

1. melléklet

Közbeszerzési Műszaki Leírás

az

**„Az EKOP 2.A.2-2012-2012-0013 kódszámú, „KSH Portál,
elektronikus adatgyűjtési szolgáltatás és üzemeltetési
infrastruktúra fejlesztés” projekt
„Contact Center fejlesztése” elkülönített alprojekt”**

tárgyú

közbeszerzési eljáráshoz.

A szervezeteknek az elektronikus információs rendszereik védelmét biztosító kötelezettségei

11. § (1) A szervezet vezetője köteles gondoskodni az elektronikus információs rendszerek védelméről a következők szerint:

- h) rendszeresen végrehajtott biztonsági kockázatelemzések, ellenőrzések, auditok lefolytatása révén meggyőződik arról, hogy a szervezet elektronikus információs rendszereinek biztonsága megfelel-e a jogszabályoknak és a kockázatoknak,
- i) gondoskodik az elektronikus információs rendszer eseményeinek nyomon követhetőségéről,
- j) biztonsági esemény bekövetkezésekor minden szükséges és rendelkezésére álló erőforrás felhasználásával gondoskodik a biztonsági eseményre történő gyors és hatékony reagálásról, és ezt követően a biztonsági események kezeléséről,
- k) ha az elektronikus információs rendszer létrehozásában, üzemeltetésében, auditálásában, karbantartásában vagy javításában közreműködőt vesz igénybe, gondoskodik arról, hogy az e törvényben foglaltak szerződéses kötelemként teljesüljenek,
- l) ha a szervezet az adatkezelési vagy az adatfeldolgozási tevékenységhez közreműködőt vesz igénybe, gondoskodik arról, hogy az e törvényben foglaltak szerződéses kötelemként teljesüljenek,
- m) felelős az érintetteknek a biztonsági eseményekről és a lehetséges fenyegetésekről történő haladéktalan tájékoztatásáért,
- n) megteszi az elektronikus információs rendszer védelme érdekében felmerülő egyéb szükséges intézkedéseket.

12. § A szervezet vezetője köteles együttműködni a hatósággal. Ennek során:

- c) az ellenőrzés lefolytatásához szükséges feltételeket biztosítja a hatóság részére.

13. § (1) Az elektronikus információs rendszer biztonságáért felelős személy feladata ellátása során a szervezet vezetőjének közvetlenül adhat tájékoztatást, jelentést.

(2) Az elektronikus információs rendszer biztonságáért felelős személy felel a szervezetnél előforduló valamennyi, az elektronikus információs rendszerek védelméhez kapcsolódó feladat ellátásáért. Ennek körében:

- a) gondoskodik a szervezet elektronikus információs rendszereinek biztonságával összefüggő tevékenységek jogszabályokkal való összhangjának megteremtéséről és fenntartásáról,
- b) elvégzi vagy irányítja az a) pont szerinti tevékenységek tervezését, szervezését, koordinálását és ellenőrzését,
- c) előkészíti a szervezet elektronikus információs rendszereire vonatkozó informatikai biztonsági szabályzatot,
- d) előkészíti a szervezet elektronikus információs rendszereinek biztonsági osztályba sorolását és a szervezet biztonsági szintbe történő besorolását,
- e) véleményezi az elektronikus információs rendszerek biztonsága szempontjából a szervezet e tárgykört érintő szabályzatait és szerződéseit,

(3) Az elektronikus információs rendszer biztonságáért felelős személy e törvény hatálya alá tartozó bármely elektronikus információs rendszerét érintő biztonsági eseményről a jogszabályban meghatározottak szerint tájékoztatni köteles a jogszabályban meghatározott szervezet.

(4) Amennyiben a szervezet elektronikus információs rendszereinek mérete vagy biztonsági igényei indokolják, a szervezeten belül elektronikus információbiztonsági szervezeti egység hozható létre, amelyet az elektronikus információs rendszer biztonságáért felelős személy vezet.

(5) Az elektronikus információs rendszer biztonságáért felelős személy biztosítja az e törvényben meghatározott követelmények teljesülését

- a) a szervezet valamennyi elektronikus információs rendszerének a tervezésében, fejlesztésében, létrehozásában, üzemeltetésében, auditálásában, vizsgálatában, kockázatelemzésében és kockázatkezelésében, karbantartásában vagy javításában közreműködők,

b) ha a szervezet az adatkezelési vagy az adatfeldolgozási tevékenységhez közreműködőt vesz igénybe, a közreműködők e törvény hatálya alá tartozó elektronikus információs rendszereit érintő, biztonsággal összefüggő tevékenysége esetén.

301/2013. (VII. 29.) Korm. rendelet Hatályos: 2013.07.30 –

a Nemzeti Elektronikus Információbiztonsági Hatóság és az információbiztonsági felügyelő feladat- és hatásköréről, valamint a Nemzeti Biztonsági Felügyelet szakhatósági eljárásáról

8. § (1) A központi, valamint az európai uniós forrásból megvalósuló fejlesztési projektek információbiztonsági követelményeinek teljesítése során a projekt vezetője a projekt tervezési szakában a hatóság részére véleményezésre megküldi a vonatkozó biztonsági osztályba sorolást és biztonsági szint meghatározást, továbbá mindazon dokumentációkat, amelyek alapján a biztonsági, és termékminősítési követelmények megvalósulása ellenőrizhető a projekt teljes életciklusára nézve, ideértve az átvétel, vagy teljesülés után az elektronikus információs rendszer használata során érvényesítendő elvárásokat is.

(2) A projekt mérföldköveinek figyelembevételével, az adott projekt szakasz zárását megelőző legkevesebb harminc nappal kell a hatóság rendelkezésére bocsátani a kapcsolódó elektronikus információbiztonsági dokumentációt, hogy annak észrevételei, vagy kifogásai a projekt terveken, vagy a projekt tárgyán átvezethető és alkalmazható legyen.

(3) A hatvan napnál rövidebb időtartamú projektek esetén az (1) bekezdés szerinti dokumentációt legkésőbb a projekt befejezésekor kell a hatóság rendelkezésére bocsátani.

(4) A hatóság az (1)–(3) bekezdés szerinti dokumentumok tekintetében a szakhatóság véleményét kikéri.

11. § (6) Az lbtv. 2. § (2) bekezdése szerint érintett szervezet az lbtv. 13. § (3) bekezdése szerinti biztonsági eseményt jogszabályban meghatározott módon, a biztonsági eseményre vonatkozó összes információ megadásával, dokumentum csatolásával azonnal bejelenti a hatóságnak.

(7) Nem kell bejelenteni a hatóság felé azokat a biztonsági eseményeket, amelyeket az érintett szervezet saját hatáskörében, biztonsági rendszerének üzemszerű működésével el tudott hárfítani, és amelyek jogszabályban meghatározottak szerinti csekély értékű kárt, vagy működésbeli kiesést nem okoztak.

(8) Az érintett szervezet a (6) és (7) bekezdés szerinti eseményekről technológiai naplót köteles vezetni, amely tartalmazza az esemény kapcsán tett intézkedéseket, és azok eredményét is.

A sérülékenységvizsgálati szakhatósági eljárás

13. § (1) A szakhatóság sérülékenységvizsgálati szakhatósági eljárását – az lbtv. 14. § (2) bekezdés a) és b) pontjában meghatározott, az elektronikus információs rendszerek, rendszerelemek osztályba sorolásának és a szervezetek biztonsági szintjei megállapításának, valamint az ezekre vonatkozó, a jogszabályban meghatározott követelmények teljesülésének ellenőrzése érdekében – a hatóság kezdeményezi a szakhatóságnál.

(2) A szakhatóság a hatóságnál hatósági eljárás lefolytatását kezdeményezheti, ha a sérülékenységvizsgálati szakhatósági eljárás során azt állapította meg, hogy a megkeresésben megjelölt szerven kívül más szerv elektronikus információs rendszereinek, rendszerelemeinek sérülékenysége is felmerült.

(3) A sérülékenységvizsgálati szakhatósági eljárás során a szakhatóság sérülékenységvizsgálati szakhatósági eljárását megalapozó dokumentációban (a továbbiakban: szakhatósági dokumentáció) meghatározottak szerint az alábbi vizsgálatokat (a továbbiakban együtt: vizsgálat) végzi el:

- a) külső vizsgálat,
- b) webes vizsgálat,
- c) belső vizsgálat,
- d) vezeték nélküli hálózat vizsgálat,
- e) 3G/GPRS vizsgálat és
- f) emberi tényezőkön alapuló vizsgálat.

(4) A vizsgálat a (3) bekezdés a)–e) pontjában meghatározott irányultságok tekintetében három típusú jogosultsági fázist tartalmazhat:

- a) regisztrált felhasználói jogosultság nélküli vizsgálat,
 - b) regisztrált felhasználói jogosultsággal rendelkező vizsgálat és
 - c) adminisztrátori jogosultsággal rendelkező vizsgálat.
- (5) A sérülékenységvizsgálati szakhatósági eljárás ügyintézési határideje a (3) bekezdésben meghatározott vizsgálatok szerint:
- a) külső vizsgálat esetén tizenöt nap,
 - b) webes vizsgálat esetén ötven nap,
 - c) belső vizsgálat esetén hetvenöt nap,
 - d) vezeték nélküli hálózat vizsgálat esetén tizenöt nap,
 - e) 3G/GPRS vizsgálat esetén harminc nap,
 - f) az emberi tényezőkön alapuló vizsgálat esetén harminc nap.

