megrendelőt megillető igényérvényesítés jogáról.

5. Vállalkozási díj

- 5.1. Vállalkozó a jelen szerződés 1. pontjában meghatározott szolgáltatások ellenértékéért mindösszesen **7.938.000.- Ft** + áfa összegű vállalkozási díjra jogosult az alábbiak szerint:
- A licenzjog és a szoftverkövetés ellenértéke a teljesítés 1. évében 1.500.000.- Ft + áfa, a teljesítés 2. évében 1.500.000.- Ft + áfa, a teljesítés 3. évében 1.500.000.- Ft + áfa.
 - Az alkalmazás-támogatás díja 3 évre 3.438.000-Ft + áfa, azaz negyedévenként 286.500.-Ft + áfa.
- 5.2. A jelen szerződés 5.1 pontjában meghatározott díjtételek tartalmazzák a szerződés teljesítéséhez szükséges valamennyi költséget és a szerződéskötést követően semmilyen jogcímen nem emelhetők.

6. Fizetési feltételek

- 6.1 Megrendelő előlegfizetést nem teljesít. Vállalkozó a 4. pontban foglaltak szerinti teljesítésigazolás birtokában jogosult a számla kiállítására.
- 6.2 Az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (Art.) 36/A §-a értelmében a havonta nettó 200.000.- Ft-ot meghaladó számlák kifizetésének feltétele a tényleges kifizetést megelőző 30 napnál nem régebben kelt nemlegesnek minősülő együttes adóigazolás eredeti példányának átadása, bemutatása, megküldése a Megrendelő részére.
- 6.3 Amennyiben Vállalkozót - az Art. 36/B. §-a alkalmazásával - felvették a köztartozásmentes adózói adatbázisba, az adóigazolás benyújtása alól mindaddig mentesül, amíg szerepel az említett adatbázisban.
- 6.4 Az együttes adóigazolás rendelkezésre bocsátásának hiányában – a 6.3. pontban foglaltak kivételével - nem kerülhet sor pénzügyi teljesítésre. Amennyiben az együttes adóigazolásban köztartozás van feltüntetve, a vállalkozási díj nettó összege a köztartozás erejéig visszatartásra kerül az Art.36/A §-a (3)-(4) bekezdései alapján.
- 6.5 Köztartozás hiányában, illetve a köztartozást meghaladó összegű kifizetés esetén a kiállított számla kiegyenlítése a Kbt. 305. § (3) bekezdésben foglaltaknak megfelelően, a szerződésszerű teljesítést követő 30 napon belül, a Vállalkozó **UniCredit Bank Hungary Zrt-nél** vezetett **10918001-00000005-72280004** számú számlájára való átutalással történik.
- 6.6 A számlákon a következő szerint kell a címzést szerepeltetni: Országgyűlés Hivatala 1358 Budapest, Széchenyi rkp. 19.
- 6.7 Késedelmes fizetés esetén Vállalkozó a Ptk. 301/A.§-ában foglaltak szerint jogosult késedelmi kamatra.

7. Jótállás, szavatosság

- 7.1. Vállalkozó a szerződés időtartama alatt átadott szoftver verziókra az átadásuk napjától számított 36 hónap jótállást vállal.
- 7.2. Vállalkozó felelősége nem terjed ki az olyan hibákra, amelyek a Vállalkozó által átadott kezelési és karbantartási utasítások be nem tartásából, illetve Megrendelő gondatlanságából származnak.
- 7.3. Megrendelő haladéktalanul írásban értesíti a Vállalkozót minden olyan hibáról vagy problémáról, amely a Vállalkozó beavatkozását vagy közreműködését igényli. A jótállási határidő alatt bejelentett hibák a jótállási határidő letelte után 6 hónappal is érvényesíthetők.

