

1. számú melléklet

Értékelési szempontok és pontozási rendszer

Városi alkalmazás és digitális kommunikációs rendszer

bevezetésére irányuló ajánlatok értékeléséhez

I. Az értékelés alapelvei

Az ajánlatkérő az ajánlatokat a **legjobb ár-érték arány** elve alapján értékeli. Az értékelés célja nem kizárólag a legalacsonyabb ár kiválasztása, hanem olyan digitális platformmegoldás kiválasztása, amely Tata Város Önkormányzata számára hosszú távon fenntartható, biztonságos, jogszerű, felhasználóbarát, bővíthető és gazdaságosan üzemeltethető rendszert biztosít.

Az értékelés során az ajánlatkérő különösen az alábbi alapelveket érvényesíti:

- átláthatóság,
- versenysemlegesség,
- szakmai objektivitás,
- közpénzek felelős felhasználása,
- hosszú távú fenntarthatóság,
- adatbiztonság és GDPR-megfelelés,
- akadálymentes és lakosságbarát működés,
- szolgáltatóváltás lehetőségének biztosítása,
- önkormányzati adatvagyon védelme.

Az értékelési rendszer úgy kerül kialakításra, hogy ne egy konkrét technológiai modellt részesítsen előnyben, hanem egyaránt értékelhető legyen az egyedi fejlesztésen, dobozos/SaaS rendszeren vagy hibrid megoldáson alapuló ajánlat.

II. Pontozási rendszer összesítése

Az ajánlatok legfeljebb **100 pontot** kaphatnak.

Értékelési szempont	Súly
1. Teljes életciklus-költség és ár-érték arány	30 pont
2. Funkcionális megfelelés és felhasználói érték	25 pont
3. Műszaki minőség, jövőállóság és integrálhatóság	15 pont
4. Adatvédelem, információbiztonság és jogszabályi megfelelés	10 pont
5. Üzemeltetés, támogatás és SLA	10 pont
6. Szakmai tapasztalat, referenciák és megvalósítási képesség	10 pont
Összesen	100 pont

III. Részletes értékelési szempontok

1. Teljes életciklus-költség és ár-érték arány – 30 pont

Az ajánlatkérő nem kizárólag az egyszeri fejlesztési vagy bevezetési díjat értékeli, hanem a rendszer teljes, legalább **36 hónapra számított életciklus-költségét**.

1.1. Értékelt költségelemek

Az ajánlattevő köteles külön feltüntetni:

- fejlesztési vagy testreszabási díj,
- bevezetési díj,
- licencdíj vagy előfizetési díj,
- éves üzemeltetési és támogatási díj,
- tárhely-, szerver- vagy felhőszolgáltatási díj,
- oktatás és dokumentáció költsége,
- adatmigráció költsége a meglévő rendszerből,
- integrációk költsége,
- jogszabálykövetés és verziófrissítések költsége,
- opcionális modulok költsége,
- szerződés megszűnésekor szükséges adatexport vagy átadás költsége.

1.2. Pontozás

A legalacsonyabb, azonos műszaki tartalomra vonatkozó, 36 hónapra számított teljes életciklus-költséget tartalmazó ajánlat kapja a maximális **30 pontot**.

A többi ajánlat pontszáma az alábbi képlettel számítható:

Pontszám = legalacsonyabb érvényes ajánlati ár / vizsgált ajánlati ár × 30

Az ajánlatkérő jogosult az aránytalanul alacsony vagy nem kellően alátámasztott ár vizsgálatára. Nem értékelhető kedvezően az az ajánlat, amely a költségek egy részét nem tünteti fel, vagy a későbbi üzemeltetési, migrációs, licenclési vagy szolgáltatóváltási költségeket nem teszi egyértelművé.

2. Funkcionális megfelelés és felhasználói érték – 25 pont

E szempont célja annak vizsgálata, hogy az ajánlott rendszer milyen mértékben képes biztosítani a város és a lakosság közötti korszerű, kétirányú, digitális kommunikációt, valamint az önkormányzati szolgáltatások egységes, felhasználóbarát elérését.