3. Alkalmazás fejlesztési és üzemeltetési szempontok: OWASP TopTen

| Ssz. | Követelmény leírása |
|------|---|
| 26. | Az informatikai rendszernek rosszindulatú kódok (vírus) elleni védelmet kell megvalósítania, automatikus frissítési lehetőséggel. |
| 27. | Az adatok feltöltésével, ellenőrzésével, letöltésével kapcsolatos valamennyi lépést a rendszer naplózza. |
| 28. | Az informatikai rendszerben meg kell valósítani az események figyelését, a támadások detektálását, a rendszer jogosulatlan használatának megakadályozását. A funkciót nem kell meglévő, a jogosulatlan adatmódosítás automatikus figyelésére, detektálására szolgáló rendszerhez illeszteni. |
| 29. | Meg kell valósítani az információban bekövetkezett engedély nélküli változtatások automatikus figyelését és felismerését. (direkt adatmódosítás elleni védelem) |
| 30. | Meg kell valósítani az információk engedély nélküli változtatási kísérletének automatikus figyelését és felismerését és tiltását. (direkt adatmódosítás elleni védelem) |
| 31. | A rendszer biztosítsa az aktív szakaszárás funkciót a következők szerint: Egy előre definiált inaktív eltelt időtartam leteltével a rendszernek le kell zárnia az interaktív kapcsolatot, aminek a következőket kell magában foglalnia: <ul style="list-style-type: none"> • Minden további felhasználói aktivitás tiltását, a munkamenet zárolásának feloldása kivételével. • A megjelenített kép (képernyő) törlését vagy felülírását oly módon, hogy annak tartalma ne legyen olvasható. Az automatikus zárolás feloldása előtt a felhasználót újra azonosítani, és hitelesíteni kell. |
| 32. | A rendszerhez való hozzáférés ellenőrzése céljából a megfelelő szabállyal összhangban érvényre kell juttatni a kiosztott jogosultságokat. Biztosítani kell, hogy a biztonsági funkciókhoz és információkhoz csak az erre feljogosított személyzet férjen hozzá (pl. biztonsági adminisztrátorok). |
| 33. | A rendszer a naplóbejegyzésekben elegendő információt kell gyűjtsön ahhoz, hogy ki lehessen mutatni, hogy milyen események történtek, miből származtak ezek az események, és mi volt ezen események kimenetele. |
| 34. | A rendszer védje meg a továbbított információkat, biztosítsa azok sértetlenségét. |
| 35. | A rendszernek meg kell védenie az átvitt információk bizalmasságát. |
| 36. | A megoldás feleljen meg a KSH Informatikai Biztonsági Szabályzatának. |

4.1.5 CC felhasználói azonosítás kiemelt követelmény, követelmények

| Ssz. | Követelmény leírása |
|------|---|
| 37. | A korábbiakban leírtak és a követelmények alapján a KSH portálon KSH-ELEKTRA, KARÁT, vagy PORTÁL regisztrációs adatokkal belépő ügyfél azonosítás az adott rendszerben történik. A rendszerek adnak vissza a CC-nek megfelelő igazolást, hogy a bejelentkezni próbáló ügyfél már regisztrált felhasználó-e valamelyik rendszerben. Ennek megfelelően kiemelt biztonsági feladat, hogy ezen bejelentkezési lehetőségek rendelkezzenek DOS támadás elleni védelemmel, mivel egyébként a KSH alaprendszereinek állandóan az adott kérelmek kiszolgálásával kell foglalkozniuk és működésük megbénulhat, teljesítményük lecsökkenhet. |
| 38. | Az ügyfélnek lehetősége lesz ügyeinek státuszát lekérdezni a KSH Portálon keresztül, ezeket az információkat úgy kell elhelyezni, biztosítani, hogy az ügyfél ilyen módon sem érhesse el a belső rendszereket. |
| 39. | A CC-ből is legyen lehetőség egy adminisztrátori funkcióval a CC-n belüli, a részletes funkcionális specifikációban meghatározott feladatokhoz jogosultságokat rendelni. |

4.1.6 Várható adat- és tranzakciós követelmények, válaszidők

| Ssz. | Követelmény leírása |
|------|---|
| 40. | Jelenleg: Személyes ügyfélforgalom: 14 fő/hét Telefonos ügyfélforgalom: 650 hívás/hét Interneten keresztüli ügyfélforgalom: 160-170 email/hét (a postaládán keresztüliek is) A KSH-Elektrás beérkező telefonok száma annak függvényében változik, hogy éppen akkor milyen határidő van. A legterheltebb a januári hónap volt 2013-ban, amikor volt olyan hét, hogy 3089 hívást kezeltek a Call Center ügyintézői, a másik véglet pedig szeptember volt, amikor kis OSAP-ok határideje van. Ekkor 937 hívás érkezett. |
| 41. | Becslés a CC esetében Heti 5000 beérkező ügy |

| Ssz. | Követelmény leírása |
|------|---|
| 42. | <p>Az új rendszer válaszidejének ergonómiailag megfelelőnek kell lennie. Amennyiben ügyfél van a telefonnál a válaszidők kritikusak a kiszolgálás szempontjából. ugyancsak fontos, hogy az ügyfél által kért státuszok megfelelő sebességgel jelenjenek meg. A belső ügyintézés hatékonyságát is jelentősen befolyásolja a rendszer teljesítménye, válaszidők.</p> <p>Elvárt válaszidők:</p> <p>Válaszidő követelményeket alapvetően két esetre lehet szétválasztani:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A kliens oldali alkalmazás szerver-kliens kommunikációt nem igénylő műveleteinek (képernyőváltások, adatrögzítés - mezőváltások, adatbevitel, input adatok validálása -, lokálisan rendelkezésre álló adatok megjelenítése mind az ügyintézői, mind pedig ügyfél oldali megjelenésre vonatkozóan) válaszideje jellemzően lényegesen legyen kevesebb, mint átlag 1 másodperc, de kiugró esetekben sem haladhatja meg az 1 másodpercet. <p>A szerver-kliens kommunikációt igénylő online tranzakciós műveletek (kis adattartalmú, egyedi tranzakciók) válaszideje a legkisebb sáv szélességgel (<1Mbps) rendelkező ügyfelek esetén jellemzően legyen kevesebb, mint 2-3 másodperc, de kiugró esetekben sem haladhatja meg a 4 másodpercet.</p> |

4.1.7 Mentés, visszakeresés, archiválás

| Ssz. | Követelmény leírása |
|------|--|
| 43. | A rendszernek biztosítani kell a teljes körű és a részleges adatmentés lehetőségét is. |
| 44. | A rendszernek biztosítani kell a nyilvántartás azonosító adatai alapján, meghatározott gyakorisággal (pl. évente) történő automatikus archiválás képességét és a menedzseléséhez szükséges funkciókat. |
| 45. | A rendszernek biztosítani kell az archivált állományok nyilvántartását, kereshetőségét és visszatölthetőségét. |
| 46. | A mentés során biztosítani kell a mentett állományok és állapotok konzisztenciáját. |

4.1.8 Kiterjesztett jótálláshoz (Garanciához) kapcsolódó követelmények

| Ssz. | Követelmény leírása |
|------|--|
| 47. | A kiterjesztett jótállás kezdete 2014. 09 05. és vége 2015. 12. 15. |
| 48. | Ajánlattevőnek legalább heti 5*8 órás elérhetőségű HelpDesk-en keresztül kell biztosítani a rendszer gyártói támogatását. |
| 49. | Ajánlattevőnek meg kell határoznia az incidenskezelés, ill. problémakezelés tervezett módját. |
| 50. | Ajánlattevőnek meg kell határoznia a rendszerrel kapcsolatos változáskezelés feltételeit. |
| 51. | A Nyertes Ajánlattevőnek közreműködnie kell az alpinfrastruktúra javító release-einek bevezetés előtti tesztelését és a szükséges szoftverjavítási feladatok elvégzését. |

| Ssz. | Követelmény leírása |
|------|---|
| 52. | <p>A Nyertes Ajánlattevőnek kiemelt támogatást kell biztosítania a első három hónapjában a következők szerint:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hibaelhárítás megkezdése a Rendelkezésre állási időablakban 1 órán belül, • Hibaelhárítás befejezése, javító szoftvercsomag installálása az éles üzemi környezetben vagy kerülő megoldás üzembe állítása 7.2.3 pontban foglaltak szerint. |

4.1.9 Interfészekkel kapcsolatos követelmények

| Ssz. | Követelmény leírása |
|------|--|
| 53. | <p>A rendszernek a bevezetésekor a következő rendszerelemekkel kell interfész kapcsolatban lennie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADKI rendszer • Iratkezelő rendszer • KSH-ELEKTRA rendszer • KARÁT rendszer • EFER szolgáltatások elérését biztosító infrastruktúra és alkalmazás |
| 54. | <p>A rendszernek biztosítania kell a KSH-n belüli, ill. kívüli rendszerekkel való jövőbeni együttműködés képességét szabványos interfészekon keresztüli kommunikációval.</p> |