- 7.4.Vállalkozó s rendszer hibátlan működéséért a Ptk. rendelkezései szerint vállal kellek- és jogszatatosságot.
- 7.5.Vállalkozó jogszatatossággal tartozik a Megrendelő felé azért, hogy a szerződés tárgyát érintő szerzői jogi-, szabadalmi-, védjegy- és ipari jogok felhasználására jogosult, és tudomásul veszi, hogy az erre alapított kárigények vagy keresetek vonatkozásában az igényérvényesítő felé közvetlenül tartozik helytállni.

8. Hibaelhárítás

- 8.1.Megrendelő a HelpDesk rendszer meghibásodása esetén a hiba kijavítását a szerződés 2. sz. mellékletében meghatározottak szerint végzi el.
- 8.2.Vállalkozó a hibajavítást kritikus hiba esetén - a szolgáltatási időtartam alatt – a hibabejelentést követő 4 munkaórán belül, normál hiba esetén - a szolgáltatási időtartam alatt – a hibabejelentést követő 3 munkanapon belül elkezd, és a lehetséges legrövidebb időn belül befejezi.
- 8.3.Felek rögzítik, hogy a Szerződés 8.2 és 9.1 pontjában hibaelhárítás megkezdési határidején minden esetben munkaórát értenek. A munkaóra a HelpDesk szolgáltatásokat leíró melléklettel összhangban munkanapokon 8 és 17 óra közé eső időintervallum. Amennyiben az adott munkanapból a hibabejelentéstől számítottan már nincs hátra 4 munkaóra, úgy a 4 munkaórás határidő a soron következő munkanapon jár le oly módon, hogy a megelőző munkanapon megkezdett, de be nem fejezett munkaóra a következő munkanapon újratezdődik.
- 8.4.Kritikus hibának minősül az olyan hiba, amely azonnal, vagy rövid időn belül megakadályozza a rendszert fő üzleti funkciójának ellátásában, vagy súlyos kihatással van Megrendelő üzleti folyamataira. Normál hibának minősül az olyan hiba, amely Megrendelő folyamatos üzletmenetére jelentős kihatással nincs.

9. Kötbér

- 9.1.Késedelmi kötbér: Amennyiben Vállalkozó a kritikus hiba bejelentését követő 4 órán belül nem kezd meg a hibaelhárítást, úgy minden megkezdett óra után 10.000,- Ft összegű késedelmi kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére.
- 9.2.Megrendelő jogosult a kötbér összegének a benyújtott számlák összegéből való visszatartására.
- 9.3.A kötbér a szerződösszegés napján válik esedékessé. Bármely nem szerződösszerű teljesítés jogi fenntartás nélkül történő elfogadása Megrendelő részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényekről, amelyek a Megrendelőt a szerződösszegés következményeként megilletik.
- 9.4.Vállalkozó köteles valamennyi, a Megrendelőnek okozott kár megtérítésére a szerződés alapján kifizetett díjak mértékéig.
- 9.5.Megrendelő a kötbért meghaladó kárát is érvényesítheti Vállalkozóval szemben.

10. Oktatás

- 10.1.A Megrendelő részére átadott új verziókkal kapcsolatos oktatást a HelpDesk rendszer üzemeltetésében részvevő, a Megrendelő által megnevezett személyek részére a munkájuk elvégzéséhez ténylegesen szükséges mértékben kell elvégezni.
- 10.2.Vállalkozó legkésőbb az oktatás megkezdéséig átadja a későbbi oktatáshoz felhasználható, a Megrendelő által sokszorosítható oktatási segédanyagokat, felhasználói/ügyintézői dokumentációt.

