

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 bejelentéseinek, 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.

Bejelentés-kezelő rendszer

Az ASP szolgáltatások működésével kapcsolatos bejelentések, változások, problémák a Keretrendszerből elérhető ASP Hiba- és igénybejelentő alkalmazásban kerülnek kezelésre. Az ASP Főosztály által alkalmazott Szolgáltatásmenedzsment rendszer, amely nyilvántartja az ASP szolgáltatásokkal és a támogató rendszerekkel kapcsolatos bejelentéseket, előre definiált folyamatok mentén kezeli azok megoldását. Menedzseli a kapcsolódó változásokkal és problémákkal kapcsolatos folyamatokat.

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

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 leállás

Olyan leállás vagy részleges leállás, 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 leállás”-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 tenanthoz 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 a Szerződés 4. számú mellékletében meghatározott paraméterek hogyan teljesülnek.

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,
- és felhasználói jogok beállítása.

II. Önkormányzat kötelezettségei, felelőssége

1. Az Önkormányzat feladata, hogy az önkormányzati felhasználók ASP rendszerhez történő hozzáférése érdekében elvégzi a felhasználók rögzítését és azok jogosultságainak beállítását, és aktualizálását.

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.

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 az önkormányzati ASP rendszerről szóló 257/2016. (VIII.31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 6. § (5) bekezdés szerinti Nemzeti Távközlési Gerinchálózat (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 működtetett ASP rendszerben szakrendszerekben munkavállalói, illetve az érdekkörében eljáró személyek nekik felróhatóan 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 munkálat ütemezésénél lehetőség szerint figyelembe veszi az Önkormányzat igényét, ennek érdekében a munka megkezdése előtt legalább 24 órával az erre rendszeresített felületen és a Szerződés 2.3. számú mellékletében 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: Ibtv.) 11.§ 1) pontja értelmében az Önkormányzat adatainak feldolgozása során önmagára nézve kötelező érvényűnek tartja e törvény rendelkezéseit.
5. Az adatfeldolgozással összefüggésben a Szerződés III. pontjának a GDPR hatálybalépésével kapcsolatos kiegészítése

a. Jogszályi alap

2018. május 25. napjával hatályba lépett *a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről* szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679

európai parlamenti és tanácsi rendelet (általános adatvédelmi rendelet – GDPR), melyre tekintettel a Szerződés III. pontjában rögzített adatfeldolgozói rendelkezésekhez kapcsolódóan az alábbi kiegészítések szükségesek. Amennyiben a jelen pontban foglaltak, és a Szerződés III. pontjában Szolgáltató részéről tett nyilatkozatok, vállalások között ellentmondás van, a jelen pontban foglaltak tekintendők érvényesnek.

b. Az adatkezelés tárgya, időtartama, jellege és célja

A Szerződés alapján Szolgáltató a Rendeletben előírtak teljesítése céljából az Önkormányzat által az Önkormányzati ASP rendszer keretében átadott adatok tekintetében a Rendeletben meghatározott adatfeldolgozói tevékenységeket végez, az Önkormányzat által meghatározott, valamint a kezelt adatokra vonatkozó jogszabályokban előírt időtartamig.

c. A kezelt személyes adatok típusai, az érintettek kategóriái

Szolgáltató kizárólag az Önkormányzat által az ASP rendszer keretében átadott személyes adatokat kezeli. A kezelt adatok típusait, az érintettek kategóriáit az Önkormányzat, továbbá az adatkörökre vonatkozó jogszabályi előírások határozzák meg.

d. Az adatkezelő kötelezettségei és jogai

Az Önkormányzat mint adatkezelő jogait és kötelezettségeit a Szerződés, továbbá az Önkormányzatra valamint a kezelt adatkörökre vonatkozó jogszabályi előírások határozzák meg.

