

*DIMOP-PLUSZ-1.3.3-23*

**VIRTUÁLIS KORMÁNYABLAK**

**PÁLYÁZAT CÉLJA:**

- A felhívás célja egy olyan közszolgáltatási környezet kialakítása, amelynek segítségével a kormányablakokon és kormányhivatalokon keresztül a természetes és jogi személyek által bonyolítható ügyek helytől és időtől független módon, virtuális ügyindítás biztosítása által valósíthatók meg az újonnan kialakított online kommunikációs csatornán, a Virtuális Kormányablakon keresztül.
- További cél az ügyintézői munka optimalizálása az ügyintézői erőforrás-kapacitások és kompetenciák hatékonyabb kiosztása, valamint a kiválasztott közigazgatási ügyek intelligens ügyintézői támogatás biztosítása által, így hozzájárulva az ügyintézés során tapasztalható várakozási és ügyintézési idők csökkentéséhez.
- Részcélok:
  - Kerüljön kialakításra a tér- és helyfüggetlen ügyintézés szükséges fejlesztéseit megalapozó jogszabályi háttér és készüljön el a fejlesztés módszertani megalapozása
  - Legyen biztosított a Virtuális kormányablak működéséhez szükséges informatikai feltételrendszer, beleértve a szolgáltatások kialakításához szükséges rendszerek kapcsolódási feltételeit
  - Valósuljon meg és kerüljön bevezetésre az ügyfelek részére hordozható eszközökön is idő- és térfüggetlen ügyintézését lehetővé tevő Virtuális kormányablak állampolgári ügykiszolgálást támogató és kormányzati munkaszervezést lebonyolító rendszere és az ahhoz szükséges humánpolitikai feltételrendszer
  - Nemzetközi együttműködések keretében kerüljön sor az eredmények értékelésére

**PÁLYÁZÓK KÖRE:**

- Konzorciumvezető: Pest Vármegyei Kormányhivatal
- Konzorciumi partnerek:
  - Digitális Kormányzati Fejlesztés és Projektmenedzsment Kft.
  - IdomSoft Zrt.
  - Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.
  - Miniszterelnökség

**KERETÖSSZEG:**

- 12,5 Mrd Ft

**TÁMOGATÁS ÖSSZEGE:**

- 12,5 Mrd Ft

**TÁMOGATANDÓ PÁLYÁZATOK SZÁMA:**

- 1 db

**TÁMOGATÁS MÉRTÉKE:**

- 100%

**ELŐLEG:**

- 100%

**ELJÁRÁSREND:**

- Kiemelt

**BENYÚJTÁS IDŐSZAKA:**

- 2023. október 20. 00:00-tól 2023. november 10. 23:59-ig

**PROJEKTIDŐSZAK:**

- A kérelem benyújtása előtt saját felelősségre megkezdett projekthez is igényelhető támogatás.
- Fizikai befejezés: Legkésőbb 2027. augusztus 31-ig.
- Záró kifizetés: A projekt fizikai befejezését követő 60. nap, de legkésőbb 2027. október 30.

**TERÜLETI KORLÁTOZÁS:**

- A projekt megvalósítási területe Magyarország.