2.1. Kötelező alapfunkciók teljesítése – 10 pont

Alszerpont	Pont
Központi adminisztrációs felület / CMS	1,5
Egységes webes és mobilos tartalomkezelés	1,5
Városi hírek, közlemények, kategóriák, címkék kezelése	1
Eseménynaptár és rendezvénykezelés	1
Push értesítések és célzott lakossági kommunikáció	1,5
Lakossági hibabejelentő modul fotóval, helyadattal, státuszkövetéssel	1,5
Jogosultsági szintek és intézményi/szerkesztői szerepkörök	1
Keresés, szűrés, időzített publikálás	1

2.2. Fejlett városi szolgáltatások – 7 pont

Alszerpont	Pont
Digitális városkártya vagy kedvezményrendszer	1,5
QR- vagy vonalkódalapú azonosítás	1
Kérdőív- és szavazási modul	1
Turisztikai/felfedező modul térképes megjelenítéssel	1
Analitikai és statisztikai dashboard	1
Partnerhelyek, helyi szolgáltatók kezelése	0,75
Opcionális közösségi vagy gamifikációs elemek	0,75

2.3. Felhasználói élmény és lakossági használhatóság – 5 pont

Alszerpont	Pont
Áttekinthető, egyszerű, lakosságbarát felhasználói felület	1,5
Mobiloptimalizált működés	1
Idősebb és kevésbé digitális felhasználók számára is könnyen kezelhető struktúra	1
Többféle felhasználói út támogatása: információkeresés, bejelentés, eseménykövetés, értesítés	1
Demo, prototípus vagy működő referenciatelület bemutatása	0,5

2.4. Tartalomkezelési és önkormányzati működési alkalmasság – 3 pont

Alszerpont	Pont
Többosztályú jóváhagyási és publikálási folyamat	1
Intézményi tartalomgazdák bevonhatósága	0,75
Többcsatornás publikálás egy adatforrásból	0,75
Lakossági visszacsatolások kezelése és exportálása	0,5

3. Műszaki minőség, jövőállóság és integrálhatóság – 15 pont

E szempont célja annak vizsgálata, hogy az ajánlott rendszer műszakilag mennyire stabil, fenntartható, bővíthető és szolgáltatóváltás esetén mennyire adható át más üzemeltetőnek.

3.1. Rendszerarchitektúra és skálázhatóság – 4 pont

Alszerpont	Pont
Moduláris, bővíthető architektúra	1
API-first vagy ezzel egyenértékű integrációs megközelítés	1
Webes és mobilos felületek közös adatforrásból működnek	1
Terhelhetőség kiemelt események vagy rendkívüli helyzetek esetén	1

3.2. Integrációs képesség – 3 pont

Alszerpont	Pont
Dokumentált API-k és integrációs lehetőségek	1
Külső önkormányzati, térképes vagy ügyintézési rendszerekhez való kapcsolódás lehetősége	1
Jövőbeni modulok és szolgáltatások hozzáadásának biztosítása	1

3.3. Adatmigráció és szolgáltatóváltás biztosítása – 4 pont

Alszerpont	Pont
Migrációs terv a meglévő CityApp vagy más korábbi rendszerből	1
Teljes adatexport biztosítása nyílt, feldolgozható formátumban	1
Exit terv szerződés megszűnése vagy szolgáltatóváltás esetére	1
Dokumentáció és átadási csomag biztosítása más üzemeltető részére	1

3.4. Technológiai fenntarthatóság – 4 pont

Alszerpont	Pont
Stabil, széles körben használt technológiai háttér	1
Verziókövetés, rendszeres frissítések és karbantarthatóság	1
Kódminőség, dokumentáltság vagy gyártói támogatottság	1
Vendor lock-in kockázatának csökkentése	1

4. Adatvédelem, információbiztonság és jogszabályi megfelelés – 10 pont

E szempont célja annak biztosítása, hogy a rendszer megfeleljen a hatályos adatvédelmi, információbiztonsági, akadálymentességi és önkormányzati működési követelményeknek. A dokumentáció már utal a GDPR, az akadálymentesség és az információbiztonság fontosságára, ezt azonban az értékelésben is konkrétan mérni kell.

