

Általános szerződési feltételek

I.1. Fogalommagyarázat

Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat a szolgáltató szervezeti egysége, amely közvetlen kapcsolatban áll a felhasználókkal és feladata – vagy feladatainak egy része – a felhasználók hibajelzéseinek , igényeinek fogadása.

Hiba

Egy szakrendszer működésében keletkező olyan bejelentett, vagy felismert probléma, esemény, amely akadályozza a szolgáltatási-szint megállapodásban meghatározott szolgáltatást.

Felhasználói támogatás

A szakrendszerek kezelésére, vagy szakmai kérdésekre vonatkozó segítségnyújtás.

Hibajegy

A bejelentés-kezelő rendszerben egyedi azonosítószámmal rögzített bejelentés.

Hibaelhárítás

Azon tevékenységek összessége, amely arra irányul, hogy a bejelentett, vagy felismert hiba vagy annak lehetősége mielőbb elhárításra kerüljön és a szakrendszer a szolgáltatási-szint megállapodásban meghatározott szolgáltatási szinten belül rendelkezésre álljon.

Karbantartás

Rendszeres időközönként, előre eltervezett módon végzett tevékenységek összessége, amely a hibamegelőzést szolgálja, hogy az adott szakrendszer rendelkezésre állását biztosítani lehessen.

Leállás

A nyitvatartási időbe eső időszak, amikor egy felhasználói csoport számára sem elérhető a szolgáltatás.

Nem tervezett leállás

Olyan leállítás vagy részleges leállítás, amelyet a szolgáltató a szerződésben rögzített módon nem jelentett be a felhasználóknak. A Nem tervezett leállítás alacsonyabb szolgáltatási szintet biztosít a Tervezett leállítás szolgáltatáshoz képest.

Nyitva tartás (garantált rendelkezésre állás)

Az az időszak, amikor a felhasználók részére támogatottan elérhető a szolgáltatás, és a szolgáltató a felhasználók számára a rögzített minőségi mutató értékeknek megfelelő szinten biztosítja a szolgáltatást.

Nyitva tartás felügyelet nélkül (rendelkezésre állás)

Az az időszak, amikor a szolgáltatás a felhasználók részére elérhető, és a szolgáltató a felhasználók számára a szolgáltatási-szint megállapodásokban rögzített minőségi mutató értékeknek megfelelő szinten biztosítja a szolgáltatást. A szolgáltatáshoz a szolgáltató nem biztosít felügyeletet.

Garantált szolgáltatási időszak

Az az időszak, amikor a szolgáltatás a felhasználók részére elérhető, és a szolgáltató a felhasználók számára a szolgáltatási-szint megállapodásokban rögzített minőségi mutató értékeknek megfelelő szinten biztosítja a szolgáltatást. A szolgáltatáshoz a szolgáltató felügyeletet biztosít.

Rendelkezésre állás

A nyitvatartási idő azon része, amikor minden felhasználói csoport számára elérhető a szolgáltatás.

Részleges leállítás

A nyitvatartási időbe eső időszak, amikor legalább egy felhasználói csoport számára nem elérhető a szolgáltatás, vagy annak egy része.

Részleges rendelkezésre állás

A nyitvatartási idő azon része, amikor legalább egy felhasználói csoport számára elérhető a szolgáltatás, és / vagy a szolgáltatás egy része.

Szolgáltatási-szint megállapodások

A Szolgáltató által nyújtott egyes informatikai és szakrendszeri szolgáltatások minőségi mutatókkal alátámasztott leírása.

Szolgáltatási szint

Egy szolgáltatáson belüli különböző szolgáltatási esetekhez különböző prioritásokat lehet rendelni, ezek a szolgáltatási szintek, amelyekhez a minőségi mutatók különböző értékeit lehet rendelni.

Tervezett leállítás

Olyan leállítás vagy részleges leállítás, amelyet a szolgáltató a szerződésben rögzített módon bejelentett a felhasználóknak. A tervezett leállásnak két típusa létezik: rendszeres tervezett leállási és egyszeri tervezett leállási időablak. A két típus csak bejelentésük folyamatában különbözik, a szolgáltatás szintjét, a minőségi mutatók értékét nem befolyásolják, ezért a továbbiakban összegzően „tervezett leállítás”-t használunk.

Üzemeltetés

Azon tevékenységek összessége, amely biztosítja, hogy az adott szakrendszer a szolgáltatási-szint megállapodásban meghatározott szolgáltatási szinten rendelkezésre álljon.

Tenant:

Önkormányzati fiók. A tenantok az ASP rendszer bérlői, az izolációs egységekbe tartozó felhasználók és az általuk használt szolgáltatások egysége. Egy tenant egy önkormányzatot jelent. A közös hivatal tagönkormányzatai külön izolációs egységet alkotnak.

