

MŰSZAKI KÖVETELMÉNYEK

„Parkolási nyilvántartó rendszer biztosítása”

tárgyú közbeszerzési eljárásban

Vállalkozási Szerződés keretében az **Ajánlatkérő illetékességi területén lévő közterületi díjfizető várakozóhely (parkolóhely)** üzemeltetésére/támogatására vonatkozó informatikai szoftver-, és egyéb kapcsolódó szolgáltatások nyújtása, továbbá a parkolás üzemeltetési szolgáltatás ellátásához szükséges eszközök biztosítása az alábbiak szerint:

1.) Ajánlattevő feladata a parkolás üzemeltetési szolgáltatást (átlátható és folyamatos nyilvántartás az egyes parkolási, parkolás ellenőrzési eseményekről, az azokkal kapcsolatos adatokról, fényképekről, befizetésekről, határidőkről, levelezésekről, panaszkezelésekről, behajtásokról, követelésállományról, továbbá fizetési meghagyások, peres eljárások, végrehajtások adatairól), **biztosító „Parkolási nyilvántartó rendszer” biztosítása**, és a **szerződés időtartam alatti üzemeltetése**.

A **„Parkolási nyilvántartó rendszer”** biztosításával az üzemeltetési feladatok körében Ajánlattevő feladata különösen a rendszer **működésének, üzemvitelének folyamatos fenntartása**, az üzemvitelhez szükséges háttérkapacitások folyamatos biztosítása, az adatok tárolása, mentése, az adathozzáférés, a háttér ügyfélszolgálat támogatása, a jogszabályi változásból eredő változások átvezetése az igénybe vett szolgáltatási ágakon, szoftver modulokon.

A jelenleg meglévő, azaz az Ajánlatkérő által jelenleg használt parkolási rendszer üzemeltetését támogató informatikai ügyviteli szoftver-rendszerben tárolt és a parkolási rendszer üzemeltetése során a továbbiakban keletkező kintlévőségi állomány nyilvántartásának eseményszinten történő biztosítása. A jelenleg használt ügyviteli szoftver-rendszer cseréje esetén az Ajánlatkérő által jelenleg használt parkolási rendszer üzemeltetését támogató informatikai ügyviteli szoftver-rendszerben tárolt adatok migrálása, mely a kintlévőségi állomány folyamatos eseményszintű nyilvántartását hivatott biztosítani.

Az ügyviteli rendszer által támogatandó egyidejű felhasználók száma Ajánlatkérő részéről **legfeljebb 30 (harminc) fő**. A háttér-ügyfélszolgálat keretében a panaszkezelési esetek várható mértéke évi **30 000 (harmincezer)** db.

2.) Ajánlattevő feladata az üzemvitelhez szükséges informatikai eszközök, háttérkapacitások biztosítása (SIM kártyák, szerverek, routerek, kommunikációs csatornák, PDA-k, mobilnyomtatók). Ennek keretében a jelenleg használt 20 db PDA-készülék mobilnyomtatóval együtt történő biztosítása, a PDA-kban működő SIM kártya biztosítása zárt APN hálózatban 4G hálózati sebességgel, amennyiben ezt a mobil szolgáltató képes a működési területen biztosítani.

3.) Ajánlattevő feladata továbbá kapcsolódó szolgáltatásként az által biztosított informatikai rendszer használatára vonatkozó oktatás biztosítása legfeljebb havonta 2 (két) alkalommal és alkalmanként legfeljebb 15 (tizenöt) fő részére. A helyszíni, illetve telephelyi oktatás havi szintje legfeljebb 10 (tíz) óra/hó.

4.) Ajánlattevő feladatát képezi még a külső szervezetekkel történő folyamatos, szükséges és elégséges szintű kapcsolattartás, a parkolás üzemeltetési szolgáltatással kapcsolatos ügyek bonyolítása az Ajánlatkérő meghatalmazása alapján a következő szervezetekkel/szervezetek felé:

- Bank – Elektronikus terminálja;
- Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság, jármű- személy és lakcímnnyilvántartás, illetve a parkolási igazolvány nyilvántartás lekérdezés
- MOKK – FMH és végrehajtások kezelése;
- Magyar Posta Zrt. – hivatalos levelezésekkel kapcsolatos szabályozás, PEK állományok kezelése;
- Nemzeti mobilfizetési Zrt. mobil parkolás ellenőrzés;
- Budapest Főváros Önkormányzata városházi behajtási engedélyek kiadása/visszavonásának nyilvántartása, közösségi autómegosztó vállalatok adatainak nyilvántartása;
- Külföldi rendszámú járművekre vonatkozó pótdíjak behajtására szakosodott szolgáltatóknak történő adatátadás/adatátvétel;
- A feladat ellátással megbízott ügyvédi iroda/irodák – fizetési meghagyások, perek végrehajtások kezelése

5.) Ajánlattevő feladata kapcsolódó szolgáltatásként legalább 15 (tizenöt) fő részére távoli asztali hozzáférés szolgáltatás nyújtása, melynek keretében biztosításra kerül:

- a titkosított védett kapcsolat,
- távoli asztali liszensz,
- vírusvédelem, megfelelő szintű határvédelem.

6.) Elvárt modulok:

Park modul

- EDOCU feltöltése több ügghöz
- EDOCU csatolás drag and drop módszerrel
- Ügyiratkereső szűrők bővítése
- QR kódos levelek kezelése
- Carsharing figyelés
- Call center szoftver által rögzített hívások ügyirathoz rendelése

Pénz modul

- Pénz modul kereső felület kibővítése
- Számlázás és adószám ellenőrzés
- Helyesbítő nyugta kezelése
- Fizetési határidő kezelése
- Befizetőazonosító automatikus töltése

Peres modul

- Hibás KKSZB cégjegyzékszám kezelése
- Bíróságok jelzőszámának kezelése
- Státuszváltás felületen
- Peres csoportok tömeges átadása
- Jogerősítés záradék tömeges felvitele
- Kimenő üzenet kivonat (VIEKR) tömegesen feltölthetők legyenek

egyéb modulok, funkciók:

- Vágott csekkes QR kód kezelés
- Részletfizetés kezelése a felületen
- várakozási hozzájárulások teljeskörű kezelése – PENY modul
- online ügyfélablak biztosítása

egyéb önkormányzati szervezeteknek biztosított modulok, funkciók:

- Az erzsébetvárosi közterület-felügyelettel EVKF használt UNIKER közterület-felügyeleti rendszerrel való összehangolás, tekintettel arra, hogy az Erzsébetvárosban 2022. január 1-től bevezetésre kerültek a kizárólagos lakossági parkolóhelyek, mely miatt a két szervezet rendszerének naprakész összehangolása elengedhetetlen.
- Megoldásvonalra érkező lakossági bejelentések kezelése (5 szervezeti egységben)
 - Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (szociális ügyek)
 - Erzsébetváros Kft. (köztisztaság, parkgondozás)
 - Erzsébetváros Önkormányzata Kommunikációs Kabinet (tájékoztatás)
 - Erzsébetváros Rendészeti Igazgatósága (rendészeti ügyek)
 - EVIN Nonprofit Zrt (önkormányzati ingatlanokat, parkolást érintő ügyek)

A parkolási nyilvántartó rendszerre vonatkozó

általános követelmények

Tartalom

1	Elvárás a rendszer alapfeladataira	6
1.1	Pótdíjazás	6
1.1.1	Fénykép készítésének lehetősége	6
1.1.2	Elektronikus időbélyeg, digitális aláírás	7
1.2	Személyes ügyfélszolgálat - „Front-Office”	7
1.2.1	Információkérés	7
1.2.2	Pótdíjbefizetés	7
1.2.3	Felszólalás, panasz	8
1.2.3.i	Jegyzőkönyv felvétele	8
1.2.3.ii	A felszólalás, panasz elbírálása	8
1.3	Háttér ügyfélszolgálat - „Back-Office”	8
1.3.1	Információ kérés	8
1.3.1.i	Postai „sárga csekk” befizetés	9
1.4	Kintlévőségek kezelése	9
1.4.1	Információkérés a gépjármű-tulajdonosról	10+1
1.4.2	Felszólító levél generálás	11
1.4.3	Bírószági úton érvényesítendő követelések	12
1.5	Kimutatások	13
1.5.1	Ellenőri teljesítmény statisztikák	13
1.5.2	Statisztikák	13
1.6	Ügyfélszolgálat	14
1.6.1	Fizetési módok és sajátosságai	15
1.6.1.i	Készpénzzel történő fizetés	15
1.6.1.ii	Bankkártyával történő fizetés	15
1.6.1.iii	Átutalással történő fizetés	15
1.6.1.iv	Postai befizetés	16
1.6.1.v	Számlák és postai csekkek jóváírása	16
2	A rendszer alapfogalmai	18
2.1	Központi rendszer	18
2.1.1	Központi adatbázis	18
2.1.2	Központi állomány-kiszolgáló	18
2.1.3	Központi naplózás	19
2.2	Kézi-számítógép	19
2.2.1	Egyedi azonosítás és titkosítás	19
2.2.1.i	Hardveres adatok alapján	19
2.2.1.ii	Egyedi kommunikáció használata	19
2.2.1.iii	Összerendeltség	20
2.2.1.iv	Élettartam	20
2.3	Végfelhasználói számítógépek	20
2.3.1	Egyedi azonosítás és titkosítás	20

2.3.1.i	Hardveres adatok alapján.....	20
2.3.1.ii	Erős titkosítás használata.....	20
2.3.2	Távoli hozzáférés.....	21
2.3.3	Windows tartományi (Active Directory/LDAP) hitelesítés	21
3	Egyéb követelmények.....	22
3.1	A Mobilparkolás lekérdezése	22
4	Paraméterezési lehetőségek.....	23
4.1	A Központi rendszer	23
4.1.1	Központi adatbázis	23
4.1.2	Központi rendszer hibatűrő kialakítása	23
4.2	Kézi-számítógépes alrendszer	23
4.2.1.i	Közterület, utca, házszám.....	23
4.2.1.ii	Járműkategória, gépjármű gyártmány, modell, ország, szín (fizetési felszólításban szereplő gépjármű alapadatai).....	24
4.2.1.iii	Ellenőri jogosultságok.....	24
4.2.1.iv	Engedélyek, bérletek, típusok	24
4.2.1.v	Szabálysértés, pótdíjazások.....	24
4.2.2	Kommunikációs és funkcionális paraméterek.....	24
4.2.3	A pótdíjszámítás paraméterei.....	24
4.3	Kézi-számítógépes alrendszer és a központi rendszer közötti kommunikáció.....	25
Naplózási lehetőségek		25
4.4	Kéziszámítógépes alrendszer.....	25
4.5	Kézi-számítógépes alrendszer és a központi rendszer közötti kommunikáció.....	26
4.6	Kézi-számítógépes alrendszerrel kapcsolatot tartó központi rendszerkomponens által végzett műveletek.....	26
4.7	Végfelhasználói számítógépek.....	26
5	Biztosított szolgáltatások.....	23