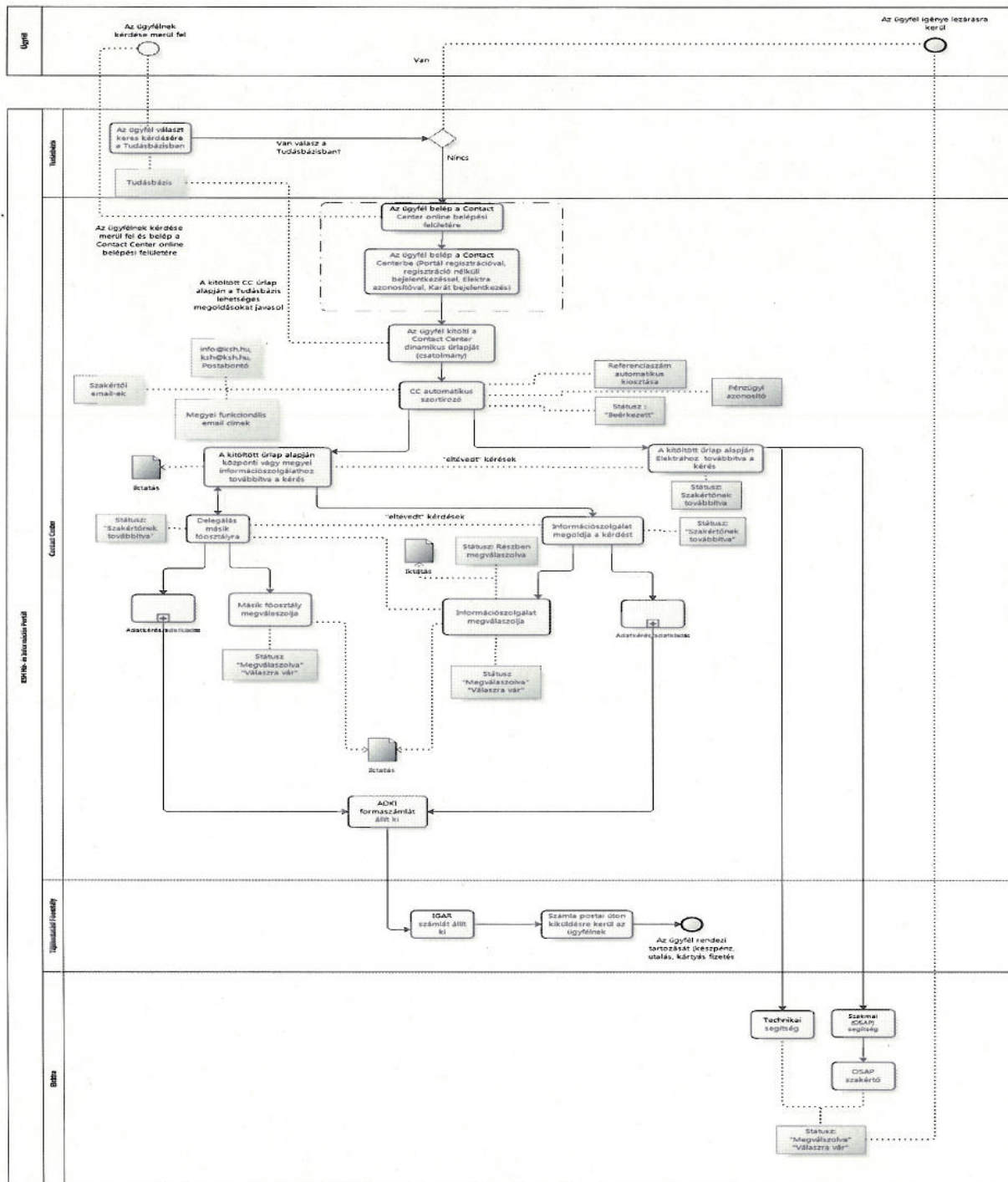
4.1.10 Rendszer-tervezéssel és fejlesztéssel kapcsolatos követelmények

| Ssz. | Követelmény leírása |
|------|---|
| 55. | <p>A rendszer-tervezés és fejlesztés során meg kell felelni az „Elektronikus Közigazgatási Keretrendszer - Rendszerfejlesztési Projekt Követelmények” című dokumentumban foglaltaknak. (szabadon letölthető a http://kovetelmenytar.complex.hu/ weboldalról)</p> |
| 56. | <p>Az Ajánlattevő által a munka során alkalmazott projektvezetési, rendszertervezési és fejlesztési módszertanának megfelelően dokumentálnak és az elterjedt nemzetközi módszertanokhoz és szabványokhoz igazodónak kell lennie.</p> |
| 57. | <p>Az Ajánlattevő által alkalmazott módszertannak ki kell terjednie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A projekt szakaszolására • Az egyes fázisokban elkészülő dokumentumok megfelelő tartalmára és egymásra épülésére • Tesztelési módszertanra • Felhasználói és üzemeltetési oktatás módjára és segédanyagaira |
| 58. | <p>Nyertes ajánlattevőnek a rendszertervezés során illeszkednie kell a KSH-ban használatos névkonvencióhoz.</p> |
| 59. | <p>A Nyertes Ajánlattevőnek olyan rendszert kell szállítania, mely illeszkedik a a meghatározott hardver/szoftver infrastruktúrához</p> |

| Ssz. | Követelmény leírása |
|------|--|
| 60. | A Nyertes Ajánlattevő által megvalósított rendszert úgy kell kialakítani, hogy az megfeleljen a KSH által támogatott technológiai megoldásoknak, valamint úgy illeszkedjen a Projekt által már beszerzett alpinfrastruktúrához, hogy további beszerzési igényt ne támasszon a KSH számára. |
| 61. | <p>A kialakított megoldás továbbfejlesztési lehetőségét biztosítandó, a Nyertes Ajánlattevő által alkalmazott fejlesztési keretrendszerre vonatkozó elvárások:</p> <ul style="list-style-type: none"> • legyen támogatott hosszútávon (a fenntartási időszakot követően is), • támogassa az újrahasznosítható elemek alkalmazását, • legyen szabványokra épülő, • támogassa a vizuális és deklaratív fejlesztői munkát, • támogassa a többretegű szoftver architektúra kialakítást, • támogassa a SOA kialakítású megoldásokat |
| 62. | A rendszer fejlesztését olyan módon kell dokumentálni, hogy annak alapján biztosítható legyen a rendszer Megrendelő általi továbbfejlesztése, módosítása. |
| 63. | A nyertes Ajánlattevő olyan fejlesztési módszertant alkalmazzon, melynek segítségével a KSH a későbbi fejlesztéseket önmaga is el tudja végezni. |

5. Funkcionális követelmények

5.1. Contact Center (folyamatmodell)



Az ügyfél olyan természetes, vagy jogi személy, mely a Központi Statisztikai Hivatal felé információ kéréssel él, illetve adatot szolgáltat. Az ügyfelek e két csoportjára más-más jogosultságok és szabályok vonatkoznak.

Jelenlegi gyakorlat szerint az ügyfelek, mint adatkérők, négyféle módon tudják kéréseiket/kérdéseiket feltenni a KSH felé:

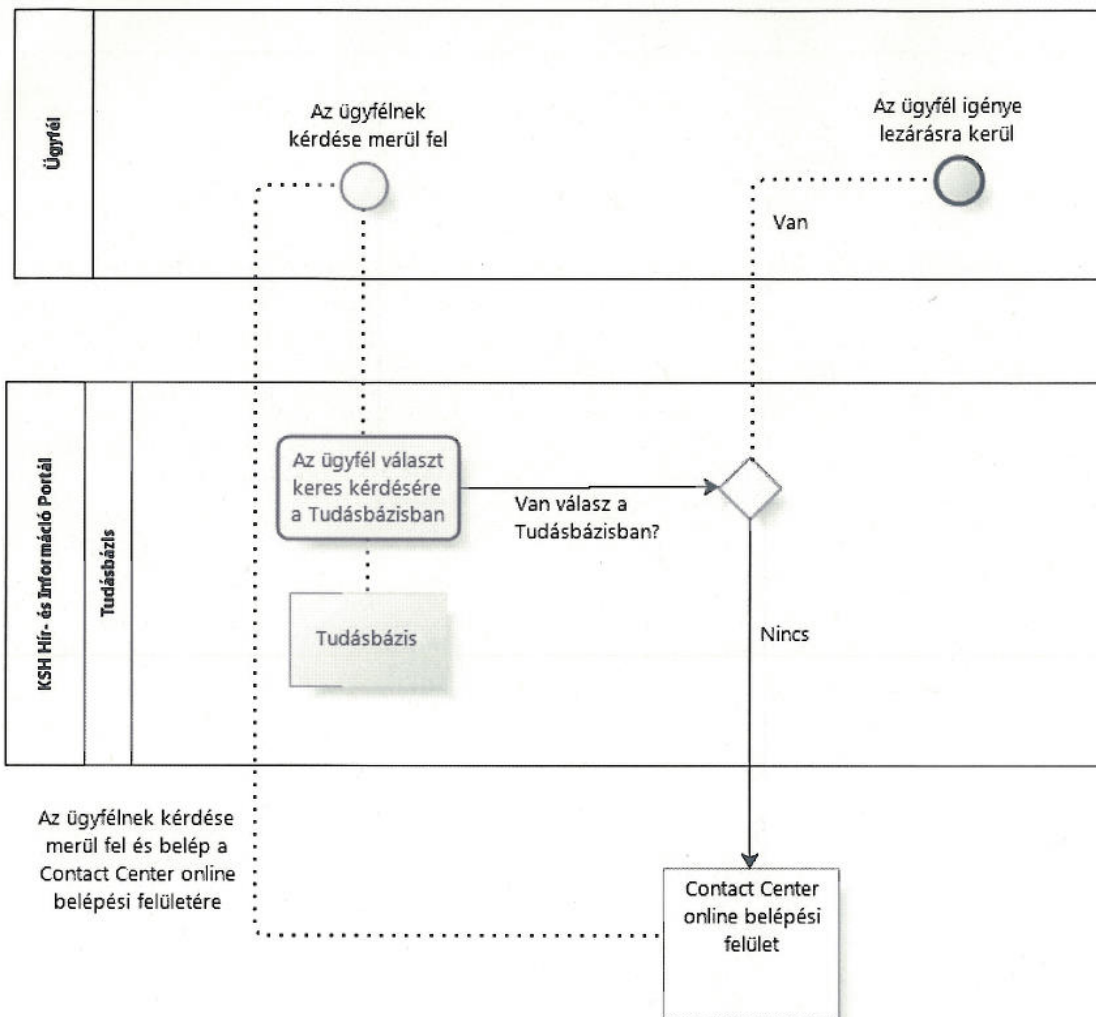
- Telefonon, Call Center által
- Postaláda használatával (Online információkérés)
- Email-en (info@ksh.hu; ksh@ksh.hu; szakértői email címek)
- Papíralapon (levélben, faxon), az Iratkezelő rendszeren keresztül

A fent felsorolt szerteágazó információkérési lehetőségek által az ügyintézés nehezen kontrollálható. A projekt keretein belül megvalósul a fenti gyakorlat egyszerűsítését szolgáló átjárható Contact Center adatbázis, mely integrálja az eddig külön csatornákon beérkező email-eket, Postaládát, a szakértők email címekre érkező megkereséseket és a Postabontóba beérkező papír alapú kéréseket. Call Center fejlesztéssel a projekt keretén belül nem foglalkozunk, követelmény azonban, hogy a Call Center munkatársak be tudjanak lépni a Contact Center adatbázisba és az ügy referenciaszáma segítségével információt tudjanak szolgáltatni az ügyfélnek.