e. További adatfeldolgozók igénybevétele

A Szerződés III. pontjába foglalt felhatalmazás alapján a Szolgáltató jogosult további adatfeldolgozók igénybevételére. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy tájékoztatja az Önkormányzatot minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevételét vagy azok cseréjét érinti, ezzel biztosítva a lehetőséget az Önkormányzatnak arra, hogy ezekkel a változtatásokkal szemben kifogást emeljen.

f. Szolgáltató a GDPR 28. cikk (3) bekezdésében foglaltaknak való megfelelés céljából az alábbi vállalásokat teszi:

- a) a személyes adatokat kizárólag az Önkormányzat írásbeli utasításai alapján kezeli - beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is -, kivéve akkor, ha az adatkezelést a Szolgáltatóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról a Szolgáltató az Önkormányzatot az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az Önkormányzat értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja;
- b) biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak;
- c) biztosítja az adatok biztonságát, szükség szerint meghozza a GDPR 32. cikkében előírt biztonsági intézkedéseket;
- d) az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az Önkormányzatot abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett III. fejezetben foglalt jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;

- e) segíti az Önkormányzatot a GDPR 32-36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és a Szolgáltató rendelkezésére álló információkat;
- f) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az Önkormányzat döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az Önkormányzatnak, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;
- g) az Önkormányzat rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az e cikkben meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az Önkormányzat által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is; ezzel kapcsolatban a Szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az Önkormányzatot, ha úgy véli, hogy annak valamely utasítása sérti ezt a rendeletet vagy a tagállami vagy uniós adatvédelmi rendelkezéseket.

g. A további adatfeldolgozó felelősségére vonatkozó szabályok

Ha a Szolgáltató bizonyos, az Önkormányzat nevében végzett konkrét adatkezelési tevékenységekhez további adatfeldolgozó szolgáltatásait is igénybe veszi, uniós vagy tagállami jog alapján létrejött szerződés vagy más jogi aktus útján erre a további adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek a Szerződésben és vonatkozó jogszabályi előírásokban szerepelnek, különösen úgy, hogy a további adatfeldolgozónak megfelelő garanciákat kell nyújtania a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására, és ezáltal biztosítania kell, hogy az adatkezelés megfeleljen e rendelet követelményeinek. Ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, az őt megbízó adatfeldolgozó teljes felelősséggel tartozik az Önkormányzat felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért.

IV. Informatikai biztonság megteremtése és fenntartása

Az IT biztonság megteremtésének alapelemei a következők:

1. Az Ibtv. 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, rendszerelemekhez, akik hozzáférési jogosultsággal rendelkeznek.
3. Jogosultságkezelés: minden felhasználó csak a számára engedélyezett szakrendszerekhez, rendszerelemhez férhet hozzá a Keretrendszerben történő autentikációt követően.
4. Az önkormányzat vállalja a sSzerződés 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 a 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 szakrendszereiről való áttérés érdekében az adathiányosságokat pótolni, az adatokat, információkat tisztítani és áttölni az ASP rendszer szakrendszereibe. 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 hatánapig 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 – <https://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 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 ügyfélszolgálat
asp.hd@allamkinestar.gov.hu

az ASP adattárház ügyfélszolgálat
asp.adattarhaz@allamkinestar.gov.hu

5. Felek megállapodnak, hogy amennyiben az Önkormányzat az ÁSZF VI.1. pontja szerint bejelenti az intézményi kör változását, és a Kincstár megyei igazgatósága a megváltozott adatok ellenőrzését követően jóváhagyja azt, abban az esetben a Szerződés 2.6 számú melléklete a bejelentés szerint módosul.
6. A Kincstár megyei igazgatósága az ÁSZF 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 és az adattárház szolgáltatás-katalógusa