1 Elvárás a rendszer alapfeladataira

Feladat a közterületi fizető parkolás ellenőrzése, a kapcsolatos ügyfélszolgálati feladatok ellátása, a kintlévőségek érvényesítése, kimutatások készítése

1.1 Pótdíjazás

A parkoló járműüzemeltetők a közterületi fizető zónákban parkolnak. A parkolás-üzemeltető parkoló ellenőrei minden egyes járművet ellenőriznek és megállapítják, a jármű közterület (fizető parkolóhelyek) használatának jogosságát. Jogos lehet a közterület használat, ha

- A járműüzemeltető érvényes parkolójeggyel rendelkezik
- A járműüzemeltető mobiltelefonos díjfizetéssel egyenlítette ki a virtuális parkolójegy árát
- Az járműüzemeltető érvényes engedéllyel, parkoló bérlettel rendelkezik (*A)
- A járműüzemeltető érvényes mozgáskorlátozott engedéllyel rendelkezik (*A)

(*A) jelentése: Valamilyen kihelyezett „Azonosítóval”

Amennyiben a járműüzemeltető közterület (fizető parkolóhelyek) használata jogszerűtlen, abban az esetben a parkoló ellenőr rögzíti a parkolás tényét és körülményeit, adatait és egy pótdíjfizetési felszólítást és csekket helyez el a jármű szélvédőjén.

Az ajánlattevő/szolgáltató által szállítandó rendszer részeként az engedély-nyilvántartó, engedély-kiadó által a rendszerben rögzített bérleteket on-line ellenőrizni kell. A kiíró/üzemeltető célja, hogy az érvényes engedéllyel rendelkezők ne kapjanak feleslegesen pótdíjfizetési felszólítást, ha jogosan használják az engedélyüket. Ennek megfelelően elvárás, hogy ha egy adott PDA on-line kapcsolattal rendelkezik, akkor az aktuálisan kiadott engedélyeket azonnal érzékelje a kézi-számítógépes rendszer. El szeretnénk kerülni az olyan eseteket, amikor az autós ügyfél engedélyt kap (vált ki, vagy vásárol), elmegy, parkol, majd pl. egy óra múlva pótdíjfizetési felszólítást kap, mert a parkolás ellenőrzési rendszer részeként működő PDA-n futó kézi-számítógépes program még nem érzékeli az érvényes engedélyt.

1.1.1 Fénykép készítésének lehetősége

A szállítandó rendszer képes legyen a PDA-ba integrált fényképező eszközön keresztüli fénykép készítésére és kezelésére. Ez a funkció paraméterezhető legyen, oly módon, hogy beállítható legyen, hogy a pótdíjazási folyamat melyik részén készüljön fénykép, és hány darab. A PDA-k integrált fényképezés funkciójának használata esetén biztosítani kell annak hitelességét, sértetlenségét, garantálni kell, hogy a fénykép ill. videó az adott eszközzel készült, on-line működés esetén a fényképek előállításakor előállított lenyomat (SHAx, MD5, vagy elektronikus időbélyeg vagy aláírás) közvetlenül a központi adatbázisba kerüljön továbbításra.

Mindemellett legyen lehetőség különálló digitális fényképező gépek vagy digitális videó kamerák által előállított felvételek használatára.

A digitális videók tárolása által megkövetelt hardver kapacitások biztosítása az üzemeltető feladata.

1.1.2 Elektronikus időbélyeg, digitális aláírás

A szállítandó rendszer képes legyen a PDA-ba integrált fényképező eszközön keresztüli készített fényképek (ill. ha alkalmas rá az eszköz, akkor az integráltan készített videók) elektronikus időbélyegzésére.

1.2 Személyes ügyfélszolgálat - „Front-Office”

A kihelyezett pótdíjfizetési felszólítás kapcsán a parkolás üzemeltetőt a jármű tulajdonosa megkeresheti, az alábbi célokból és módokon.

1.2.1 Információkérés

A kihelyezett pótdíjfizetési felszólítás kapcsán a járműüzemeltető szeretné tudni, hogy miért helyeztek ki pótdíjfizetési felszólítást, ill. szeretne megbizonyosodni arról, hogy mivel bizonyítja az üzemeltető a pótdíjazás okát, vagy rendezni szeretné az ügyét, de előtte tájékozódni akar.

1.2.2 Pótdíjbefizetés

Az ügyfél készpénzzel vagy bankkártyával rendezi a tartozását.

Lehetséges, hogy a befizetett összeg csak a tartozás egy részét teszi ki. Ebben az esetben a pótdíjat a rendszer nem teszi automatikusan rendezetté, csak ha az ügyintéző annak nyilvánítja. A fizetési határidőt az ügyintéző módosíthatja.

Pótdíj fizetésekor látható legyen az ügyfél és a gépjármű összes esete, és azokkal kapcsolatos előzmények mindenre kiterjedően!

Amennyiben egy járművel kapcsolatban több pótdíjfizetési felszólítás történt, és/vagy egy cég tulajdonában több jármű is van, akkor egy-egy felszólító levélnek ill. ügynek (FMH/Per) több pótdíjfizetési felszólítást is tartalmaznia kell. Természetesen az egyes pótdíjfizetési felszólítások kapcsán is egyértelműen látható legyen, hogy az ügy rendezett.

Az aktuális önkormányzati rendeletben megfogalmazottak szerint méltányosságot gyakorolhat a terület vezetője. Általában a pótdíj bizonyos százalékában, vagy bizonyos összeg befizetése esetén elengedheti a hátralékos részt.

A parkolási rendszernek lehetővé kell tennie, hogy az üzemeltető egy pótdíjfizetési felszólítás kapcsán előírhasa, hogy konkrétan mekkora összeg befizetés esetén tekinti az esetet rendezettnek. Nyilván ezt a méltányosságot egy megadható határideig kívánják gyakorolni, ha ezen időpontig az autós ügyfél nem fizeti be a méltányosság alapján csökkentett összeget, akkor a teljes összeget meg kell fizetnie.

Mindemellett egy adott pótdíjfizetési felszólítás kapcsán idővel egyéb járulékos költségek is felmerülnek (keletkeznek), pl. BM lekérdezés díja, ügyviteli költség, illeték, ügyvédi díj, stb.

Ezek kapcsán az üzemeltetőnek legyen lehetősége, hogy méltányosságból esetleg egyes járulékos költség tételeket részben vagy egészben elengedjen.

1.2.3 Felszólalás, panasz

Az ügyfél panaszt tehet, amennyiben vitatja a pótdíj jogosságát vagy mértékét.

1.2.3.i Jegyzőkönyv felvétele

Az ügyfél egy előre nyomtatott formanyomtatványt tölt ki, amelyet aláírásával hitelesít. Az aláírt papírlapokat ill. az egyéb ügyfél által csatolt dokumentumokat szkennelik és a központi rendszerben rögzítik és tárolják.

1.2.3.ii A felszólalás, panasz elbírálása

A reklamáció bekerül a rendszerbe, és automatikusan iktatószámot kaphat. A parkolási eset később elbírálásra kerül. Az adott panaszhoz kötődő egyéb dokumentáció, megjegyzés kapcsolatban áll az alapidokumentummal és az adott ügghöz tartozó teljes anyag lekérdezhető.

Az adott parkolási ügghöz kapcsolódóan láthatóak legyenek az egyes ügyek esetleges előzményei, ill. esetleges utólagosan (később) keletkezett ügyekkel lévő kapcsolatok. Tehát egy olyan típusú iktatási és dokumentumkezelési képességet kell biztosítani, amely a közterületi parkolásban szükséges szintnek megfelelő.

Itt elsősorban azon típusú szituációk a problémásak, ahol egy járművel kapcsolatban több pótdíjfizetési felszólítás történt, és/vagy egy cég tulajdonában több jármű is van. Nyilván ilyenkor olyan helyzetek állhatnak elő, amikor az idő múlásával ugyanannak a cégnek a tulajdonában lévő járművek kapcsán esetleg újabb, meg újabb pótdíjfizetési felszólítások jelennek meg, és az újabb, a cégnek küldött felszólító levelekben célszerűen már az összes addig keletkezett és rendezetlen pótdíjfizetési felszólítás adatait fel kell tüntetni. Nem feladat egy komplett dokumentum iktatási és dokumentumkezelési rendszer megvalósítása, de a közterületi parkolásban szükséges ügyeknek megfelelő szint elvárható.

Indokolt esetben az ügyfélszolgálati ügyintéző a panasz elbírálására javaslatot tehet. Jogosultsággal rendelkező személyek a panaszt elbírálják, elfogadják, illetve elutasítják, vagy méltányosságból csökkentik a pótdíj összegét.

Elutasítás vagy méltányosságból csökkentett pótdíj esetén az indoklást egy törzsből kiválasztja az arra jogosult ügyintéző és a program automatikusan elkészíti a válaszlevelet.

1.3 Háttér ügyfélszolgálat - „Back-Office”

1.3.1 Információ kérés

A kihelyezett pótdíjfizetési felszólítás kapcsán a jármű tulajdonos üzemeltető szeretné tudni, hogy miért helyeztek ki pótdíjfizetési felszólítást, illetve szeretné megtudni, hogy mivel indokolja az üzemeltető a pótdíjazás okát, vagy rendezni szeretné az ügyét, de előtte tájékozódni akar.

Ilyen típusú kérés érkezhetsz telefonon, postai levélben, e-mail-ben, faxon, stb. A helyzetnek megfelelő formában legyen lehetőség a válasz megadására. A válaszokat a központi

rendszerben kell rögzíteni, s ha nem írásos formában születtek, akkor azokat jól dokumentált módon utólag ellenőrizhető formában kell eltárolni.