A Tudásbázis célja, hogy az ügyfél ügyintézés nélkül azonnal találjon megoldást egyszerűbb kérdéseire.

A fő fejlesztési irány a Hír- és Információs Portálon jelenleg szereplő Gyakran Ismételt Kérdések tudásbázisba szervezése a szakfőosztályok segítségével.

A Tudásbázis egyik fontos eleme a sablonozhatóság, melynek fő feladata, hogy szétválassza az alkalmazás logikáját és a megjelenítési réteget. Ezekon a sablonokon általában definiálva van egy nyelv, amely segítségével vezérelhető a megjelenítés menete, így egy dizájn változáskor kisebb, vagy nincs fejlesztési költség.



2. ábra Tudásbázis folyamatok

| Ssz. | Követelmények – Tudásbázis |
|------|---|
| 64. | A tudásbázis és kereső a legjobb gyakorlat szerint az alábbiakat figyelembe véve kerüljön kialakításra. |
| 65. | Az ügyfél legyen képes regisztráció nélkül használni a Tudásbázist. |
| 66. | A rendszer legyen felhasználóbarát, jól átlátható és könnyen értelmezhető. |
| 67. | A rendszer legyen képes fa struktúrába rendezni a Tudásbázis tartalmát Témakörök szerinti elrendezés alapján. |
| 68. | A rendszer legyen képes vertikális (témakörök) és horizontális (témakörök konkrét kérdései) irányú bővülésre. |
| 69. | A rendszer legyen képes visszacsatolások beépítésére. |
| 70. | A rendszer rendelkezzen saját keresővel (kulcsszavak, címkék alapján). |
| 71. | A rendszer legyen képes statisztikák készítésére. |

| Ssz. | Követelmények – Tudásbázis |
|------|---|
| 72. | A rendszer statisztika szintű meta információkat tartalmazni fog. |
| 73. | A rendszer folyamat alapján működjön (gyártás, ellenőrzés, kitétel). |
| 74. | A rendszer sablonozható legyen, úgy hogy ahhoz a KSH munkatársai is hozzáférjenek, és a felhasználói oldal megjelenésén változtathassanak. A sablonokban a megjelenítéshez kötődő utasításokat értelmezni kell tudni (pl. ciklus, elágazás, matematikai és logikai kifejezések kiértékelése, sablon részlet beemelés/felül definiálására, egyszerű függvények használata). |
| 75. | A rendszer kommunikáljon a Contact Centerrel. A CC dinamikus űrlap kitöltését követően megoldási javaslatokat adjon az ügyfélnek. |
| 76. | A rendszer legyen képes fogadni olyan igényeket, amelyeket más programok indítanak, pl. egy Portálon lévő tájékoztató anyagban meghivatkozható, meghívható legyen a tudásbázisban szereplő fogalom definíciója. |
| 77. | A részletes kereső legyen alkalmas a címkékben, címszavakban és a kérdésekben és a válasz szövegekben is keresni. |
| 78. | A válaszokban lehessen kép, link, táblázat stb. |
| 79. | A válaszok megjelenítésének sorrendjét lehessen relevancia alapján, illetve a tudásbázisok legjobb gyakorlata alapján beállítani. |

5.2.2 Contact Center

5.2.2.1 Regisztráció/bejelentkezés

Az ügyfél, amennyiben problémája merül fel, elsőként felkeresi a Tudásbázist vagy belép a Contact Centerbe.

A CC belépési online felületén négy típusú bejelentkezés közül választ az ügyfél.

- **Regisztráció nélküli bejelentkezés**

Az ügyfél adatai megadása nélkül lép be a Contact Centerbe. Ebben az esetben csak aktuális ügyét láthatja. Az űrlapon minimálisan az elérhetőség okán email címet köteles megadni. Ügyének elküldését követően az ügyfél egy megerősítő emailt kap, melyben egy link segítségével meg tudja nyitni a CC oldalt. Ennek a megerősítésnek célja a jogtalan és téves kérések kiszűrése (más nevében tesznek fel kérdéseket).

Regisztráció nélkül egyszerű kérdéseket lehet csupán feltenni.

- **Portál regisztrációval bejelentkezés**

Portál azonosítója és jelszava megadásával az ügyfél belép a Contact Centerbe.

Előny a regisztráció nélküli bejelentkezéssel szemben:

- Adatai automatikusan kitöltődnek
- Histórikusan vissza tudja keresni az összes korábbi kérdését/ügyét
- Kérdése/ügye beküldését követően nincs szükség megerősítésre (a rendszer nem fog automatikusan visszaigazoló email-t küldeni)

Adathozzáférési igény esetén mindenképpen regisztrációra van szükség.

- **KSH-ELEKTRA bejelentkezés**

Az adatszolgáltatók KSH-ELEKTRA azonosítójukkal, szervezetük törzsszámával és jelszavukkal lépnek be a Contact Centerbe. Ekkor egy autentikációs folyamat során az KSH-ELEKTRA azonosítja a bejelentkező ügyfelet és azt jelzi a CC részére a később pontosítandó felhasználói adatok megadásával.

A Contact Center bejelentkezési felületén nincs lehetőség KSH-ELEKTRA regisztrációra, csupán portál regisztrációra.

- **KARÁT bejelentkezés**

Az adatkérő KARÁT azonosítóját és jelszavát használva lép be a Contact Centerbe. Ekkor egy autentikációs folyamat következtében igazolják a bejelentkező ügyfelet illetve később pontosítandó felhasználói információkat.

A Contact Center bejelentkezési felületén nincs lehetőség KARÁT regisztrációra.

Az ügyfél olyan adatigénylését, amely az ügyrend szerint az ADKI rendszeren keresztül kell kezelni, csak a CC-be történő bejelentkezést követően fogadható el. Ha az ügyfél nincs még regisztrálva sem a KARÁT sem az ELEKRA rendszerekben akkor portál típusú regisztráció szükséges.

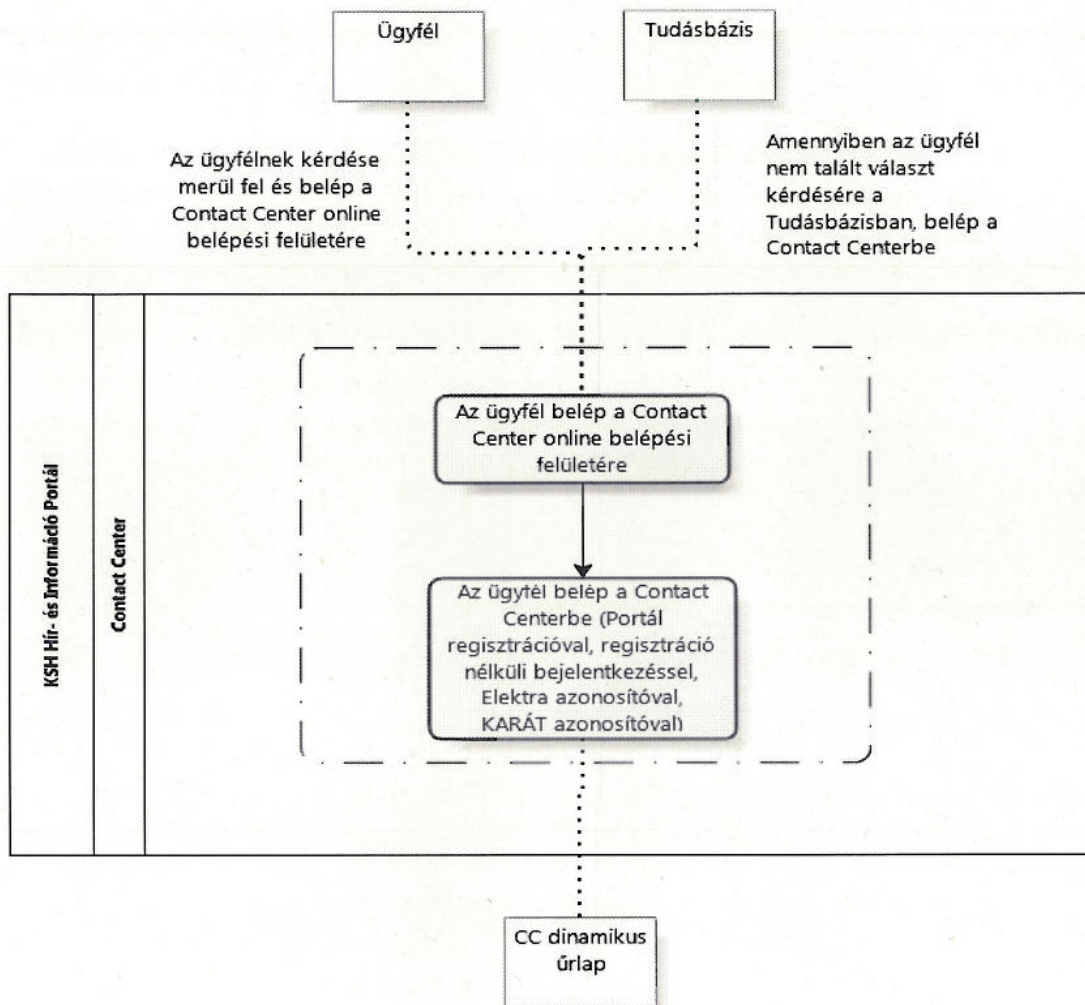
Amennyiben az ADKI-ban rögzített adathozzáférési igény eredményeképpen előálló adatállomány titkossági szintje alapján e-mailes linken keresztül átadható az adatkérőnek az információ (ezt az információt az ADKI adja majd meg a KARÁT-nak), akkor nem szükséges az ügyfélnek KARÁT-ba belépnie (vagy regisztrálnia).

