



# INTEGRÁLT KÖZCÉLÚ VÍZIKÖZMŰ ADATBÁZIS ÜZEMELTETÉSI SZABÁLYZATA

Kiadta:

dr. Módos István

ügyvezető igazgató

NFP Nemzeti Fejlesztési Programiroda

Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Kiadás kelte: 2021. 2021 JÚL 14.

Jóváhagyta:

Dr. Palkovics László

innovációért és technológiáért felelős miniszter

Jóváhagyás kelte: 2021. 08.06.



SZÉCHENYI 2020



Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

## Tartalomjegyzék

1.	Az Integrált Közcélú Víziközmű Adatbázis célja.....	3
2.	Dokumentum célja.....	3
3.	Jogszabályi rendelkezések.....	3
4.	Általános felhasználási feltételek.....	4
5.	Üzemeltetési folyamatok .....	5
5.1.	Fogalmak .....	5
5.2.	A szabályzat struktúrája, a szabályozás módszere .....	6
5.3.	Ügyfélszolgálat .....	7
5.4.	Bejelentés rögzítés folyamata .....	8
5.5.	Bejelentés rögzítés folyamat leírása .....	9
5.6.	Helpdesk ALKALMAZÁS .....	9
6.	Az adatszolgáltatásra vonatkozó előírások .....	10
6.1.	Az adatszolgáltatás folyamata.....	10
6.2.	Az adatszolgáltatás folyamatábrája.....	12
6.3.	Az adatszolgáltatási folyamat leírása .....	14
7.	Az adatkezelésre vonatkozó előírások.....	16
8.	Az adatlekérdezésre vonatkozó előírások.....	16
9.	Regisztráció, hozzáférés a Rendszerhez .....	17
9.1.	A regisztráció folyamatábrája .....	18
9.2.	A regisztrációs folyamat leírása.....	20
10.	Az IKVA rendszer külső adatkapcsolatai.....	21

## 1. AZ INTEGRÁLT KÖZCÉLÚ VÍZIKÖZMŰ ADATBÁZIS CÉLJA

Az Integrált Közcélú Víziközmű Adatbázis (a továbbiakban: Rendszer vagy IKVA rendszer) egy olyan komplex, integrált informatikai rendszer, amely a víziközmű-szolgáltatási ágazatban keletkező, az ellátásért felelősök, a víziközmű-szolgáltatók és a víziközmű-rendszerek műszaki, gazdasági, szervezeti adatait foglalja adatbázisba, információt szolgáltat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) felügyeleti tevékenységéhez, illetve hozzáférést biztosít a jogszabályban meghatározott felhasználóknak.

Ágazati rendszerként információt szolgáltat a víziközmű-szolgáltatás területi lefedettségéről, a víziközmű-rendszerek elhelyezkedéséről, kapcsolódási lehetőségeiről, termelési, valamint fogyasztási/használati adatairól, az ellátásért felelősök, a víziközmű-szolgáltatók adatairól és tevékenységük mérőszámairól a települési önkormányzatok és a közigazgatás központi szervei részére is.

A Rendszer a KÖFOP-2.3.6-VEKOP-16-2017-00002 azonosító jelű kiemelt projekt keretében került kialakításra.

## 2. DOKUMENTUM CÉLJA

A dokumentum célja rögzíteni az Integrált Közcélú Víziközmű Adatbázis felhasználási feltételeit, továbbá tájékoztatást nyújtani a Rendszer üzemeltetéséhez kapcsolódó szabályokról és a főbb eljárásokról. A dokumentum a következő főbb témákat tartalmazza:

- a Rendszer működéséhez kapcsolódó jogszabályi rendelkezések felsorolását
- a Rendszer használatának általános feltételeit
- üzemeltetés szabályozását: A fejezet tartalmazza az általános üzemeltetési fogalmak gyűjteményét, ügyfélszolgálat működését, a Rendszerrel kapcsolatos bejelentések rögzítésének folyamatát, valamint a Helpdesk alkalmazás működésének rövid leírását.
- a Rendszerbe történő adatszolgáltatás folyamatának leírását és a vonatkozó előírásokat
- adatkezelésre vonatkozó előírásokat
- adatlekérdezésre vonatkozó előírásokat
- a regisztráció folyamatát és hozzáférést a Rendszerhez
- a Rendszer külső adatkapcsolatait.

## 3. JOGSZABÁLYI RENDELKEZÉSEK

A Rendszer használatára vonatkozó kötelezettségeket a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény tartalmazza, továbbá Rendszer üzemeltetője az alábbi jogszabályhelyeken került kijelölésre:

- a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 54. § (1) bekezdés;
- az Integrált Közcélú Víziközmű Adatbázis üzemeltető szervezetének kijelöléséről és működésének részletes szabályairól szóló 74/2018. (IV. 20.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 3. §.

A rendelkezések alapján az NFP Nemzeti Fejlesztési Programiroda Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság üzemelteti a Rendszert (a továbbiakban: NFP). Az NFP üzemeltetési feladatai a Korm. rendelet 4. §-a alapján:

*„a) kialakítja a felhasználási feltételeket,*

*b) menedzseli és támogatja a rendszerhasználathoz szükséges regisztrációt (a továbbiakban: regisztráció),*

c) *ellátja az ügyfélszolgálati feladatokat,*

d) *ellátja a közvetlen adatkapcsolatokon keresztül érkező adatok biztosításával és az Integrált Közcélú Víziközmű Adatbázis belső adatösszhangjával kapcsolatos feladatokat,*

e) *elvégzi az alkalmazástámogatással járó feladatokat,*

f) *ellenőrzi annak működését,*

g) *meghatározza annak fejlesztési irányait, valamint*

h) *koordinálja az incidenskezelést és a hibaelhárítást.*”

A Korm. rendelet 5. §-a az üzemeltetési szabályzatra vonatkozóan rögzíti:

- az Integrált Közcélú Víziközmű Adatbázis felé történő adatszolgáltatás módjára,
- az adatok kezelésére és
- az IKVA-ból történő lekérdezés módjára vonatkozó előírásokat.

A Korm. rendelet 7. §-a a regisztrációs eljárás üzemeltetési szabályzatban történő rögzítését írja elő:

*„(2) A regisztrációt az Integrált Közcélú Víziközmű Adatbázis regisztrációs és adatfeltöltő felületéről letölthető adatlap kitöltésével és aláírásával, az üzemeltetési szabályzat által meghatározott eljárási rend szerint kell végrehajtani.*

*(3) Az üzemeltető az üzemeltetési szabályzatban meghatározott eljárásrend szerint igazolja az Integrált Közcélú Víziközmű Adatbázis felhasználójának jogosultságát. A felhasználó az üzemeltető általi visszaigazolás kézhezvételének napjától jogosult az Integrált Közcélú Víziközmű Adatbázis használatára.”*

Az Üzemeltetési Szabályzatot az NFP készíti elő és a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter (továbbiakban: miniszter) hagyja jóvá.

Az NFP a szabályzatot honlapján közzéteszi.

#### **4. ÁLTALÁNOS FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK**

A Rendszer az NFP tulajdonát képezi, melyet kizárólag az arra jogosultak használhatnak. A rendszer jogosulatlan vagy illetéktelen használata polgári és büntetőjogi jogkövetkezményeket von maga után.

A Rendszer fenntartását a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter biztosítja, aki az üzemeltetést a az NFP útján látja el.

A Rendszer bármely elemének használata, illetve a Rendszerben indított valamennyi művelet monitorozásra és rögzítésre kerül, melynek teljes tartalma megismerhető a miniszter, vagy jogszabályban arra felhatalmazott hatóságok előtt.

Az NFP az adatok kezelésekor és az adatkezeléssel kapcsolatos tevékenysége során az információk önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek, valamint a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően jár el.

A Rendszer használata regisztrációhoz kötött. A hozzáféréshez szükséges adatokat a regisztrációs kérelemre a regisztrációs folyamat végén az Alkalmazás üzemeltető küldi meg a felhasználónak.

