

**Magyar Bírósági Végrehajtói Kar**

**ÜZEMSZÜNET ÉS ÜZEMZAVAR ESETÉN  
KÖVETENDŐ ELJÁRÁSI REND**

**2018. május 25.**

## TARTALOM

<b>1 BEVEZETÉS ÉS ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....</b>	<b>3</b>
1.1 Az eljárásrend célja.....	3
1.2 Értelmező rendelkezések.....	3
1.3 Az eljárásrend hatálya.....	4
<b>2 AZ ÜGYFELEK TÁJÉKOZTATÁSÁNAK RENDJE.....</b>	<b>4</b>
<b>3 AZ EGYÜTTMŰKÖDŐ SZERVEK TÁJÉKOZTATÁSÁNAK RENDJE.....</b>	<b>6</b>
<b>4 KEÜSZ, SZEÜSZ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁT ÉRINTŐ ÜZEMSZÜNET ÉS ÜZEMZAVAR ESETÉN VALÓ ELJÁRÁS.....</b>	<b>6</b>
<b>5 NYILVÁNTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG.....</b>	<b>6</b>
<b>6 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>7</b>

## 1 Bevezetés és általános rendelkezések

### 1.1 Az eljárásrend célja

Az üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárások rendjére vonatkozó szabályozás célja, hogy az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési törvény) 27.§-ában és 56.§ (3) bekezdésében, valamint az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 52-54.§-ában írtak szerint

- meghatározza üzemszünet, üzemzavar esetére az ügyfelek tájékoztatása érdekében teljesítendő feladatokat, követendő eljárásokat;
- meghatározza üzemszünet, üzemzavar esetére az együttműködő szervek tájékoztatása érdekében teljesítendő feladatokat, követendő eljárásokat;
- meghatározza a nyilvántartási és egyéb kötelezettségek körét;
- meghatározza azokat a folyamatokat, melyek mentén a szervezet – a lehető legkisebb szolgáltatás kiesés mellett – ügyintézési lehetőséget biztosít a Hivatal alapfeladatellátását érintő ügyviteli folyamatok megzavarása vagy sérülése esetén történő fenntartásakor és leállás utáni visszaállításkor, egyúttal
  - kapcsolatot teremtsen az Informatikai Biztonsági Szabályzattal (továbbiakban Szabályzat), továbbá ennek részeként az üzletmenet-folytonossági tervvel (*Business Continuity Plan – BCP*) és helyreállítási tervvel (*Business Resumption Plan – BRP*);
  - meghatározza az alapfeladatokat (biztosítandó szolgáltatásokat) és alapfunkciókat, valamint az ezekhez kapcsolódó vészhelyzeti követelményeket;
  - kijelölje a vészhelyzeti szerepköröket, felelőségeket és a kapcsolattartó személyeket.

### 1.2 Értelmező rendelkezések

- 1.2.1 **Együttműködő szerv:** az Eüsztv. 51.§ (1) bekezdése szerinti együttműködő szerv;
- 1.2.2 **Felügyelet:** az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet – az elektronikus ügyintézés előmozdításáért, az elektronikus ügyintézés felügyeletéért, az együttműködő szervek együttműködéséért és koordinációjáért felelős, e törvényben és a törvény végrehajtására kiadott kormányrendeletben meghatározott feladatokat ellátó, Kormány által kijelölt szerv;
- 1.2.3 **KEÜSZ:** központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás;
- 1.2.4 **Kormányzati Ügyfélvonal:** 1818-as rövidített hívószámon elérhető telefonos ügyfélszolgálat, mely a 8. pontban meghatározott országos telefonos ügyfélszolgálat bázisaként működik;
- 1.2.5 **SZEÜSZ:** szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás;
- 1.2.6 **Ügyfél:** az általános ügyintézési rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) 10.§-ában meghatározott ügyfél;

- 1.2.7 **Üzemszünet:** minden olyan tervezhető technikai tevékenység, amely a szolgáltatás vagy az elektronikus ügyintézés szüneteltetését vagy korlátozott működőképességét eredményezi;
- 1.2.8 **Üzemzavar:** előre nem tervezett üzemszünet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó esemény.