1. Ipar- és kereskedelmi szakrendszer szolgáltatáskatalógusa

1.	Rövid összefoglaló	<p>Szakterületi funkciók:</p> <p>Az egyes szakterületek adatainak nyilvántartását végzik, az ügyintézési eseményeket, és az ezekhez kapcsolódó adatokat naplózzák.</p> <p>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.</p> <p>Elkészítik a törvényileg előírt hatósági adatszolgáltatásokat.</p> <p>Az alkalmazásoknak és a tárolt adatoknak megfelelő, sokrétű keresési lehetőséget biztosítanak az adatok eléréséhez.</p> <p>Biztosítják a tárolt adatok Internetes megjelenítését.</p>
2.	A szolgáltatás részei	<p>Az IPAR modulban jelenleg a következő alkalmazások érhetőek el:</p> <p>Működési engedély nyilvántartás</p> <p>Telephely nyilvántartás</p> <p>Szálláshely nyilvántartás</p> <p>Vásár, piac és bevásárlóközpont nyilvántartás</p> <p>Rendezvény nyilvántartás</p>

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.

Az Önkormányzat az alábbi alkalmazáselemeket veszi igénybe:

Szolgáltatás elem	Szolgáltatás elem leírása
<p>A működési engedély nyilvántartás funkcionalitása</p>	<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>
<p>Telephely nyilvántartás funkcionalitása</p>	<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>
<p>Szálláshely nyilvántartás funkcionalitása</p>	<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. rendelet előírásainak megfelelő formában és adattartalmakkal végzi a szálláshelyek számítógépes nyilvántartását.</p> <p>A tárolt adatok alapján a rendeletnek megfelelő határozatok és nyilvántartás nyomtatható.</p>
<p>Vásár, piac és bevásárlóközpont nyilvántartás 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>

Rendezvény nyilvántartás funkcionalitása	<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

1.	Rövid összefoglaló	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, az adókötelezettségek teljesítésével kapcsolatos ügyek elektronikus úton történő intézését.
	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 az Irat szakrendszeri integráción keresztül 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>Az Irat és az ELÜGY szakrendszeri integrációs pontokon keresztül az elektronikus ügyintézés támogatása, egyenlegek lekérdezése, ügyiratok fogadása, elektronikus bevallások bejelentések feldolgozása mind a lakosság, mind a vállalkozók részéről. Kezeli a külső adatkapcsolatokat, ideértve a Magyar Államkincstár felé teljesítendő adatszolgáltatásokat, a KEK KH köztes gépjármű adatállományok betöltését, a NAV kapcsolatok közül az adóazonosító jel nélküli természetes személyek leválogatását, az adóvisszatérítési jog gyakorlásához szükséges elektronikus állomány előállítását és a bejelentkezés, változás-bejelentés állományok feldolgozását, a csoportos beszédési megbízások kezelését, az elektronikus csekk állományok (PEK) és elektronikus számlakivonatok betöltését, valamint BM lakcímadat állomány betöltését, feldolgozását.</p>

3. Gazdálkodási szakrendszer szolgáltatáskatalógusa

1.	Rövid összefoglaló	<p>A gazdálkodási szakrendszer feladata az államháztartás szervezeteinek pénzügyi és számviteli feladatainak ellátása, a jogszabályokban előírt adatszolgáltatási kötelezettségek ellátásának biztosítása.</p> <p>A 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> <p>Az OHP oldalon keresztül biztosítja az önkormányzati tenant által kibocsátott számlák elektronikus úton történő befizetését (Központi azonosítás szükséges) és azok feldolgozását.</p> <p>A szakrendszer eleget tesz a NAV Online számlaadat szolgáltatási kötelezettségnek az ASP-ben készült számlák vonatkozásában.</p>
----	--------------------	---