A Felhasználói regisztrációs űrlap kitöltésével és aláírásával, illetve a Rendszer használatával a felhasználó elfogadja és magára nézve kötelező érvényűnek ismeri el a Felhasználói regisztrációs űrlapon részletezett titoktartási kötelezettséget, valamint a jelen Üzemeltetési Szabályzatban foglaltakat.

A regisztrációs űrlapon megadott bármely adatban történt változás esetén felhasználó vagy az Ügyfélszervezet köteles a módosulást haladéktalanul az NFP felé jelezni, ideértve különösen a rendszer hozzáférésehez való jogosultságának bármely okból történő korlátozását vagy megszűnését.

A Rendszer használatának megkezdése előtt a Felhasználó megismeri az Integrált Közcélú Víziközmű Adatbázis jelen Üzemeltetési Szabályzatát, a Rendszer használatára az abban foglaltakat betartva jogosult.

A Rendszer használatára vonatkozó tájékoztatást a Felhasználói és oktatási kézikönyv tartalmazza, a következő tartalom szerint.

- A fő dokumentum bemutatja az IKVA rendszer fogalmait és az IKVA rendszer felépítését;
- M0 melléklet leírja az IKVA rendszer portál felületét és a bejelentkezés használatát;
- M1 melléklet leírja az adatbekérő alrendszer használatát;
- M2 melléklet leírja a hatósági engedélyek kezelését;
- M3 melléklet leírja a vagyoneértékelések kezelését;
- M4 melléklet leírja a gördülő fejlesztési tervek kezelését;
- M8R melléklet leírja az előre elkészített riportok használatát;
- M8E melléklet bemutatja, hogy hogyan lehet egyéb elemzéseket elkészíteni az IKVA rendszerből;
- M9 melléklet leírja a térképi rendszer használatát.

Felhasználó a fentiekén kívül elfogadja, hogy a Rendszerből nem nyomdai minőségű, legfeljebb 150 dpi felbontású nyomtatást végezhet.

A térképek nyomtatott formában történő megjelenítése csak saját célú felhasználásra lehetséges, harmadik félnek tovább nem adható.

## 5. ÜZEMELTETÉSI FOLYAMATOK

### 5.1. FOGALMAK

**Adatbekérő:** A miniszter, valamint azon, jogszabályban nevesített szervezet, amely hatósági és ágazati szakmai feladatai ellátása érdekében jogosult az Adatszolgáltatót a Rendszeren keresztül adatszolgáltatásra felhívni.

**Adatbekérési szakértő:** Azon szerepkörrel rendelkező felhasználók, akik a Rendszer Adatbekérő moduljában az adatbekérést rögzíteni, véglegesíteni tudják, és annak „publikálásával” az Adatszolgáltatót adatszolgáltatás teljesítésére felhívják.

**Adatszolgáltató:** Jogszabályban meghatározott, a rendszer irányába rendszeres és egyedi adatszolgáltatást teljesítő víziközmű-szolgáltató.

**Alkalmazás üzemeltető:** Jogszabály alapján az NFP felel az alkalmazás üzemeltetésért, így a Rendszer működtetéséhez kapcsolódó Ügyfélszolgálatot biztosítja, valamint alkalmazás üzemeltetési feladatokat lát el. Ezen feladatok ellátására az NFP – döntésétől függően – külső szállító szolgáltatásait igénybe veheti.

**Alkalmazás szakértő:** Elsődleges feladata, hogy szakmai segítséget nyújtson az alkalmazás használatával kapcsolatban, továbbá ellátja az igények, problémák, változások és az IKVA rendszerhez kapcsolódó új verziók kiadásának menedzselését.

**Felhasználó:** a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter, a vízgazdálkodásért felelős miniszter, a hivatal, a víziközmű-szolgáltató, az ellátásért felelős, a vízügyi hatóság, valamint a vízügyi igazgatóság

**Helpdesk – hiba- és igénybejelentő alkalmazás (röviden Helpdesk alkalmazás):** Elektronikus igénybejelentő, hibajegy kezelő rendszer, mely biztosítja valamennyi érkező bejelentés nyomkövetését.

**Integrált Közcélú Víziközmű Adatbázis (IKVA):** olyan egységes, elektronikus információs rendszer, amely internetes felületén a víziközmű-szolgáltató, az ellátásért felelős által szolgáltatott adatokat megjelenítve biztosítja a díjelőkészítő tevékenységhez, a gördülő fejlesztési tervezéshez és a víziközmű-vagyonértékelések elkészítéséhez szükséges adatokhoz való hozzáférést a felhasználók számára, valamint támogatja a Hivatal és a vízügyi hatóság tevékenységét, valamint a víziközmű-szolgáltatási ágazat szakpolitikai, stratégiai és fejlesztéspolitikai megalapozását

**Származtatott adat:** olyan adat, amely egy vagy több adat módosításával, vagy az azokkal végzett műveletek eredményeként jött létre, és amelyből az alapadatok nem fejthetők vissza

**Ügyfélszolgálat:** Az alkalmazás üzemeltető szervezete, mely közvetlen kapcsolatban áll a felhasználókkal. Feladata a szolgáltatással kapcsolatos bejelentések, kérdések fogadása, továbbítása az illetékes személyek felé, folyamatban lévő ügyek nyomon követése, adott esetben azonnali megoldása.

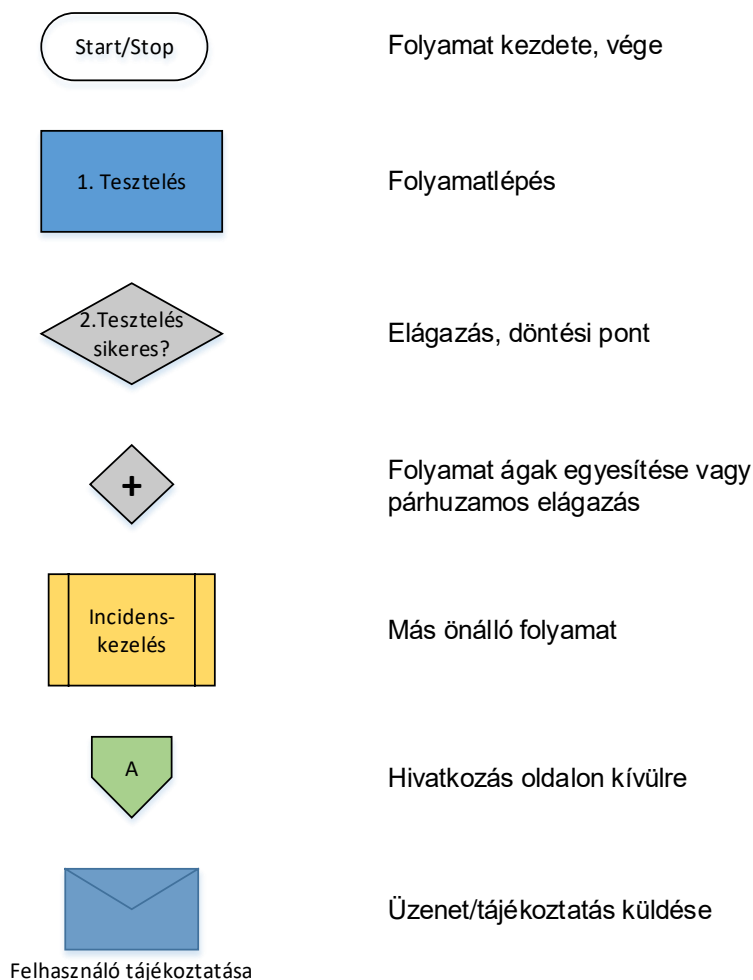
**Ügyfélszolgálati munkatárs:** Ellátja a telefonon, e-mailben érkező felhasználói bejelentések fogadását, rögzíti azokat a Helpdesk alkalmazásban. Támogatást nyújt a Bejelentőnek, pontosítja a bejelentést, az eskaláció első szintű résztvevője. Az első szinten nem megoldható bejelentéseket továbbítja a megfelelő üzemeltetői csoport felé.