Az ügyfélszolgálati irodában dolgozó ügyintézők fogadják - többek között - a fizető parkolási rendszerrel, parkolójegyekkel és engedélyekkel, valamint a pótdíjakkal kapcsolatos észrevételeket, kérdéseket, panaszokat. Ezek történhetnek személyesen, telefonon, elektronikus formában (e-mail), faxon, valamint postai úton. A személyes és telefonon történő ügyintézésre úgy tekinthetünk, mint tájékoztatás adását. Ilyenkor válaszolunk a feltett kérdésekre, illetve tájékoztatjuk az ügyfelet az elintézés lehetséges módjaira. Amennyiben kérdését, panaszát továbbra is szeretné nyomatékosítani az ügyfél, akkor egy formanyomtatványt adunk, mely kitöltésével megteheti ezt. Az írásban - egyéb úton - érkezett észrevételeket csak abban az esetben áll módunkban elfogadni, ha az aláírással (cég esetén cégszerűen aláírással) az üzemeltetőhöz beérkezett. Így szükséges, hogy az észrevételeket, beadott formanyomtatványokat a programrendszer az illetékes esethez hozzá tudja rendelni, be lehessen iktatni (pl. szkennelve), hogy az bármikor megtekinthető, visszakereshető legyen.

1.3.1.i Postai „sárga csekk” befizetés

Az ügyfél postai készpénz átutalási megbízással rendezi a tartozását. A postai befizetésekről elektronikus adatcsere állományt szolgáltat a PEK, ennek feldolgozása automatikusan történjen meg.

Kivétel: Ha az ügyfél a postán megtalálható „rózsaszín” készpénz átutalási megbízáson rendezi tartozását az összeg jóváírása kézi felvitellel történik.

A PEK – Posta Elszámoló Központ – által előállított adatszolgáltatás egy fájl formájában jön, ezt a fájlt kell a parkolási rendszer által automatikusan feldolgoztatni. Ez azt jelenti, hogy a parkolási munkatárs bemásolja egy adott kiszolgáló egy megadott könyvtárába a PEK adatállományt és annak feldolgozása ütemezhető módon automatikusan történjen meg, de a rendszernek tolerálnia kell az adatállományok ismételt feldolgozását. Azaz ha ugyanabban a könyvtárban maradnak a PEK állományok, akkor a következő ütemezett feldolgozáskor ez ne okozzon zavart. Ugyanakkor lehetőség legyen az ismételt és kikényszerített újbóli feldolgoztatásra.

1.4 Kintlévőségek kezelése

A nem fizető járműüzemeltetőnek a hatályos jogszabályoknak ill. parkolási rendeletnek megfelelően fizetési felszólítást kell küldeni. Ilyen felszólítás akár több is lehet, számuk ne legyen korlátozva.

A felszólítás kiküldésének feltétele, hogy ismert a jármű tulajdonosa. Minden esetben a hatályos jogszabályok által biztosított lehetőségek egyikével le kell kérdezni a gépjármű tulajdonosának adatait. Ez az információ személyes adatnak minősül, ezért ezt elkülönítetten kell kezelni.

A felszólítások kiküldése kapcsán felmerülhetnek addicionális költségek, amelyekből többféle típus is felmerülhet. A felszólító leveleket úgy kell tudni előállítani, hogy a felmerült addicionális költségek tételesen vagy akár a pótdíjjal összevontan is feltüntetésre kerülhessen. Ugyanakkor az üzemeltető döntési jogköre legyen, hogy a hátralék meghatározásakor azokat figyelembe veszi-e, vagy csak esetleg részben vagy egészben.

A felszólító levélen feltüntetésre kerül több felmerülő addicionális költség, de ha az ügyfél által befizetett összeg nem egyenlíti ki a teljes hátralékot, csak annak bizonyos részeit, a rendszer a fennmaradó tartozást is tartsa nyilván. A csekkeket, tértivevényeket, postai kísérijegyzéket úgy kell a rendszernek előállítani, hogy az a postai előírásoknak megfeleljen.

A szállítandó rendszernek alkalmasnak kell lennie papír alapú nyomtatott postakönyv előállítására. Ez elsősorban azon típusú szituációk miatt fontos követelmény, ahol egy járművel kapcsolatban több pótdíjfizetési felszólítás történt, és/vagy egy cég tulajdonában több jármű is van. Ilyenkor olyan helyzetek állnak elő, amikor az idő múlásával ugyanannak a cégnek a tulajdonában lévő járművek kapcsán esetleg újabb, meg újabb pótdíjfizetési felszólítások jelennek meg.

Előfordulhat, hogy a felszólító levelek, vagy akár ügyvédi levél, vagy FMH kézbesítése után az derül ki, hogy tulajdonosi viszonyok nem azonosak a BM nyilvántartásból kapott adatokkal. Ilyen esetekben, pl. ha az autós ügyfél hitelt érdemlően tudja igazolni az adásvétel tényét, meg kell ismételni az adott szintnek megfelelő felszólító levél, vagy akár ügyvédi levél, vagy FMH kiküldését a megismert új tulajdonosnak. Ráadásul egyéb vita is kialakulhat az esetek kapcsán. (az esetek egy része időpontjában még az övé volt a jármű, de azok egy részét vitatja, stb.)

Az is előfordulhat, hogy a BM nyilvántartásból kapott autós ügyfél hitelt érdemlően tudja igazolni az adásvétel tényét, azonban az így megkeresett új tulajdonos kapcsán kiderül, hogy időközben Ő is eladta a járművet, és így ismét meg kell ismételni az adott szintnek megfelelő felszólító levél, vagy akár ügyvédi levél, vagy FMH kiküldését a megismert új tulajdonosnak.

Egy adott pótdíjfizetési felszólítás kapcsán idővel egyéb járulékos költségek is felmerülnek (keletkeznek), pl. BM lekérdezés díja, ügyviteli költség, illeték, ügyvédi díj stb. Az üzemeltető a felszólító levelek előállításakor élhessen pl. azzal a lehetőséggel, hogy a felszólító levélben feltünteti, az egyéb költségeket, de pl. az előrenyomtatott csekken az alap pótdíjfizetési kötelezettségnek megfelelő összeg kerül kinyomtatásra, és a felszólító levél magyarázó részében leírja, hogy ha az ügyfél bizonyos méltányossági határidőn belül befizeti a csekken feltüntetett összeget, akkor az üzemeltető eltekint az egyéb költségek egy részétől, vagy akár az összestől.

Mindemellett fontos hangsúlyozni, hogy ennek a lehetőségeknek függetlennek kell lennie attól, hogy a felszólító levél, vagy akár ügyvédi levél, vagy FMH egyetlen pótdíjfizetési felszólítás kapcsán lett előállítva, vagy pl. egy cég esetében a cég tulajdonában lévő több jármű, több pótdíjfizetési felszólításával kapcsolatban kiküldött egyetlen levélben. A többes esetekben értelemszerűen összesített, összegzett adatoknak kell megjelennie és kinyomtatásra kerülnie.

Előfordulhat, hogy az autós ügyfél kizárólag a várakozási díjtartozást egyenlíti ki, vagy a várakozási díjat és pótdíjat együtt, de a felmerült járulékos költségek közül egyeseket nem vagy egyet sem. (A várakozási díj áfa vonzatú, a pótdíj ÁFA mentes.) Vagy pl. az ügyféllel történt egyeztetés során sikerült tisztázni a befizetett összeg (összegek) felhasználási célját. Ilyen és ehhez hasonló esetek miatt is tételesen nyilván kell tartani, hogy egy adott járulékos költség milyen mértékben lett kiegyenlítve. Ennek lehetnek egyéb adójogi vonzatai is, hiszen pl. egyes járulékos költségeknek ÁFA tartalma lehet.

1.4.1 Információkérés a gépjármű-tulajdonosról

Az események egy csoportjára – különféle feltételrendszerek alapján meghatározható módon – el kell tudni indítani a tulajdonosról való információkérés folyamatát. Ezt a közhiteles

nyilvántartásból való közvetlen lekéréssel, ütemezett módon, de manuális módszer alapján is el lehessen érni.

1.4.2 Felszólító levél generálás

Az események egy csoportjára – különféle feltételrendszerek alapján meghatározható módon – el kell tudni indítani a felszólító levél generálás folyamatát. Ez történhet egyrészt a rendszer által előállított adatok és az üzemeltető által végzett levélnyomtatás módszerével, vagy közvetítő vállalkozások szolgáltatásai révén.

Az így előállított levelek tényleges papírhordozón megjelent másait később bármikor meg lehessen tekinteni, akár külső ügyfélszolgálatokon, vagy külső megbízott ügyvédi irodáknál. A még el nem küldött leveleket egészen addig szerkeszteni lehessen, amíg a tartalom nem végleges. A már elküldött leveleken módosításokat semmilyen módon ne lehessen eszközölni.

Abban az esetben, amikor adásvételi szerződést nyújtanak be egy már kiküldött levél kapcsán, a rendszernek lehetőséget kell nyújtani ismételt parkolási pótdíj kiküldéséhez.

Európa Uniós külföldi rendszám esetén az esetek leválogatásra kerülnek és a leválogatott eseteket pl. az EPC felé továbbíthatja az üzemeltető.

A levél szerkesztésének minden stádiumát, módosítását felhasználófüggően követni lehessen.

Az előállított levélnyomatokat nem kell beszkennelelni. Elegendő elektronikusan eltárolni az egyes leveleket, mint elektronikus adatállományokat. Azaz bármikor ellenőrizhető legyen, hogy egy-egy ügy ill. panasz/felszólamlás kapcsán mi volt az a konkrét levél, amely elküldésre került. A kész levelek egy-egy ügy, ill. panasz/felszólamlás kapcsán történt levélváltás MS WORD .doc, .rtf formátumban kerüljön tárolásra. A még módosítható státuszban/állapotban lévő levelek MS Word által kezelhető formátumban legyenek tárolva. (MS Word kompatibilis .doc vagy .rtf formátumban).

Egyértelműen meghatározható legyen az a pont, amikor eldől, hogy egy adott levél már nem módosulhat, mert az adott tartalommal elküldésre került. Individuális levél előállítása esetén legyen olyan funkció, amellyel a végfelhasználó jelzi, hogy most már a levél tartalma nem módosulhat. (mert elküldték az adott tartalommal) Jogosultságtól legyen függő, hogy egy adott személy ezt megteheti-e. Ettől kezdve a felhasználóknak ne legyen lehetőségük arra, hogy változtatást eszközöljenek az így eltárolt leveleken, azaz utólag semmiképpen ne legyen lehetőség arra, hogy egy korábban már nem módosíthatónak minősített levelet valaki újra megnyisson, módosítson, majd visszamenthessen. Azokat a leveleket, amelyek még módosítható állapotban/státuszban vannak, bármennyi alkalommal elő lehessen hívni és módosítani lehessen addig, amíg a levél az adott tartalommal elküldésre nem kerül, ameddig egy megfelelő jogosultsággal rendelkező személy be nem állítja, hogy már nem módosítható.