### 1.3 Az eljárásrend hatálya

- 1.3.1 Az eljárásrend tárgyi hatálya kiterjed az elektronikus ügyintézés működését korlátozó:
- (1) üzemszünet,
  - (2) üzemzavar
- eseteire.
- 1.3.2 Az eljárásrend személyi hatálya kiterjed:
- (1) a szervezet valamennyi munkatársára, akik a szervezet számára jogszabályban előírt vagy a szervezet által önkéntes vállalás alapján nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatás biztosításában közreműködnek;
  - (2) a szervezettel szerződéses kapcsolatban álló valamennyi külső szolgáltatóra, akik a szervezet számára jogszabályban előírt vagy a szervezet által önkéntes vállalás alapján nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatás biztosításában közreműködnek;
  - (3) Magyar Bírósági Végrehajtói Kar (MBVK) tulajdonát képező vagy szolgáltatás útján igénybe vett valamennyi informatikai, kommunikációs és adatátviteli rendszerre, eszközre, szolgáltatásra, amely az elektronikus ügyintézési szolgáltatás biztosítására szolgál.

## 2 Az ügyfelek tájékoztatásának rendje

- 2.1. Az MBVK köteles üzemszünet, üzemzavar esetén az ügyfelet az e pontban meghatározottak szerint tájékoztatni.
- 2.2. Üzemszünet esetén az MBVK informatikai feladatokért felelős vezetője az üzemszünetet megelőzően legalább 5 munkanappal értesíteni és tájékoztatni köteles a szervezet weboldalának szerkesztésével megbízott munkatársat (továbbiakban webszerkesztő) az alábbiakról:
- (1) az üzemszünet által érintett rendszerekről és a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési szolgáltatásokról, a funkcionalitásukban bekövetkező változásokról,
  - (2) az üzemszünet kezdő és záró időpontjáról (nap, óra, perc pontossággal),
  - (3) ha a tervezett technikai tevékenység az elektronikus ügyintézés módosulásával jár, a módosításról, valamint a felhasználásban bekövetkező változásokról,
  - (4) ha az elektronikus ügyintézés olyan elektronikus felületen is elérhető, amelyet a technikai tevékenység nem érint, a felület elérhetőségéről.

- 2.3. Üzemszünet előtt legalább 3 nappal a szervezet webszerkesztője tájékoztatást publikál a szervezet az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületen, illetve honlapján (ha van)
- (1) a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési szolgáltatásokról, a funkcionalitásukban bekövetkező változásokról,
    - o ha a tervezett technikai tevékenység az elektronikus ügyintézés módosulásával jár, a módosításról, valamint a felhasználásban bekövetkező változásokról,
    - o ha az elektronikus ügyintézés olyan elektronikus felületen is elérhető, amelyet a technikai tevékenység nem érint, a felület elérhetőségéről,
  - (2) az üzemszünet kezdő és záró időpontjáról (nap, óra, perc pontossággal),
  - (3) arról, hogy az előre tervezett – üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó – technikai tevékenység ideje alatt hogyan fogad elektronikus beadványokat.
- 2.4. Amennyiben az üzemszünet az 1 munkanapot meghaladja, úgy az ügyfeleket a szervezet valamennyi ügyfélkapcsolati csatornáján keresztül tájékoztatni kell
- (1) a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési szolgáltatásokról, a funkcionalitásukban bekövetkező változásokról, a technikai tevékenységgel pontosan érintett ügyintézési szolgáltatásokról, a funkcionalitásukban bekövetkező változásokról,
    - o ha a tervezett technikai tevékenység az elektronikus ügyintézés módosulásával jár, a módosításról, valamint a felhasználásban bekövetkező változásokról,
    - o ha az elektronikus ügyintézés olyan elektronikus felületen is elérhető, amelyet a technikai tevékenység nem érint, a felület elérhetőségéről,
  - (2) az üzemszünet kezdő és záró időpontjáról (nap, óra, perc pontossággal),
  - (3) arról, hogy az előre tervezett – üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó - technikai tevékenység ideje alatt hogyan biztosítja az ügyfél beadványainak elektronikus utat nem igénylő módon történő befogadását (pl. papír alapon történő benyújtás).
- 2.5. Az előre tervezett – üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó – technikai tevékenységre vonatkozó, ügyfeleknek szóló tájékoztatást a webszerkesztő jogokkal rendelkező munkatárs egyidejűleg
- (1) az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felület (magyarorszag.hu) üzemeltetőjének, illetve
  - (2) az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek
- megküldi.
- 2.6. Üzemzavar bekövetkezése esetén a szerv informatikai feladatokért felelős vezetője köteles haladéktalanul:
- (1) intézkedni az üzemzavar elhárítása érdekében a külön Szabályzatban rögzítettek szerint,