## 5.2. A SZABÁLYZAT STRUKTÚRÁJA, A SZABÁLYOZÁS MÓDSZERE

A szabályzat az egyes folyamatokat külön pontokban mutatja be az alábbiak szerint:

- szövegesen ismerteti a szabályozott folyamat főbb jellemzőit,
- folyamatábrán bemutatja a folyamat lefutását,
- táblázatos formában bemutatja az egyes folyamatlépéseket (az adott lépésben ellátandó tevékenységet, a lépésért felelős szerepkört, illetve a lépés be- és kimeneti értékét).

A folyamatábrák a BPMN [Business Process Modeling Notation (Üzleti folyamatmodellezési jelölésrendszer — BPMN) folyamatmodellező szabvány] szerinti jelölési konvenciók szerint készültek, az alkalmazott jelölések az alábbiak:



### 5.3. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az Ügyfélszolgálat működésének célja, hogy az ügyfelek kérdéseit, bejelentéseit kezelje, osztályozza, adminisztrálja. Amennyiben a válaszhoz, a bejelentés megoldásához szükséges információk birtokában van, akkor szakmai segítséget nyújtson.

Bejelentés az Ügyfélszolgálat részére 3 különböző csatornán keresztül történhet:

- Telefonos bejelentés: Az Alkalmazás üzemeltető által meghatározott telefonszámokon keresztül az Ügyfélszolgálat telefonos rendelkezésre állási időszakában.
- Bejelentés e-mailen keresztül: Az Alkalmazás üzemeltető által meghatározott e-mail címre az Ügyfélszolgálat e-mail rendelkezésre állási időszakában.
- Bejelentés a Helpdesk alkalmazáson keresztül: Közvetlenül a Helpdesk alkalmazás felületén történő bejelentés.

Az Ügyfélszolgálat elérhetőségi adatait az NFP a honlapján teszi közzé. Az ügyfélszolgálat az alábbi időpontokban érhető el:

Minőségi mutató	Érték
Ügyfélszolgálat rendelkezésre állása	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hétfőtől szombatig 08:00-18:00 óráig.</li> </ul>

Bejelentések fogadása	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonon keresztül: Hétfőtől szombatiig 08.00 - 18:00 óra között.</li> <li>• E-mailen keresztül: Folyamatosan, 7x24 órában (a bejelentések feldolgozása hétfőtől szombatiig 08:00-18:00 óráig)</li> <li>• Helpdesk alkalmazáson keresztül: Folyamatosan, 7x24 órában (a bejelentések feldolgozása hétfőtől szombatiig 08:00-18:00 óráig)</li> </ul>
-----------------------	---

A telefonon vagy e-mailben érkezett bejelentéseket az ügyfélszolgálati munkatárs rögzíti a Helpdesk alkalmazásba, így biztosítva azok egységes nyilvántartását és kezelését.

A telefonon beérkezett hívásokat az Ügyfélszolgálat minőségbiztosítási célból rögzíti és maximum 30 napig tárolja.

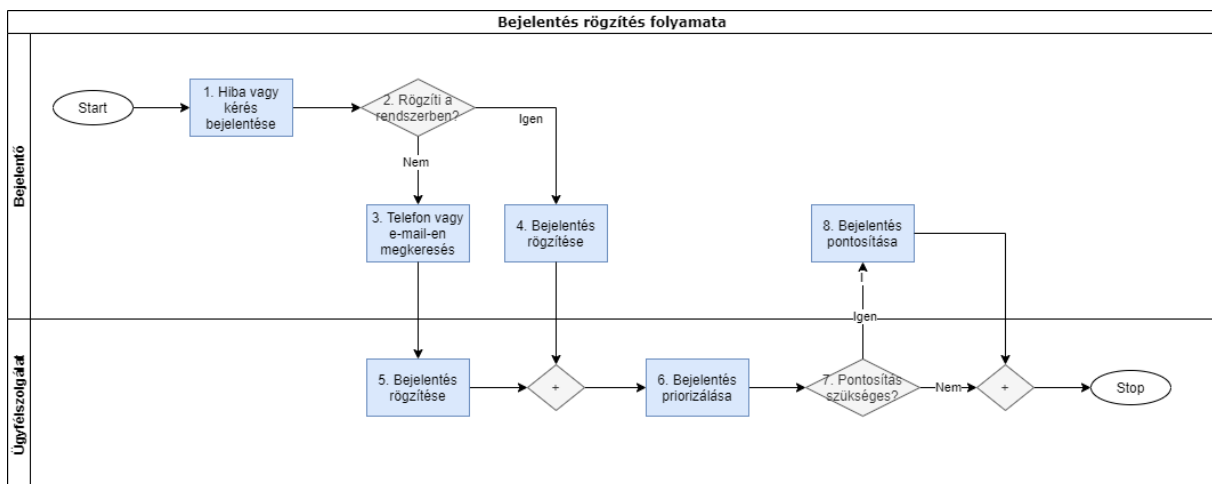
A Bejelentő az ügyfélszám birtokában telefonon, emailben vagy a Helpdesk alkalmazáson keresztül tájékozódhat a bejelentésének aktuális állapotáról.

#### 5.4. BEJELENTÉS RÖGZÍTÉS FOLYAMATA

A Bejelentő hibát vagy a szolgáltatási kérést az Ügyfélszolgálat megadott csatornáin keresztül bejelenti. Az Ügyfélszolgálat a bejelentést a Helpdesk alkalmazásban rögzíti. A bejelentési csatornától függően:

- telefonon érkező bejelentés esetében a hívás során tájékoztatja a Bejelentőt az ügyszámról.
- e-mailen keresztül érkező bejelentés esetén az Ügyfélszolgálat válasz e-mailben értesíti a Bejelentőt az ügyszámról.
- amennyiben a Bejelentő a Helpdesk alkalmazásban rögzíti a bejelentését úgy a rendszer a bejelentés során automatikusan generál egy ügyszámot, amit a bejelentés sikeres rögzítését követően a Helpdesk alkalmazás felhasználói felületen megjelenít

Az Ügyfélszolgálat a bejelentési csatornán megadott információkat értékeli, kategorizálja (incidens, szolgáltatási kérés), tartalma alapján priorizálja (alacsony, normál, magas) a bejelentést. Amennyiben szükséges az Ügyfélszolgálat további pontosítás céljából felveszi a kapcsolatot a Bejelentővel és pontosítja a bejelentés tartalmát. A folyamat lezárásra kerül, az Ügyfélszolgálat a pontosított bejelentést a megfelelő megoldó csoportnak továbbítja.





