

Üzemzavar, üzemszünettel kapcsolatos tájékoztató

I. Az E-ügyintézési tv. szerinti elektronikus ügyintézés során felmerülő üzemzavar/üzemszünet

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.) 9. § (4) bekezdése garanciális jelleggel mentesíti az ügyfelet a hátrányos jogkövetkezmények alól, ha önhibáján kívül –üzemszünet vagy üzemzavar miatt- nem képes az adott ügyben elektronikus ügyintézésre.

Az elektronikus ügyintézés **1 munkanapot meghaladó szünetelése** esetén az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv köteles biztosítani az ügyfelek beadványainak elektronikus utat nem igénylő módon történő fogadását és feldolgozását, abban az esetben is, ha az adott eljárástípusban a vonatkozó jogszabály alapján kizárólag elektronikus ügyintézésre van lehetőség.

Amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik, a törvény, illetve az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv által meghatározott határidőbe nem számít bele az a nap, amely során legalább négy órán át fennálló, üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozta az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv elektronikus ügyintézészt biztosító információs rendszerének működését.

Fenti szabály értelemszerűen alkalmazandó akkor is, ha az ügyfelet az eljárási cselekmény határidőben történő elvégzésében olyan tervezett technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozta, amely az általa igénybe vett szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás (a továbbiakban: SZEÜSZ) vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás (a továbbiakban: KEÜSZ) használatát érintette.

1. Üzemszünet esetén követendő eljárás

Előre tervezett – üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó – technikai tevékenységre vonatkozó **tájékoztatást**

- a **szabályozott vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás nyújtója**, vagy
- **elektronikus ügyintézészt biztosító szerv**, ha a technikai tevékenység kizárólag **az ő** működési körébe esik:
a személyre szabott ügyintézési felületen, és saját honlapján köteles a technikai tevékenység tervezett kezdő időpontja előtt 3 nappal közzétenni, továbbá arról értesíteni az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletet.

A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

- a) a technikai tevékenység tervezett kezdő és záró időpontját (nap, óra, perc pontossággal),
- b) a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását,
- c) ha a tervezett technikai tevékenység az elektronikus ügyintézés módosulásával jár, a módosítás pontos leírását, valamint a felhasználásban bekövetkező változások leírását,
- d) ha az elektronikus ügyintézés olyan elektronikus felületen is elérhető, amelyet a technikai tevékenység nem érint, a felület elérhetőségét.

2. Üzemzavar esetén követendő eljárás

Előre nem tervezett üzemszünet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó esemény (üzemzavar) bekövetkezés esetén:

- **a szabályozott vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás nyújtója, vagy**
- **az elektronikus ügyintézés biztosító szerv, ha az üzemzavar kizárólag az ő működési körébe esik,**

az üzemzavar bekövetkezését követően haladéktalanul az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületen, a magyarorszag.hu honlapon, valamint saját honlapon köteles soron kívül tájékoztatást közzétenni, továbbá értesíteni az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletet.

A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

- a) az üzemzavarral pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását;
- b) az elektronikus ügyintézés biztosító szerv vagy a szabályozott vagy a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás ügyfélszolgálati elérhetőségét,
- c) ha az elektronikus ügyintézés más elektronikus felületen is elérhető, és az üzemzavar ezt a felületet nem érinti, a működő felület elérhetőségét.

A szabályozott vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás nyújtója, valamint az elektronikus ügyintézés biztosító szerv az elvégzett 1. pont szerinti tevékenységről, valamint a 2. pont szerinti üzemzavarról szóló nyilvántartást a személyre szabott ügyintézési felületen és a saját honlapján is hozzáférhetővé teszi.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell a technikai tevékenység, illetve az üzemzavar pontos időpontját és időtartamát, továbbá a szabályozott vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás nyújtója, valamint az elektronikus ügyintézés biztosító szerv által kiadott tájékoztatást.

II. Az E-ügyintézési tv. szerinti együttműködő szervek közötti informatikai együttműködést érintő üzemszünet vagy üzemzavar

Együttműködő szervnek az elektronikus ügyintézés biztosító szervek valamint az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII.19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: eVhr.) 146. §-a értelmében a felsőoktatási intézmények minősülnek (a továbbiakban együttműködő szervek).

Az együttműködő szerv minden olyan tervezhető technikai tevékenységet, amely az informatikai együttműködés korlátozását vagy szünetelését eredményezi, köteles olyan időszakra ütemezni, amelyben a szünetelés az ügyek intézése és a közfeladatok teljesítése során a lehető legkisebb fennakadást okozza.

1. Üzemszünet esetén követendő eljárás

Az informatikai együttműködés korlátozását vagy akadályozását eredményező üzemszünet esetén **az együttműködő szerv köteles:**

- **az együttműködő szerveket és**
- **az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletet**
- **legalább 5 nappal előbb tájékoztatni**
-

A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

- a) a technikai tevékenység tervezett kezdő és záró időpontját, nap, óra és perc pontossággal;
- b) a technikai tevékenységgel pontosan érintett informatikai együttműködési szolgáltatás, forma vagy megoldás meghatározását, funkcionalitásukban bekövetkező változásokat;
- c) ha a tervezett technikai tevékenység az informatikai együttműködésben változást, korlátozást vagy akadályt eredményez, a változás, korlátozás vagy akadály pontos leírását, valamint az informatikai együttműködési szolgáltatás, forma vagy megoldás igénybevételében bekövetkező változások leírását;
- d) a technikai tevékenység ideje alatt alkalmazható egyéb informatikai és nem informatikai együttműködési szolgáltatás, forma vagy megoldás leírását.

2. Üzemzavar esetén követendő eljárás

Az informatikai együttműködést korlátozó vagy akadályozó üzemzavart az együttműködő szervezeteknek haladéktalanul jelezni kell, azt haladéktalanul el kell háritani, és **az együttműködő szervezet részére a más úton történő együttműködés lehetőségeit, egyidejű tájékoztatásuk mellett biztosítani kell.**

A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

- a) az üzemzavar leírását;
- b) az üzemzavar elhárításának várható időtartamát;
- c) az informatikai együttműködés egyéb lehetőségét.