Tenant adminisztrátor

Kiemelt szerepű felhasználó karbantartó, aki a tenant létrehozásának folyamatában automatikusan létrejön. Egy tenanthez legalább egy felhasználó tartozik, aki a tenant többi felhasználóját tudja adminisztrálni. Feladata a felhasználók felvitele, jogosítása, módosítása, zárolása, csoportkezelés, helyettesítések beállítása. Betekintést nyerhet a Keretrendszer üzleti naplójába és a Keretrendszer használatát érintő statisztikákba.

Minőségi mutató

Megmutatja, hogy a szolgáltatás igénybevétele során 4. számú mellékletben meghatározott paraméterek hogyan teljesülnek.

I.2. Szakrendszeri alapszolgáltatások leírása

Az önkormányzati ASP szolgáltatásai minden szakrendszer esetében tartalmazzák az alábbiakat:

- Hibakezelés. Hibakeresés, hibajavítás, szükség esetén kapcsolattartás a szoftver kibocsátójának szervizével. Dokumentált, standard hibák javításának a szoftver kibocsátójánál történő kezdeményezése;
- Gyártói javítócsomagok telepítése;
- Verzióváltások végrehajtása megegyezéssel időpontban és rendben;
- A szoftverek üzemeltetéséhez szükséges környezet felügyelete, működtetése;
- A szakrendszerek telepítése;
- Jogszabálykövetés megvalósítása;
- Kompatibilitás fenntartása;
- Dokumentáció frissítése;
- Tenant adminisztrátor regisztrálása, támogatása, ellátása a megfelelő hozzáféréssel és jogosultsággal a megadott funkciók elvégzéséhez. A tenant adminisztrátor felelőssége regisztrálása után helyettesének feljogosítása.
- Az alkalmazás jogszerű használatához fűződő szoftverhasználati engedélyek, licenzek kezelése, amennyiben a szoftver licence a Szolgáltató könyveiben kerül elszámolásra.
- A szakrendszerek, illetve a hozzá tartozó adatok mentése;
- Szakrendszerek technikai, informatikai felügyelete;
- Ügyfélszolgálat üzemeltetése;

Szolgáltató alapszolgáltatásai közé nem tartozik, ezért az Önkormányzatot terhelő feladat

- a korábban használt szakrendszerekből történő adatkinyerés,¹
- adattisztítás,
- migrációs állomány előállítása,²
- migráció elvégzése és tesztelése,³
- szakrendszeri felhasználói felületek paraméterezése,
- felhasználók rendszerbe történő felvétele,
- kulcsfelhasználói és felhasználói jogok beállítása.

¹Az Önkormányzat az önkormányzati adó rendszer esetében a Szolgáltató közreműködésével végzi el a feladatot.

²Az Önkormányzat az önkormányzati adó rendszer esetében a Szolgáltató közreműködésével végzi el a feladatot.

³Az Önkormányzat az önkormányzati adó rendszer esetében a Szolgáltató közreműködésével végzi el a feladatot.

II. Önkormányzat kötelezettségei, felelőssége

1. Az Önkormányzat feladata, hogy az önkormányzati felhasználók szakrendszeri hozzáférése érdekében elvégzi a felhasználók rögzítését és azok szakrendszeri jogosultságainak beállítását, és aktualizálását.
2. Az Önkormányzat vállalja, hogy a csatlakozást – a Szolgáltató iránymutatása alapján – megtervezi, ütemezi, és erre erőforrást biztosít.
3. Az Önkormányzat vállalja, hogy az önkormányzati ASP részét képező Elektronikus Ügyintézési Portál használhatósága érdekében helyi adó rendeletében megalkotja azokat a szabályozásokat, amelyek az elektronikus ügyintézés lehetővé tételéhez szükségesek.
4. Az Önkormányzat a keretrendszer és a szakrendszer által támogatott feladatainak informatikai támogatását a keretrendszer és a szakrendszer útján látja el.
5. Az Önkormányzat tudomásul veszi, hogy az ASP szakrendszerek szolgáltatásai elektronikus személyazonosító igazolvány (a továbbiakban: eSZIG) által történő autentikációval vehető igénybe. Szolgáltató kivételesen és ideiglenesen más autentikáció eszközt is meghatározhat a szolgáltatások igénybevételéhez.
6. Az Önkormányzat vállalja, hogy a Rendelet 6. §. (5) bekezdés szerinti NTG csatlakozáshoz szükséges eszközhöz való hozzáférést, a helyiségbe történő bejutást egyeztetett időpontban lehetővé teszi.
7. Amennyiben a Szolgáltató az Önkormányzatot felkéri az ASP rendszert érintő alkalmazás hibajavítás, frissítés, új fejlesztés vagy egyéb ok miatt szükséges felhasználói tesztjeinek elvégzésére, úgy azt az Önkormányzat köteles teljesíteni a felkérésben előre egyeztetett határidőig.
8. Az Önkormányzat felelősséggel tartozik minden kárért, amit a Szolgáltató által üzemeltetett szakrendszerekben munkavállalói, illetve az érdekkörében eljáró személyek nekik felrőhatóan okoztak.
9. Az Önkormányzat köteles a szolgáltatás során kialakult rendellenességekről azonnal értesíteni a Szolgáltatót. Az értesítési kötelezettség késői vagy nem teljesítéséből eredő károkért Szolgáltató nem vonható felelősségre.
10. A szolgáltatás funkcionális működésével kapcsolatos igényt és a felhasználói támogatás kérését is be kell jelenteni a bejelentés kezelő rendszerbe.