**5.5. BEJELENTÉS RÖGZÍTÉS FOLYAMAT LEÍRÁSA**

#	Folyamatlépés / elágazás megnevezése	Folyamatlépés leírása	Bemenet	Kimenet	Szerepkör
1.	Hiba vagy kérés bejelentése	A Rendszer felhasználója hiba vagy szolgáltatási kérés bejelentést tesz	Hiba vagy szolgáltatási kérés észlelése	Bejelentés	Bejelentő
2.	Rögzíti a rendszerben?	A Bejelentő eldönti, hogy telefonon, emailben vagy a Helpdesk alkalmazásban rögzíti a bejelentését.	Hiba vagy szolgáltatási kérés	Bejelentés	Bejelentő
3.	Telefonos vagy e-mailben megkeresés	A Bejelentő telefonon vagy emailben tájékoztatja az ügyfélszolgálatot a bejelentéséről.	Hiba vagy szolgáltatási kérés	Bejelentés	Bejelentő
4.	Bejelentés rögzítése	A Bejelentő rögzíti a bejelentést a Helpdesk alkalmazásban	Hiba vagy szolgáltatási kérés	Ügyfélszám Bejelentés	Bejelentő
5.	Bejelentés rögzítése	Az ügyfélszolgálat rögzíti a telefon vagy emailben érkező hiba vagy szolgáltatási kérést	Hiba vagy szolgáltatási kérés	Ügyfélszám Bejelentés	Ügyfélszolgálat
6.	Bejelentés priorizálása	Az Ügyfélszolgálat a bejelentés tartalma alapján kategorizálja, priorizálja és értékeli a bejelentést.	Bejelentés	Priorizált bejelentés	Ügyfélszolgálat
7.	Elágazás: Pontosítás szükséges	Amennyiben nem szükséges pontosítást akkor bejelentés rögzítés folyamata lezárul  Amennyiben szükséges további pontosítás a folyamat az 5. pontban folytatódik.	Priorizált bejelentés	Priorizált bejelentés	Ügyfélszolgálat
8.	Bejelentés pontosítása	Az Ügyfélszolgálat megkeresi a Bejelentőt az Ügyszámra való hivatkozással és pontosítja a bejelentés tartalmát, szükség esetén módosítja a prioritását majd tovább lép a folyamatban és a bejelentés rögzítés folyamata lezárul.	Priorizált bejelentés	Priorizált, pontosított bejelentés	Ügyfélszolgálat Bejelentő

**5.6. HELPDESK ALKALMAZÁS**

A Helpdesk egy hiba- és igénybejelentő alkalmazás, mely biztosítja valamennyi érkező bejelentés és hibaelhárítás kezelését és nyomon követését. A Helpdesk alkalmazásból kinyert információk a Rendszerrel kapcsolatos bejelentések kezelésének ellenőrzésére és a szolgáltatást nyújtók munkájának mérésére is szolgál.

A Helpdesk alkalmazásban minden bejelentés egyedi azonosító számot kap. A bejelentéshez kapcsolódó minden további lépés, információ ehhez az azonosítóhoz kerül rögzítésre, mely bármikor visszakereshető.

A bejelentés regisztrációjáról a Bejelentő e-mail értesítést kap annak a bejelentés kezelő alkalmazásba való rögzítésekor.

A bejelentés kezelése csak a Helpdesk alkalmazáson keresztül, a rendszerbe való rögzítés után kezdődik meg (hibajegy).

A hibajegy megoldásáról vagy lezárásáról a Bejelentő szintén e-mail értesítést kap.

## **6. AZ ADATSZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK**

A Rendszer irányába történő adatszolgáltatást a Korm. rendelet 8-9. §-ai határozzák meg. Az adatszolgáltatásra sor kerülhet jogszabályban elrendelt rendszerességgel, eseményhez kötötten, vagy egyedi (eseti) adatszolgáltatási felhívás teljesítéseként.

Az IKVA Adatbázisba folyamatos, illetve rendszeres adatszolgáltatással bekerülő adatok az alábbiak:

- A víziközmű térképi nyilvántartásban szereplő adatok;
- A Korm. rendelet I. melléklete szerinti gazdasági, szervezeti és műszaki adatok a víziközmű-szolgáltatók vonatkozásában;
- A megállapított vagyonérték és a vagyonértékelés során keletkezett adatok (az utolsó vagyonértékeléstől számítottan a vagyonérték aktualizálását legalább 10 évente el kell végezni a 24/2013. (V. 29.) NFM rendeletnek megfelelően);
- A Hivatalhoz a vízközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.) 11. § (2) bekezdés alapján évente benyújtandó gördülő fejlesztési tervek adatai.

A rendszeres adatszolgáltatásokat a Rendszer alapesetben támogatja, az egyedi adatszolgáltatási felhívások tartalmi összeállítására és kibocsátására lehetőséget biztosít.

AZ IKVA Adatbázisba történő egyedi (eseti) adatszolgáltatás esetei:

- Egyedi adatbekérést rendelhet el a Korm. rendelet 9. § (1) bekezdés c) pontja alapján a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter;
- A víziközmű-szolgáltató az általa szolgáltatott adatban bekövetkezett adatváltozást köteles esetileg bejelenteni.

### **6.1. AZ ADATSZOLGÁLTATÁS FOLYAMATA**

Az IKVA a víziközmű-szolgáltatási ágazatban keletkező, az ellátásért felelősök, víziközmű-szolgáltatók és a víziközmű-rendszerek műszaki, gazdasági, szervezeti adatait foglalja adatbázisba és megbízható információt szolgáltat a Hivatal felügyeleti tevékenységéhez.

Az IKVA platform egyik komponense az adatbekérő, adatszolgáltatási felület és támogató infrastruktúra. Ez egy olyan jelentés fogadó felület, amelyen keresztül az érintettek eleget tehetnek előírt adatszolgáltatási kötelezettségüknek.

Az Adatbekérő kiválasztja a Rendszerben elérhető űrlapok közül a megfelelő adatbekérő űrlapot. Amennyiben az adatbekéréshez nincs megfelelő minta létrehozva, akkor egy meglévő mintát módosít, vagy új mintát alakít ki, melyhez csatolmányként más dokumentumot is hozzárendelhet. Az űrlaphoz adatszolgáltatói csoportot rendel, akit fel kíván hívni az adatszolgáltatásra és a bekérés további paramétereit (pl. ellenőrzés szükséges vagy sem) beállítja. Az Adatszolgáltatót körlevélben szólítja meg, amelynek elkészítéséhez a Rendszer támogatást biztosít. A felhívás véglegesítését és élesítését követően a „feladat” megjelenik az Adatszolgáltató számára.

Az Adatszolgáltató bejelentéseit (pl. kérdés) az Ügyfélszolgálat fogadja, aki a kérdés típusa (technikai vagy szakmai jellegű kérdés) alapján a bejelentés típusától függően továbbítja a bejelentést. Szakmai kérdés esetén az Adatbekérő felé továbbítja a bejelentést, míg a technikai jellegű kérdéseket saját hatáskörében a megfelelő szakmai megoldó csoport megválaszolja.

Az Adatszolgáltató az adat közzését online vagy offline módon teheti meg az Excel fájl kitöltésével, vagy lehetősége van saját vállalatirányítási rendszeréből a Rendszer üzemeltetője által kijánlott interfészen keresztül is adatot szolgáltatni.

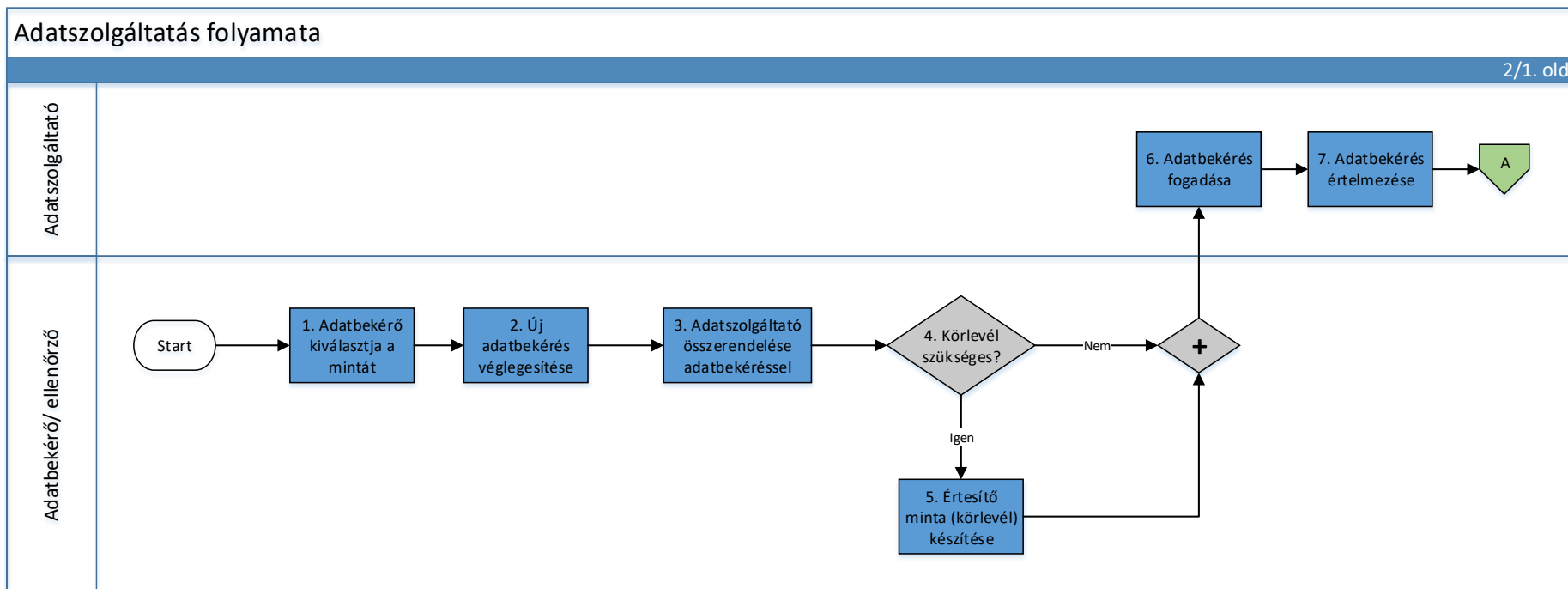
Az adatszolgáltatást a paraméterezésnek megfelelően automatikusan dolgozza fel a rendszer (űrlap szintű és szerver oldali ellenőrzéseket követően), vagy az Adatbekérő beállítása szerint ellenőrzésre felajánlja az Adatbekérő által megjelölt felhasználó számára.

