**MNB azonosító kód: P41**

**Kitöltési előírások**

**Felvigyázói statisztikák**

### I. Általános előírások

1. Az adatszolgáltatásban a dátumokat az „ÉÉÉÉ.HH.NN." formában, az időpontokat „ÓÓ:PP" formában, az időtartamokat pedig „PPP" formában kell jelenteni. A 01a. tábla w) és x) oszlopában, a 01b. tábla l) és m) oszlopában, a 02a. tábla c), e) oszlopában jelentett adatokat, valamint a rendelkezésre állási mutatókat három tizedesjegy pontossággal, az általános kerekítési szabályok szerint kell megadni.
2. Amennyiben az adatszolgáltató vonatkozásában az adott tábla tartalma az adatszolgáltató tevékenységéből adódóan nem értelmezhető, abban az esetben az adatszolgáltatás adott tábláját nemlegesként kell jelenteni.
3. A kitöltéshez szükséges kódokat, a 3. melléklet 4.8. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédlet tartalmazza.
4. Az adatszolgáltatás táblái közötti összefüggéseket, ellenőrzési szempontokat a 3. melléklet 5. pontja szerinti, az MNB honlapján közzétett technikai segédlet tartalmazza.

**II. A táblák kitöltésével kapcsolatos részletes előírások**

**01a. tábla: Üzemzavarok**

Ebben a táblában kell jelenteni az adatszolgáltatónál adott hónapban elhárított, megoldott, az ügyfelek számára közvetlenül érzékelhető meghibásodásokat, üzemzavarokat.

Az adatszolgáltatásban szereplő hibákat az a) oszlopban egyedi azonosításra alkalmas kóddal kell ellátni a következő formátumban: Hééhhnnss, ahol „H” jelenti a hibát, az éé: az adatszolgáltatás évének utolsó két számjegye, a hh: a vonatkozó hónap, az nn: a nap, az ss: az adott napon előforduló hibák sorszáma. Amennyiben az üzemzavar egynél több üzleti szolgáltatást érint, az üzemzavart ugyanazzal a hibakóddal, de más üzleti szolgáltatás kóddal külön soron kell jelenteni.

Az f), g), s), valamint a v) oszlopban egyértelmű, tömör szöveges leírás szükséges.

A hibát a h)-n) oszlopok valamelyikébe kell besorolni akkor, ha ismert az üzemzavar oka. A h)-n) oszlopban „I" jelenti azt, hogy a hiba az adott típusba esik, „N" azt, hogy nem áll vele kapcsolatban.

Amennyiben az adott üzemzavar oka ismeretlen és az üzemzavar körülményeinek kivizsgálása a beküldési határidőn belül maradéktalanul nem történt meg, a g) oszlopban a „Nem ismert” szöveget kell feltüntetni, a h)-n) oszlopban „N” betűt kell jelenteni. Az adatszolgáltató ebben az esetben a vizsgálat lezárását követő 5 munkanapon belül, de legkésőbb a következő havi adatszolgáltatási határidő lejárta előtt egy új, már minden szükséges információt tartalmazó módosított jelentést köteles küldeni. A módosító jelentésben a hibát a h)-n) oszlopok valamelyikébe be kell sorolni.

Az o) oszlopban azt kell megjelölni, hogy az üzemzavar az adatszolgáltató üzletmenet folytonossági tervében meghatározott minősítése szerint krízis-, katasztrófahelyzetet eredményezett-e.

A t) oszlopban az adott szolgáltatás üzemidejéből kiesett üzemidőt kell jelenteni. A kiesett üzemidőt

* alapvetően az érintett szolgáltatásokat támogató rendszerek rendelkezésre álló naplóállományaiban foglaltak szerint kell megállapítani,
* nem szabad a w) és x) oszlopokban meghatározott ismérvek, jelentett értékek függvényében arányosítani.

Az u) oszlopban az üzemzavar által érintett üzleti szolgáltatás kódját kell megadni. Egy soron egy üzleti szolgáltatás kód szerepelhet. Amennyiben az adatszolgáltató

* új üzleti szolgáltatást kíván bevezetni, az MNB-től haladéktalanul új kódot kell kérnie,
* az adott kódhoz tartozó, MNB kódlistában foglalt üzleti szolgáltatás tartalmának változtatását javasolja, a javaslatról az MNB-t haladéktalanul értesítenie kell.

A v) oszlopban az üzemzavar által elsődlegesen érintett rendszerelemet kell feltüntetni. Egyazon rendszerelemet a táblában következetesen minden esetben ugyanolyan módon kell jelölni.

A w), illetve x) oszlopban azt kell szerepeltetni, hogy az adott üzemzavar az adott szolgáltatást érintő teljes ügyfélkör, illetve az összes tranzakció hány %-át érinti.

**01b. tábla: Szolgáltatási szint csökkenést előidéző események**

Ebben a táblában az ügyfelek számára közvetlenül érzékelhető szolgáltatás-kiesést nem okozó, de az adatszolgáltató által nyújtott szolgáltatások szintjének csökkenését előidéző eseményeket kell jelenteni (pl.: szolgáltatás lassulása).