III. Szolgáltató jogai, kötelezettségei, felelőssége

1. A Szolgáltató

- a. köteles jelen ÁSZF-ben definiált feladatait az ÁSZF mellékleteiben rögzített követelményeknek megfelelően, a Szerződés időtartama alatt maradéktalanul elvégezni,
 - b. minden bővítési, módosítási és karbantartási munkát ütemezésénél lehetőség szerint figyelembe veszi az Önkormányzat igényét, ennek érdekében a munka megkezdése előtt legalább 24 órával az erre rendszeresített felületen és a 2.3. számú mellékletben a kapcsolattartó elektronikus levelezési címére küldött levéllel értesíti az Önkormányzatot a munka kezdési és várható befejezési időpontjáról, valamint a szolgáltatásmódosulás jellegéről,
 - c. jogosult felfüggeszteni vagy korlátozni a szolgáltatást akkor, ha az Önkormányzat által a szerveren elhelyezett tartalom, az Önkormányzat által folytatott tevékenység vagy az azok által kiváltott, más internet-felhasználók irányából tapasztalható tevékenységek veszélyeztetik a szerverek működőképességét, biztonságát,
 - d. kizárólag azon hibák kezelését kezdi meg, amelyek a Szolgáltató bejelentés-kezelő rendszerébe, amennyiben a bejelentés-kezelő rendszer nem érhető el, az Ügyfélszolgálatának kerültek bejelentésre,
 - e. nem vállal felelősséget
 1. az önkormányzati feladatok, egyéb kötelezettségek megszegéséből eredő bármilyen károkért,
 2. az adattartalomért és annak minőségéért,
 3. a külső informatikai elháríthatatlan támadások következtében bekövetkező bármilyen nemű károkért,
 4. a végfelhasználói szoftver- és hardver-telepítésekért, illetve ezek következményeiért.
 - f. nem vállal felelősséget az Önkormányzat által hozott döntés következményeként esetlegesen bekövetkező adatvesztésért, jogosulatlan adatkezelésért, károkozásért, pl. a végfelhasználói eszközök adathordozóin (asztali/személyi számítógépek mágneses és optikai adathordozói) lokálisan tárolt adatok épségének sérüléséért, ezen adatok elvesztéséért, illetve ennek következményeiért. Ezen adatok mentésére, esetleges visszaállítására Szolgáltató nem kötelezhető.
2. Nem tekinthető szolgáltatói hibának, ennek megfelelően a Szolgáltatónak nem felróható,
 - a. a szolgáltatás működéséhez szükséges külső (pl. operációs rendszerek, adatbázis-kezelők) szoftverhiba bekövetkezése,
 - b. ha az Önkormányzat nem szakszerű, illetve nem rendeltetésszerű beavatkozására vezethető vissza a hiba jelenség,
 - c. egyéb, e Szerződésben meghatározott vis maior bekövetkezése esetén történt szolgáltatássérülések,
 - d. az Önkormányzat által adott téves információkból adódó károk, következmények,
 - e. az Önkormányzat érdekkörében előállt késedelmes információadásból adódó késedelem, kár, és ezek következményei,
 3. A Szolgáltató bejelentést csak a nyilvántartott végfelhasználóktól fogad.

4. A Szolgáltató az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013 évi L. tv. (a továbbiakban: lbtv.) 11.§ I) pontja értelmében az Önkormányzat adatainak feldolgozása során önmagára nézve kötelező érvényűnek tartja e törvény rendelkezéseit.