11. Egyéb megállapodások

- 11.1.A jelen szerződést a Kbt. 304. § (1)-(2) bekezdéseiben foglaltak értelmében a közbeszerzési eljárás nyerteseként szerződő fél köteles teljesíteni, és a szerződés teljesítésében a Kbt. 4. § 2. pontja szerinti alvállalkozó tíz százalékot meghaladó mértékben nem vehet részt.
- 11.2.Vállalkozó tíz százalékot nem meghaladó mértékben a beszerzés tárgyának következő részére köt szerződést harmadik személlyel: garanciális hibajavítás a vállalkozási díj 5%-át nem meghaladó értékben.
- 11.3.Vállalkozó a szerződés teljesítésében résztvevő közreműködők teljesítéséért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga teljesítette volna.
- 11.4.Kbt. 305. § (5) bekezdése értelmében Vállalkozó haladéktalanul – a jelen szerződés 3. számú melléklete szerinti kitöltött nyilatkozattal - köteles tájékoztatni a Megrendelőt arról, hogy - az ajánlatában illetve a szerződésben megjelölt - alvállalkozóval kötött szerződésben kikötött ellenszolgáltatást teljesítette, vagy annak teljesítését megtagadta. Amennyiben Vállalkozó e bejelentési kötelezettségének öt napon belül nem tesz eleget, az Alvállalkozó maga jogosult a tájékoztatás megtételére. A tájékoztatóban a Kbt. 305. § (6) bekezdésében felsorolt adatokat kell bejelenteni. Megrendelő haladéktalanul gondoskodik a megküldött adatoknak a honlapján történő közzétételéről.
- 11.5.A Vállalkozó és a Megrendelő a másik fél előzetes írásos hozzájárulása nélkül a szerződés teljesítése során tudomására jutott információkat kizárólag a szerződés teljesítésére használhatja fel.
- 11.6.A jelen szerződés módosítása csak a 2003. évi CXXIX. Törvény 303. §-ában meghatározott feltételek fennállása esetén, mindkét fél egyetértésével, a szerződés aláírására jogosult személyek által, cégszerű aláírással történhet.
- 11.7.A Kbt. 307. §-a szerint a szerződés esetleges módosításáról, valamint a szerződés teljesítéséről – a Vállalkozó nyilatkozatát is tartalmazó – hirdetményt kell közzétenni.

12. Együttműködés, vitás kérdések rendezése

- 12.1.A felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a szerződés teljesítése érdekében egymással együttműködnek.
- 12.2.A felek a következő személyeket hatalmazzák fel a képviselőikre:
- | | | |
|-------------------------|------|---------------|
| Megrendelő képviselője: | Név: | Tóth János |
| | Tel: | 441-6230 |
| | Fax: | 441-6979 |
|
 | | |
| Vállalkozó képviselője: | Név: | Juhász István |
| | Tel: | 204-7730 |
| | Fax: | 204-7731 |
- 12.3. Felek jelen szerződésben felhatalmazott képviselői jogosultak és kötelesek megtenni minden olyan intézkedést és nyilatkozatot, amely a szerződés teljesítése során szükségessé válik, de a jelen szerződésben, illetve annak mellékleteiben foglaltakkal nem ellentétes, nem minősül a szerződés módosításának vagy kiegészítésének.
- 12.4.A kijelölt személyek egymás között valamennyi közlést, intézkedést és döntést írásban rögzítenek.

12.5. Vállalkozó és Megrendelő köteles minden intézkedést megtenni annak érdekében, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatban köztük felmerülő bármiféle nézeteltérést vagy vitát békés úton, közvetlen tárgyalások útján rendezzenek. Amennyiben ezen tárgyalások megkezdését követő 15 napon belül a szerződő felek nem tudnak békés úton megegyezésre jutni, úgy a felmerült vita eldöntésére a pertárgy értékétől függően a Pesti Központi Kerületi Bíróság, illetve a Fővárosi Bíróság illetékes eljárni.

13. Titoktartási kötelezettség

13.1. Vállalkozó kijelenti, hogy a közpénzek felhasználásával, a köztulajdon használatának nyilvánosságával, átláthatóbbá tételével és ellenőrzésének bővítésével összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2003. évi XXIV. törvényben foglaltakat ismeri, és tudomásul veszi.