2.	A szolgáltatás részei	<p>A gazdálkodási szakrendszer alapvető elemei, jellemzői a következők:</p> <p>KASZPER (Központi Adatnyilvántartási Számviteli, Pénzügyi Ellenőrzési Rendszer) Teljes körű pénzügyi és számviteli rendszer. Alkalmas minden pénzügyi és pénzforgalmi (banki, pénztári) művelet elvégzésére, számviteli elszámolások kivitelezésére.</p> <p>ETRIUSZ (kölségvetési, tervezési és beszámoló készítő modul) Az adatszolgáltatások hatékony és szakszerű végrehajtását biztosítja. A felhasználó részére olyan előre beállított, illetve egyénileg paraméterezhető felületeket biztosít, amelyek megkönnyítik az adott intézmény könyvelt adatállományának begyűjtését, összesítését, illetve más modulokra történő hivatkozások útján leegyszerűsítik és meggyorsítják az adatszolgáltatások teljesítését. Biztosítja a beszámoló és más adatszolgáltatások automatikus előállítását és átadását a KGR K11 Adatszolgáltató modul részére.</p> <p>KATI (Központi Adatnyilvántartó és Tárgyi eszköz Információs rendszer) A modul feladata a befektetett eszközök és készletek analitikus nyilvántartása, az eszköz és készlet mozgások kezelése, értékcsökkenés számítása, könyvelési adatok előkészítése átadásra a KASZPER modulnak.</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	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.
2.	A szolgáltatás részei	<p>OSAP 1616 statisztika elkészítése, statisztikai hibák javítása</p> <p>OSAP 1390 statisztika elkészítése</p> <p>értékbecslő betétlapok nyilvántartása</p> <p>címadatok kezelése</p> <p>paraméterezhető lekérdezési lehetőség</p>

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 3/2018. (II. 21.) BM rendeletben foglalt előírásoknak.</p> <p>Az E-önkormányzat portálon az Önkormányzat által az Űrlapmenedzsmnt szakrendszerben paraméterezett, és jóváhagyott (publikált) űrlapok érhetőek el. Az Iratkezelő szakrendszer végzi az elektronikus űrlapok fogadását, az elektronikus dokumentumok kiküldését, az elektronikus kézbesítést és az olvasási információk feldolgozását.</p>
2.	A szolgáltatás részei	<ul style="list-style-type: none"> • Küldemények átvétele • Érkeztetés • Bontás • Szignálás • Előzményezés • Iktatás • Kiadmányozás • Elektronikus aláírás (DHSZ) • Expediálás • Postázás • Irrattározás • Selejtezés • Levéltárba adás • Belső iratküldések • 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, biztosítja a kötelezően közzéteendő közérdekű adatok digitális formában történő megismerését. Ez egy opcionálisan választható megoldás, az ASP Központhoz csatlakozó település megtarthatja a meglévő honlapját. A települési honlapok interneten, regisztráció nélkül bárki számára elérhetőek.

2.	A szolgáltatás részei	<p>Az önkormányzati települési portál az ASP rendszer keretében létrehozott helyi információs, tájékoztató felület.</p> <p>A települési portálhoz csatlakozásról a rendszercsatlakozó önkormányzatok évente egyszer, önállóan dönthetnek</p> <p>A települési portál elsősorban információs, tájékoztató feladatokat tölt be, bemutatja a települést az állampolgárok számára, információkat szolgáltat, biztosítja a kötelezően közzéteendő közérdekű adatok digitális formában történő megjelenítését</p> <p>A fejlesztett portál könnyen kezelhető, felhasználóbarát rendszer, amely alapszintű szövegszerkesztési és internetes ismeretekkel is használható. A megfelelő jogosultságokkal rendelkező önkormányzati felhasználók, szerkesztők a portálon szabványos szerkesztőfunkciók segítségével szöveges, táblázatokkal, illetve képekkel, valamint külső szolgáltató tárhelyén tárolt videók beágyazásával (pl: videómegosztó platformok) illusztrált információkat helyezzenek el.</p> <p>A portál elérési címe: <i>településnév.asp.lgov.hu</i></p> <p>Portál arculat: a Települési portál a mo.hu honlapon bevezetett arculathoz igazodó, szerkezetkész honlap.</p> <p>Testre szabhatóság: a Települési portál a csatlakozó önkormányzatok számára a következő lehetőségeket biztosítja a testre szabására.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Menürendszer: kérhető azon menük láthatóságának korlátozása, amelyekhez az önkormányzati tartalomfelelős nem kíván tartalmat feltölteni. <p>Tárhely: az ASP központ az előzetes tanulmányai alapján 5 GB tárhely áll rendelkezésre települési portálonként.</p> <p>Portál működtetés: a Települési portál üzemeltetését a NISZ végzi. A portál telepítését követően az önkormányzatnak műszaki üzemeltetési feladata nincs, a NISZ, mint az ASP Központ rendszereinek üzemeltetője minden ilyen jellegű munkát ellátja. A tartalom feltöltési és karbantartási feladataiért az önkormányzat által kijelölt munkatárs felelős.</p>
----	-----------------------	---

