

Eljárásrend a KSH - ELEKTRA rendszer, a KARÁT - KSH Adatforgalmi rendszer és a Lépjen velünk kapcsolatba! rendszer üzemszünete vagy üzemzavara esetén

1. Az eljárásrend célja

Jelen eljárásrend célja, hogy a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól a 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) 20. § c) pontja, a digitális állampolgárság egyes szabályairól szóló 321/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr1.) 52. § (1) bekezdése és (2) bekezdés d) pontja, valamint a 322/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr2.) alapján - a Központi Statisztikai Hivatal (a továbbiakban: KSH) meghatározza a KSH ELEKTRA elektronikus adatgyűjtési rendszerben (a továbbiakban: KSH ELEKTRA rendszer), a KARÁT – KSH Adatforgalmi rendszerben vagy a Lépjen velünk kapcsolatba! rendszerben {a továbbiakban együtt: Rendszer(ek)} bekövetkező üzemszünet vagy üzemzavar esetén a KSH és a felhasználók által követendő intézkedéseket.

2. Értelmező rendelkezések

1. Üzemszünet: Előre megtervezett és bejelentett technikai tevékenység, amely a Rendszerek(ek) működésének szüneteltetését vagy korlátozott működőképességét eredményezi. Az üzemszünet időtartama előre meghatározott.

Célja lehet különösen:

- a) rendszerkarbantartás,
- b) verziófrissítés,
- c) biztonsági frissítések telepítése,
- d) infrastruktúra-átalakítás vagy migráció.

2. Üzemzavar: Előre nem tervezett üzemszünet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó esemény.

Kifejezetten ide tartoznak:

- a) szerverleállás,
- b) adatbázis-hiba,
- c) hálózati kiesés,
- d) hitelesítési (KAÜ) vagy belépési problémák,
- e) szoftveres hibák, amelyek akadályozzák az adatszolgáltatást.

3. Üzemszünet, üzemzavar esetén követendő eljárásrend

3.1. A Vhr2. 12. §-ára figyelemmel a KSH minden olyan tervezhető technikai tevékenységet, amely a digitális szolgáltatás szünetelését eredményezi, olyan időszakra ütemez, amelyben a szünetelés nem okoz jelentős fennakadást a Rendszerekben történő elektronikus ügyintézésben.

3.2. A Vhr1. 50. § (1) bekezdésében foglaltak alapján, ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, a törvény, illetve a KSH 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 a KSH Rendszereinek működését.

3.3. KSH az előre tervezett – üzemszünetet vagy az elektronikus ügyintézés korlátozott működőképességét okozó – technikai tevékenységről, valamint az üzemzavarról szóló nyilvántartást - a Vhr2. 12. § (5) bekezdése szerinti tartalommal - a Személyre Szabott Ügyintézési Felületen (SZÜF-ön) és a saját honlapján is hozzáférhetővé teszi.

4. Tájékoztatási kötelezettség

4.1. Üzemszünet esetén

4.1.1. Az üzemszünetre vonatkozó információkat a KSH legalább a technikai tevékenység tervezett kezdő időpontját megelőző 3 (három) nappal tájékoztatást nyújt, és azt közzéteszi az érintett Rendszer internetes nyitóoldalán és a KSH honlapján.

4.1.2. A tájékoztatás tartalmazza:

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

4.2. Üzemzavar esetén

4.2.1. Üzemzavarról a KSH haladéktalanul tájékoztatást tesz közzé a SZÜF-ön, az adott Rendszer internetes belépési felületén és a KSH honlapján.

4.2.2. A tájékoztatásban fel kell tüntetni:

- a) az üzemzavarral ténylegesen érintett ügyintézési szolgáltatások pontosan meghatározását,
- b) a KSH ügyfélszolgálati elérhetőségét és
- c) a működő felület elérhetőségét, ha az elektronikus ügyintézés más elektronikus felületen is elérhető, és az üzemzavar ezt a felületet nem érinti.

4.2.3. Ügyfélszolgálat elérése

a) KSH-ELEKTRA: az ügyfélszolgálat e-mailben (ELEKTRA@ksh.hu) és telefonon (zöld szám 06 80 200 766) is elérhető hétfőtől csütörtökig 8:00 és 16:00 óra, pénteken 8:00 és 14:00 óra között.

b) KSH-KARÁT ügyfélszolgálat elérhetősége: karat@ksh.hu

c) a Lépjen velünk kapcsolatba! szolgáltatás üzemzavara esetén a KSH Információs szolgálat elérhetősége:

Cím: 1024 Budapest, Fényes Elek utca 14–18.

Telefon: (+36-1) 345-6789

Ügyfélfogadási idő: hétfő–csütörtök: 8:00–16:00, péntek: 8:00–14:00