IV. Informatikai biztonság megteremtése és fenntartása

Az IT biztonság megteremtésének alapelemei a következők:

1. Az lbtv. valamint annak végrehajtásáról szóló, az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvényben meghatározott technológiai biztonsági, valamint a biztonságos információs eszközökre, termékekre, továbbá a biztonsági osztályba és biztonsági szintbe sorolásra vonatkozó követelményekről szóló 41/2015. (VII. 15.) BM rendeletben meghatározott követelményeknek való megfelelés.
2. Megfelelő autentikációs eljárás megkövetelése, aminek célja, hogy csak és kizárólag azok a természetes személyek férhessenek hozzá az egyes szakrendszerekhez, akik hozzáférési jogosultsággal rendelkeznek.
3. Jogosultságkezelés: minden felhasználó csak a számára engedélyezett rendszerekhez férhet hozzá a Keretrendszeren történő autentikációt követően.
4. Az önkormányzat vállalja a jelen szerződés 3. számú mellékletében meghatározott informatikai feltételek teljesítését.
5. Az IT biztonság fenntartásáért az 1. pont szerinti jogszabályok rendelkezései szerint a Szolgáltató és az Önkormányzat egyaránt felelős.

V. Önkormányzati beszerzések, adatmigráció, szabályalkotás

1. Az Önkormányzat e Szerződésben vállalt feladatait teljesítheti saját tevékenységével vagy beszerzési eljárás útján kiválasztott vállalkozó megbízásával. Az Önkormányzat köteles a tevékenységeit olyan ütemben végrehajtani, hogy a csatlakozási előkészítés tekintetében az önkormányzati oldali feladatokat a Rendelet által meghatározott határidőig meg tudja valósítani.
2. Az Önkormányzat a Szolgáltató közreműködésével gondoskodik az önkormányzati adórendszer esetében a csatlakozási időpontot megelőző, el nem évült adókötelezettségre vonatkozó adatállomány migrálásáról.
3. Az Önkormányzat köteles a korábbi rendszereiről való áttérés érdekében az adathiányosságokat pótolni, az adatokat, információkat tisztítani és áttölni az ASP rendszer rendszereibe. Az Önkormányzat köteles továbbá a tárolt adatok formátumait átalakítani, hálózatot kialakítani és beállítani.
4. Az Önkormányzat köteles az ASP rendszer szolgáltatásainak alkalmazásához a szükséges önkormányzati rendeletek, illetve szervezeti és működési, valamint egyéb szabályzatai, továbbá az érintett munkaköri leírások módosítását legkésőbb a Rendelet által meghatározott csatlakozási határnapig elvégezni.
5. Az Önkormányzat köteles az információ- és adatbiztonság megteremtését szolgáló fejlesztéseket, az ezzel kapcsolatos auditot, sérülékenység-vizsgálatot elvégezni, IT biztonsági szabályzatát megalkotni vagy felülvizsgálni, és a szükséges módosításokat elvégezni.

VI. Kapcsolattartás, tájékoztatás

1. Felek megállapodnak abban, hogy az értesítéseket telefax vagy e-mail útján küldött dokumentum formában is elfogadják egymástól írásbeliként. Az e-mail vagy telefax útján történő kézbesítés esetén a nyilatkozat vagy értesítés akkor válik joghatályossá, amikor a címzett azt igazoltan kézhez vette: arról automatikus vagy kifejezett visszaigazolás érkezett.
2. A Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató az Önkormányzat részére a tájékoztatási portálon – <http://alkalmazaskozpont.asp.lgov.hu/> – teszi elérhetővé az önkormányzati feladatok teljesítéséhez szükséges dokumentumokat. Az Önkormányzat tudomásul veszi, hogy a fenti tájékoztatási portálon megjelent dokumentumok által meghatározott feladatok és eljárásrendek, adatbekérések és minták teljesítése, illetve követése és használata a jelen Szerződés teljesítésének részét képezi.
3. A Szolgáltató kijelenti, hogy a fenti tájékoztatási portálon is jogosult a Szerződésben rögzített tájékoztatási, értesítési kötelezettségének eleget tenni.
4. Felek megállapodásának teljesítése érdekében az együttműködés és kapcsolattartás az alábbiak szerint történik:

Szolgáltató részéről:

az ASP rendszer ügyfélszolgálatára
asp@allamkincstar.gov.hu

5. Felek megállapodnak, hogy amennyiben az Önkormányzat az ÁSZF VI.2. pontja szerint bejelenti az intézményi kör változását, és a Kincstár megyei igazgatósága a megváltozott adatok ellenőrzését követően jóváhagyja azt, abban az esetben a 2.6 számú melléklet a bejelentés szerint módosul.
6. A Kincstár megyei igazgatósága a VI.5. pontja szerinti változást a bejelentéstől számított öt munkanapon belül ellenőrzi. Jóváhagyás esetén további három munkanapon belül gondoskodik a megváltozott adatok rögzítéséről az ASP rendszerben. Amennyiben az ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy a bejelentett adatok, és a Kincstár által vezetett közhiteles nyilvántartásban (KTörzs) szereplő adatok között eltérés van, vagy a bejelentett intézmény részére – a Rendelet szerint – az ASP rendszer nem nyújt szolgáltatást, abban az esetben a Kincstár megyei igazgatósága hiánypótlásra szólítja fel az Önkormányzatot 15 napos határidővel, ennek eredménytelen elteltével a jóváhagyást megtagadja.