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

Alkalmazás-üzemeltetés, támogatás-szolgáltatás		
1.	Rövid összefoglaló	<p>Önkormányzati Elektronikus Ügyintézési portál – központi, önkormányzati ügyintézési felület. A portál interneten bárki számára elérhető, szolgáltatásai (egy kivételével) regisztrációt igényelnek.</p> <p>Az e-önkormányzat portálon megjelenő funkciók az önkormányzat által igénybe vett szolgáltatások függvénye. Az ügyfél regisztráció után - amelynek előfeltétele az Ügyfélkapu vagy más KAÜ rendszerben alkalmazott azonosítás -, használhatja a szakrendszeri szolgáltatásokat. Regisztráció nélkül kizárólag az Ügyindítás, előtöltés és beküldés nélküli űrlapkitöltés funkció érhető el a felhasználó részére.</p>

2.	A szolgáltatás részei	<p>Adóegyenleg lekérdezés: Az ügyfél lekérheti adott településhez tartozó helyi adó egyenlegét. Az egyenleg lekérdezéséhez felhasználónak másodlagos azonosítóként az Ügyfélkapus azonosítás előtöltésre kerül az adóazonosító jel. A felhasználó lekérdezheti az adott településen belül személyes egyenlegét, vagy – szerepkörváltás után - azon személyek (természetes vagy jogi) egyenlegét, amelyek képviseleti joggal felruházták.</p> <p>Adóbevallási információk: Az ügyfélnek lehetősége nyílik arra, hogy kiválasztott önkormányzathoz benyújtott és már feldolgozásra került adóbevallásait lekérdezze.</p> <p>Adók, díjak, illetékek befizetése: A szolgáltatás használatával elektronikus úton teljesítheti a kiválasztott önkormányzatnál adó- és illetékfizetési kötelezettségét.</p> <p>Számlák befizetése: A szolgáltatás használatával lehetősége nyílik arra, hogy a kiválasztott önkormányzat által az önkormányzat gazdálkodási rendszerében kiállított számlákat kifizesse.</p> <p>Ügykövetés: A bejelentkezett felhasználók lekérdezhetik az általuk, az ASP Központban elektronikusan indított helyi önkormányzati ügyek státuszát is. Az alkalmazás lehetőséget biztosít az ügyfelek számára az ügyintézési folyamat interneten keresztül nyomon követésére, az ügyeik aktuális ügyintézési státuszának Interneten keresztül megismerésére.</p> <p>Ügyindítás: Az ügyindítás tulajdonképpen nem más, mint egy elektronikus űrlap benyújtása. A település és az ügy kiválasztása után az űrlapkitöltő alkalmazás segítségével az ügyfél kitölti az űrlapot, majd beküldi az ASP Központba. A Központ továbbítja a település iratkezelőjének, amely érkezteti a benyújtott űrlapot és iktatás után bekerül a megfelelő szakrendszerbe vagy eljut az ügyintézőhöz.</p>
----	-----------------------	--