Tömeges levél generálás esetén a sablonként használt tartalomtól, és az előállító szándékától függően, megfelelő jogosultsággal rendelkező végfelhasználó eldönthesse, hogy az előállított nagy számú levél rögtön nem módosíthatónak minősített állapottal legyen előállítva, vagy még legyen lehetőség az azokon történő módosításra.

A fenti funkciók és képességek, valamint korlátozások értelemszerűen minden a Parkolási Rendszer használó végfelhasználóra érvényesek legyenek, azaz ugyanúgy a rendszert a belső LAN-on keresztül elérő végfelhasználókra, mint egy külső ügyvédi iroda munkatársaira.

Ezeknek az elektronikus file formájában eltárolt dokumentumoknak az eléréséhez az üzemeltető nem kívánja megnyitni a belső hálózatát mások számára, azaz pl. a külső ügyvédi iroda számára a belső LAN-t nem kívánja VPN-en keresztül sem megnyitni.

Csak a levelek adatbázis adataiban bekövetkezett változásokat kell tudni nyomon követni, természetesen a levél „beltartalmában” történő minden változást nem kell követni.

Az adatbázis adatokban bekövetkezett változások kapcsán lehessen látni, hogy mikor, ki, mit, mire módosított.

Vannak olyan közvetítő vállalkozások, amelyek egy megadott adatsere interface-ben definiált adattartalom átadása után egy előre megállapodott formátumú és tartalmi követelményű nyomdai úton előállított levél előállítására vállalkoznak. (pl. Magyar Posta, Euro-Inford stb) A parkolási rendszernek alkalmasnak kell lennie arra, hogy a felszólító levelek előállítási folyamatának végeredménye tényleges nyomtatási folyamat legyen (postakönyv opcionális előállítása) vagy adatsere interface-ben definiált adattartalom.

A BM adatnyilvántartás alapján kiküldött felszólító levél alapján a volt tulajdonos – aki a felszólító levelünket kapta, és közben eladta a gépjárművét – bemutat egy hivatalos adásvételi szerződést arról, hogy már az eset keletkezésekor nem Ő volt a tulajdonos, akkor az új tulajdonos részére egy másik felszólító levelet kell kiküldeni.

1.4.3 Bírósági úton érvényesítendő követelések

A megfelelő postai minősítésű levelek leválogatása a szoftverrendszer segítségével havi bontásban, majd a leválogatott esetek táblázatba foglalása. Természetesen a rendszerbe a levelek szkennelve kerülnek nyilvántartásba. BM tulajdonos adatlekérés, meglétének ellenőrzése. Lekérés pótlása, ha szükséges. Cégek esetében a cég ellenőrzése – esetleg cégkivonat nyomtatása. Az azonosíthatatlan befizetések ellenőrzése. Az ügyvédi iroda az aktákat digitális formában kapja. A rendszerben szereplő követelések összege növelhető legyen, mivel az ügy lefolytatása során többletköltségek keletkezhetnek. A szoftverrendszer tudja kezelni a részbefizetéseket is és azokat levonni a teljes összegből, erről kimutatást lehessen készíteni több típusú lebontásban is. Az ügyfélszolgálaton a szoftverrendszer segítségével lehetőség legyen részteljesítés igazolására is.

A Parkolási Rendszer kliens szoftverén keresztül az ügyvédi iroda munkatársai akár ugyanazt az információt láthassák, mint az üzemeltető munkatársai. El kívánjuk kerülni, hogy óriási méretű csatolt állományok utazzanak különböző levelező rendszereken keresztül (e-mail) ill, az egyéb csatornákon zajló kommunikációnak (fax, telefon, személyes ügyintézés) nincs nyoma. Azaz pl. az ügyvédi iroda munkatársai nem látják az üzemeltető munkatársaihoz faxon beérkező anyagokat, és viszont. Minden a parkolási rendszert használó szereplő, az összes lényeges információt rögzíti a rendszerben, így azt mindenki más is láthatja, használhatja. (Persze a megfelelő jogosultságok birtokában).

Azonosíthatatlan befizetések fogalmának tisztázása:

Az üzemeltető számlájára érkezhetnek olyan befizetések, amelyek nem beazonosíthatóak. Ennek okai a következők lehetnek:

- a PEK által biztosított befizető azonosító alapján nem beazonosítható a pótdíjfizetési felszólítás, vagy felszólító levél alapján előállított ügyazonosító, vagy FMH ill. Per-szám alapján előállított ügyazonosító. pl. nem található meg a pótdíjfizetési felszólítás a PEK-ben szereplő azonosító alapján.

- olyan ún "rózsaszín" csekken keresztül érkezik befizetés, amelyen az ügyfél nem tüntetett fel, elegendő azonosításra alkalmas azonosító adatot, pl. semmilyen közlemény, adatot nem adott

meg, vagy megadott egy rendszámot, de az adott rendszámhoz több esemény ill. ügy is kapcsolódik

- banki átutaláson keresztül érkezik befizetés, amelyen az ügyfél nem tüntetett fel, elegendő azonosításra alkalmas azonosító adatot a közlemény rovatban, pl. semmilyen közlemény, adatot nem adott meg, vagy megadott egy rendszámot, de az adott rendszámhoz több esemény ill. ügy is kapcsolódik.

Az azonosítatlan befizetéseket is rögzíteni kell a rendszerben és lehetőséget kell biztosítani a manuális vagy automatikus beazonosításra. Manuális beazonosításon azt értjük, ha adott kontextusban az adott azonosítatlan befizetésről kiderül, hogy hová szánta az ügyfél - ez lehet akár átvezetés is - akkor az "könyvelődjön a helyére", ha egy ügyintéző megadja, hogy hová, melyik üggyhöz tartozzon. Automatikus beazonosításon azt értjük, a szoftver ellenőrizze újra, hogy a beazonosítás időközben esetleg egy újra próbálkozás után már lehetségessé válik, így az azonosítatlan befizetésből azonosított befizetés válik, ami lehet, hogy megváltoztatja a hozzá tartozó pótdíjfizetési felszólítás vagy ügy állapotát, pl. rendezetlenből rendezetté válik. Így a további pl. peres eljárás indokolatlanná válik.

1.5 Kimutatások

1.5.1 Ellenőri teljesítmény statisztikák

Kihelyezett fizetési felszólítások: utcák, ellenőrök és napszakok szerint

1.5.2 Statisztikák

Az üzemeltető által paramétereizhető lekérdezések készítésének lehetősége. A parkolási rendszerben lévő adatokra nézve (pótdíjazások, befizetések, felszólalások panaszok, felszólító levelek) szűrési listákat lehessen megjeleníteni.

Lehetőség legyen minden adatmező szerinti szűrésre az alábbiak szerint (a fejlesztő közreműködése nélkül, ill. egyedileg megfogalmazott SQL lekérdezés felhasználó, vagy a fejlesztő általi összeállítása nélkül):

dátum típusú adatnál lehetőség legyen megadott évre, hónapra, napra történő szűrésre, ill. dátum intervallumra történő szűrésre. Legyen lehetőség relációs feltételben megadott módon történő szűrésre, adott dátum >, <, >=, <= stb. Legyen lehetőség olyan típusú reláció megfogalmazására is, ahol az egyik dátum típusú mező és a másik dátum típusú mező közötti reláció adható meg. Pl. pótdíjazási időpont napja = befizetés időpontja – azaz még azon a napon befizették, amikor a pótdíjazás történt.

szöveges típusú adat esetén (pl. rendszám, név, parkolási zóna, utca stb.) legyen lehetőség töredékadatra történő keresésre, legyen lehetőség kisbetűsített vagy nagybetűsített keresésre.

Minden adattípusnál legyen lehetőség a „Null” ill. „Not Null” értékre történő keresésre.

A kódszótárakban tárolt adatok esetén a felhasználónak ne kelljen tudnia a kódszótár kódjait, azokat beszédes elnevezésük alapján megjelenített listából kiválasztva adhassa meg, majd a rendszer a beszédes elnevezéshez rendelt kódot automatikusan helyettesítse be.

Minden olyan adatnál, amely karakteres adatként áll rendelkezésre elvárható képesség a

szűréseknél az SQL nyelv „LIKE” + ’%’ operátorának használata. A parkolási szoftver a különböző ügyfélszolgálati felületeknél, statisztikáknál, lekérdezéseknél, ahol pl. listaszerű adatmegjelenítés van, tegye lehetővé a különböző oszlopokra vonatkozó szűrés/szűkítés lehetőségét. Az ajánlattevőnek feladata az ezzel a képességgel rendelkező szoftver leszállítása, az üzemeltető munkatársai saját belátásuk szerint alkalmazzák majd azokat. Nyilvánvaló, hogy ha valamilyen nagyon komplex – nagyon sok, óriási adattáblákra vonatkozó többszörös összekapcsolást használó lekérdezés során esetleg olyan „LIKE” + ’%’ jellegű feltétel kerül megadásra, akkor előfordulhat, hogy a lekérdezés válaszüzeje jelentősen megnőhet. Ugyanakkor az nem életszerű, hogy ne tudjon az üzemeltető egy munkatársa pl. ’SZABÓ....’ valakire keresni, akinek a lakcíme ’FÓT’ egy bizonyos kontextusban, amikor pl. egy ügyfelet kell kiválasztania. Ennek válaszüzeje a mai korszerű RDBMS-ek és a kiíró/üzemeltető által biztosított adatbázis-kiszolgáló használata esetén nem lehet elfogadhatatlan.

Az ilyen típusú keresés biztosítása parkolási szoftver különböző GUI felületeinél alapvető elvárás.

Amennyiben a beüzemelt rendszer használata során az üzemeltető által gyakran igénybe vett egyedi lekérdezések időigénye jelentős mértékben megnő, vagy már eleve kirívóan magas, abban az esetben a nyertes ajánlattevő a support keretében köteles ezt megvizsgálni. Ilyen esetekben megfelelő index-ek létrehozásával, a lekérdezések átfogalmazásával, az RDBMS gyártó supportjának az igénybevételével ezek a problémák 99%-ban orvosolható kell hogy legyen.

1.6 Ügyfélszolgálat

Minden ügyfélszolgálaton történt befizetéskor számla kerülhet kibocsátásra. A postán befizetett parkolási pótdíjról számla csak az ügyfél kérésére készül.