13.2. Vállalkozó vállalja, hogy a jelen szerződés teljesítése során a Megrendelő tevékenységével kapcsolatban tudomására jutó adatokat, ismereteket és információkat titokként kezeli. E titoktartási kötelezettség kiterjed a Vállalkozóval bármilyen jogviszonyban álló munkatársakra, valamint a Vállalkozóval alvállalkozói viszonyban lévő szervezet munkatársaira is, akiket a Vállalkozó köteles erre hitelt érdemlően figyelmeztetni.

13.3. A Megrendelő vállalja, hogy a szerződés teljesítése során birtokába kerülő dokumentációkat, a Vállalkozó tevékenységére és az általa forgalmazott szoftverekre vonatkozó egyéb információkat nem adja át harmadik személynek.

14. Záró rendelkezések

14.1. A szerződésben nem szabályozottak tekintetében a Közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. törvény és a Ptk. rendelkezései az irányadók.

14.2. A jelen szerződést a felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 5 eredeti példányban, jóváhagyólag írják alá.

14.3. A szerződés elválaszthatatlan részét képezik a következő mellékletek

1. sz. melléklet: Szakmai követelmények

2. sz. melléklet: Műszaki leírás

3. sz. melléklet: Tájékoztató alvállalkozó részére történt pénzügyi teljesítésről

Budapest, 2009. június 2.

Kertészné Gérecz Eszter
főosztályvezető
Megrendelő képviselőként

Juhász István
vezérigazgató
Vállalkozó képviselőként

A szerződést hirdetmény közzététele nélküli egyszerű közbeszerzési eljárás alapján kötjük.

SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

A szerződés tárgya: Az Országgyűlés Hivatala elektronikus – legfeljebb 5 fő diszpécserrel üzemelő – HelpDesk rendszere licenzjogának, szoftverkövetésének és alkalmazás-támogatásának 3 évre történő kiterjesztése.

Az Országgyűlés Hivatala Help-desk rendszere egy egységes, integrált a Hivatal belső Ügyfélszolgálatát támogató informatikai rendszer, amely támogatja a rendelkezésre álló elektronikus adatok felhasználásával a naprakész vezetői információ szolgáltatás nyújtását, valamint az informatika adta lehetőségeket kihasználva átláthatóvá és monitorozhatóvá teszi a Hivatal informatikai területének munkáját. A felhasználók részére a problémák eredményes, hatékony, gyors kezelését segíti elő, függetlenül a hiba típusától, előfordulásának gyakoriságától, helyszínétől,

A HelpDesk rendszer licenzjoga: Vállalkozó a szerződéskötést követően, 2009. június 2-ától 2012 május 31-i érvényességgel licenz-igazolást ad át Megrendelő Informatikai főosztálya részére.

A HelpDesk rendszer szoftverkövetése és kapcsolódó alkalmazás-támogatása:

A rendszertámogatással kell biztosítani azt, hogy a szállított rendszer a változó, jövőbeli körülmények között is megtartsa a rendszer telepítése idejében elért teljesítményi mutatókat, a védelmi szintet azáltal, hogy a szoftver elemek, biztonsági funkciókat kiszolgáló háttéradatbázisok követése, aktualizálása folyamatos, magas színvonalú.

Ennek érdekében a rendszertámogatás alatt a Hivatal az alábbi szolgáltatásokat várja el:

1. Vállalkozó biztosítja az Országgyűlés Hivatala informatikai rendszeréhez telepített és megfelelően testre-szabott HelpDesk rendszer szoftverének verziókövetését – beleértve a főverzió váltást is – és hibajavítását. A verziókövetés módját és technológiáját Vállalkozó a 2. számú Mellékletben határozza meg. - és alkalmazás támogatása.
2. Vállalkozó az alkalmazástámogatás biztosítása érdekében a következő rendelkezésre-állást biztosítja:
 - munkanapokon 8-17 óráig telefonos, 7 x 24 órában elektronikus hibabejelentés lehetősége.
 - Vállalkozó a hibajavítást kritikus hiba esetén - a szolgáltatási időtartam alatt – a hibabejelentést követő 4 munkaórán belül, normál hiba esetén - a szolgáltatási időtartam alatt – a hibabejelentést követő 3 munkanapon belül elkezdí, és a lehetséges legrövidebb időn belül befejezi.
 - Megrendelő havi 8 órában alkalmazás-támogatást vehet igénybe: hibajavítás, paraméterezés és tanácsadás céljából, amely biztosítja, hogy a HelpDesk rendszer szoftvere a jövőben felmerülő igények függvényében biztosítja a rendszerben kezelendő folyamatok típusainak, kapcsolódó folyamatainak és azok szereplői rugalmasan bővíthetőek legyenek.

3. A rendszer biztosítja, hogy

- Rendszeres napi jelentések legyenek készíthetők a folyamatos és várakozó hibákról.
- Havi, heti, napi riportok tetszőleges készítésére legyen lehetőség a bejelentett hibák megoszlásáról hiba- és feladattípusonként, megoldóként, felhasználónként.
- A riportok paraméterezzhetők, továbbá manuálisan is indíthatók legyenek.
- Legyen lehetőség egyedi lekérdezésekre és azok mentésére.
- A HelpDesk rendszer hibabejelentéseinek száma átlagosan napi 25-30 eset, és a rendszer támogatását az Országgyűlés Hivatala maximum 1000 felhasználója vonatkozásában kell biztosítani.

MŰSZAKI LEÍRÁS

Azonosító: OGYH.KA.Ü.090518.1.GRE

A szolgáltatás tárgya

Megrendelőnél működő alkalmazás informatikai támogatásának biztosítása, kritikus és normál hibák elhárítása. (A szolgáltatás nem vonatkozik a támogatandó rendszer lényegi elemeit, üzleti folyamatokat érintő fejlesztések megvalósítására.)

A szolgáltatások felsorolása

- 2009. június 2-ától 2012. május 31-ig érvényes licenz-igazolás átadása Megrendelő Informatikai főosztálya részére.
- A rendszer kritikus és normál hibáinak javításával kapcsolatos kompetencia fenntartása, szakemberek rendelkezésre állásának biztosítása,
- Helpdesk bejelentési lehetőség,
- Paraméterezés, hibajavítás, konzultáció, amely alapvetően távoli hozzáférésen keresztül zajlik. Igény esetén az időkeret terhére helyszíni kiszállás is lehetséges.
- A felsorolt és releváns szolgáltatás elemekre az adott hónapban összesen felhasználható időkeret: 8 szakértői óra/hó, amely negyedéves ciklusban görgethető.)

A szolgáltatás időtartama:

A szolgáltatások elérését munkanapokon 8.00-17.00 óra között kell biztosítani.

Rendelkezésre állás:

- kritikus hiba esetén a hibajavítás megkezdése - a szolgáltatási időtartam alatt – 4 munkaórán belül (Kritikus hiba, amely azonnal, vagy rövid időn belül megakadályozza a rendszert fő üzleti funkciójának ellátásában, vagy súlyos kihatással van Megrendelő üzleti folyamataira.)
- normál hiba esetén a hibajavítás megkezdése - a szolgáltatási időtartam alatt – 3 munkanapon belül (Normál hiba, amely Megrendelő folyamatos üzletmenetére jelentős kihatással nincs.)

A szolgáltatás elérés módja, bejelentési csatornák:

A szolgáltatások igénylésére vonatkozó bejelentéseket a megrendelő által dedikált csoport rögzíti, a nevesített hibabejelentők a szolgáltatási időtartam alatt (munkanapokon 8.00-17.00 óra között) e-mailben és telefonon jelenthetnek be.

A bejelentők azonosítják magukat és fontossági prioritással ellátva jelentik be az elvégzendő feladatot, vagy a fellépő hibát. A szolgáltató a szolgáltatási időtartamon belül meghatározott rendelkezésre állási időben foglalkozik a bejelentésekkel. A bejelentések visszakereshetőségét biztosítani kell.