Ha az adatkérést viszont a KARÁT rendszerből kell letölteni (magas biztonsági besorolású), akkor KARÁT regisztrációra lesz szükség, ami azt jelenti, hogy az ügyfélnek két helyen kell regisztrálnia.

| Regisztrált bejelentkezés | Regisztráció nélküli bejelentkezés | Elektra felhasználóknak bejelentkezés | KARÁT felhasználóknak bejelentkezés |
|---|------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Azonosító <input type="text"/> | Belépés <input type="button"/> | Azonosító <input type="text"/> | Azonosító <input type="text"/> |
| Jelszó <input type="text"/> | | Jelszó <input type="text"/> | Jelszó <input type="text"/> |
| Belépés <input type="button"/> | | Törzsszám <input type="text"/> | Belépés <input type="button"/> |
| Regisztráció <input type="button"/> | | Belépés <input type="button"/> | Elfejtette jelszavát? <input type="button"/> |
| Elfejtette jelszavát? <input type="button"/> | | | |

4. ábra CC online regisztrációs/bejelentkezési felülete

KSH-ELEKTRA BEJELENTKEZÉS ESETÉN EGY TÖRZSSZÁM IS SZÜKSÉGES ,mert az azonosító, csak szervezetten belül egyedi.



Powered by
bizagi
Modeler

4. ábra CC online regisztrációs/bejelentkezési folyamata

| Ssz. | Követelmények – Bejelentkezés/regisztráció |
|------|--|
| 80. | A rendszer legyen képes megkülönböztetni négy féle belépési módot: regisztráció nélküli, portál regisztráció, KSH-ELEKTRA és KARÁT azonosító |
| 81. | A rendszer az online belépési felületen négy féle belépési módot kínáljon fel az ügyfélnek. |
| 82. | A rendszer legyen képes portál regisztráció és jelszó segítségével azonosítani a regisztrált ügyfelet. |
| 83. | A rendszer legyen képes a regisztrált ügyfelet a belépést követően saját oldalára irányítani. |
| 84. | A rendszer legyen képes a regisztrált ügyfél korábbi kéréseit, ügyintézéseit historikusan mutatni. |
| 85. | A rendszer legyen képes portál regisztrációs folyamat végrehajtására a Belépési/regisztrációs online felületen. |
| 86. | A rendszer legyen képes elfelejtett portál jelszót kezelni/megadni. |
| 87. | A rendszer legyen képes regisztráció nélkül is Korlátozott Contact center funkciókat biztosítani a funkcionális specifikáció szerint. |

| Ssz. | Követelmények – Bejelentkezés/regisztráció |
|------|---|
| 88. | A rendszer legyen képes nem regisztrált ügyfél esetén aktuális ügyének nyomon követésére. |
| 89. | A rendszer legyen képes KSH-ELEKTRA azonosítókkal beléptetni az ügyfelet a CC-be. |
| 90. | A rendszer legyen képes autentikációt végezni a megadott KSH-ELEKTRA azonosító és jelszó alapján. |
| 91. | A rendszer legyen képes KARÁT azonosító és jelszó alapján beléptetni az ügyfelet a CC-be. |
| 92. | A rendszer legyen képes autentikációt végezni a megadott KARÁT azonosító és jelszó alapján. |
| 93. | A rendszer legyen képes elfelejtett KARÁT jelszót kezelni/megadni, minimálisan a jelszó kezelés folyamatának megadásával, vagy az igény továbbításával az egyes rendszerek üzemeltetőihez, akik a rendszerre vonatkozó előírások alapján elvégzik a jelszómódosítást. |

5.2.2.2 Dinamikus űrlap

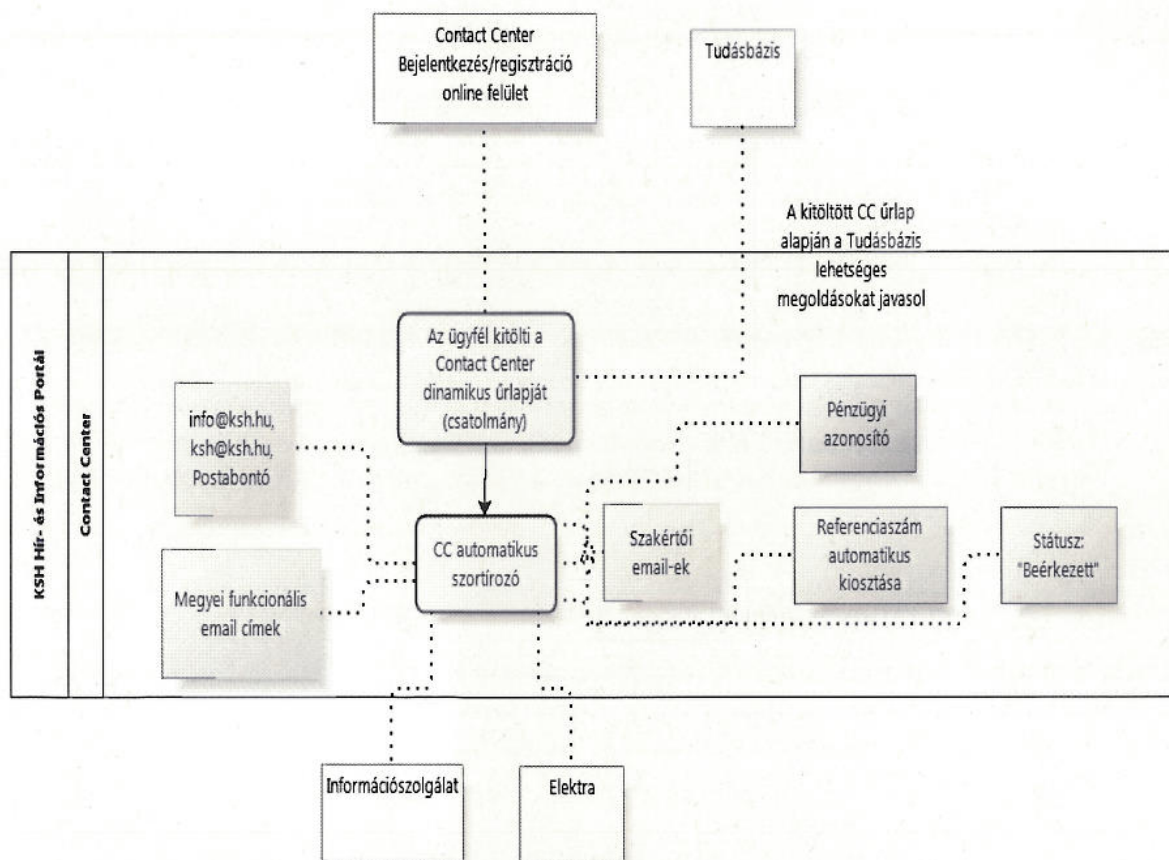
Az ügyfél miután belépett a Contact Centerbe egy dinamikusan kitölthető űrlapot kap. Az űrlap alapvetően egy elő-szortírozást szolgál, illetve az ügyfél segítése, hogy minél pontosabban meg tudja fogalmazni kérdését. A rendszer képes lesz eldönteni a kitöltött adatok alapján, hogy KSH-Elektros adatszolgáltató vagy adatkérő lépett be, továbbá válaszokat kínál fel a Tudásbázisból.

Az ügyfél megadhat több elérhetőséget (email címet), melyekre a további státusz változással kapcsolatos üzeneteket küld a rendszer.

A dinamikus űrlap kitöltésekor az ügyfél eldöntheti, hogy kér-e értesítést státuszváltozásokról. Amennyiben kér, így az összes státuszváltásról email-ben értesítik. Az űrlapon az ügyfélnek meg kell adnia, hogy mely megyéből küldi a kérdését, ez esetben a szortírozó a megadott megye funkcionális email címére küldi el a kérést. Amennyiben az adott megye ügyintézői nem tudnak a beérkezett kérdésre érdemben válaszolni, legyen lehetőség az ügy Információs szolgálat részére történő átdelegálására.

További szűrés eredményeként az egyes ágakon (KSH-ELEKTRA vagy „normál” adatkérés) elindulva jól specifikálhatóvá válik a megadott ügy. Amennyiben kiderül egy „Elektros” kérésről, hogy mégis az Információs szolgálatához tartozik és viszont, lehetőség van az ügy átdelegálására.

A folyamat ezen részébe kapcsolódnak a jelenleg használatos email címek, és a szakértők email címére érkezett megkeresések és a Postabontóba érkezett megkeresések is. A Contact Center automaikus szortírozó Referenciaszámmal látja el az ügyet és „Beérkezett státuszt” ad. A kapott referenciaszámról (amelyet úgy kell kialakítani, hogy megfeleljen az EFER rendszerhez kapcsolódáshoz szükséges „pénzügyi azonosítóval) és státuszról az ügyfelet email-en értesítik.