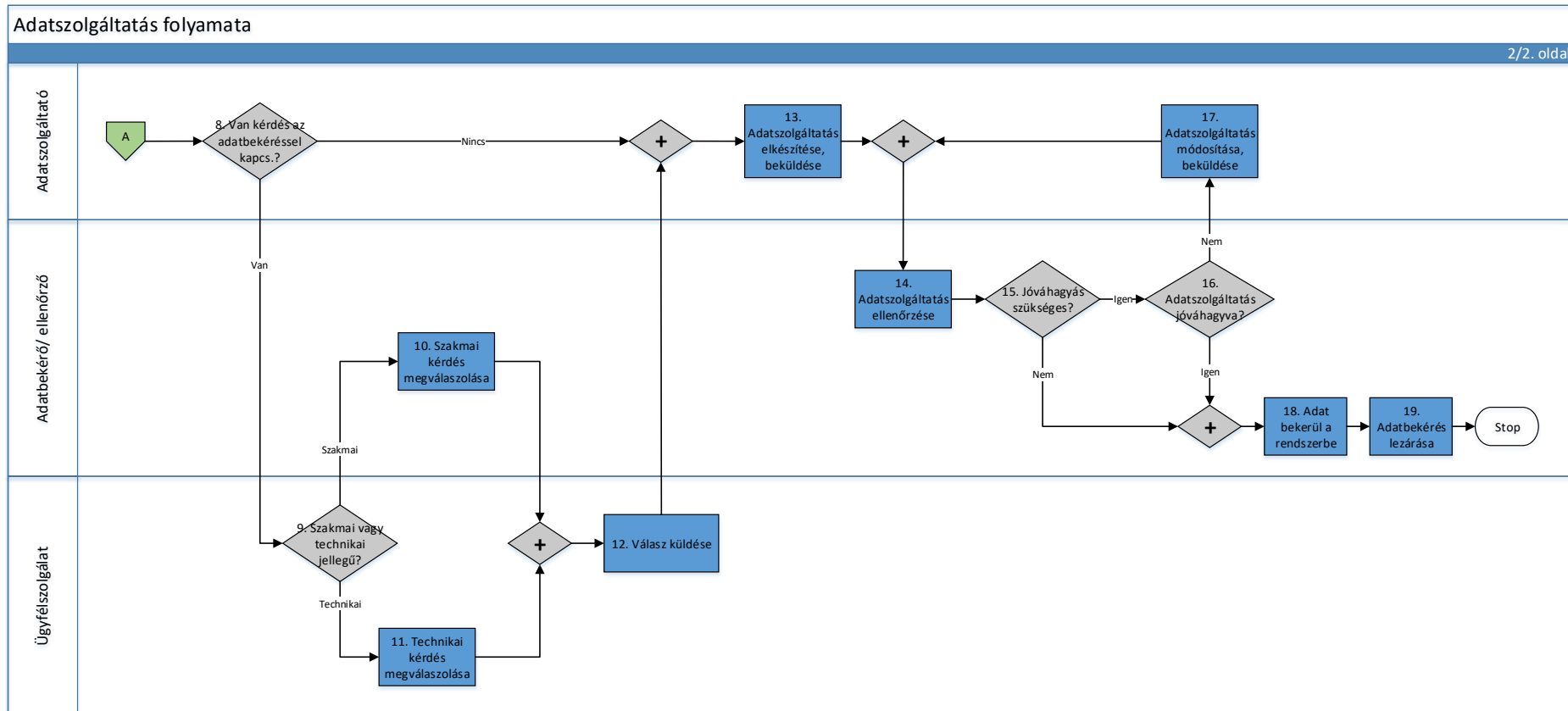
Amennyiben az ellenőrzés alapján az adatszolgáltatás megfelelő, az ellenőrzést ellátó felhasználó jóváhagyja az adatszolgáltatást és bekerül a Rendszer éles adatbázisába. Ennek hiányában módosításra az Adatszolgáltató számára visszaküldhető, aki a javítást követően ismételt elvégzi a beküldés folyamatlépését.

A Rendszer e-mail értesítések megküldésével támogatja az egyes felhasználókat az egyes eseményekhez kapcsolódó feladatukról.

Az űrlapok visszaküldése funkció segítségével akár elfogadott státuszú űrlapokat is vissza lehet adni az Adatszolgáltatónak javításra.

6.2. AZ ADATSZOLGÁLTATÁS FOLYAMATÁBRÁJA





**6.3. AZ ADATSZOLGÁLTATÁSI FOLYAMAT LEÍRÁSA**

#	Folyamatlépés / elágazás megnevezése	Folyamatlépés leírása	Bemenet	Kimenet	Szerepkör
1.	Adatbekérő kiválasztja a mintát	Az Adatbekérő kiválasztja az adatbekérő mintát. Amennyiben az adatbekéréshez nincs megfelelő minta kialakítva, akkor egy meglévő mintát módosít, vagy új mintát alakít ki	Adatigény felmerülése	Új adatbekérő minta	Adatbekérő
2.	Új adatbekérés véglegesítése	Az Adatbekérő beállítja az űrlap paramétereit, például, hogy szükséges-e az adatszolgáltatást jóváhagyni, és ha igen, akkor ki a jóváhagyó.	Adatbekérő minta	Véglegesített adatbekérő	Adatbekérő
3.	Adatszolgáltató összerendelése adatbekéréssel	Az Adatbekérő összerendeli a létrehozott adatbekérést a megfelelő Adatszolgáltatóval.	Véglegesített adatbekérő	Rögzített adatbekérés	Adatbekérő
4.	Elágazás: Körlevél szükséges?	Amennyiben körlevél kiküldése szükséges, akkor az Adatbekérő gondoskodik annak elkészítéséről.  Amennyiben szükséges körlevél készítése, akkor az 5. lépéssel folytatódik a folyamat. Amennyiben nem, akkor a 8. lépéssel folytatódik a folyamat.	Rögzített adatbekérés	Döntés a körlevél szükségességéről	Adatbekérő
5.	Értesítő minta (körlevél) készítése	Az Adatbekérő elkészíti az értesítő mintát (körlevelet).	Körlevél szükséges	Körlevél minta	Adatbekérő
6.	Adatbekérés fogadása		Adatbekérési igény érkezik (körlevél)	Adatbekérés fogadva (körlevél)	Adatszolgáltató
7.	Adatbekérés értelmezése	Az Adatszolgáltató fogadja az Adatbekérő igényét és értelmezi azt.	Adatbekérés fogadva	Adatbekérés értelmezése	Adatszolgáltató
8.	Elágazás: Van kérdés az adatbekéréssel kapcsolatban?	Az Adatszolgáltató megvizsgálja, hogy van-e valamilyen kérdése az adatbekéréssel kapcsolatban. Amennyiben igen, a 9. lépéssel folytatódik a folyamat. Amennyiben nem, a 13. lépéssel folytatódik a folyamat.	Adatbekérés értelmezése	Megvizsgált adatbekérés és esetlegesen felmerülő kérdések	Adatszolgáltató
9.	Elágazás: Szakmai vagy technikai jellegű	Az Ügyfélszolgálat eldönti, hogy a beérkező kérdés szakmai vagy technikai jellegű. Amennyiben szakmai jellegű, a 10. lépéssel folytatódik a folyamat. Amennyiben technikai jellegű, a 11. lépéssel folytatódik a folyamat.	Kérdés felmerülése	Kérdés besorolása	Ügyfélszolgálat