**TÁMOGATHATÓ TEVÉKENYSÉGEK:**

**Kötelezően megvalósítandó, önállóan nem támogatható tevékenységek:**

- **Projekt előkészítésével kapcsolatos tevékenység:**
  - Megvalósíthatósági Tanulmány elkészítése
  - Egyéb a projektelőkészítéshez kapcsolódó feladatok
- **Szakmai tevékenység I. – A fejlesztendő szolgáltatás módszertani megalapozása**
  - Nemzetközi jó gyakorlatok felkutatása, elemzése
  - A jogszabályi környezet felmérése
  - A rugalmas ügyintéző oldali humánerőforrás-gazdálkodás és a back office folyamattámogatási központ módszertanának kidolgozása
  - A KÖFOP-2.1.7-VEKOP-18-2021-00001 – „Az állampolgári ügyintézés lehetőségeinek szélesítése” projekt alapján és a projekt keretében rendelkezésre álló módszertanok mentén követelményrendszer megfogalmazása
  - Eljárás kiválasztási módszertan kidolgozása és alkalmazása
  - Ügyfél oldali kintintható felülettervek létrehozása és a tervezett fejlesztés ügyfél általi előzetes tesztelése, validálása
  - Együttműködési megállapodások megkötése
  - A kiválasztott intelligensen intézhető ügyek kapcsán érintett szakrendszerek felmérése
  - A riporting rendszer követelményeinek elkészítése
  - Fejlesztési felülettervek tesztelése
  - A célcsoportok visszajelzéseit figyelembe véve a Virtuális kormányablak szolgáltatással szemben támasztott követelményrendszer megfogalmazása
  - Az ügyintézők számára szükséges infrastrukturális szükségletek meghatározása
  - Személyazonosság igazolását lehetővé tevő megoldások felkutatása és az alkalmazni kívánt megoldások kiválasztása
  - Elektronikus dokumentumhitelesítési megoldások felmérése és az alkalmazni kívánt megoldás kiválasztása
  - Jogszabály-módosítási javaslatcsomag összeállítása

- **Szakmai tevékenység II. – A szolgáltatásnyújtáshoz szükséges infrastrukturális feltételek biztosítása**
  - A szakrendszerek vonatkozásában felmért, hiányzó adatsere pontokon interoperábilis rendszerkapcsolatok (KKSZB) kialakítása
  - Az IT biztonságot, sértetlenséget, adatvédelmet, rendszervisszaállítási képességet garantáló, stabil működését biztosító infrastruktúra megtervezése
  - A hardware infrastruktúra kialakítása
  - A hardware infrastruktúra működtetése
  - Az ügyintézők részére szükséges munkaállomások és kapcsolódó infrastruktúra kialakítása
- **Szakmai tevékenység III. – Virtuális kormányablak szolgáltatás fejlesztése és szükséges humán erőforrások biztosítása**
  - A Virtuális kormányablak szolgáltatás informatikai fejlesztési folyamatát támogató dokumentáció elkészítése
  - Virtuális kormányablak szolgáltatás fejlesztése az ügyintézői és az ügyféloldali felhasználók számára
  - Az ügyintézők számára szükséges képzési program kidolgozása
  - Képzési tartalmak és segédanyagok kidolgozása
  - A Virtuális kormányablak szolgáltatást nyújtó ügyintézők képzése
  - A szükséges szervezeti változások bevezetése
  - Virtuális kormányablak szolgáltatás nyújtása pilot jelleggel
  - Pilot szakasz működésének kiértékelése, módosítási szükségletek visszacsatolása
  - A Virtuális kormányablak szolgáltatás véglegesítése
  - Szolgáltatásnyújtás bevezetésének előkészítése
  - Virtuális kormányablak szolgáltatás bevezetése és szolgáltatásnyújtás
- **Szakmai tevékenység IV. – Nemzetközi együttműködések kialakítása**
  - Tapasztalatok megosztása, disszeminációja
- **Projektmenedzsment**
  - Projektmenedzsment feladatok ellátása a projekt előkészítési és megvalósítási szakaszában
  - Projektmenedzsmenthez szükséges eszközök, anyagok biztosítása, iroda és eszközök bérlése
  - Projektmenedzsmenthez kapcsolódó utazás, szállás és kiküldetés biztosítása
- **A projekt szakmai előrehaladásának nyomon követését és az informatikai fejlesztési folyamat minőségbiztosítását támogató tevékenység**
- **A projekt szakmai megvalósításának közvetett költségei (Közvetett tevékenységek)**
  - Közbeszerzési / beszerzési eljárások lefolytatása
  - Általános (rezi) költségek biztosítása
  - Kötelező tájékoztatás és nyilvánosság biztosítása
  - Horizontális követelmények teljesítése