- (2) tájékoztatni erről webszerkesztőt az ügyfelek honlapon történő tájékoztatása érdekében.
- 2.7. Üzemzavar bekövetkezése esetén a webszerkesztő haladéktalanul köteles:
- (1) az MBVK az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületen,
  - (2) a saját honlapján tájékoztatást nyújtani az üzemzavar tényéről, illetve
  - (3) az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felület (magyarország.hu) üzemeltetőjét, valamint az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletet erről értesíteni.
- 2.8. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell:
- (1) az üzemzavarral pontosan érintett ügyintézési szolgáltatások meghatározását, funkcionalitásukban bekövetkezett változásokat,
  - (2) az elektronikus ügyintézés biztosító szerv ügyfélszolgálati elérhetőségét,
  - (3) ha az elektronikus ügyintézés más elektronikus felületen is elérhető, és az üzemzavar ezt a felületet nem érinti, a működő felület elérhetőségét.

### 3 Az együttműködő szervek tájékoztatásának rendje

- 3.1. Az MBVK minden, az informatikai együttműködés korlátozását vagy akadályozását eredményező előre tervezett technikai tevékenységről köteles az együttműködő szervezet legalább 5 nappal előbb tájékoztatni.
- 3.2. Az MBVK informatikai vezetője gondoskodik az együttműködő szervek 3.1. pontban rögzítettek szerinti tájékoztatásáról a számukra fenntartott elektronikus kapcsolattartási felületen.
- 3.3. Az informatikai feladatokért felelős vezető gondoskodik üzemzavar esetén:
- (1) annak haladéktalan elhárításáról,
  - (2) az együttműködő szervezetekkel az üzemszünet ideje alatt más úton történő együttműködés lehetőségének biztosításáról azok egyidejű tájékoztatása mellett.

### 4 KEÜSZ, SZEÜSZ szolgáltatások használatát érintő üzemszünet és üzemzavar esetén való eljárás

Az MBVK ügyféltájékoztatási kötelezettsége tekintetében értelemszerűen alkalmazandók a 2. pontban rögzítettek akkor, ha az ügyfelet az eljárási cselekmény határidőben történő elvégzésében olyan tervezett technikai tevékenység vagy üzemzavar akadályozza, amely az általa igénybe vett SZEÜSZ vagy KEÜSZ használatát érintette.

### 5 Nyilvántartási kötelezettség

- 6.1. Az informatikai feladatokért felelős vezető köteles gondoskodni a szerv által üzemszünet keretében elvégzett tevékenységeket, illetve az üzemzavarokat nyilvántartásáról.
- 6.2. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
- (1) a technikai tevékenységek, illetve az üzemzavarok pontos időpontját és időtartamát, illetve

(2) az elektronikus ügyintézés biztosító szerv által kiadott tájékoztatást.

6.3. A nyilvántartás elérhetőségét

(1) az elektronikus ügyintézési felületen, valamint

(2) a magyarorszag.hu-n

biztosítania köteles.

## 6 Záró rendelkezések

Az eljárásrend a kiadás napján lép hatályba.

Az eljárásrendet az MBVK honlapján – bárki számára elérhető módon – közzé kell tenni.

Az eljárásrendet szükség szerint, de legalább évente felül kell vizsgálni.

Kelt: 2018. május 25.

  
dr. Petrik Béla  
hivatalvezető