#	Folyamatlépés / elágazás megnevezése	Folyamatlépés leírása	Bemenet	Kimenet	Szerepkör
10.	Szakmai kérdés megválaszolása	Az Ügyfélszolgálat továbbítja az Adatbekérő felé a szakmai kérdést. Az Adatbekérő ezt megválaszolja és megküldi a választ az Ügyfélszolgálat részére.	Szakmai kérdés felmerülése	Szakmai kérdés megválaszolva	Adatbekérő
11.	Technikai kérdés megválaszolása	Az Ügyfélszolgálat megválaszolja a technikai jellegű kérdést.	Technikai kérdés felmerülése	Technikai kérdés megválaszolva	Alkalmazás üzemeltető
12.	Válasz küldése	Az Ügyfélszolgálat megküldi a választ az Adatszolgáltatónak.	Kérdés megválaszolva	Elküldött válasz	Alkalmazás üzemeltető
13.	Adatszolgáltatás elkészítése, beküldése	Az Adatszolgáltató elkészíti az adatszolgáltatást és beküldi a Adatkerőnek. Az Adatbekérő automatikus email üzenetet kap az adatszolgáltatás beérkezéséről.	Adatbekérés (opcionálisan adatbekéréssel kapcsolatos válasz)	Adatszolgáltatás	Adatszolgáltató
14.	Adatszolgáltatás ellenőrzése	Az adatszolgáltatás ellenőrzője ellenőrzi az adatszolgáltatás megfelelőségét, aztán kitölti a jóváhagyó űrlapot.	Adatszolgáltatás	Ellenőrzött adatszolgáltatás	Ellenőrző
15.	Elágazás: Jóváhagyása szükséges?	A rendszer automatikusan eldönti, hogy jóváhagyás szükséges-e. Amennyiben igen, akkor jóváhagyási feladatot generál a megfelelő jóváhagyó számára (16. lépéssel folytatódik a folyamat). Amennyiben nem, akkor az adatbekérés lezárható (18. lépéssel folytatódik a folyamat).	Ellenőrzött adatszolgáltatás	Döntés a jóváhagyás szükségességéről	Ellenőrző
16.	Elágazás: Adatszolgáltatás jóváhagyva?	Amennyiben az adatszolgáltatás jóváhagyásra került, akkor az adatbekérés lezárható (18. lépéssel folytatódik a folyamat). Amennyiben elutasításra került, akkor az adatbekérés visszaküldésre került az Adatszolgáltatónak módosításra (17. lépéssel folytatódik a folyamat).  A jóváhagyói döntésről az Adatszolgáltató automatikus értesítést kap.	Kitöltött jóváhagyó űrlap	Döntés a módosításra küldés szükségességéről	Ellenőrző
17.	Adatszolgáltatás módosítása, beküldése	Az Adatszolgáltató az ellenőrző megjegyzései alapján módosítja az adatszolgáltatást és visszaküldi azt ellenőrzésre. A 14. lépéssel folytatódik a folyamat.	Visszautasító döntés indoklása	Módosított adatszolgáltatás	Adatszolgáltató

#	Folyamatlépés / elágazás megnevezése	Folyamatlépés leírása	Bemenet	Kimenet	Szerepkör
18.	Adat bekerül a rendszerbe	Jóváhagyott adatszolgáltatás esetén az adat bekerül a rendszerbe	Elfogadott adatszolgáltatás	Adat bekerült a rendszerbe	Adatbekérő
19.	Adatbekérés lezárása	Az Adatbekérő lezárja az adatbekérést.	Adat bekerült a rendszerbe	Folyamat vége	Adatbekérő

## 7. AZ ADATKEZELÉSRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK

Amennyiben az Alkalmazás üzemeltető az üzemeltetési feladatok ellátásába harmadik fél bevonásáról dönt (pl. szolgáltatás menedzsment feladatokat ellátó harmadik fél), akkor a harmadik féllel kötött szerződésben rögzíti a bevont szereplő adatkezelésre, illetve adatfeldolgozásra vonatkozó feladatait, jogait és kötelezettségeit, különös tekintettel a titoktartási kötelezettségeire. Az NFP honlapján ([www.nfp.hu](http://www.nfp.hu)) elérhető az NFP általános érvényű Adatkezelési Szabályzata, illetve az IKVA rendszerben tárolt személyes adatok kezelésére vonatkozó Adatkezelési Tájékoztató.

A Korm. rendelet 11. §-a az adatkezelésre vonatkozóan állapít meg rendelkezéseket, amelyet az Üzemeltetési szabályzat kiegészít.

*A Rendszer irányába szolgáltatott adat gazdája, illetve forrásrendszer üzemeltetője adatkezelőként felel az adatok tartalmi megfelelőségéért.*

Ez bármely, a Rendszer irányába történt adatszolgáltatásra fennáll.

Adatkezelési jogosultsággal rendelkezik továbbá minden, a Rendszer Korm. rendeletben nevesített felhasználója.

*A Rendszer, valamint annak működésében lehívási szolgáltatás nyújtásával közreműködő adatkezelő szervezetek – amennyiben a műszaki feltételek adottak – az interoperabilitás követelményének megvalósításával kapcsolódnak össze.*

*A Rendszerből történő adatszolgáltatások működését (lekérdezések, riportok, rendszerek közötti adatátadások) az NFP mint üzemeltető biztosítja.*

*Az üzemeltető által szolgáltatott metaadatok és az azokból előállított származtatott adatok nyilvánosságára a hivatalos statisztikáról szóló törvény, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény rendelkezései irányadóak.*

A Rendszer minden egyéb szakmai adattartalmat tárol, nem töröl és nem avultat.

## 8. AZ ADATLEKÉRDEZÉSRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK

A funkcionális adatlekérdezést a Rendszer a Víziközmű Adatbázis modulban található. A riporting funkció segítségével a felhasználóbarát felületeken megjelenő riportok, elemzések segítségével a felhasználók önkiszolgáló módon elérhetik a munkájukhoz, döntéstámogatáshoz szükséges információkat. A jelentések a felhasználói jogosultságoknak megfelelő tartalommal elérhetőek és akár tömegesen, automatizáltan, előre ütemezett időpontoknak megfelelően előállíthatók.

A könnyebb értelmezhetőség érdekében a felhasználók számára a riportokban beépített adatváltozások követés áll rendelkezésre, amelyet bekapcsolva a riport kiemeléssel megjeleníti, mely adatok változtak a legutóbbi betöltés során a korábbi állapothoz viszonyítva. Az elkészült döntéstámogatási anyagok könnyen kiexportálhatók tetszőleges formátumokba, akár pdf, MS Word, MS Excel vagy MS PowerPoint fájlkként is úgy, hogy képesek megtartani az adatkapcsolatot - így amennyiben szükséges a prezentációkban, beszámolóknak gombnyomásra frissíthetők.