VII. Az egyes szakrendszerek szolgáltatás-katalógusa

1. Ipar- és kereskedelmi szakrendszer szolgáltatáskatalógusa

1.	Rövid összefoglaló	<p>Szakterületi funkciók:</p> <ul style="list-style-type: none">• Az egyes szakterületek adatainak nyilvántartását végzik, az ügyintézési eseményeket, és az ezekhez kapcsolódó adatokat naplózzák.• Lehetővé teszik, hogy az ügyintézők az ügyhöz kapcsolódó aktuális adatok, és a rendszerben rögzített, önkormányzatiilag egyedi sablonok alapján automatikusan készíthessék el az ügyintézéshez szükséges nyomtatványokat, dokumentumokat.• Elkészítik a törvényileg előírt hatósági adatszolgáltatásokat.• Az alkalmazásoknak és a tárolt adatoknak megfelelő, sokrétű keresési lehetőséget biztosítanak az adatok eléréséhez.• Biztosítják a tárolt adatok Internetes megjelenítését.
2.	A szolgáltatás részei	<p>Az IPAR modulban jelenleg a következő alkalmazások érhetőek el:</p> <ul style="list-style-type: none">• Működési engedély nyilvántartás• Telepengedély nyilvántartás• Szálláshely nyilvántartás• Vásár, piac és bevásárlóközpont nyilvántartás• Rendezvény nyilvántartás

Egyedileg igénybevett szolgáltatások

Az egyes szakterületek alkalmazásai különböző ipari és kereskedelmi objektumok, és a hozzájuk kapcsolódó eltérő hatósági eljárások adatait kezeli. Ennek ellenére az egyes szakalkalmazások funkcionalitásának jellemzői, a felhasználói felület váza és logikája, a működés alapvető modellje, a dokumentumkezelés módja, és még számos jellemző megegyezik, illetve jelentős hasonlóságot mutat.

A Megrendelő az alábbi alkalmazáselemeket veszi igénybe:

Szolgáltatás elem	Szolgáltatás elem leírása
A működési engedély nyilvántartás funkcionalitása	<p>A program a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet előírásainak megfelelő formában és adattartalmakkal végzi a működési engedélyek számítógépes nyilvántartását.</p> <p>A tárolt adatok alapján a rendeletnek megfelelő bejelentés, igazolás, határozatok, szemlemeghívók és egyéb iratok nyomtathatók.</p>
Telepengedély nyilvántartás funkcionalitása	<p>A program a telepengedély, illetve a telep létesítésének bejelentése alapján gyakorolható egyes termelő és egyes szolgáltató tevékenységekről, valamint a telepengedélyezés rendjéről és a bejelentés szabályairól szóló 57/2013. (II. 27.) Korm. rendelet előírásainak megfelelő formában és adattartalmakkal végzi a telephelyengedélyek számítógépes nyilvántartását.</p> <p>A tárolt adatok alapján a rendeletnek megfelelő telephelyengedély, határozatok, szemlemeghívók és egyéb iratok nyomtathatók.</p>
Üzleti szálláshely nyilvántartás funkcionalitása	<p>A program a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló 239/2009. (X. 20.) Korm. Rendelet és a nem üzleti célú közösségi, szabadidős szálláshely-szolgáltatásról szóló 173/2003. (X. 28.) Korm. rendeletet előírásainak megfelelő formában és adattartalmakkal végzi a szálláshelyek és a nem üzleti szálláshely számítógépes nyilvántartását.</p> <p>A tárolt adatok alapján a rendeletnek megfelelő határozatok és nyilvántartás nyomtatható.</p>