A tábla oszlopait 01a. táblánál közölt szempontok szerint értelemszerűen kell kitölteni.

01c. tábla: Kötegelt feldolgozású szolgáltatások hibanaplója

01d. tábla: Kötegelt feldolgozású szolgáltatásoknál bekövetkezett szolgáltatási szint csökkenését előidéző események

A táblák oszlopait a 01a. és 01b. tábláknál megadott szempontok szerint értelemszerűen kell kitölteni kötegelt feldolgozású üzleti szolgáltatás, illetve üzleti szolgáltatás kötegelt elemi szolgáltatása során bekövetkezett üzemzavar, illetve szolgáltatási szint csökkenést előidéző esemény esetén.

**02a. tábla: Rendelkezésre állás**

A tábla b) oszlopában az összes kiesett időt kell jelenteni. Ebbe nem számít bele az az időtartam, amely az adott üzemzavart érintően már egy másik szolgáltatás kapcsán beszámításra került.

Ebben a táblában kell összesíteni az adatszolgáltató ügyfelei által közvetlenül érzékelhető üzemzavarokat és az ilyen jellegű üzemzavarok által okozott szolgáltatás-kieséseket figyelembe vevő, tárgyhónapra vonatkozó – az egyes üzleti szolgáltatások mutatóit tartalmazó, integrált – rendelkezésre állási mutatót. Amennyiben az adatszolgáltatónak az egyes üzleti szolgáltatások mutatóinak kiszámításához használt üzemidőkre, valamint az integrált rendelkezésre állási mutató számítása során használt, adott tárgyévre vonatkozó súlyokra vonatkozóan változtatási javaslata van, arról az MNB-t legkésőbb a tárgyév első havi jelentésének beérkezési határidejét megelőző 30. munkanapig értesíteni köteles.

Az egyes üzleti szolgáltatások mutatóinak vetítési alapja az az időtartam, amely alatt az adatszolgáltató az adott szolgáltatást ügyfelei részére nyújtja. Az f) oszlopban jelentendő, havi átlagos rendelkezésre állási mutató számítása során a 02c. táblában jelentett napi rendelkezésre állási adatokat kell alapul venni.

**02b. tábla: Üzleti szolgáltatások összes kiesése**

Ebben a táblában az egyes üzleti szolgáltatások tárgyhavi összes szolgáltatás-kiesését kell jelenteni.

**02c. tábla: Üzleti szolgáltatások napi rendelkezésre állási adatai**

Ebben a táblában az üzleti szolgáltatások üzemidő-hosszabbítással növelt teljes üzemideje és szolgáltatás-kiesése alapján a tárgyhónapra számított napi rendelkezésre állási mutatókat kell jelenteni.

**03. tábla: Ügyfeleknél végzett javítások**

Ebben a táblában azokat az eseteket kell jelenteni, amikor szükség volt arra, hogy az adatszolgáltató, illetve megbízottja javításokat (az adatszolgáltató által, illetve megbízásából telepített hardverrel és szoftverekkel kapcsolatosan) végezzen az ügyfeleknél. Azokat az eseteket, amikor az adatszolgáltató alkalmazottai, illetve megbízottjai kisebb módosításokat hajtottak végre (pl. egér cseréje), oktatási, betanítási, illetve első installációt végeztek, nem kell jelenteni.

A g) oszlopban az ügyfél rövid nevét, a h) oszlopban az ügyfél törzsszámát kell jelenteni. Egyazon ügyfelet következetesen minden esetben ugyanolyan módon kell jelölni.

A k) oszlopban abban az esetben kell a 01a. Üzemzavarok táblában jelentett hibakódot, illetve a 01b. Szolgáltatási szint csökkenést előidéző események táblában jelentett eseménykódot szerepeltetni, ha az ügyfélnél végzett javításra a rendelkezésre állást közvetlenül befolyásoló üzemzavar vagy szolgáltatási szint csökkenést előidéző esemény miatt került sor. Amennyiben az ügyfeleknél végzett javítás nem köthető az adatszolgáltató rendelkezésre állását közvetlenül befolyásoló üzemzavarhoz, illetve szolgáltatási szint csökkenést előidéző eseményhez, a mezőt üresen kell hagyni.

**04. tábla: Igénybe vett javítások**

Ebben a táblában azokat az eseteket kell jelenteni, amikor az adatszolgáltató más cégek (szállítók) munkáját vette igénybe ahhoz, hogy a bekövetkezett üzemzavarokat, szolgáltatási szint csökkenést előidéző eseményeket elhárítsa, illetve az üzleti (az elszámolóházi, a központi értéktári, a központi szerződő fél tevékenységet lebonyolító) rendszerek normális működését helyreállítsa. Nem kell jelenteni azokat a karbantartásokat, amelyeket szerződés keretében, rendszeresen hajtanak végre az adatszolgáltató szállítói. A tábla oszlopait a 03. táblánál közölt szempontok szerint értelemszerűen kell kitölteni.

**05. tábla: Üzemidő-hosszabbítások**

Ebben a táblában kell jelenteni mindazon eseteket, amikor az adatszolgáltató a szokásostól eltérően tartott nyitva az ügyfelek részére.