A számlázáshoz, illetve ügyintézéshez szükséges adatok:

- Ügyfelek adatai
- Gépjárművek adatai: kapcsolódik a vevőkhöz, tartalmaznia kell, hogy milyen forrásból származnak az adatok
- - Parkolási pótdíj különböző fajtái
- Számlák jóváírása
- Ügyintézők
- Közterület, Utca adatok

Számla készítésekor a vevő- és gépjármű adatai kiválaszthatók, módosíthatók és bővíthetők legyenek. Módosításkor az információ származása is rögzítésre kerül.

A többi törzsadat kiválasztható.

Pótdíj fizetéskor látható legyen az eset aktuális állapota, de szükség esetén az ügyfél és a gépjármű összes esete is. A fizetendő összeg alapértelmezetten az aktuális tartozás + a egyéb költségek, ha vannak, ami függhet a kiküldött levelek számától és ügy aktuális helyzetétől.

Az Adatvédelmi törvény szerint amint az autós rendezte a pótdíját, a rendszerből törölni kell az esetet, DE

A Számviteli törvény szerint 5+1 évig minden gazdálkodó szervezet köteles megőrizni, nyilvántartani az összes pénzügyi mozgást igénylő eseményt - ilyen a pótdíj rendezése is. A rendszer tartsa nyilván a rendezett eseteket is, de csak megfelelő jogosultsággal lehessen hozzáférni.

1.6.1 Fizetési módok és sajátosságaik

A számla tartalmának meg kell felelnie a hatályos jogszabályoknak!

Lehetőséget kell biztosítani a számlák sztornózására.

1.6.1.i Készpénzzel történő fizetés

A bevételi pénztárbizonylatot külön kinyomtatva csatolni lehessen a számlához. A bevételi pénztárbizonylat és a számla logikai kapcsolatban legyen a programon belül. Pénztárzáráskor készülő bizonylatok:

Napi tételes pénztárjelentés ügyintézőnként

PÉNZTÁRJELENTÉS CSAK KÉSZPÉNZES BEFIZETÉSEKRŐL KÉSZÜL!

1.6.1.ii Bankkártyával történő fizetés

A **számla kelte** a számla kibocsátásának napja.

Teljesítés időpontja alapértelmezett értéként a számlakibocsátás napja, de az ügyintéző által változtatható legyen.

Fizetési határidő alapértelmezetten a számla keltétől **3 nap**, szintén módosítható legyen.

Befizetési bizonylat nem szerepelhet a számlán!

1.6.1.iii Átutalással történő fizetés

A **számla kelte** a számla kibocsátásának napja.

Teljesítés időpontja alapértelmezett értéként a számlakibocsátás napja, de az ügyintéző által változtatható legyen.

Fizetési határidő alapértelmezetten a számla keltétől **8 nap**, szintén módosítható legyen.

Befizetési bizonylat nem szerepelhet a számlán!

1.6.1.iv Postai befizetés

Alapbizonylat a postai csekkek és fizetési felszólítások.

A **számla kelte** a számla kibocsátásának napja.

Teljesítés időpontja alapértelmezett értéként a számlakibocsátás napja, de az ügyintéző által változtatható legyen.

Fizetési határidő alapértelmezetten a számla kibocsátásának napja, szintén módosítható legyen.

Befizetési bizonylat nem szerepelhet a számlán!

1.6.1.v Számlák és postai csekkek jóváírása

Készpénzes és bankkártyával történt fizetés automatikusan jóváírásra kerül, viszont az átutalásos számlák jóváírását a későbbi bankszámlakivonat alapján végzik el.

A postai befizetések jóváírása elektronikus módon kapott adatokból történik. Azokról a postai befizetésekről, amelyek valamilyen okból nem kerültek jóváírásra hibalista készül. A hibalistának tartalmaznia kell, hogy milyen okból nem került jóváírásra.

Léteznek azonosíthatatlan befizetések, ezeket el kell különíteni az azonosítottaktól, oly módon hogy az ügyintéző bármikor hozzáférjen és azonosítás után jóvá tudja írni.

Azonosíthatatlan befizetések:

- Hiányos adatok
- Több esetes részletfizetés, amikor nem meghatározható, hogy a befizetett összeg melyik esetre vonatkozik.

Bírósági úton érvényesíthető követelések ügyintézésénél a megfelelő postai minősítésű levelek leválogatása a programból majd a leválogatott esetek rögzítése. BM lekérés meglétének ellenőrzése, ha szükséges nyomtatása. Lekérés pótlási lehetőség. Cégek ellenőrzése manuálisan a Céghírekben, ha szükséges cégvonat nyomtatása. A feltételeknek megfelelő eseteket a generálást követően a program bírósági esetként tartsa nyilván. Esetek tételes kimutatása, listanyomtatási lehetőség. Azonosíthatatlan befizetések ellenőrzése. Részteljesítések levonásra kerüljenek és a program értesítést küldjön a felhasználóknak (az üzemeltető kijelölt dolgozói és ha szükséges a megbízott Ügyvédi Iroda kijelölt dolgozói). A befizetés bizonylatainak nyomtatási lehetősége. A bíróságra kerülő esetek befizetéseit a program automatikusan jelenítse meg. Az Ügyvédi iroda a bírósági esetek aktáit digitális formában kapja meg, az adatcserét az Ügyvédi Iroda és az üzemeltető között biztosítsa a programrendszer. Cél a papír alapú adatcsere kiküszöbölése valamint a telefonon és/vagy e-mailben történő adatcsere minimalizálása-megszüntetése. ***Ehhez esetlegesen szükséges kliens szoftver telepítése és beállítása az Ügyvédi irodában a pályázaton nyertes ajánlattevő feladata.***

Egy ügynél az alap pótdíj követelés (várakozási díj + pótdíj) + a később jelentkező járulékos költségek megjelenése után, ha a teljes tartozás egy részét már befizette az ügyfél, akkor már csak a különbözetként fennmaradó tartozás jelenjen meg hátralékként, de lehessen látni, hogy

ez mekkora része az alapkövetelésnek és mekkora része a teljes követelésnek. Ennek főleg akkor van jelentősége, amikor az ügyben több parkolási esemény kapcsán esetleg az ügyfél, akár megfelelő időben akár azon túl, de tulajdonképpen megfizette az alap pótdíj követelések összegét, de ez még nem fedezi az ügyre időközben még ráakódó egyéb költségeket. Ilyenkor a rendszer automatikusan küldjön értesítést az ügyintézőnek, hogy az ügyfélnek még tartozása áll fenn.

Ha a fizetési meghagyás (FMH) jogerős és végrehajtható az így keletkező papíralapú dokumentumok szkennelése és rögzítése a rendszerben. Ezeknek a továbbítási lehetősége digitális formában. Per esetén a többletköltségek hozzáírása az aktához. A szoftverrendszerben szereplő követelések összegét, jogcímét módosítani lehessen. Részletbefizetések rögzítése, ezek követése, a program jelzése a felhasználó felé, ha ilyen eset van. Az Ügyvédi irodával történő adatcsere digitális alapú legyen, **korlátozott-változtatható (a változtatások nyomon követését tegye lehetővé a rendszer)** jogosultságokkal az Ügyvédi iroda hozzáférhessen a kimondottan csak az ő hatáskörükbe tartozó adatokhoz a programrendszeren belül. Fontos a megfelelő biztonsági szint!

Az ügyvédi irodához átkerült ügyekben keletkező papír alapú dokumentumokat (végrehajtási lap, FMH, bírósági végzés, stb.) beszkenelve az adott esethez csatolni lehessen. Az itt keletkező többletköltségeket is tartsa nyilván a rendszer.

2 A rendszer alapfogalmai

2.1 Központi rendszer

A közterületen folyó parkolás - ellenőrzés során előálló adatok különböző csatornákon kerüljenek be a központi adatbázisba. A központi adatbázis-kezelő biztosítsa az adatok integritását, az adatok belső logikai összefüggéseinek ellenőrzött kikényszerítésével.

A teljes parkolási rendszer egészének kell biztosítani azt, hogy egy bírósági peres ügyben a független bíróság számára az üzemeltető által működtetett rendszer, ill. az általa bizonyítékként becsatolt adatok alapján egyértelműen az üzemeltető javára tudjon dönteni. A perben kirendelt független igazságügyi informatikai szakértő számára a rendszer bemutatása, a rendszer helyszíni ellenőrzése a rendszerben lévő összefüggések bemutatása alapján kétséget kizáróan egyértelmű legyen, hogy az üzemeltető állítása hitelt érdemlő. Egyértelmű állásfoglalást ilyen komplex IT rendszerek esetén – hozzávéve az emberi tényezőt – egyébként sem tesz egyetlen szakmai komolyságára adó igazságügyi informatikai szakértő sem, csupán olyan ténymegállapítást tesz, ill. tehet, mely szerint a bizonyossággal határos valószínűséggel állítható valamely kijelentés, amely alapján a bíró ill. a bíróság egyértelmű döntést képes hozni. Ennek biztosítása az ajánlattevő/szolgáltató által szállítandó programrendszer, ill. a ténylegesen megvalósított rendszer, ill. működési környezet feladata.

2.1.1 Központi adatbázis

A központi rendszer adatbázisa fizikailag is izolálható legyen a rendszer többi részétől, sem a nyílt Internet felől, sem a belső hálózaton lévő munkaállomásokról közvetlen módon ne legyen elérhető. Azaz a választott relációs adatbázis-kezelő szoftver (RDBMS) kliens programjával sem a nyílt Internet felől, sem a belső hálózaton lévő munkaállomásokról közvetlen módon ne legyen elérhető.

Felhívjuk az ajánlatadó figyelmét, hogy olyan RDBMS-t ajánljon, amely az üzemeltető által biztosított kiszolgáló hardverét ténylegesen ki is használja, azaz pl. olyan egyébként ingyenes megoldások, mint pl. Oracle Database Express Edition nem elfogadhatóak számunkra, ugyanis ez jelentős korlátozásokkal használható csak. (pl. csak 1 CPU-t használ, csak 1 GByte memóriát használ, az adatbázis (user data) mérete nem nőhet 4Gbyte fölé, valamint csak 1 példányban telepíthető és nem vehető igénybe vele kapcsolatban az Oracle Support). Ezek a fajta korlátozások nem elfogadhatóak az üzemeltető számára.

2.1.2 Központi állomány-kiszolgáló

Feltétel, hogy a központi rendszerben tárolandó állományokat izoláltan lehessen tárolni az adatbázistól, azaz a belső hálózaton lévő munkaállomásokról közvetlen módon ne kelljen elérhetővé tenni a központi adatbázist kiszolgáló gépet.