A riportkészítés saját változók használatával lesz teljes. A saját változók készülhetnek:

- A riport objektumaiból a különböző előre megírt függvényekkel,
- előre meghatározott, BO környezettel, riporttal, felhasználóval kapcsolatos adatokból.

Az elektronikus információs (IKVA) rendszer egyedileg azonosítja és hitelesíti a rendszer felhasználóit, a felhasználók által elvégezhető tevékenységeket jogosultságok szabályozzák. Az elektronikus információs rendszer (IKVA) úgy van konfigurálva, hogy csak a jogosultságuknak megfelelő szolgáltatásokat nyújtja az adott felhasználónak.

Adatlekérdezésre jogosultak a Korm. rendelet 10. §-ában meghatározott felhasználók az alábbiak szerint

1. A Rendszerben nyilvántartott összes víziközmű-szolgáltató, víziközműrendszer gazdasági, műszaki és szervezeti adataihoz hozzáférési jogosultsággal rendelkezik
  - a. a víziközmű-szolgáltatásért felelős miniszter és a Hivatal a Vksztv. szerinti feladatai ellátása érdekében (teljeskörű hozzáférés).
  - b. a vízgazdálkodásért felelős miniszter, a vízügyi hatóság és a vízügyi igazgatóság a vízgazdálkodásról szóló törvény, valamint annak felhatalmazása alapján kiadott jogszabály szerinti feladatai ellátása érdekében (teljeskörű hozzáférés).
2. A Rendszerben nyilvántartott, az általa szolgáltatott adatok és űrlapok tekintetében hozzáférési jogosultsággal rendelkezik az ellátásért felelős és a víziközmű-szolgáltató (megtekintés, részleges hozzáférés).

A fenti, adatlekérdezésre jogosult felhasználók a Rendszert közvetlenül érik el.

Speciális adatlekérdezésre jogosult a települési önkormányzat, amely a helyi közszolgáltatás információs rendszerről (IKIR) szóló kormányrendeletben foglaltak alapján a két rendszer közötti adatkapcsolaton keresztül a Rendszer egy szűkebb adatkörének elemzési célú, mutatóképzésre alkalmas adatait ismerheti meg a helyi közszolgáltatás információs rendszer (IKIR) felületéről indított lekérdezéssel.

A hozzáféréssel rendelkezők a fenti adatkörökhöz térítésmentesen férhetnek hozzá. Az adatlekérdezési jog gyakorlásához a jelen szabályzatban részletesen meghatározott regisztrációs eljárás lefolytatása szükséges.

## **9. REGISZTRÁCIÓ, HOZZÁFÉRÉS A RENDSZERHEZ**

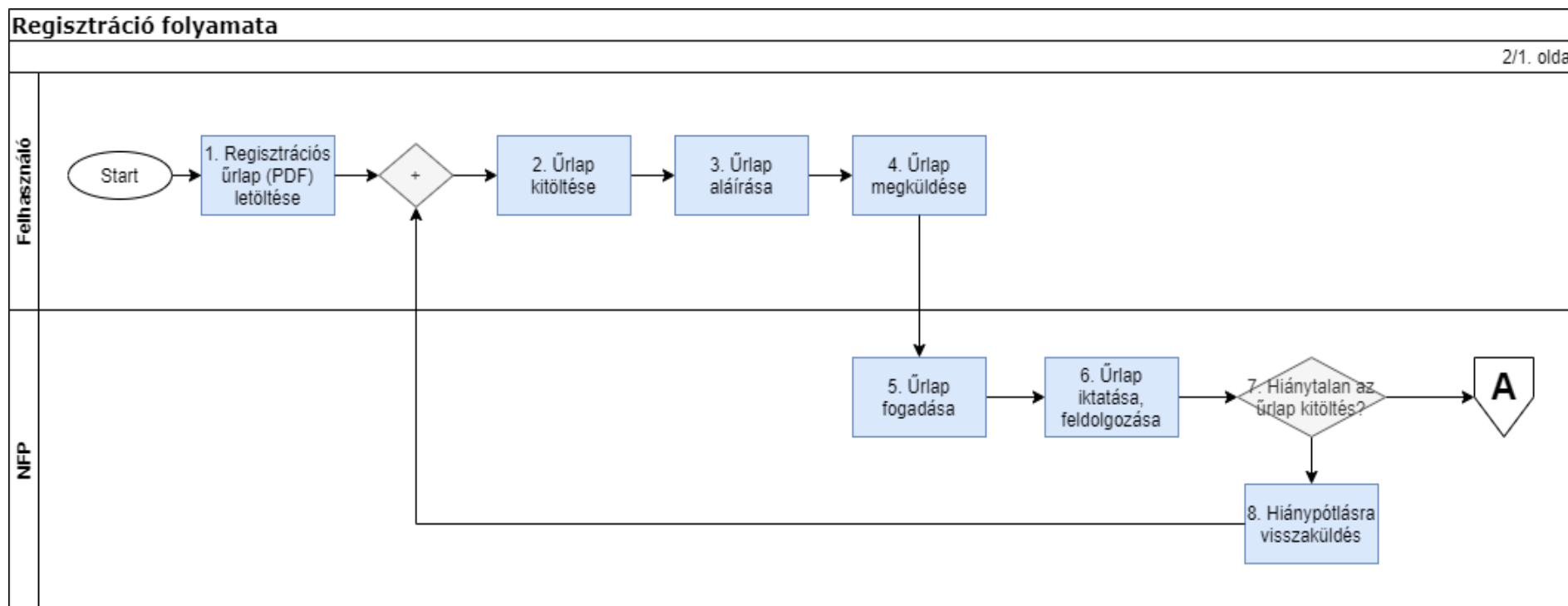
A Rendszer hozzáféréséhez, a különböző funkciók használatához előzetes regisztráció szükséges, amelyet a Rendszer üzemeltetője hajt végre, a regisztrációra jogosultak által a Rendszerből letöltött, kitöltött, hitelesített és a Rendszer üzemeltetője részére visszaküldött (kitöltött és hitelesített) regisztrációs űrlap adatai alapján.

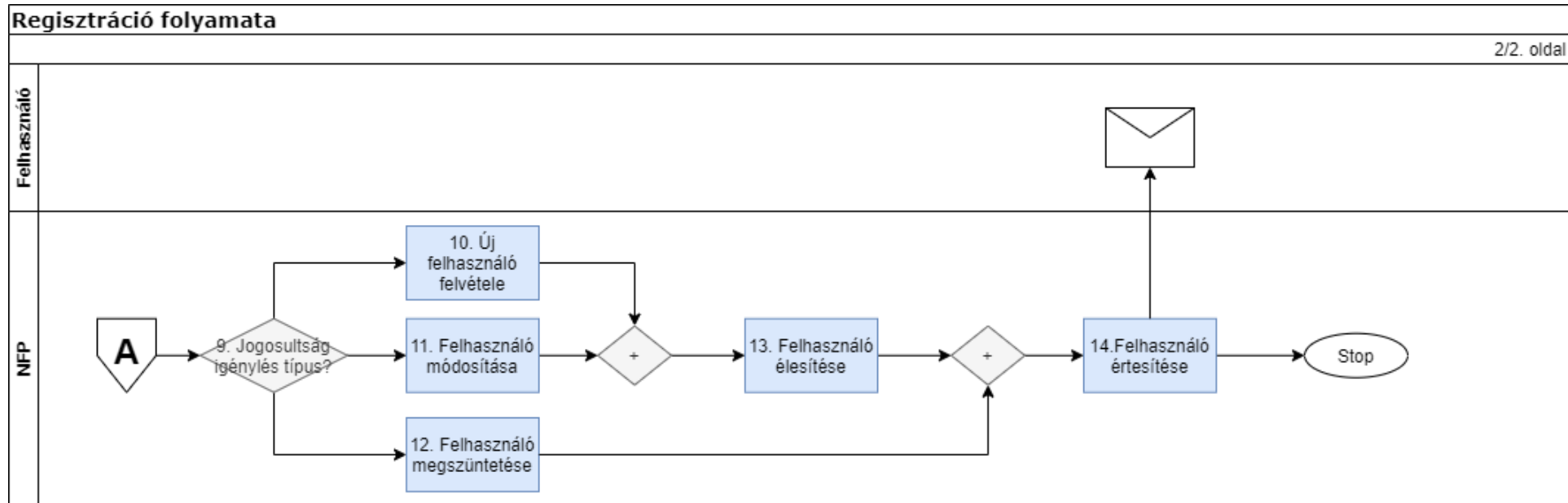
Amennyiben a regisztráció során megadott adatokban változás következik be, abban az esetben új Űrlap beküldésével kell jelezni a változást, illetve a hozzáférés visszavonását is.