3.	Kapcsolódó szolgáltatás (rendszercsatlakozás esetén érhető el)	<ul style="list-style-type: none"> • Űrlapok Iratkezelő szakrendszerbe való automatikus érkeztetése és iktatása • Iktatott űrlapok szakrendszerbe való beemelése • Automatikus Közigazgatási Döntéshozatali rendszer (AKD): Az automatizálás körébe bevont ügytípusok esetében az AKD segítségével a közigazgatási ügy indítása és lezárása közötti ügyintézési lépések alapértelmezetten emberi beavatkozás nélkül történnek meg, azonban az AKD szolgáltatást használó szervezet ilyen irányú döntése alapján ügyintézői beavatkozásra is lehetőség nyílik. Automatikus döntéshozatal esetén az ügyfél a döntést akár azonnal megkaphatja a felületen továbbá a tárhelyére kézbesítve.
----	---	---

8. Hagyatéki leltár szakrendszer szolgáltatáskatalógusa

1.	Rövid összefoglaló	A hagyatéki leltár szakrendszer 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, amelyet megküld a MOKK-nak.
2.	A szolgáltatás részei	A rendszerbe az EAK-ból naponta elektronikusan továbbításra kerülnek az elektronikus halottvizsgálati bizonyítványok (eHVB) melyeket automatikusan érkeztet és iktat a rendszer, majd előtöltésre kerülnek az örökhagyó, a hagyatékos, az érdekeltek adatai, amelyek így a nyilvántartás részét fogják képezni. A rögzített adatok alapján esetenként elkészíthető a hagyatéki leltárnyomtatvány, amely elektronikus formában továbbításra kerül a Magyar Országos Közjegyzői Kamara részére.

9. Adattárház szolgáltatáskatalógusa

1.	Rövid összefoglaló	<p>Az önkormányzati adattárház kialakításának fő célja, hogy lehetőséget biztosítson az önkormányzatok feladataival és gazdálkodásával kapcsolatos adatok részletes és összefüggéseiben történő elemzésére, likviditási helyzet folyamatos nyomon követésére, a feladatfinanszírozási problémák és az esetleges pénzügyi kockázatok időben történő felismerésére.</p> <p>Az önkormányzati adattárház lehetőséget teremt az önkormányzatokat terhelő különböző adatszolgáltatások adatminőségének felülvizsgálatára, a párhuzamosságok feltárására, az önkormányzatokat terhelő adatszolgáltatási kötelezettségek racionalizálására és az önkormányzatok tehermentesítésére. Az önkormányzati adattárház képes az önkormányzatok részére saját adataik alapján összetett riportokat biztosítani, az egyes szakrendszerek vezetői információs moduljain túlmutató tartalommal és formában, mely által az önkormányzati szervezeti kultúra szerves részévé válik a tény alapú döntéshozatal. Különböző bontású statisztikai kimutatások közzététele segítségével az önkormányzatok lehetőséget kapnak arra is, hogy saját helyzetüket a rendszer egészében értelmezzék, s ezt saját működtetési és fejlesztési politikájuk tervezésében és monitoringjában felhasználják.</p>
----	--------------------	--

VIII. Ügyfélszolgálat

Minőségi mutató	Érték
Garantált szolgáltatási időszak	Hétfőtől csütörtökig 08.00– 17:00, pénteken 08:00 – 14:00 óra között, munkanapokon.
Hibaelhárítás megkezdésének ideje	A garantált szolgáltatási időszakban 4 órán belül, kivéve, ha a bejelentés a garantált 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 a Szerződés 4. számú mellékletében 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 szolgáltatási időben a bejelentőt a készre jelentés után egy órán belül tájékoztatjuk.

Függelékek interfészes csatlakozók részére

1. számú függelék:

Az Önkormányzati Adattárház aktuális interfész specifikációja, amely minden módosítás alkalmával valamennyi érintett részére elektronikus úton továbbításra kerül, valamint a legfrissebb verzió az <https://alkalmazaskozpont.asp.lgov.hu/> linken elérhető.