A központi állomány-kiszolgálón tárolt, a parkolási rendszerhez kapcsolódó állományok tárolását oly módon kell kezelnie a parkolási rendszernek, hogy az esetleges szerver-bővítés esetén ne kelljen adatbázis-módosításokat eszközölni. Azaz pl. egy új merevlemez beépítése után, amely a csatolt fotók, (vagy később videók) tárolására szolgál, elegendő legyen néhány rendszerparamétert módosítani a bővítés használatához, anélkül, hogy a meglévő állományokat mozgatni kellene, vagy a központi adatbázisban rekordok ezreit, tízezreit,

(millióit) kellene módosítani.

A pótdíjfizetési felszólítások és az azokkal kapcsolatos minden egyéb információk melyek eleve különálló állományként jönnek létre azok is a központi rendszerben tárolandók. (digitális fényképek, szkennelt dokumentumok, felszólító és egyéb célú levelek, ügyvédi irodáktól, bíróságtól érkező elektronikus állományok ill. papírhordozón érkezett állományok szkennelt másolata.

A különálló állományokként tárolt adatok (digitális fényképek, szkennelt dokumentumok, felszólító és egyéb célú levelek, ügyvédi irodáktól, bíróságtól érkező elektronikus állományok ill. papírhordozón érkezett állományok szkennelt másolata) olyan módon legyenek tárolva, hogy azokon a létrejöttük után ne lehessen módosítást eszközölni – tehát lokális vagy távoli „filesystem”-en keresztül történő hozzáférés kizárható legyen.

2.1.3 Központi naplózás

Feltétel, hogy a parkolási rendszer szoftver részei által végzett adatbázis - módosítások és egyéb releváns műveletek központilag naplózva legyenek. Azaz **minden adatbázis változást kiváltó SQL utasítás (insert, update, delete) és egyéb releváns művelet központilag naplózásra kerüljön oly módon, hogy ahhoz a rendszer felhasználói semmilyen módon ne férhessenek hozzá.** (a lokális munkaállomásokra történő naplózás nem alkalmas erre a célra, az üzemeltető részéről az ilyen naplózás nem elfogadható)

Feltétel, hogy a **naplózás során rögzített időadatokat semmilyen módon ne lehessen befolyásolni a kliens gépek lokális órájának manipulálásával.** Nem alkalmas erre a célú naplózásra a központi adatbázis, egyrészt a tárolókapacitás korlátos volta, a központi adatbázis teljesítményének lerontása miatt, másrészt a többszintű és szeparált naplózás lényegesen növeli a rendszer hitelességét.

2.2 Kézi-számítógép

A közterületen folyó parkolás ellenőrzés alapeszköze egy parkoló ellenőri kézi-számítógép. (Hand-Held Computer, HHC). A kézi-számítógépen futó szoftver biztosítsa a parkoló ellenőri adatrögzítést, a rögzített adatok belső logikai összefüggéseinek ellenőrzött kikényszerítésével.

2.2.1 Egyedi azonosítás és titkosítás

Minden egyes kézi-számítógép legyen egyedileg azonosított.

2.2.1.i Hardveres adatok alapján

Olyan hardveres egyedi adatok alapján, amelyek csak az adott kézi-számítógépre jellemzőek, amelyek nem másolhatóak. Azaz pl. a kézi-számítógép operációs rendszerét tartalmazó háttértároló pl. „image” jellegű másolása esetén is másik készüléken a hardveres egyedi adatok legyenek mások, mint az eredeti készüléken.

2.2.1.ii Egyedi kommunikáció használata

Minden egyes kézi-számítógép „egyedi kommunikációt” folytasson az online működés során

a központi rendszerrel. Egyedi kommunikáción azt értjük, hogy az egyes kézi-számítógépek mindegyike saját, egyedileg generált titkosító kulccsal kódolja az online azonosítás/bejelentkezés során az Interneten áthaladó forgalmat. A titkosítás ún. erős titkosítást használjon. (pl. RSA vagy egyenértékű PKI infrastruktúra)

2.2.1.iii Összerendeltség

Az egyedi kommunikációra használt egyedileg generált titkosító kulcs a hardveres egyedi adatok alapján meghatározott azonosítóval legyen összerendelve.

2.2.1.iv Élettartam

A kézi-számítógép online azonosítás/bejelentkezés után csak meghatározott ideig forgalmazhasson adatot a központi rendszerrel, utána új azonosítás/bejelentkezés legyen kikényszerítve. (Session lifetime)

2.3 Végfelhasználói számítógépek

A parkolási rendszer végfelhasználói szabvány x86 CPU-val felszerelt PC-kről érthessék el a rendszert. Windows 10 operációs rendszer használatával. A kliens programok működjenek a Windows Server operációs rendszer alatt is.

2.3.1 Egyedi azonosítás és titkosítás

Minden egyes végfelhasználói számítógép legyen egyedileg azonosított.

2.3.1.i Hardveres adatok alapján

Olyan hardveres egyedi adatok alapján, amely csak az adott végfelhasználói-számítógépre jellemzőek, amelyek nem másolhatóak. Azaz pl. a PC operációs rendszerét tartalmazó háttér tároló pl. „image” jellegű másolása esetén is másik számítógépen a hardveres egyedi adatok mások lesznek, mint az eredeti készüléken. A kliens programot futtató számítógépek hardveres adataik alapján regisztrálva legyenek a központi rendszerben. Nem regisztrált számítógépről a rendszer ne legyen elérhető, még akkor sem, ha valaki esetleg megszerzi a kliens programot és egy érvényes felhasználói bejelentkezési nevet és a jelszavát.

2.3.1.ii Erős titkosítás használata

A végfelhasználói számítógépek és a központi rendszer között lefolytatott kommunikáció során használt titkosítás ún. erős titkosítást használjon. (pl. RSA vagy egyenértékű PKI infrastruktúra) ezen minimálisan azt értjük, hogy a lefolytatott kommunikáció az azonosítás/bejelentkezés során erős titkosítással legyen védve, a kezdeti kulcscsere után használható, esetleg szimmetrikus kulcs (min. 256 bites) csak meghatározott ideig legyen használható.

2.3.2 Távoli hozzáférés

A 2.3.1 betartása mellett a rendszer biztosítson biztonságos hozzáférést a nyílt Interneten keresztül külső partnerek - pl. ügyvédi irodák vagy a munkatársak - számára.

Költséghatékonysági okokból a végpontokon ne kelljen egyéb kiegészítő hardvert vagy szoftvert igénybe venni, a hozzáférés biztonsága garantálható legyen bármilyen külső PC használata esetén is. A hozzáférés bármikor központilag visszavonható legyen. (Ingyenes VPN szoftver használata sem elfogadható, azaz a szállítandó rendszernek önmagában garantálnia kell a hiteles és biztonságos távoli hozzáférés biztosítását)

2.3.3 Windows tartományi (Active Directory/LDAP) hitelesítés

Lokális hálózat esetén a felhasználó kezelést a hálózataadminisztráció szempontjából nagyban leegyszerűsíti a Windows tartomány használata. A parkolási rendszer kliens programjai esetén tegye lehetővé, hogy a felhasználók az azonosítás során ugyanazt a jelszót használhassák, mint amit a Windows-ba bejelentkezéskor használnak. NT Domain, Samba, vagy Active Directory vagy OpenLDAP legyen használható a felhasználói jelszavak tárolására.

A jelenlegi fejlesztés egyik célja, ennek biztosítása, a központi tartományvezérlő használatának számos előnye van. (group policy, egységes felhasználó és jelszókezelés, stb.) A kiírásban megvalósítandó rendszer beüzemelésével párhuzamosan a nyertes ajánlattevővel konzultálva egy központi tartományvezérlő beállítását el fogja végezni. Mind a kiszolgálókat (a központi adatbázis-kezelő kivételével), mind a munkaállomásokat, amelyek a Parkolási Rendszer szoftvereit használják, be kívánjuk léptetni a tartományba.

3 Egyéb követelmények

A „Parkolás Szoftver Rendszer” kliens programjai tegyék lehetővé a különböző munkafázisokban keletkező vagy külső féltől kapott állományok csatolását a parkolási rendszer belső objektumaihoz.

- Feltétel a csatolt file-dokumentumok kezelésére:

Az ÜSZI alapszoftver különböző rendszerobjektumokhoz (pl. ügyfél) tetszőleges számú, ill. típusú egyéb dokumentumot (pl. szerződés) képes legyen hozzákapcsolni. Ezek a csatolt dokumentumok bárhol elérhetők legyenek.

Ilyen csatolt file-dokumentumok legyenek a panasz kapcsán beszkenelt állomány(ok), az eseményhez készült fényképek, akár videók, felszólító levelek, FMH.

- Feltétel a rögzítési időpont információ tárolására:

A parkolási rendszer minden lényeges adatbázis-objektuma esetén jól elkülöníthető módon tárolásra kerüljön az az időpont, amikor az adott információt a rendszerben rögzítették. Ez az időpont ne legyen manipulálható oly módon, hogy a kliens számítógép óráját manipulálják. A több fázisban rögzített információk esetén a részfázisok rögzítésének időpontja is jól elkülöníthető módon tárolásra kerüljön.

Elektronikusan, file formájában eltárolt dokumentum (digitális fényképek, szkennelt dokumentumok, felszólító és egyéb célú levelek, ügyvédi irodáktól, bíróságtól érkező elektronikus állományok, ill. papírhordozón érkezett állományok beszkenelt másolata.) Az elektronikus file formájában eltárolt dokumentumoknak az eléréséhez a kiíró/üzemeltető nem kívánja megnyitni a belső hálózatát mások számára, azaz pl. a külső ügyvédi iroda számára a belső LAN-t nem kívánjuk VPN-en keresztül sem megnyitni. (SMB protokoll, Windows File and Print Sharing, FTP és hasonló file elérésre szolgáló protokollok számára nem kívánja harmadik fél számára elérhetővé tenni a kiíró/üzemeltető saját hálózatát)

3.1 A Mobilparkolás lekérdezése

Külső fél által biztosított mobilparkolás lekérdezése.

A külső mobilparkolást biztosító fél rendszeréhez történő kapcsolódás fizikailag redundáns módon is biztosítva van, így a parkolási ellenőrzési rendszer és a külső fél által biztosított mobilparkolás-lekérdezés illesztését olyan módon kell biztosítani, hogy az egyik kapcsolódási lehetőség megszűnése ne okozzon fennakadást a parkoló ellenőri lekérdezésben. Azaz a parkolási rendszer képes legyen emberi beavatkozás nélkül a fizikai tartalék kapcsolaton is eljuttatni a mobilparkolás lekérdezést a külső fél által biztosított mobilparkolási rendszerhez.