<p>Vásár, piac és bevásárlóközpont funkcionalitása</p>	<p>A program a vásárok, a piacok, és a bevásárlóközpontok működésének biztonságosabbá tételéről szóló 55/2009. (III. 13.) Korm. rendelet előírásainak megfelelő formában és adattartalmakkal végzi a vásárok, piacok és bevásárlóközpontok számítógépes nyilvántartását.</p> <p>A tárolt adatok alapján a rendeletnek megfelelő igazolás és egyéb iratok nyomtathatók.</p>
<p>Rendezvény nyilvántartás funkcionalitása</p>	<p>A program a zenés, táncos rendezvények működésének biztonságosabbá tételéről szóló 23/2011. (III. 8.) Korm. rendelet előírásainak megfelelő formában és adattartalmakkal végzi a rendezvénytartási engedélyek számítógépes nyilvántartását.</p> <p>A tárolt adatok alapján a rendeletnek megfelelő igazolás és egyéb iratok nyomtathatók.</p>

2. Adó szakrendszer szolgáltatáskatalógusa

<p>1.</p>	<p>Rövid összefoglaló</p>	<p>Az adóügyi szakrendszer feladata, hogy biztosítsa a települési (helyi) önkormányzatok hatáskörébe tartozó központi és helyi adók, az adók módjára behajtandó köztartozások, díjak, valamint pótlékok, bírságok, továbbá a közigazgatás hatósági eljárási illeték elszámolását, kezelését, tegye lehetővé az adókötelezettségek teljesítésével kapcsolatos ügyek elektronikus úton történő intézését.</p>
-----------	---------------------------	---

2.	A szolgáltatás részei	<p>A hatósági tevékenység támogatására a jogszabályi előírásoknak megfelelő adatfeldolgozást, nyilvántartást biztosít a rendszer az elévülési időn belül az érintett adónemekre.</p> <p>Vezeti a települési önkormányzat hatáskörébe tartozó adók és adók módjára behajtandó köztartozások nyilvántartásáról, kezeléséről és elszámolásáról szóló miniszteri rendeletben meghatározott nyilvántartásokat.</p> <p>A hatósági feladatok ellátásához kapcsolódó ügyiratok előállítását iratsablonok felhasználásával segíti – egyedi és „tömeges” jelleggel, valamint támogatja a kapcsolódó postázási és érkeztetési feladatokat is.</p> <p>Biztosítja az adózáshoz kapcsolódó pénzügyi-számviteli feladatok ellátását a pénzforgalom feldolgozásától, az adózói folyószámla kezelésén át a különböző – pl. a gazdálkodási rendszer, a Magyar Államkincstár felé történő - adatszolgáltatásokig.</p> <p>A rendszer része az elektronikus ügyintézés támogatása, egyenlegek lekérdezése, ügyiratok fogadása, elektronikus bevallások, bejelentések feldolgozása mind a lakosság, mind a vállalkozók részéről. (Az elektronikus bevallások, bejelentések fogadásának támogatása 2017. év során, legkésőbb az Irat szakrendszer indításával egyidejűleg lesz elérhető.) Elektronikus ügyintézésre akkor van lehetőség, ha azt az Önkormányzat rendeletében, a jogszabályi keretszabályoknak megfelelően bevezette, illetve az adott ügytípus vonatkozásában lehetőséget adott rá.</p> <p>Kezeli külső adatkapcsolatokat, ideértve a Magyar Államkincstár felé teljesítendő adatszolgáltatásokat, a KEK KH gépjármű adatállományok betöltését, a NAV kapcsolatok közül az adóazonosító jel nélküli természetes személyek leválogatását és az adóvisszatartási jog gyakorlásához szükséges elektronikus állomány előállítását, valamint az elektronikus csekk állományok (PEK) betöltését.</p>
----	-----------------------	---

3. Gazdálkodási szakrendszer szolgáltatáskatalógusa

1.	Rövid összefoglaló	<p>Az önkormányzati gazdálkodási szakrendszer feladata az államháztartás szervezeteinek pénzügyi és számviteli feladatainak ellátása, a jogszabályokban előírt adatszolgáltatási kötelezettségek ellátásának biztosítása.</p> <p>Az önkormányzati gazdálkodási szakrendszer könnyen kezelhető, felhasználóbarát rendszer, lehetőséget biztosít a megfelelő jogokkal rendelkező önkormányzati felhasználók számára, hogy a pénzügyi-számviteli feladataikat, adatszolgáltatási kötelezettségüket ellássák.</p> <p>Az integrált számítógépes rendszer egyszeres adatbevitel útján biztosítja, hogy a gazdasági esemény hatása egyszerre jelenjen meg mind a könyvviteli számlákon, mind a kapcsolódó analitikus nyilvántartásokon, költségvetési és pénzügyi számvitel során vezetett nyilvántartási számlákon.</p>
2.	A szolgáltatás részei	<p>A pályázatban szereplő önkormányzati gazdálkodási szakrendszer alapvető elemei, jellemzői a következők: KASZPER (Központi Adatnyilvántartási Számviteli, Pénzügyi Ellenőrzési Rendszer) Teljes körű pénzügyi és számviteli rendszer. Alkalmas minden pénzforgalmi művelet elvégzésére, banki műveletek elvégzésére.</p> <p>ETRIUSZ (előirányzat tervező modul) Előirányzat tervezés: normatív tervezés, költségvetési keretszámok összeállítása, elemi költségvetés elkészítése.</p> <p>KATI (Központi Adatnyilvántartó és Tárgyi eszköz Információs rendszer) A modul feladata a nagy értékű és kis értékű tárgyi eszközök nyilvántartása, eszköz mozgások kezelése, értékcsökkenés számítása, könyvelési adatok átadása a KASZPER rendszernek.</p> <p>VIR (Vezetői információs rendszer) Felső vezetőknek az aktuális pénzügyi folyamatokról átfogó képet adó rendszerkomponens, mely magában foglalja az eredeti, a módosított és a teljesített előirányzatok alakulását. Az aktuális és a múltbeli állapotokról részletes pénzügyi mutatók készíthetők. A rendszerből az adatok LibreOffice és MSOffice formátumban nyerhetőek ki, szemléletes diagramokkal és részletes számokkal alátámasztva.</p>