5. ábra CC dinamikus űrlap, automatikus szortírozó

| Ssz. | Követelmények – Automatikus szortírozó |
|------|--|
| 94. | A rendszer legyen képes csatolmányok beillesztésére. |
| 95. | A rendszer képes legyen regisztrált ügyfél esetén automatikusan kitölteni az ügyfél adatait. |
| 96. | A rendszernek nem regisztrált ügyfél esetében minimum email címet kell kérnie a későbbi kapcsolattartás okán, illetve hogy melyik helységből, megyéből kereste meg a Hivatalt. |
| 97. | A rendszernek nem regisztrált ügyfél esetén megerősítő email-t kell küldenie a megadott email címre. Az üzenetben szereplő linkre kattintva az ügyfél azonosíthatja önmagát és elindíthatja ügyét. |
| 98. | A rendszer engedélyezze több értesítési email cím megadását. |
| 99. | A rendszer legyen képes csoportosítani az ügyfeleket a bejelentkezéskor megadott azonosító (illetve nem regisztrált ügyfél esetén annak hiánya) alapján. |
| 100. | A rendszer legyen képes dinamikusan változtatni a lehetséges kérések/kérdések körét a korábban megadott adatok alapján. |

| Ssz. | Követelmények – Automatikus szortírozó |
|------|---|
| 101. | A rendszer sablonozható legyen, úgy hogy ahhoz a KSH munkatársai is hozzáférjenek, és a felhasználói oldal megjelenésén változtathassanak. A sablonokban a megjelenítéshez kötődő utasításokat értelmezni kell tudni (pl. ciklus, elágazás, matematikai és logikai kifejezések kiértékelése, sablon részlet beemelés/felül definiálására, egyszerű függvények használata). |
| 102. | A rendszer kommunikáljon Tudásbázissal. |
| 103. | A Tudásbázis lehetséges válaszait a rendszer ajánlja fel az ügyfélnek. |
| 104. | Az automatikus szortírozó integrálja az info@ksh.hu , a ksh@ksh.hu , illetve a szakértőkhöz közvetlenül beérkező e-mail megkereséseket, valamint az iratkezelőn keresztül kapott megkereséseket. |
| 105. | Az automatikus szortírozó integrálja a megyei kirendeltségekhez érkező megkereséseket (funkcionális email címek). |
| 106. | A rendszer legyen képes automatikusan Referenciaszámot adni minden ügynek. |
| 107. | A rendszer legyen képes Pénzügyi azonosítót adni az ügynek, amelyet úgy kell kialakítani, hogy megfeleljen Referenciaszámmal. |
| 108. | A rendszer legyen képes „Beérkezett” státuszt adni minden beérkező ügynek. |

5.2.2.3 Információszolgálati szortírozás

Az információszolgálati kolléga végzi az ügyek delegálását a megfelelő helyre:

- Szakfőosztály felé
- Információszolgálat felé

Mindkét esetben az Információszolgálatos kolléga új státuszt ad az ügynek „Szakértőnek továbbítva”. A státuszváltásról az ügyfelet email-ben értesítik.

Információszolgálat

Amennyiben az Információszolgálatos kolléga tud válaszolni a kérdésre, az ügyet CC-n belül oldják meg, lezárásra kerül. Ekkor új státuszt kap az ügy, „Megválaszolva”, „Válaszra vár”. A státuszváltásról az ügyfelet email-ben értesítik.

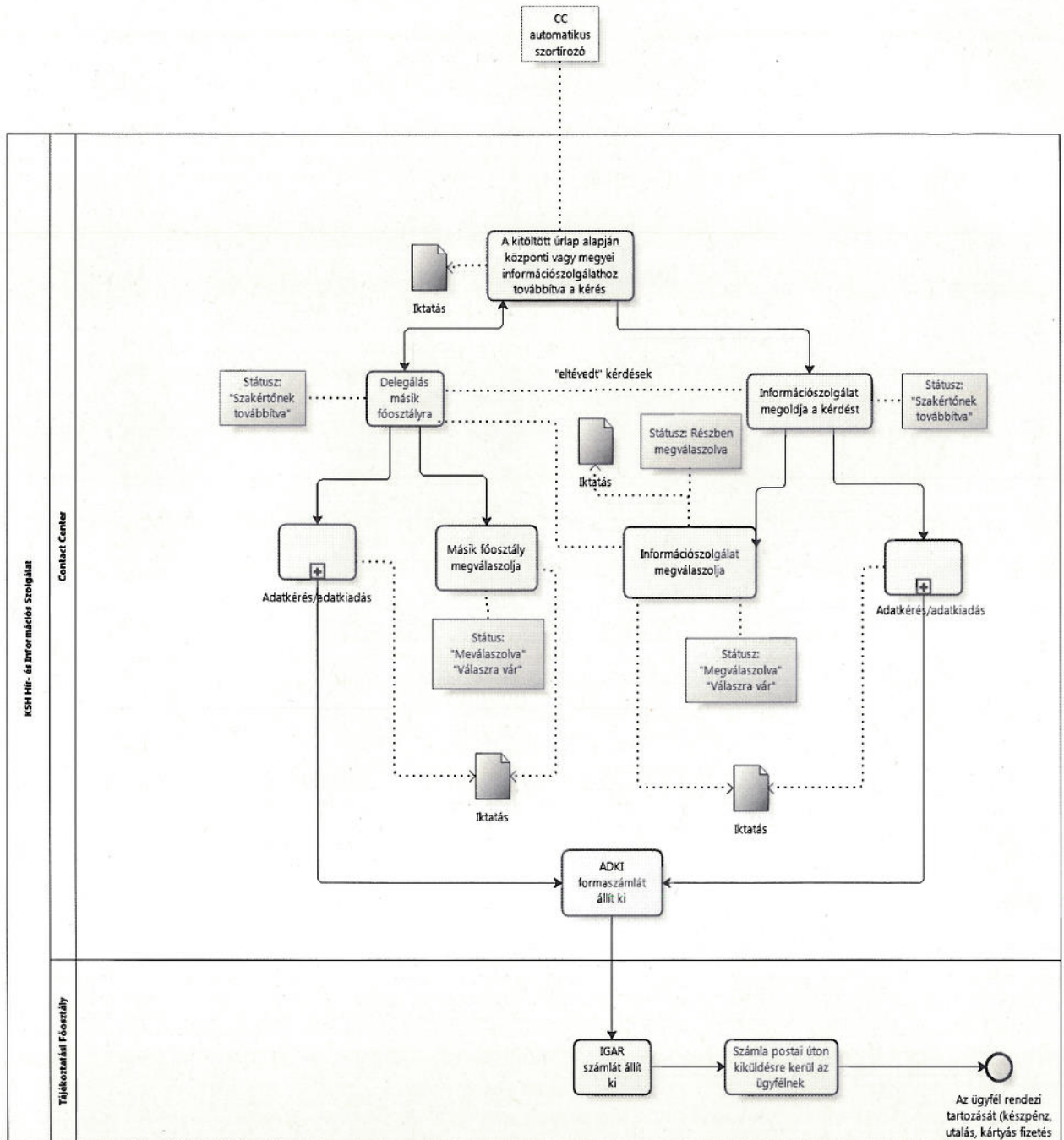
Amennyiben nem nyilvánosan elérhető adathozzáférési igényről van szó az ügy az ADKI-ba kerül továbbításra. A kérdés delegálásakor az ADKI megkapja az ügy iktatószámát, referenciaszámát és pénzügyi azonosítóját. Az ADKI a megoldás folyamán státuszokat küld át a Contact Centerbe, melyről az ügyfelet is értesítik.

A fenti esetben az ADKI, mint háttérrendszer működik.

A termék előálltát követően ADKI formaszámlát állít ki, majd lezárja az ügyet a rendszeren belül. A tényleges számlát IGAR-ban (Integrált Gazdálkodási Rendszer) állítják ki és postai úton küldik meg az ügyfélnek, aki a kézhezvételt követően vagy készpénzben, vagy átutalással, vagy kártyás fizetéssel egyenlíti ki tartozását (EFER rendszer kapcsolódása).

Szakfőosztályok

Szakfőosztályokat érintő ügyintézés esetén a folyamat ugyanaz, mint Információszolgálat esetén.