4 Paraméterezési lehetőségek

4.1 A Központi rendszer

A központi rendszernek széles körű paraméterezhetőséget kell biztosítani az alábbiak szerint.

4.1.1 Központi adatbázis

A parkolási rendszer alkalmas többféle elterjedt relációs adatbázis-kezelő használatára is, azaz a parkolás - üzemeltető ne legyen hozzákötve egy adatbázisplatformhoz sem. Elterjedt relációs-adatbáziskezelőn azokat a Windows vagy Linux alapú adatbázis-kezelőket értjük, amelyek piaci részesedése a kliens-szerver alapú relációs adatbázis-kezelők piacán eléri a 10%-ot.

Az üzemeltető számára kiemelt fontosságú a platform függetlenség. Olyan megoldást kívánunk választani, amivel nem vagyunk hozzákötve egyetlen adatbázis-kezelő gyártóhoz, mind a műszaki paraméterek, mind az RDBMS licenc support díjak indokolják ezt. Egyes adatbázis-kezelők esetében a support díjak igen magasak és ez a jövőben akár növekedhet is. Másrészt az adatbázis kezelők képességei rendkívül sokat változhatnak. Biztosítani kívánjuk annak lehetőségét, hogy át tudjunk térni másik adatbázis-kezelőre, úgy, hogy közben ugyanazt a meglévő parkolási szoftver rendszert használjuk továbbra is napi szinten, anélkül, hogy egy új, előzmények nélküli üres rendszer használatára kényszerülnénk, hiszen ebben az esetben két párhuzamos rendszerben kellene számos feladatot párhuzamosan elvégezni.

Az üzemeltető számára fontos, hogy a kiválasztott parkolási rendszer képes legyen olyan adatbázis kezelő használatára, amely elérhető Linux platformon is.

4.1.2 Központi rendszer hibatűrő kialakítása

A parkolási rendszer alkalmas kell legyen teljes hibatűrő működésre, a rendszer minden kritikus elemére vonatkozóan, különösen az alábbiakra:

A parkolási rendszer központi adatbázisa hibatűrő clusteren fut, azaz egy-egy kiszolgáló számítógép kiesése nem jelenti az adatbázis kiszolgálás kiesését. (Cloud vagy nem az ajánlattevő/szolgáltató rendszere által biztosított reduncia nem elégséges)

4.2 Kézi-számítógépes alrendszer

A közterületen folyó parkolás ellenőrzés alapeszköze egy parkoló ellenőri kézi-számítógép. (Hand-Held Computer, avagy PDA). A kézi-számítógépen futó szoftver biztosítsa a parkoló ellenőri adatrögzítést.

A parkolási rendszer tegye lehetővé az alábbiak paraméterezését:

4.2.1.i Közterület, utca, házszám

A gépjármű pontos helyét határozza meg.

4.2.1.ii Járműkategória, gépjármű gyártmány, modell, ország, szín (fizetési felszólításban szereplő gépjármű alapadatai)

4.2.1.iii Ellenőri jogosultságok

A pótdíjazás folyamatától függetlenül is rá lehessen keresni a következőkre: az adott PDA-n, az adott rendszámra (jármű) már volt-e aznap kiadott pótdíjfizetési felszólítás és annak az adatait mutassa meg.

Lehessen manuálisan is mobilparkolás lekérdezést kezdeményezni rendszám alapján. Abban az esetben, ha az ügyfél mobiltelefonos díjfizetéssel egyenlítette ki a virtuális parkolójegy árát, ezt is le lehessen kérdezni a pótdíjazás folyamatától függetlenül.

4.2.1.iv Engedélyek, bérletek, típusok

pl.: (rendezvényekre kiadott) parkolási engedélyek, önkormányzati rendeletben szereplő bérlet típusok

4.2.1.v Szabállysértés, pótdíjazások

(önkormányzati rendelet alapján)

4.2.2 Kommunikációs és funkcionális paraméterek

Online szerver elérhetőségei (IP/ hostname / Port)

Részlépések ki- és bekapcsolhatósága

Részlépés Timeout-ok

Bluetooth ki- és bekapcsolhatósága

GPS ki- és bekapcsolhatósága

Fotózások ki- és bekapcsolhatósága a különböző részlépések előtt és után

Szükséges fotók száma

Minimális és maximális fotó-file méret

GPS ellenőr nyomon követés ki- és bekapcsolhatósága

Nyomtatótípusok paramétereizhetősége

Kézi-számítógépek típusfüggő paraméterei

4.2.3 A pótdíjszámítás paraméterei

A pótdíjszámítás szabályrendszerét az üzemeltető definiálhassa.

A pótdíjszámítás szabályrendszerében az alkalmazandó szabály függhet a zónától, a járműkategóriától és a pótdíjazás okától, és időszakosan változhat. Lehessen megfelelő rugalmassággal szabályrendszert definiálni (lásd alábbi magyarázatot)

A kiszabott pótdíj tartalmazhatja az alapdíjat, illetve annak lehet bizonyos szorzata, de lehet egy bizonyos konstans összeg is, vagy akár ezek kombinációja. Az eltelt napok függvényében

is változhat a szabály, és ezek is változhatnak időben.

Bíróági végrehajtás esetén többletköltségek jelentkeznek (illeték, ügyvédi munkadíj, végrehajtási díj, stb.), amelyek esetenként eltérőek lehetnek.

Ezeket a paramétereket a parkolás- üzemeltető munkatársainak kell tudniuk a GUI segítségével beállítani.

A parkolást szabályozó városi rendeletek és az országos szintű jogszabályok változásakor sokszor gyorsan kell módosításokat elvégezni. Mivel a pótdíjszámítás számos paramétertől függ - pótdíjazás oka, az adott zóna, amelyben a pótdíjazás történt, a pótdíjazott jármű kategóriája (szgk, busz, stb.), a pótdíjazás óta eltelt idő, a pótdíjazás milyen szezonban történt (téli-nyári stb.), esetleg napszaktól is függhet bizonyos helyeken (pl. a piacnál reggel 7-9-ig más a díjszabás, mint 9-18-ig) – ezek kombinációs variációinak száma igen nagy. Ezt elvben egy óriási táblázatban lehetne ábrázolni, vagy egymással összefüggésben lévő kisebb táblázatok együtteseként. A kombinációs variációk igen nagy száma miatt ezeknek a táblázatoknak igen-igen nagy számú sora lehet. Ráadásul mivel mindez időben változik, azaz a Parkolási Rendszernek egy adott rendelet módosítás előtt keletkezett parkolási pótdíjak esetén egy adott szabályrendszer szerint kell számolnia, míg a rendelet vagy jogszabály módosítás után már a módosított szabályrendszer szerint kell számolnia, ez még komplexebbé teszi a paraméter adathalmazt. Természetesen a nyomon követhetőség miatt el kell tárolni a rendszerben, hogy a korábban kiállított parkolási pótdíjak esetén milyen szabályrendszer szerint számolt a program, tehát a paraméterek sima átírása nem megengedhető, hiszen utólag is látni kell, hogy adott időben pontosan mi volt az érvényben lévő szabályrendszer.

El szeretnénk kerülni egyrészt azt, hogy a pótdíjszámítás paramétereiben történő változások esetén minden esetben várnunk kelljen az ajánlattevő/szolgáltató programmódosítására, vagy hogy csak az ajánlattevő/szolgáltató munkatársai tudják csak beállítani a szükséges paramétereket. Azt sem szeretnénk ugyanakkor, ha csak nagyon sok manuális adatrögzítéssel lehessen mindezt elvégezni. Tehát ezen az elvet értjük, hogy ha pl. csak annyi változás történt a városi rendeletben, hogy az egyik pótdíjazási ok esetén egy adott szabályt kell alkalmazni, minden más szabálysértés esetén viszont egy másikat, akkor ehhez ne kelljen minden egyes szabálysértés kapcsán felvenni egy-egy bejegyzést, hanem elég legyen csak a kivételeket rögzíteni. Ez érvényes legyen a többi paraméterre is, amely változása nagy számú sorváltozást váltana ki paramétereket leíró táblázatokban. (pl. járműkategória, zóna, pótdíjazás oka, stb.).

4.3 Kézi-számítógépes alrendszer és a központi rendszer közötti kommunikáció

Online azonosítás/bejelentkezés maximális élettartama

A kézi-számítógépes alrendszer és a központi rendszer közötti kommunikáció szerver oldalon történő naplózásának ki- és bekapcsolhatósága. (A funkcionális és logikai szintű naplózás egyébként is követelmény)

Naplózási lehetőségek

4.4 Kézi-számítógépes alrendszer

A kézi-számítógépes programnak a funkcionális és logikai szintű naplózást lehetővé kell tennie (ezt lehessen ki- és bekapcsolni).

A kézi-számítógépes munkavégzés ill. tulajdonképpen a parkoló ellenőri munkavégzés során különböző munkafázisok történnek. Ilyen pl. a parkoló ellenőr bejelentkezik az adott PDA-n, a parkoló ellenőr lekérdezi egy adott járművel kapcsolatosan mobilparkolás tényét, a parkoló ellenőr által rögzített pótdíjazás adatokat a PDA-n futó szoftver beküldi a központi rendszernek, a parkoló ellenőr pl. fényképet rögzít a PDA-n, a parkoló ellenőr kinyomtatja a pótdíjfizetési felszólítást, stb..

Ezeknek a logikai lépéseknek legyen nyoma központi rendszerben egyrészt olyan módon, hogy az üzemeltető által biztosított kiszolgálókon valamilyen jól strukturált formában kinaplózásra kerüljenek. Ezeknek a logikai lépéseknek legyen tételes nyoma a központi adatbázisban. Ezek a naplók valós időben ellenőrizhetőek legyenek, akár pl. egy audit során is. Az adatbázisban rögzített tételes információ alkalmas arra, hogy ez alapján az ellenőrök tevékenysége statisztikailag jól vizsgálható. Ez a forgalom az előírt követelményeknek megfelelően egy titkosított adatfolyam kell, hogy legyen. Az adatok dekódolása után előálló funkcionális adattartalom is jól strukturált formában kinaplózásra kell hogy kerüljön. Így pld. egy jól strukturált formában történő több szintű naplózás és a központi adatbázisban történő adattárolás együttesen jelentősen növelhetné a rendszer hitelességét, hiszen olyan nagy mennyiségű igen bonyolult módon összefüggő adatmennyiség keletkezne, amelynek meghamisítása gyakorlatilag lehetetlen lenne. S mivel mindez valós időben ellenőrizhető az üzemeltető által biztosított kiszolgálókon, pl. egy audit során vagy egy per kapcsán kirendelt igazságügyi szakértő számára.