Amennyiben adott üzleti szolgáltatás kapcsán már meghosszabbított üzemidő hosszabbítására kerül sor, az eredeti üzemidő kezdeteként és végeként az adott üzemidő-hosszabbítást megelőzően hosszabbított üzemidő kezdetét és végét kell jelenteni.

Ha az üzemidő meghosszabbítása az adatszolgáltató ügyfelének kérése miatt vált szükségessé, az f) oszlopban az üzemidő-hosszabbítást kérelmező ügyfél rövid nevét kell feltüntetni. Egyazon ügyfelet következetesen minden esetben ugyanolyan módon kell jelölni. Ha az üzemidő meghosszabbítására az adatszolgáltatónál bekövetkezett üzemzavar, vagy egyéb ok miatt került sor, az f) oszlopban nem kell adatot szerepeltetni.

A h) oszlopban a hosszabbítás pontos indokát (pl.: technikai ok tömör leírását) kell jelenteni. Ügyfélkérelem alapján történő üzemidő-hosszabbításnál a hosszabbítás pontos indokán kívül az ügyfél által közölt indoklást is szerepeltetni kell a h) oszlopban.

Az i) oszlopban az üzemzavar által érintett üzleti szolgáltatás kódját kell megadni. Egy soron egy üzleti szolgáltatás kód szerepelhet.

A j) oszlopban azt kell megjelölni, hogy milyen típusú tranzakciók esetében vált szükségessé az üzemidő meghosszabbítása. Egyazon tranzakciókört következetesen minden esetben ugyanolyan módon kell jelölni. A k), illetve l) oszlopban az üzemidő-hosszabbítással érintett tranzakciók számát és értékét kell jelenteni, amennyiben azok az adott üzleti szolgáltatásra értelmezhetők. (Amennyiben az adatszolgáltatás során az adott üzleti szolgáltatás értelmezhető, az adott üzleti szolgáltatást érintő további üzemidő-hosszabbítások során jelenteni kell az üzemidő-hosszabbítással érintett tranzakciók számát és értékét.)

Az m) oszlop kitöltésénél a 03. tábla k) oszlopánál közölt szempontok szerint kell eljárni.

**06. tábla: Lezárt reklamációk**

Ebben a táblában kell jelenteni azokat az üzemeltetéssel, továbbá az elszámolóházi, a központi értéktári, a központi szerződő fél tevékenységgel kapcsolatban felmerült reklamációkat, amelyek az ügyfelektől érkeztek, illetve már le vannak zárva (a kivizsgálás lezárult).

Egyazon ügyfelet következetesen minden esetben ugyanolyan módon kell jelölni.

A d) oszlopban azt kell megjelölni, hogy a reklamáció üzemeltetéssel – technikai jellegű reklamáció – vagy az elszámolóházi, a központi értéktári, a központi szerződő fél tevékenységgel – üzleti jellegű reklamáció - kapcsolatban merült fel. „T” jelenti azt, hogy technikai, „U” azt, hogy üzleti jellegű az adott reklamáció. Az e) oszlopban a reklamáció rövid, tömör leírását kell megadni, a reklamációt kiváltó ok feltüntetésével.

Az f) oszlopban a reklamáció eredményét kell megadni. „EI" jelenti azt, hogy az adatszolgáltatónak volt teendője a reklamációval kapcsolatban; „EU" jelenti azt, hogy az adatszolgáltatónak nem volt teendője a reklamációval kapcsolatban.

A g) oszlopban az elintézés módját (beleértve az ügyfélnél keletkezett kár megtérítésének módját, valamint az esetlegesen kifizetett kártérítés összegét), vagy az elutasítás okát kell tömören ismertetni.

Az i) oszlop kitöltésénél a 03. tábla k) oszlopánál közölt szempontok szerint kell eljárni.

**07. tábla: Az üzleti rendszereken végrehajtott módosítások**

Ebben a táblában az adott hónapban, üzleti (az elszámolóházi, illetve a központi értéktári tevékenységet, központi szerződő fél tevékenységet lebonyolító) rendszerekben végrehajtott változtatásokat kell jelenteni. A jelentésnek tartalmaznia kell az éves beruházási tervben szereplő változtatások végrehajtását, a nem tervezett változtatások közül a hardver fődarabok cseréjét, az operációs rendszer, a kifejezetten az elszámolóházi, illetve a központi értéktári tevékenységhez fejlesztett szoftverek új verzióinak installálását.

A b)-d) oszlopban egyértelmű, tömör szöveges leírás szükséges. A b) oszlopban a változtatás leírását kell megadni, a c) oszlopban a változtatás indokát kell tömören leírni (pl: felmerülő piaci igény leírása, üzleti indíttatású változtatás lényege). A d) oszlopban azt kell jelenteni, hogy a változtatás zökkenőmentes volt-e vagy adódtak problémák, amennyiben igen, azoknak mi az oka, illetve milyen módon hárították el őket.

Az e) oszlop kitöltésénél a 03. tábla k) oszlopánál közölt szempontok szerint kell eljárni.