4. Ingatlanvagyon-kataszter szakrendszer szolgáltatáskatalógusa

1.	Rövid összefoglaló	<p>Az ingatlanvagyon-kataszter nyilvántartás az önkormányzati tulajdonban lévő ingatlanok helyrajzi számon alapuló egységes szerkezetben történő egyedi nyilvántartása, amely magába foglalja a földterületet, a földfelszínen lévő épületet, építményt, valamint a földalatti közmű építményeket is. A szakrendszer biztosítja az adatok rögzítését, módosítását, nyomtatását, valamint a tulajdonból kikerült ingatlanok törlését olyan módon, hogy a nyilvántartásból kikerüljön, de visszakérdezhető legyen a későbbiek során is. A program biztosítja a kataszteri adat és betétlapokon belüli kitöltöttség ellenőrzését, a kataszteri betétlapokon belüli összefüggések ellenőrzését, valamint helyrajzi számonként a kataszteri betétlapok közötti összefüggések ellenőrzését.</p>
2.	A szolgáltatás részei	<ul style="list-style-type: none">• OSAP 1616 statisztika elkészítése, statisztikai hibák javítása• értékbecslő betétlapok nyilvántartása• címadatok kezelése• paraméterezhető lekérdezési lehetőség

5. Iratkezelő szakrendszer szolgáltatáskatalógusa

Alkalmazás-üzemeltetés, támogatás-szolgáltatás		
1.	Rövid összefoglaló	<p>Az Iratkezelő rendszer feladata az önkormányzati iratkezelési és általános ügyintézési tevékenységek támogatása, a vonatkozó jogszabályokban előírt funkcionalitás biztosításával.</p> <p>A bevezetésre kerülő rendszer megfelel a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményekről szóló 27/2014. (IV. 18.) KIM rendeletben foglalt előírásoknak.</p>
2.	A szolgáltatás részei	<ul style="list-style-type: none">• Küldemények átvétele• Érkeztetés• Felbontás• Szignálás• Előzményezés• Iktatás• Kiadmányozás• Expediálás• Postázás• Irrattározás• Selejtezés• Levéltárba adás• Belső iratküldések• Archiválás• az ügyintézés mennyiségi és minőségi adatait tartalmazó vezetői információk• éves hatósági statisztikai jelentés

6. Önkormányzati települési portál rendszer, szolgáltatáskatalógusa

Alkalmazás-üzemeltetés, támogatás-szolgáltatás		
1.	Rövid összefoglaló	Települési honlap, amely elsősorban információs, tájékoztató feladatokat tölt be, a települést mutatja be, és információkat közöl az állampolgárok számára. A települési honlapok interneten, regisztráció nélkül bárki számára elérhetőek. Az e-közigazgatásért felelős miniszter a települési honlapok jellemzőivel kapcsolatosan felmérést végez, amelynek keretében a települési önkormányzat nyilatkozik arról, hogy a jogszabályban meghatározott tartalmi követelményeket a csatlakozási határidőig önálló honlap fenntartásával vagy az önkormányzati települési portál rendszer igénybevételével teljesíti. Az önkormányzat az önkormányzati települési portál rendszer igénybevétele esetén - ha a jogszabályi követelményeket teljesíti - bármikor dönthet úgy, hogy a továbbiakban önálló honlapot tart fenn. A feltöltött tartalmakért az önkormányzati települési portál rendszer igénybevétele esetén is az önkormányzat felel.