A Rendszer hozzáférés visszavonása a felhasználó munkaszervezete vezetőjének felelőssége. A Rendszer üzemeltetője a számára nem felróható jogosulatlan hozzáférésekből származó károkért (különösen a Rendszer hozzáférési adatok illetéktelen személyhez jutása és a rendszerben tárolt adatoknak a jogosulatlan megismerésre és ebből adódó vagyoni, jogi és egyéb károkozásért) nem vállal felelősséget.

Jelen fejezet bemutatja az IKVA rendszer regisztrációs folyamatát, amely megegyezik a regisztráció módosítása, törlése folyamat során alkalmazandó folyamatlépésekkel.

9.1. A REGISZTRÁCIÓ FOLYAMATÁBRÁJA





**9.2. A REGISZTRÁCIÓS FOLYAMAT LEÍRÁSA**

#	Folyamatlépés / elágazás megnevezése	Folyamatlépés leírása	Bemenet	Kimenet	Szerepkör
1.	Regisztrációs űrlap (PDF) letöltése	A felhasználó letölti az űrlapot az IKVA bejelentkezési oldaláról (ehhez a „Regisztrációs űrlap letöltése” gombra kell kattintania).	Új igény	Letöltött űrlap	Felhasználó
2	Űrlap kitöltése	A felhasználó kitölti az űrlapot.	Letöltött űrlap	Kitöltött űrlap	Felhasználó
3.	Űrlap aláírása	<p>Az űrlap aláírása történhet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elektronikusan</li> <li>• papír alapon</li> </ul> <p>Elektronikusan: Az elektronikusan kitöltött űrlapot a következő személyeknek kötelezően alá kell írniuk elektronikusan PDF formátumban:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• szervezet hivatalos képviselője</li> <li>• jogosultság igénylő felhasználó</li> </ul> <p>Papír alapon: Az űrlap kinyomtatás után aláírásra kerül. Az alábbi személyeknek kötelezően alá kell írniuk az űrlapot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• szervezet hivatalos képviselője;</li> <li>• jogosultság igénylő felhasználó.</li> </ul>	Kitöltött űrlap	Aláírt űrlap	Felhasználó
4.	Űrlap megküldése	A kitöltött űrlap két módon kerülhet megküldésre az NFP részére: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kinyomtatott és aláírt űrlap papír alapon, postai úton elküldésre kerül az NFP részére.</li> <li>• elektronikusan aláírt PDF elektronikus úton elküldésre kerül az NFP részére</li> </ul>	Aláírt űrlap	Postai úton vagy elektronikusan elküldött űrlap	Felhasználó
5.	Űrlap fogadása	Az NFP fogadja a megküldött űrlapot.	Postai úton vagy elektronikusan megküldött űrlap	Fogadott űrlap	NFP
6.	Űrlap iktatása, feldolgozása	Az NFP iktatja és feldolgozza az űrlapot (a beérkezett regisztrációs kérelmeket az NFP a saját belső nyilvántartásában nyomon követi).	Fogadott űrlap	Feldolgozott és iktatott űrlap	NFP

#	Folyamatlépés / elágazás megnevezése	Folyamatlépés leírása	Bemenet	Kimenet	Szerepkör
7.	Elágazás: Hiánytalan az űrlap kitöltés?	Az NFP megvizsgálja, hogy a beérkezett űrlap hiánytalanul kitöltésre került-e. Amennyiben nem, a 8. lépéssel folytatódik a folyamat. Amennyiben igen, a 9. lépéssel folytatódik a folyamat.	Feldolgozott és iktatott űrlap	Hiányosan vagy hiánytalanul kitöltött űrlap	NFP
8.	Hiánypótlásra visszaküldés	Az NFP visszaküldi az űrlapot hiánypótlásra.	Hiányosan kitöltött űrlap	Hiánypótlásra visszaküldés	NFP
9.	Elágazás: Jogosultságigénylés típusa?	A hiánytalanul kitöltött űrlapok esetében az NFP megvizsgálja a jogosultságigénylés típusát. A felhasználó az alábbi jogosultságigényléseket kezdeményezhette: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Új igény</li> <li>• Módosítás</li> <li>• Megszűnés</li> </ul>	Hiánytalanul kitöltött űrlap	Jogosultságigénylés megállapítása	NFP
10.	Új felhasználó felvétele	Új igény esetén az NFP új felhasználót hoz létre és rögzíti a felhasználó adatait az IKVA rendszerben. A folyamat a 13. lépéssel folytatódik.	Új felhasználó igény	Új felhasználó létrehozása	NFP
11.	Felhasználó módosítása	Módosítási igény esetén az NFP módosítja a meglévő felhasználó adatait. A folyamat a 13. lépéssel folytatódik.	Módosítási igény	Felhasználó módosítása	NFP
12.	Felhasználó megszüntetése	Megszűnési igény esetén az NFP törli a felhasználót az IKVA rendszerből. A folyamat a 14. lépéssel folytatódik.	Megszűnési igény	Felhasználó megszüntetése	NFP
13.	Felhasználó élesítése	Az NFP élesíti az új vagy módosított felhasználót az IKVA rendszerben.	Új vagy módosított felhasználó	Élesített felhasználó	NFP
14.	Felhasználó értesítése	Az NFP értesíti a felhasználót és a jogosultságot igénylő szervezetet.		Folyamat vége	NFP

## 10. AZ IKVA RENDSZER KÜLSŐ ADATKAPCSOLATAI

A Rendszer az Adatbekérésen, mint egyedi adatfeltöltésen kívül manuális és automatikus adatkapcsolatokkal is rendelkezik, mely révén külső forrásból is fogad illetve külső rendszerbe is továbbít adatot.

**A Rendszer által fogadott adatok forrásai a következők:**

- *VIKKA*: Kiemelt forrás rendszer az Országos közhiteles víziközmű kataszter, a VIKKA rendszer, amelyből a Rendszer számára releváns, a víziközmű rendszerek műszaki objektumait veszi át. A kommunikáció egyirányú, a Rendszer nem ad át adatot a VIKKA-nak.
- *VKOnline*: A műszaki adatok vonatkozásában forrás rendszer az Országos Vízügyi főigazgatóság által üzemeltetett Víziközmű-Online Adatfeldolgozó rendszer, amelyből az OSAP 1376 adatszolgáltatás részeként begyűjtött műszaki-gazdasági adatok kerülnek átvételre a Rendszerbe.
- *Nemzeti Víziközmű Nyilvántartás*: Fájl alapú adatkapcsolaton keresztül történik adatátvétel a Nemzeti Víziközmű Nyilvántartásból. Ezen adatok a víziközmű-szolgáltatók és víziközmű-rendszerek alapadatai, valamint a víziközmű-szolgáltatók működési engedélyei.

**A Rendszer által küldött adatok célrendszere:**

*IKIR*: A Rendszer mint adatszolgáltató forrásrendszer kapcsolódik az Integrált Közszolgáltatási Információs Rendszerhez. Az adatszolgáltatás keretében a Rendszerben nyilvántartott VKR szakmai adatok, víziközmű szolgáltatói adatok és műszaki szolgáltatási adatok kerülnek átadásra.