6. ábra CC online Információszolgálat kézi szortírozás folyamata

| Ssz. | Követelmények |
|------|---|
| 109. | A rendszer legyen képes az automatikus szortírozóból származó ügyeket fogadni. |
| 110. | A rendszer legyen képes az „eltévedt” ügyeket, külön kezelni, tárolni, megjeleníteni, amelyeket a tévesen megjelölt szervezet munkatársa téves automatikus továbbítás miatt, mivel nem a kijelölt szervezet kompetenciájába tartozik, vissza küldtek az Információszolgálatnak. |

| Ssz. | Követelmények |
|------|--|
| 111. | A rendszer legyen képes új státuszt adni az ügynek „Szakértőnek továbbítva”. |
| 112. | A rendszer legyen képes az iratkezelő rendszerbe iktatni a beérkező ügyeket (Információsztolgálati munkatárs). |
| 113. | Egyszerű kérés esetén az Információsztolgálatos kolléga oldja meg az ügyet, ekkor a rendszernek biztosítania kell, hogy a kolléga iktatni tudja a kérést. |
| 114. | Amennyiben az Információsztolgálatos kolléga oldotta meg a kérdést, a rendszernek biztosítania kell új státuszt az ügynek „Megválaszolva” „Válaszra vár” (többkörös egyeztetés esetén). |
| 115. | A rendszer legyen képes az összetett feladatok (részben az Információsztolgálat, részben szakértő által megválaszolt) esetén Információsztolgálatos kolléga választ követően az ügyet másik szakfőosztályra delegálni. |
| 116. | A rendszer legyen képes összetett kérés esetén átdelegáláskor új státuszt adni az ügynek „Részben megválaszolva”. |
| 117. | A rendszer tegye lehetővé, hogy összetett kérés esetén átdelegáláskor az Információsztolgálatos kolléga iktatni tudja az ügyet. |
| 118. | A rendszer webservice alapú kommunikációt folytasson az ADKI-val. |
| 119. | Az ügyrendben foglaltak szerint kerüljenek az adathozzáférési igények az ADKI-ba. |
| 120. | A rendszer adja át az ügy iktatószámát és referenciaszámát, amennyiben ADKI-ban oldják meg a problémát. |
| 121. | A rendszer legyen képes átvenni az ADKI státuszokat az ügy előrehaladtával. |
| 122. | A rendszer legyen képes az ügyfélnek email-ben értesítést küldeni minden státusz váltásról (amennyiben a dinamikus űrlapon ezt kérte). |
| 123. | A rendszer legyen képes az Információsztolgálati kolléga szortírozását követően az ügyet továbbítani szakfőosztályokra. |
| 124. | A rendszer tegye lehetővé, hogy eltévedt kérés esetén a szakfőosztály vissza tudja küldeni azt az Információsztolgálati kollégának. |
| 125. | A rendszer legyen képes az ügy megoldását követően azonnali ügyfélelégedettség felmérésére. |

Adatkérés/adatkiadás

Amennyiben az adathozzáférési igény nem publikus, vagyis kizárólag belső adatbázisból teljesíthető adatállományra irányul, az ügyet az ADKI-ba továbbítják. A továbbítás során az ügy referenciaszáma, iktatószáma és pénzügyi azonosítója is továbbításra kerül (ez alapján különböztetik meg a CC-s adatkéréseket a „többi” adatkéréstől).

Az ADKI három státuszt különböztet meg egymástól:

- Adatvédelmi vizsgálat alatt
- Adatkiadás folyamatban
- Adatkiadás teljesítve

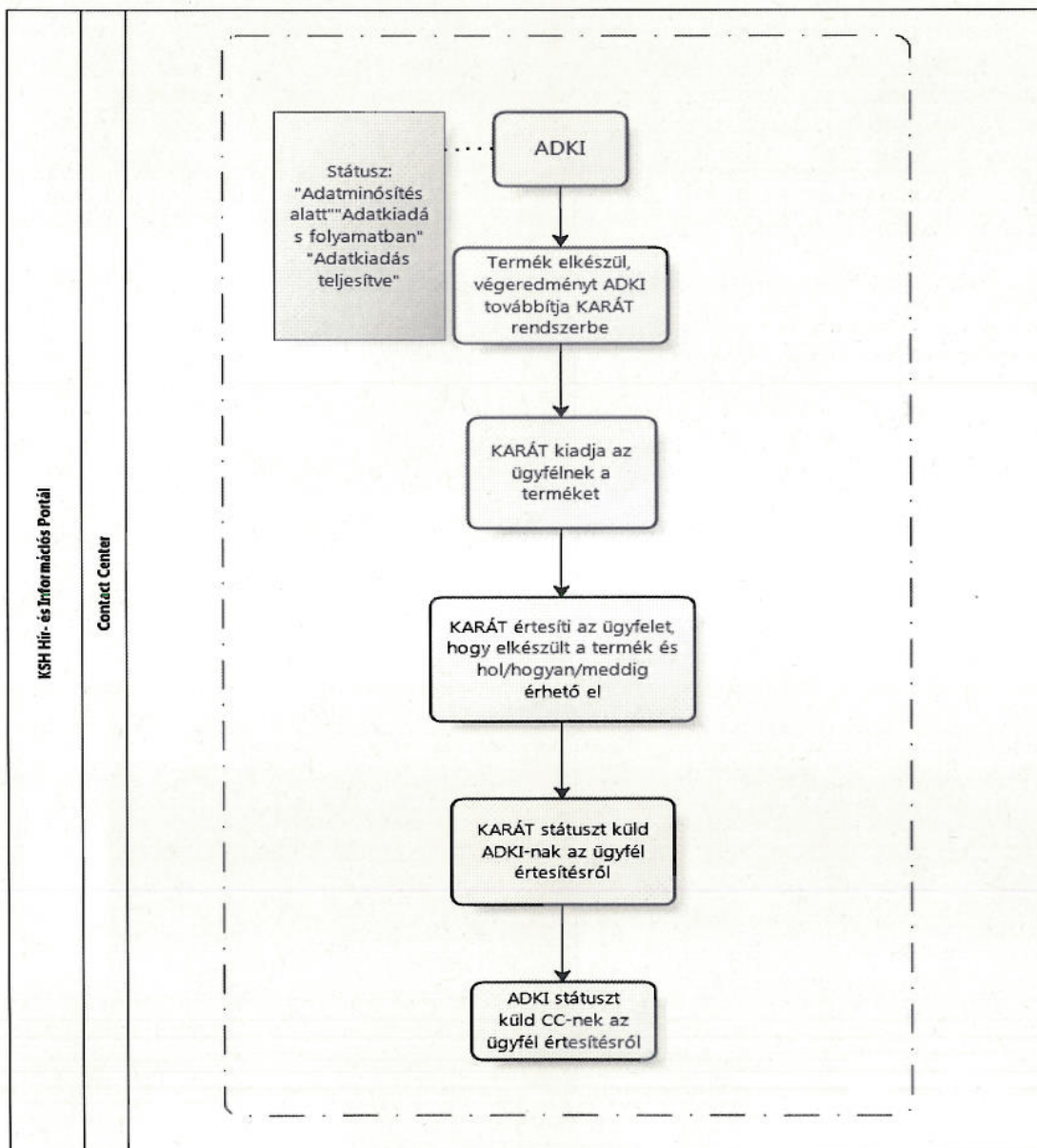
Státuszváltásról az ügyfelet csak abban az esetben értesítik, amennyiben a dinamikus űrlapon kérte azt.

Az ADKI-ban adatkérés teljesülését követően a KARÁT a megadott módon és időtartamban lehetővé teszi az adatsomag (adat, metaadat, egyéb módszertani dokumentáció, stb.) letölthetőségét az adatkérő felé (e-mailből, KARÁT-ból és más biztonságos csatornákon, mint hivatali kapu, MQ). Az ADKI ennek az adatsomagnak minden elemét (minden fájlt, amit az adatkiadás keretében egy csomagban továbbítani kell az adatkérő felé), megadott helyen, adott mappában tárolja. KARÁT egy külön

munkaállományba írással jelzi az ADKI felé az értesítést követően a KARÁT-on keresztül adatkiadási folyamat státuszüzeneteit (pl. letöltve, stb.) és azokat az egyéb információkat, amit az ADKI-nak továbbítani kell a CC felé, például a letöltés címét, ha szükséges. A CC az adatkérés minden státuszát az ADKI-tól kapja meg.

Az ügyfél nem lép közvetlenül kapcsolatba az ADKI-val.

A KARÁT fejlesztés a számlázási kérdésekkel nem foglalkozik (díj ellenében végzett tevékenységek esetében.) A jelenlegi folyamat szerint az igénylő először megkapja az igényelt szolgáltatást és utána fizet. A huzamosan, vagy csak egyszer is nem fizető ügyfél adatkérése megtagadható lesz (ezt az ADKI rendszerben irányítani lehet, pl. addig az újabb adatkiadást nem állítjuk készre – és így a KARÁT sem „látja” az új adatkiadási igényt, hiszen XML fájl nem képződik –, míg a korábbi adatkiadások ellenértéke nem érkezik be a KSH-ba. Ez inkább ügyrendi, mint technikai kérdés).



7. ábra Adatkérés/adatkiadás folyamata

| Ssz. | Követelmények |
|------|--|
| 126. | A rendszer legyen képes az ADKI ügyrendjében meghatározott adathozzáférési igényeket az ADKI-ba továbbítani. |
| 127. | A rendszer legyen képes átadni az ügy referenciaszámát. |
| 128. | A rendszer legyen képes továbbítani az ügy iktatószámát. |
| 129. | A rendszer legyen képes továbbítani az ügy Pénzügyi azonosítóját. |
| 130. | A rendszer legyen képes az ADKI-ból státuszokat átvenni. |