Hibabejelentési telefonszám: 1/463-0764

Hibabejelentési email: helpdesk@grepton.hu

Bejelentésre jogosultak:

Kőszegi Zsuzsa: 1/441-6216

Sárkány László: 1/441-4194

Tóth János: 1/441-6230

A Help Desk rendszer műszaki paramétere

Programnyelv

A program forráskódja JAVA-programnyelvben íródott, amit fordítás után telepítve adunk át.

Környezet

A szoftver Windows 2003 szerver és Windows 2005 SQL rendszerekre épülő egyszerveres workflow megoldás, ami a Helpdesk folyamataira lett optimalizálva. Email kapcsolatokhoz SMTP hozzáférés szükséges. Használata kliens oldalon a standard böngészőkkel lehetséges.

A workflow motor

A workflow management eszközökben megszokott módon incidensek, workflow elemek haladnak végig a különböző státuszokon (pl.: megoldás alatt, lezárható, lezárt). A workflow elem a ServiceDesk-ben a kérés, mivel a HelpDeskre érkező megkeresések nagy része általában nem hiba jelzése.

Szemben az általános workflow management alkalmazás motorok megvalósításaival a ServiceDesk lehetővé teszi nem csak a hagyományos lineáris munkavégzést, de a párhuzamos tevékenység végzést is. Ez bizonyos kérések (pl.: új dolgozó munkahelyének kialakítása) megoldásakor jelentősen lerövidítheti a felhasználó által tapasztalt teljesítési időtartamot.

A ServiceDesk alkalmazás folyamatai könnyen megtanulható módon definiálhatók vagy éppen megváltoztathatóak. Programozást ez nem igényel, az adminisztrátori felületen percek alatt elvégezhető. Külön kiemelendő, hogy mivel egy helpdesk feladatai között mindig akadnak extra esetek, amik különleges megoldást (és folyamat lefolyást) igényelnek, ezért lehetőség van arra is, hogy az egyedi esetekben egy helpdesk operátor eltérjen az előre definiált folyamattól, akár annak megoldása folyamán is!

A workflow elemek megoldása prioritás szerinti sorrendben történik, amit az SLA-kban meghatározott értékek adnak meg. Így az SLA-k teljesítése a fő szempont. A feladat kiosztást a ServiceDesk ennek megfelelően végzi. Ezzel együtt a kivételek (pl.: felső vezetés kéréseinek) kiemelése is támogatható az egyedi, alkalmi feladatkiosztással.

Számunkra természetes, hogy minthogy ez egy workflow alkalmazás a folyamatokat nyomon kell tudni követni. A program erre több vezetői szintnek megfelelő lehetőségeket kínál.

Az alkalmazásban tehát a kéréseket tekintjük incidenseknek. A kérés tartalmazza az összes a felhasználóhoz tartozó információt és paramétereit.

A kérések státuszokon mennek keresztül az „aktiválandó”-tól a „lezárt” státuszig. Van azonban egy speciális státusz ami külön említést érdemel, ez pedig a „hibernált” státusz. Abban az esetben, ha a kérés megoldása a felhasználót okolhatóan nem folytatódhat, akkor lehetőség van akár időzítetten, akár manuális feloldásig hibernálni a kéréseket. Ekkor az SLA-ban előírt paraméterek értelemszerűen megnőnek a hibernációban eltöltött idővel, tehát a felhasználó miatt nem késhet a megoldás. Így az SLA paraméterek betartásáért valóban felelősséget lehet vállalni.

A kérésekről több visszajelzést is lehet adni a felhasználónak. Az egyik a rögzítés visszaigazolása, ami bizonyítékként szolgál a felhasználó számára, hogy az általa például telefonon bejelentett kérés valóban rögzítésre került és hogy mik az SLA-ban vállalt határidők

annak teljesítésére. Visszajelzést kaphatunk is a kérésekről azáltal, ha a kérés megoldását visszaigazoló levélben egyszerűen pontozásra kérjük a felhasználót.