4.5 Kézi-számítógépes alrendszer és a központi rendszer közötti kommunikáció

A kézi-számítógépes alrendszer és a központi rendszer közötti kommunikáció funkcionális és logikai szintű naplózása a szerver oldalon alapkövetelmény.

4.6 Kézi-számítógépes alrendszerrel kapcsolatot tartó központi rendszerkomponens által végzett műveletek

A kézi-számítógépes alrendszernek a központi rendszerrel valamilyen, a központi rendszer részeként futó Rendszer Komponensen (RK) keresztül kell kapcsolatban lennie. Ez a rendszerkomponens a korábbi előírásoknak megfelelően közvetlenül nem érheti el a központi adatbázist, ugyanakkor az általa kezelt, a kézi-számítógépekről származó információknak közvetlenül be kell kerülniük a központi adatbázisba. Batch jellegű feldolgozás nem engedhető meg. Ez csak valamilyen alkalmazásszerveren keresztül valósítható meg. Ennek az alkalmazásszervernek naplóznia kell minden RK által végzett, adatbázist érintő műveletet, valamint egyéb olyan műveleteket is, amelyek a rendszer hitelességének vizsgálatakor jelentősek lehetnek.

4.7 Végfelhasználói számítógépek

A parkolási rendszer végfelhasználói szabvány PC-kről, Windows operációs rendszer felügyelete alatt futtatott GUI végfelhasználói programokon keresztül érik el a központi rendszert (a központi adatbázist közvetlenül nem, lásd. 2.1.1 A végfelhasználók által végzett műveleteket a rendszer központilag naplózza. lásd 2.1.3).

5 Biztosított szolgáltatások

A „Parkolás Szoftver Rendszer” által nyújtott szolgáltatások:

A parkolási események adatainak tárolása (időpont, helyszín, jármű, ellenőr, pótdíj, stb.), a parkolási eseményekkel kapcsolatos későbbi „történekek”: befizetések, panaszok/felszólalások, levelek, felszólító levelek, behajtás, BM jármű tulajdonos adatlekérés. Különböző elemzések, statisztikák készítése: ellenőrstatisztikák, befizetési statisztikák, visszaeső járművek, stb.

Parkolási engedélyek, bérletek nyilvántartása, kiadása (lakossági, intézményi, stb.).

A törzsadatok teljes mértékben paraméterezhetőek legyenek, a későbbiekben tetszőlegesen bővíthetők.

A panaszok/felszólalások kapcsán tetszőleges számú papíralapú dokumentum scan-elhető és csatolható.

A különböző funkciók által rögzített és csatolt állományok (fényképek, panaszok/felszólalások, felszólító levelek) bárholnan legyenek elérhetőek, akár külső telephelyről is. pl. ügyvédi iroda. Ezen funkcionalitás is teljes körű, többszintű titkosítást használó kommunikáción használjon.

A rendszer lehetővé teszi a parkoló ellenőrök munkájának nyomon-követését, ellenőrzését.

A jogosultságok részletes beállításával pontosan szabályozható kell hogy legyen, hogy ki, milyen módon férhet hozzá a rendszerhez és milyen módosításokat végezhet el.

A rendszer megfeleljen az adatvédelmi törvényben előírtaknak.

A rendszer a Windows Server hálózatba integrálva a felhasználók hitelesítését a Windows Active Directory tartományon keresztül végezze, tehát a különböző programrészek nem saját hitelesítést és egyedi jelszótárolást alkalmazzanak, hanem a Windows AD-t használják, így a teljes hálózaton felhasználónként egyetlen név és jelszó párost használják.

A fizikai izoláltság követelménye miatt a központi rendszer adatbázisát minden tekintetben el kell választani a rendszer többi részétől. A központi adatbázis-szerver kizárólag az alkalmazás szerver funkciót betöltő másik központi kiszolgáló számítógéppel lehet kapcsolatban oly módon, hogy a két gép között direkt kapcsolat legyen vagy, ha az ajánlattevő még fokozni kívánja az adatbiztonságot, akkor hardveres tűzfalat helyezhet el a két gép között, amely csak néhány meghatározott TCP port forgalmát engedje át meghatározott irányokba és meghatározott forrásokról. (Ha a nyertes ajánlattevő mindenképpen indokoltnak tekinti ezt a műszaki megoldást, akkor a nyertes ajánlattevő és az üzemeltető közösen meghatározza a beszerzendő elfogadható ár/érték arányú hardvert, amelyet az üzemeltető biztosítani fog.)

A parkolási programrendszer ne korlátozza a törzsadat jellegű, ill. paraméter jellegű adatok bővítésének lehetőségét. Tehát pl. Utcák, közterületek, gépjármű típusok, színek, pótdíjazás okok szabadon felvehetők legyenek, ezek megnevezése utólag is módosítható legyen. Pl. sok esetben szükség lehet a megnevezés lerövidítésére.

Kézi-számítógépek:

Az ajánlattevő/szolgáltató által biztosított rendszer az alábbi lehetőségeket biztosítsa:

1., PDA-n futó kézi-számítógépes program képes legyen meghatározott időnként GPS adatokat logolni, a gyűjtött GPS adatok kerüljenek át a központi rendszerre, ahol legyen lehetőség megvizsgálni egy ellenőr „útvonalát”.

2., Ugyanakkor a PDA-n futó kézi-számítógépes program képes legyen meghatározott időnként a GPS adatokat on-line beküldeni központi rendszernek, így e képesség révén folyamatosan monitorozható, hogy hol jár az ellenőr. (ez nyilván akkumulátor kapacitás kérdése).

3., A kézi-számítógépes munkavégzés ill. tulajdonképpen a parkoló ellenőri munkavégzés során különböző munkafázisok történnek. Ilyen pl. a parkoló ellenőr bejelentkezik az adott PDA-n, a parkoló ellenőr lekérdezi egy adott járművel kapcsolatosan mobilparkolás tényét, a parkoló ellenőr által rögzített pótdíjazás adatokat a PDA-n futó szoftver beküldi a központi rendszernek, a parkoló ellenőr pl. fényképet rögzít a PDA-n, a parkoló ellenőr kinyomtatja a pótdíjfizetési felszólítást, stb..

On-line működés esetén ezeknek a logikai lépéseknek legyen tételes nyoma a központi adatbázisban.

Ez az adatbázisban rögzített tételes információ alkalmas arra, hogy ez alapján az ellenőrök tevékenysége statisztikailag jól vizsgálható.

4., Másrészt a pótdíjazás kapcsán is statisztikailag jól vizsgálható adatok keletkeznek, ebből az ellenőri munka hatékonyságára vonatkozó információ nyerhető. (Ilyenek lehetnek, hogy melyik területeken, melyik ellenőr átlagosan hány pótdíjfizetési felszólítást helyez ki? Napi, Heti, havi átlagok, stb.)

5.1.1. GDPR elvárásainak történő megfelelés:

A teljes nyilvántartási folyamat és a hozzá kapcsolódó feladatok végrehajtása során az adatvédelmi folyamatok, különös tekintettel a személyes adatokkal kapcsolatos funkciók ellátása során végzett műveletek az érvényes jogszabályok szerint – zárt rendszerben – történnek, figyelembe véve az adatvédelmi és a „GDPR” jogszabályi környezetet.

Elvárás a szállítandó rendszerrel szemben, hogy a teljes parkolászemviteli és nyilvántartási folyamat és a hozzá kapcsolódó feladatok végrehajtása során az adatvédelmi folyamatok, különös tekintettel, a személyes adatokkal kapcsolatos funkciók ellátása során végzett műveletekre az érvényes jogszabályok szerint – zárt rendszerben – történjenek, figyelembe véve az adatvédelmi és a „GDPR” jogszabályi környezetet.

A folyamat eredményeként az ügyfelek és a folyamatba bevont szervezetek számára biztosítani kell a teljes mértékű átláthatóságot. Az információvédelmi eljárások általános szigorításán túl nagyon fontos, hogy minden adatkezelőnek meg kell tudnia mutatni az adott személy kérésének megfelelően (géppel olvasható formában), hogy milyen adatokat tárol róla, mikor ki és milyen jogcímen kezelte a személyes adatait (rögzítette, nézte meg, módosította, törölte). Továbbá az egyénileg kezelt adatokon túl a rendszer a vonatkozó adatokat megjeleníti akkor is, ha csoportos lekérdezés részeként volt érintve az adat, feltüntetve, hogy adott lista nyomtatásra, exportálásra, gépi adattovábbításra került-e, továbbá, az érintett adatait tartalmazó korábbi felszólító levelek, számlák, elektronikus dokumentumok újrainvitása esetén is tartalmaz adatvédelmi naplóadatokat és kérésre ügyiratszámunként vagy rendszámunként vagy időrendi sorrendben csoportosítva lehet megjeleníteni minden egyes – akár azonos felhasználó által különböző időpontban elvégzett – hozzáférést az adott személyes adathoz, az adott adatkezelési jogcímet is feltüntetve.

A rendszerekben megjelenő személyes adatokat jogosultsághoz kötötten szükséges megjeleníteni. A személyes adatokat tartalmazó ablakok és mezők alapbeállításként rejtve vannak, jogosultság függvényében (pl.: egy plusz gomb megnyomásakor jogosultsággal rendelkező felhasználó számára megtekinthetővé válik). Ebben az esetben naplózásra kerül, hogy mely dolgozó, mikor, milyen jogcímen (a jogcímet minden esetben be kell kérni a

megjelenítés előtt) tekintette meg az adott személyes adatot. Megkeresés esetén a rendszerből a tárolt vonatkozó információk kinyomtathatóvá kell tenni.

Vonatkozó jogszabályok:

- Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (GDPR).
- 2011. évi CXII. törvény - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi L. tv. az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról.

5.1.2. A rendszer zártságával kapcsolatos elvárás:

Elvárás, hogy a folyamatok zárt informatikai rendszerben menjenek végbe, amely rendszer informatikai szakértő által auditált és tanúsított.

A PDA eszközön csak ez az alkalmazás indulhat el, folyamatai zárt rendszerben naplózottan menjenek végbe a felhasználói beavatkozásnak megfelelően.

A rendszer zártsága vonatkozzon a zárt pénzügyi nyomkövetésre bankszámlákra, banki napokra, pénztárakra.

Az elektronikus dokumentumok kezelése úgy történjen meg, hogy az adott digitális anyagot a rendszer saját zárt rendszerén belül rögzítési idővel és megfelelő változás elleni védelemmel lássa el, vagy ha már az adott digitális anyag rendelkezik ilyennel, akkor azt tárolja le.