4.1. GDPR és adatkezelési megfelelés – 3 pont

Alszerpont	Pont
Adatkezelői/adatfeldolgozói szerepek világos bemutatása	0,75
Adatminimalizálás, célhoz kötött adatkezelés, hozzájárulás-kezelés	0,75
Érintetti jogok gyakorlásának technikai támogatása	0,75
Adatkezelési tájékoztatóhoz és adatfeldolgozói szerződéshez szükséges dokumentáció biztosítása	0,75

4.2. Információbiztonság – 3 pont

Alszerpont	Pont
Titkosított kommunikáció és biztonságos hitelesítés	0,75
Jogosultságkezelés és naplózás	0,75
Mentési és visszaállítási mechanizmusok	0,75
Sérülékenységvizsgálat, incidenskezelési folyamat	0,75

4.3. Akadálymentesség – 2 pont

Alszerpont	Pont
WCAG 2.1 AA vagy azzal egyenértékű akadálymentességi megfelelés vállalása	1
Akadálymentességi tesztelés, dokumentáció és hibajavítási vállalás	1

4.4. Adattárolás és alvállalkozók átláthatósága – 2 pont

Alszerpont	Pont
Adattárolás helyének, felhőszolgáltatóinak, adatfeldolgozóinak bemutatása	1
Alvállalkozók, harmadik felek és adattovábbítások átlátható ismertetése	1

5. Üzemeltetés, támogatás és SLA – 10 pont

Az értékelés során előnyt élvez az az ajánlat, amely egyértelmű, számonkérhető és szerződésben rögzíthető üzemeltetési és támogatási feltételeket vállal. Az eredeti dokumentum 99,5%-os éves rendelkezésre állást, hibakategóriákat, reagálási és megoldási időket tartalmaz; ezt érdemes megtartani, de részletesebb szerződéses garanciákkal kiegészíteni.

5.1. Rendelkezésre állás – 2 pont

Alszerpont	Pont
Legalább 99,5%-os éves rendelkezésre állás vállalása	1
Rendelkezésre állás mérési módszerének és kivételeinek pontos meghatározása	1

5.2. Hibakezelés és támogatás – 3 pont

Alszerpont	Pont
Ticket rendszer és e-mailes hibabejelentési csatorna	0,75
Kritikus hibák gyors kezelése	0,75
Adminisztrátori és felhasználói támogatás	0,75
Rendszeres riportolás a hibákról és támogatási teljesítésről	0,75

5.3. Karbantartás és frissítések – 2 pont

Alszerpont	Pont
Rendszeres verziófrissítések és biztonsági javítások	1
Tervezett karbantartási ablakok előzetes jelzése	1

5.4. Oktatás és dokumentáció – 1,5 pont

Alszerpont	Pont
Adminisztrátori oktatás biztosítása	0,75
Felhasználói és üzemeltetői dokumentáció biztosítása	0,75

5.5. Szerződéses garanciák – 1,5 pont

Alszerpont	Pont
SLA-sértéshez kapcsolódó kötbér, díjcsökkentés vagy egyéb jogkövetkezmény vállalása	0,75
RTO/RPO, mentési és visszaállítási idők meghatározása	0,75

6. Szakmai tapasztalat, referenciák és megvalósítási képesség – 10 pont

E szempont célja annak vizsgálata, hogy az ajánlattevő rendelkezik-e megfelelő szakmai háttérrel, releváns tapasztalattal és projektmegvalósítási kapacitással. Az eredeti dokumentum legalább 8–10 hasonló projekt bemutatását kéri, ezt azonban célszerű enyhíteni, mert túlzottan szűkítheti a versenyt.

