



Üzemszünet, üzemzavarral kapcsolatos eljárásrend

1. Tervezett üzemszünet

Az E-ügyintézési tv. 27. § (2) bekezdése szerinti előre tervezett - üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó - technikai tevékenységre vonatkozó tájékoztatást a szabályozott vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás nyújtója, vagy ha a technikai tevékenység kizárólag az elektronikus ügyintézését biztosító szerv működési körébe esik, az elektronikus ügyintézését biztosító szerv a személyre szabott ügyintézési felületen, valamint saját honlapján köteles a technikai tevékenység tervezett kezdő időpontja előtt 3 nappal közzétenni, továbbá arról értesíteni a felügyeletet.

A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

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

2. Üzemzavar

Előre nem tervezett üzemszünet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó esemény (a továbbiakban együtt: üzemzavar) bekövetkezése esetén a szabályozott vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás nyújtója, vagy ha az üzemzavar kizárólag az elektronikus ügyintézését biztosító szerv működési körébe esik, az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az üzemzavar bekövetkezését követően haladéktalanul a személyre szabott ügyintézési felületen, valamint saját honlapján köteles soron kívül tájékoztatást közzétenni, továbbá az üzemzavarról értesíteni a felügyeletet. A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

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

3. Nyilvántartás közzététele

A szabályozott vagy központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás nyújtója, valamint az elektronikus ügyintézését biztosító szerv az elvégzett tevékenységről, valamint az üzemzavarról szóló nyilvántartást a személyre szabott ügyintézési felületen és a saját honlapján is



NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI HIVATAL

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 ügyintézészt biztosító szerv által kiadott tájékoztatást.

4. Határidő számítása

Ha 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.

Az előző bekezdésben foglaltak értelemszerűen alkalmazandók 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.

5. Rendelkezésre állás

Ha jogszabály a rendelkezésre állásra vonatkozó célértéket nem határozza meg, az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv köteles az elektronikus ügyintézési szolgáltatása elérhetőségének biztosítása érdekében a rendelkezésre állásra vonatkozó célértékeket vállalni.

A rendelkezésre állás vállalt célértéke a Hivatal tekintetében valamennyi ügyre vonatkozóan a következő.

A Hivatal minden héten hétfőtől csütörtökig 8 és 17, pénteken 8 és 14.00 óra között, 98 % rendelkezésre állással biztosítja a rendszeri működését és ezáltal az elektronikus ügyintézészt.

A tervezett üzemszünet és a különleges karbantartási szünet (verzióváltás) időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési idejébe, illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni.

A tervezett üzemfenntartási munkák alatti szükségszerű rendszerleállítások ideje – amennyiben az a karbantartási ablakban történik –, a rendelkezésre állás idejét nem csökkenti.