Mivel kifelé a kérések és azok teljesítése képviseli sokszor nem csak a helpdesk, de az egész informatikai igazgatóság munkáját is, ezért ha ezt tekintjük egységnek, akkor könnyűvé válik ennek értékelése.

A ServiceDesk-ben a felhasználókhöz kérések a megoldókhöz pedig feladatok tartoznak. Egy kérésnek lehet több feladata is, ezek megoldása alaphelyzetben egyszerre történik. Ahhoz, hogy sorrendet állítsunk fel a megoldások között, be kell állítanunk azok feladat szintjeit. Ez teszi lehetővé, hogy ne csak lineárisan lehessen az egy kéréshez tartozó tevékenységeket elvégezni, hanem – ha lehetséges, akkor – párhuzamosan is. Lásd ábra:

A ServiceDesk-ben a felhasználókhöz kérések a megoldókhöz pedig feladatok tartoznak. Egy kérésnek lehet több feladata is, ezek megoldása alaphelyzetben egyszerre történik. Ahhoz, hogy sorrendet állítsunk fel a megoldások között, be kell állítanunk azok feladat szintjeit. Ez teszi lehetővé, hogy ne csak lineárisan lehessen az egy kéréshez tartozó tevékenységeket elvégezni, hanem – ha lehetséges, akkor – párhuzamosan is.

A folyamatok nincsenek előre leprogramozva, hanem a kéréshez tartozó feladatok határozzák azt meg. Természetesen lehetőség van előre meghatározni a folyamatokat a „kérés-feladat minták” használatával. Ez a menüpont külön „minta admin” joggal elérhető, tehát a felhasználói adminisztrációtól vagy az SLA adminisztrációtól is elkülöníthető. Ezekben a mintákban adhatóak meg, hogy melyik SLA kategóriába tartozzon a kérés és annak feladatai (akár külön-külön más és más). Ezek fogják meghatározni a folyamat határidőit.

Változtathatóak a feladat szintek, vagy akár kitérőkhöz vagy hozzátehetőkhöz feladatok a kérésekhez, akár menet közben is megváltoztatva a folyamatot. Erre sokszor szükség lehet, például ha eszkalálni kell egy problémát vagy ha nem a megfelelő megoldó csoportnak lett eredetileg kiosztva.

A folyamat megfigyelése aktív képernyőn keresztül történik. Ez valójában egy a képernyőn is állítható állandó periodikus frissítést jelent, tekintve, hogy az alkalmazás intranetes.

Ilyen aktív ablaka van a helpdesk operátoroknak, akik a kérésekért felelősek (hiszen ők képviselik az ügyfelet, vagyis a felhasználót). Ezen a kérésekkel kapcsolatos események követhetőek nyomon.

Létezik egy „support koordinátor” aktív felület is, ami a megoldókat közvetlenül felügyelő csoportvezető ablaka és amiben a felvehető és megoldás alatt levő feladatok látszanak és ahonnan akár közvetlenül is be tud avatkozni a megoldások sorrendjébe (vagy ami alapján sürgetni tudja egyes feladatok elkészültét).

A felelős vezető munkáját egy vezetői összesítő oldal támogatja. Ezen nyomon lehet követni például a heti teljesítményt, az SLA-k alakulását, az aktív dolgozókat és tevékenységüket. Ez az oldal minden esetben „testre szabott”, tehát mindig az adott cég menedzsmentje által elvárt adatokat állítjuk rajta össze és így cégenként természetesen más és más.

Mindezek mellett egy publikálható felületen a felhasználók is figyelemmel tudják követni saját kéréseik alakulását és szabadon előre definiálható (SQL) méréseket is futtathatnak azok a helpdeskes felhasználók, akik a mérés admintól az adott mérésre jogot kaptak.