6.1. Releváns referenciák – 4 pont

Alszerpont	Pont
Legalább 3 releváns, működő digitális platform referencia	1,5
Legalább 1 önkormányzati, közszolgáltatási vagy közintézményi referencia	1
Referenciák igazolhatósága, kapcsolattartóval vagy nyilvános elérhetőséggel	0,75
Hasonló funkcionalitású, mobilos és webes rendszer bemutatása	0,75

6.2. Projektcsapat és szakmai kapacitás – 2 pont

Alszerpont	Pont
Projektvezető, fejlesztői, UX/UI, adatvédelmi és üzemeltetési kompetenciák bemutatása	1
Dedikált kapcsolattartó és projektmenedzsment-módszertan	1

6.3. Megvalósítási ütemterv – 2 pont

Alszerpont	Pont
Reális, mérföldkövekre bontott megvalósítási terv	1
Tesztelési, pilot és éles indulási szakasz bemutatása	1

6.4. Kockázatkezelés és bevezetési támogatás – 2 pont

Alszerpont	Pont
Bevezetési kockázatok és azok kezelésének bemutatása	1
Lakossági kommunikációs és átállási támogatás	1

IV. Érvényességi minimumfeltételek

Az ajánlat érvénytelennek vagy szakmailag alkalmatlannak minősíthető, ha az alábbi minimumfeltételek valamelyikének nem felel meg:

1. nem biztosít webes és mobilos hozzáférést,
2. nem rendelkezik központi adminisztrációs/CMS felülettel,
3. nem biztosítja a GDPR-megfelelés alapvető dokumentációját,
4. nem vállal legalább 99,5%-os éves rendelkezésre állást,
5. nem mutat be legalább 36 hónapra számított teljes életciklus-költséget,
6. nem biztosít adatexportot szerződés megszűnése esetén,
7. nem mutat be üzemeltetési és támogatási modellt,
8. nem vállalja az akadálymentességi követelmények teljesítését,
9. nem mutat be legalább egy releváns működő referenciát,
10. nem nyilatkozik az alvállalkozókról és adatfeldolgozókról.

V. Opcionális elemek kezelése

Az ajánlatkérő az opcionális vagy későbbi ütemben megvalósítható elemeket külön kezeli. Az opcionális elemek ára nem torzíthatja az alapajánlatok összehasonlítását.

Opcionális elemként kezelhető különösen:

- gamifikáció,
- fejlett turisztikai ajánlórendszer,
- bővített analitika,
- további városkártya-funkciók,
- külső rendszerekkel való mélyintegráció,
- mesterséges intelligencián alapuló keresés vagy ügyféltámogatás,
- többnyelvűség,
- további intézményi modulok.

Az opcionális elemeket külön költség soron kell feltüntetni. Az ajánlatkérő fenntartja a jogot arra, hogy az opcionális elemeket csak későbbi ütemben rendelje meg.

VI. Pontazonosság esetén alkalmazandó szabály

Amennyiben két vagy több ajánlat azonos vagy lényegében azonos összpontszámot ér el, az ajánlatkérő az alábbi sorrendben dönt:

1. alacsonyabb 36 hónapos teljes életciklus-költség,
2. magasabb adatvédelmi és információbiztonsági pontszám,
3. magasabb üzemeltetési és SLA pontszám,
4. magasabb funkcionális megfelelőségi pontszám,
5. több igazolt önkormányzati vagy közszolgáltatási referencia.

VII. Ajánlattevői nyilatkozatok

Az ajánlattevő köteles nyilatkozni arról, hogy:

- az ajánlatban szereplő árak teljes körűek és minden szükséges költséget tartalmaznak,
- a rendszer megfelel a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak,
- az önkormányzat adatainak tulajdonjoga és rendelkezési joga az önkormányzatot illeti,
- szerződés megszűnése esetén az adatokat nyílt, feldolgozható formátumban átadja,
- az ajánlatban bemutatott alvállalkozókat és adatfeldolgozókat teljes körűen feltüntette,
- vállalja az adminisztrátori oktatást és dokumentáció átadását,
- vállalja az SLA-ban rögzített rendelkezésre állást és hibakezelési határidőket,
- vállalja az akadálymentességi követelmények teljesítését,
- az ajánlatban szereplő referenciák valósak és ellenőrizhetők.