7. Az elektronikus ügyintézési portál rendszer, ideértve az elektronikus űrlap-szolgáltatás szolgáltatáskatalógusa

Alkalmazás-üzemeltetés, támogatás-szolgáltatás		
1.	Rövid összefoglaló	Elektronikus ügyintézési Portál, amely az ASP központhoz kapcsolódó elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat (ELÜGY) tartalmazza. Ezt a megoldást csatlakozás esetén alkalmazni kell, mint elektronikus ügyintézési szolgáltatást, amelynek internetes elérhetőségét közzé kell tenni a saját meglévő vagy az ASP projekt keretében fejlesztett és az ASP központban üzemeltetett települési honlapra linkelve. A portál interneten bárki számára elérhető, de egyes szolgáltatásai regisztrációt igényelnek. Az ASP regisztráció ügyféloldali előfeltétele az Ügyfélkapu regisztráció.

2.	A szolgáltatás részei	<ul style="list-style-type: none">• Ügyindítás• Ügykövetés• Adóegyenleg lekérdezése
3.	Kapcsolódó szolgáltatás	<ul style="list-style-type: none">• Űrlapok Iratkezelő szakrendszerbe való automatikus érkeztetése és iktatása• Iktatott Űrlapok Adó szakrendszerbe való beemelése

8. Hagyatéki leltárrendszer szolgáltatáskatalógusa

1.	Rövid összefoglaló	A hagyatéki leltárrendszer az önkormányzatok hagyatéki ügyekkel kapcsolatos nyilvántartási és ügyintézési feladatait támogatja. A hagyatéki eljárás egyes cselekményeiről szóló 29/2010. (XII. 31.) KIM rendelet előírásainak megfelelően a rögzített adatok alapján elkészíti a szükséges ügyiratokat, és létrehozza a hagyatéki leltárt.
2.	A szolgáltatás részei	A rendszerben rögzítésre kerülnek az örökhatározó, a hagyatékos, az érdekeltek adatai, amelyek így a nyilvántartás részét fogják képezni. A rögzített adatok alapján esetenként elkészíthető a hagyatéki leltárnyomtatvány.

VIII. Ügyfélszolgálat

Minőségi mutató	Érték
Garantált szolgáltatási időszak	Hétfőtől csütörtökig 08.00– 16:30, pénteken 08:00 – 14:00 óra között, munkanapokon.
Kiemelt időszak	Kiemelt időszakokra a Garantált szolgáltatási időszak meghosszabbításra kerül. Hétfőtől csütörtökig 07.30–18:00, pénteken 07:30 – 15:00 óra között, munkanapokon. Kiemelt időszak különösen: Január 15. – január 20. február 10. – február 28. május 20. - május 31.
Hibaelhárítás megkezdésének ideje	A garantált szolgáltatási időszakban 4 órán belül, kivéve, ha a bejelentés a garantált, vagy a kiemelt szolgáltatási idő befejezése előtt 1 órával érkezik.

1. A Szolgáltató minden esetben regisztrálja a hozzá beérkezett jelzéseket. Az Önkormányzat tudomásul veszi, hogy amennyiben a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra nem történik bejelentés, akkor a Szolgáltató 100%-osnak tekinti a rendelkezésre állást.
2. A Szerződésben rögzített minőségi mutatók alapfeltétele:
 - a. A Felhasználó telephelyén a strukturált hálózat megfelelő a szolgáltatás biztosításához.
 - b. Felhasználó végfelhasználói rendelkeznek az eszközök használatához szükséges általános felhasználói ismeretekkel.
 - c. A szolgáltatás működésének alapfeltétele a számítógép hálózatba kötése, a számítógép hálózat azonos rendelkezésre állás melletti működőképessége.
3. Szolgáltató a bejelentések kezelésére ügyfélszolgálati rendszert üzemeltet, ami telefonos és elektronikus úton is elérhető. Az Önkormányzat kijelölt munkatársa tehet a rendszerbe bejelentést, ami jellegéből adódóan lehet:
 - a. Hibabejelentés;
 - b. A szakrendszerek funkcionális bővítésére, módosítására vonatkozó igény;
 - c. A szakrendszerek kezelésére, vagy szakmai kérdésekre vonatkozó segítségkérés.
4. Szolgáltató a hibabejelentésre vállal teljesítési határidőt, az infrastruktúra üzemeltetőnek az 4. számú mellékletben nyújtott üzemeltetői tájékoztatójában található „Vállalt szolgáltatás visszaállításra vállalt értékek az éles síkon: Vállalt SLA értékek az éles síkon” táblázat szerint.

5. A hibajegy megoldásáról a garantált, vagy kiemelt szolgáltatási időben a bejelentőt a készre jelentés után egy órán belül tájékoztatjuk.