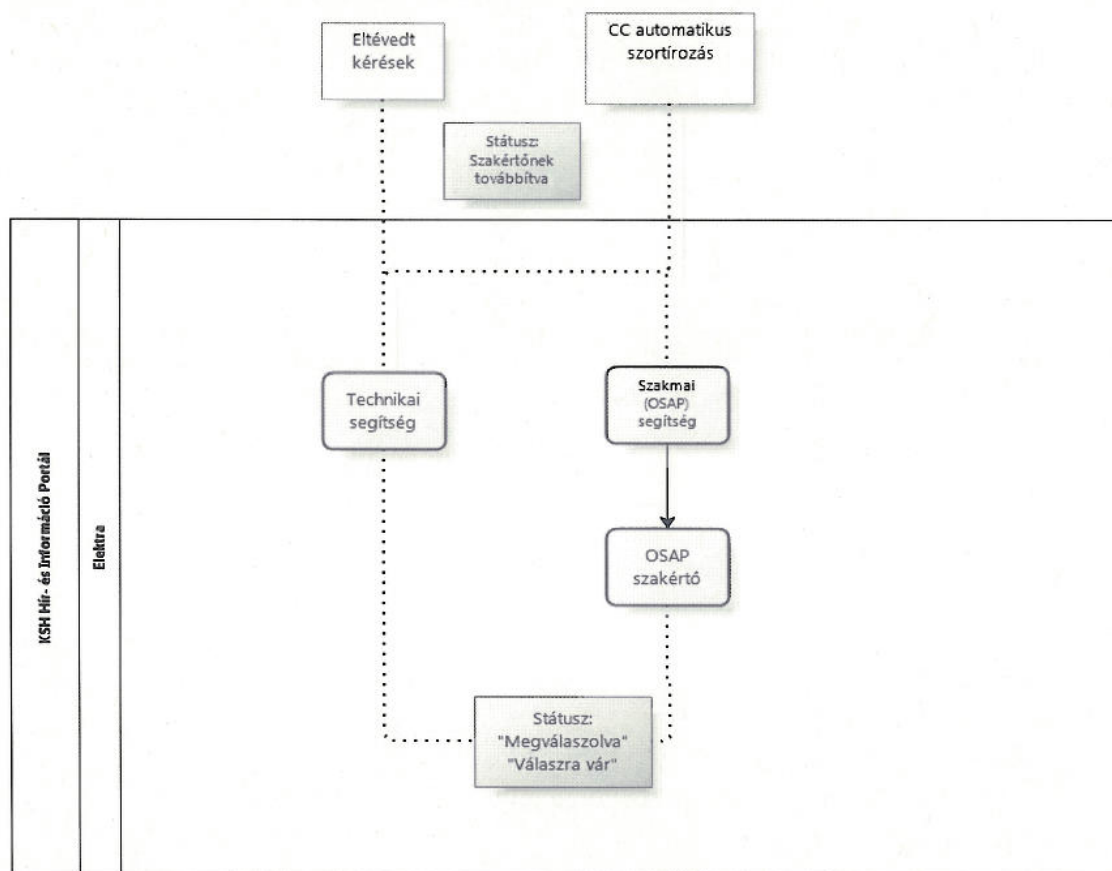
5.2.3 KSH-ELEKTRA

Contact Center KSH-ELEKTRA ága

A kitöltött űrlap alapján további két ágon fut az ügy:

- Technikai kérdés esetén informatikushoz delegálás. A kérdést helyben megoldják.
- Kérdőívvel kapcsolatos kérdés esetén OSAP szakértőhöz delegálják az ügyet.

Mindkét fenti esetben új státuszt kap a kérdés „Szakértőnek továbbítva”. A státuszváltásról az ügyfelet email-ben értesítik az értesítést iktatják.



8. ábra Contact Center KSH-ELEKTRA ági folyamatok

| Ssz. | Folyamatlépések – KSH-ELEKTRA folyamatok |
|------|---|
| 131. | A CC automatikus szortírozóból KSH-ELEKTRA-hoz kerülő ügyek új státuszt kapnak „Szakértőhöz továbbítva”. Státuszváltásról az ügyfelet email-en értesítik. Az iratkezelőbe történő iktatásról az KSH-ELEKTRA üzemeltetők gondoskodnak. |
| 132. | Technikai jellegű kérdés esetén az informatikusokhoz delegálják, ahol helyben megoldják az ügyet, majd lezárják azt. Új státusz: „Megválaszolva”; „Válaszra vár”. Státuszváltásról az ügyfelet email-en értesítik. |
| 133. | OSAP-ot érintő kérések esetében továbbítják az ügyet a megfelelő OSAP szakértőhöz. Megoldást követően új státusz: „Megválaszolva”; „Válaszra vár”. Státuszváltásról az ügyfelet email-en értesítik. |
| 134. | Többkörös egyeztetést igénylő kérdés esetén az ügyfél egy üzenetet kap email címére, melyben a linket megnyitva tud válaszolni az Információs szolgálat/szakértő kérdésére. |

5.3 Iratkezelő rendszer

A programban egy jól megtervezett fa struktúra segítségével azonnal áttekinthető a dokumentumkezelési folyamat. Könnyen megtalálhatók az elvégzendő feladatok. Az áttekinthetőség és a tetszetős design a rendszer egészére jellemző. A program használatához alapfokú számítástechnikai ismeretek elegendőek, a kezelés elsajátítása nem jelent gondot. Valamennyi feladathoz gyorskeresési funkció társul, mely nagyban megkönnyíti az elvégzendő munkát. A rendszer átgondoltságát mutatja, hogy a felhasználók által igényelt keresések túlnyomó többsége gyorskeresésekkel megoldható.

A szoftver használata során a könnyű kezelhetőség mellett, a gyors adatbeviteli lehetőség kritériuma is érvényesül.

A rendszer funkcionális jellemzői:

A dokumentumok teljes életciklusának nyomon követése

Elektronikus ügyintézés támogatása

Irattározás támogatása

Nyomtatványok előállítása egy gombnyomásra

Egyéb funkciók:

- többszintű szignálási lehetőség; e-mail értesítések
- dokumentumsablonok kezelése; dokumentumtár
- csoportos műveletek, helyettesítés
- minősített iratok megfelelő kezelése
- többszintű jogosultság kezelés; megváltoztathatatlan eseménynapló kezelése minden műveletről, változtatásról
- kialakított webservice csatolófelület, egyszerű integrálhatóság
- előre testreszabott riportok generálása
- elektronikus aláírás kezelése

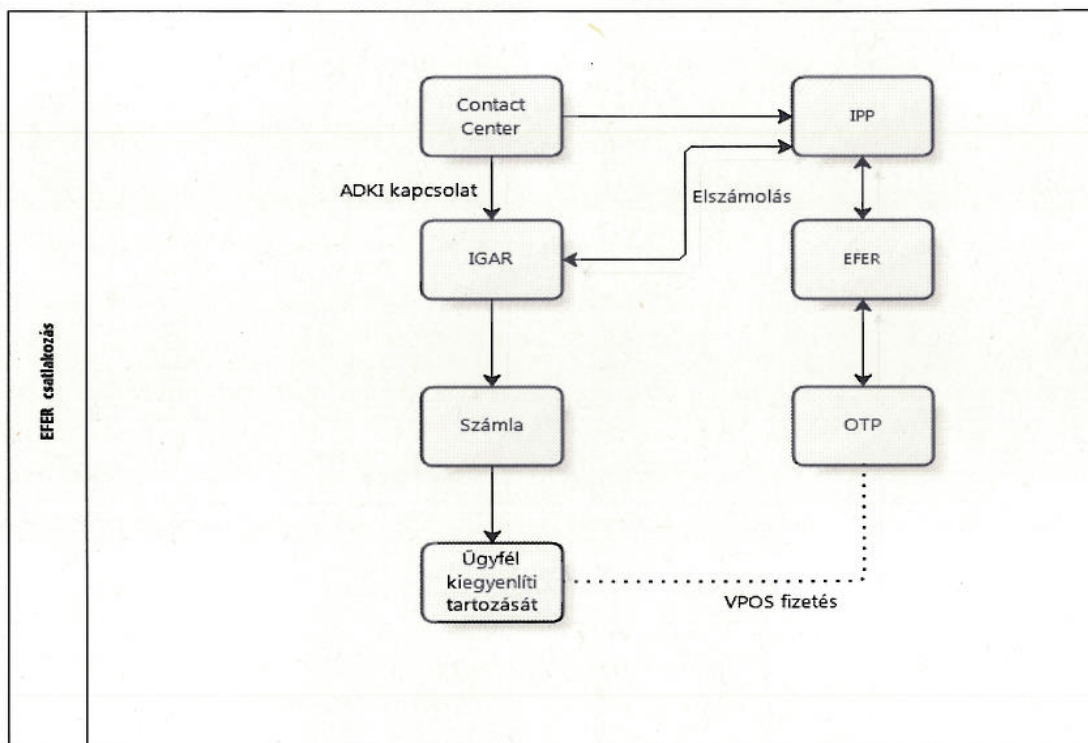
5.4 ADKI

A KSH Adatkiadás Nyilvántartás Modul (továbbiakban: ADKI) célja a felhasználóktól érkező adathozzáférési igények rögzítési lehetőségének biztosítása, az adatkérés és kiadás belső folyamatának szabályozott keretek közé terelése, valamint megfelelő szintű dokumentálás, utólagos nyomon követhetőség biztosítása.

A szabályozottság biztosítása érdekében az ADKI ügyrendjében meghatározott adatkérés bekerül ADKIba majd a KARÁT rendszeren keresztül jut el az ügyfélhez. A termék elkészültét követően az ADKI formaszámlát állít ki, melynek segítségével le tudja zárni az ügyet.

Az ADKI a törzsadatok frissítése érdekében kapcsolatban áll a KSH nomenklatúráival és más informatikai rendszereivel.

6. EFER (Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer)



Powered by
bizagi
Modeler

9. ábra EFER kapcsolat

Az EFER-hez kapcsolódás infrastruktúrájának alapvető egysége az Intézményi pénztár rendszer (IPP). Ezzel jelenleg a KSH nem rendelkezik: Az EFER-hez közvetlenül is lehet kapcsolódni a szakrendszereknek, így a Contact Centernek is, de a szigorú adatbiztonsági követelmények miatt az ilyen kapcsolódás szakrendszeri oldali kifejlesztése meghaladja a jelenlegi projekt kereteit. A KSH az EFER kapcsolódást a KIFÜ által biztosított IPP rendszeren keresztül tervezi megvalósítani jelen projekt keretein kívül. Ugyanakkor a projekt feladata, hogy az IPP és Contact Center interface-t megvalósítsa. Ennek az interface-nak az aktuális leírása a KIFÜ-nél megtalálható, illetve a KSH is rendelkezik vele.

EFER követelmények

| Ssz. | Követelmények |
|------|---|
| 135. | IPP és CC rendszer közötti interface kidolgozása, KIFÜ specifikációk szerint. |
| 136. | Interface tesztelése a KSH IPP rendszerével, EFER csatlakozással. |