

A GIRINFO ADATFELDOLGOZÁSI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

A Szolgáltatás keretében az alábbi információk, illetve nyilvántartások érhetők el:

1 OKMÁNYINFORMÁCIÓK – MK

1.1. OKMÁNYNYILVÁNTARTÁS

A nyilvántartás a személyazonosság igazolására használt okmányok (személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány, kártya típusú vezetői engedély, útlevél) és tulajdonosaik adatait tartalmazza, amelybe nem tartoznak bele a tulajdonos lakcímére vonatkozó információk.

A lekérdezés történhet az okmány típusa és száma vagy ún. természetes azonosító adatai alapján.

A 2000.01.01. után kiállított (kártyaformátumú) személyazonosító igazolványoknál, útleveleknél, vezetői engedélyeknél az „intézkedés leírása” mező ad információt a dokumentum érvényességére, érvénytelenségére, elvesztésére, ellopására, megkerülésére stb. vonatkozóan.

A 2000.01.01. előtt kiállított (rég) személyi igazolványoknál jelzi a rendszer, ha nem a bemutatott igazolvány az aktuális, és lehetőséget biztosít az aktuális okmány adatainak lekérdezésére.

Teljes körű a nyilvántartás, mivel nemcsak a magyarországi állandó lakosok, menekültek, bevándoroltak és letelepedettek adatait tartalmazza, hanem a határon túli magyar nemzetiségűek igazolványában foglaltakat is.

1.2. SZEMÉLYI ADAT ÉS LAKCÍMNYILVÁNTARTÁS

A nyilvántartás a személyi azonosító, illetve a személy természetes azonosító adatainak megadásával az Érintett lakóhelyének (állandó lakcím) és tartózkodási helyének (ideiglenes lakcím) lekérdezését biztosítja.

1.3. ARCKÉP ÉS ALÁÍRÁS LEKÉRDEZÉS

A személyi igazolvány és útlevél esetében az okmány azonosítószáma alapján a nyilvántartásból lekérhető az okmány tulajdonosának arcképe és aláírása.

A válaszinformáció tartalma képformátum, amely a jogszabályi előírás miatt – a többi tranzakciótól eltérően – nem nyomtatható, csak megtekinthető.

Az okmányinformációk a hét minden napján 0-24 óráig érhetők el.

2. VAGYONTÁRGY-INFORMÁCIÓK

2.1. GÉPJÁRMŰ-NYILVÁNTARTÁS – MK

Az nyilvántartás minden releváns információt tartalmaz a gépjárművekre vonatkozóan, úgymint tulajdonosi adatok, üzembentartói adatok, járműazonosító adatok, műszaki információk, km óra állása és annak rögzítési időpontja, járműokmányok adatai és hatósági bejegyzések.

A lekérdezett adatok záradékából hitelintézeti és lízingtevékenység szempontjából alapvető információk szerezhetők. A záradék pontosan tartalmazza az adott gépjárműre vonatkozó opciós terheléseket, továbbá minden olyan korlátozást vagy tilalmat, amelyet forgalomrendészeti eljárás során rögzítettek. Amennyiben a gépjármű körözés alatt áll, úgy ennek ténye és a körözés típusa(i) is jelzésre kerül(nek).

A fenti adatok eléréséhez a gépjármű rendszámán kívül a gyártmányára vagy alvázszámára van szükség.

Továbbá egy jogi személy tulajdonában lévő gépjárművek azonosító adatainak cégjegyzékszám alapján történő lekérdezésére (legfeljebb 100 db jármű találatig), valamint jogi személy tulajdonában lévő gépjárművek több cégjegyzékszám alapján történő csoportos vagy egy, 100 db-nál több gépjármű tulajdonosú cég gépjármű azonosító adatainak lekérdezésére is van lehetőség.

A gépjármű törzskönyvszámának ismeretében törzskönyvi adatok kérdezhetők le.

A 2.1 pont szerinti nyilvántartás a hét minden napján 0-24 óráig érhető el.

2.2. ZÁLOGJOG-NYILVÁNTARTÁS (INGÓJELZÁLOG) – MOKK

A nyilvántartásból lekérdezhető, hogy egy adott magánszemély, cég vagy egyéb szervezet ingóságai, pl. gépkocsi, festmény, termelőeszköz, berendezés stb., szerepelnek-e korábbi jogügylet hitelfedezeteként. (Megj.: gépjárműre történő, rendszám alapú lekérdezés nem lehetséges a GIRinfo-n keresztül a MOKK-ból.)

A nyilvántartásban rögzített adatok alapján az Adatgazda közhitelűen tanúsítja a zálogkötelezett, az esetleges személyi kötelezett és a zálogjogosult személyi adatait, a biztosítékul lekötött zálogtárgy leírását, a biztosított követelés ranghelyét, jogcímét, legmagasabb összegét, járulékait és devizanemét, lejáratát; illetve a jelzálogjogra vonatkozó egyéb, a nyilvántartás szempontjából lényeges adatokat.

Amennyiben a zálogkötelezett a nyilvántartásban nem szerepel, az Adatgazda erről ad információt.

A 2.2. pont szerinti nyilvántartás hétfő – csütörtök 08:00 – 16:00 óráig, pénteken 08:00-14:30 óráig érhető el. A nyitvatartási időn belül indított lekérdezésekre a válaszidő maximum 20 perc, lekérdezésenként. A nyitvatartási időn kívül indított lekérdezések a legközelebbi nyitvatartási időszak elején kerülnek megválaszolásra.

3. TRANZAKCIÓLISTA LEKÉRDEZÉSE A GIRINFO ADATFELDOLGOZÁSI SZOLGÁLTATÁS ÜZLETSZABÁLYZATA 3. SZÁMÚ MELLÉKLET 1.1.1-11. TRANZAKCIÓIHOZ KAPCSOLÓDÓAN – GIRO ZRT.

Minden egyes Felhasználónak alapértelmezésben lehetősége van lekérdezni egy erre kialakított tranzakció keretében-„GIRO tranzakciólista”- az általa végrehajtott díjköteles tranzakciók számának összesítését, meghatározott (62 napnál nem régebbi időszakot lefedő) időintervallumra vonatkozóan.

A lekérdezés lehet:

- ▶ részletes tranzakciólista (tranzakciók időrendi listája)
- ▶ összesített tranzakciólista (tranzakció típusonkénti darabszám)

A „Felhasználói jogosultság igénylő” adatlapon (GIRinfo Adatfeldolgozási Szolgáltatás Üzletszabályzata 3. számú függeléke) jelzett, a felhasználói csoport tranzakció-összesítésének lekérdezésére is jogosult Felhasználónak, lehetősége van a felhasználói csoport összes Felhasználója által végrehajtott díjköteles tranzakciók összesített, vagy részletes listáját egy adott időintervallumra vonatkozóan lekérdezni. Az összesített tranzakciólista lekérdezése még további, felsőbb szinten (harmadik szint) is lehetséges.

A felhasználói csoport itt egy bármilyen szempontból az Adatigénylő által egy egységbe sorolt Felhasználóinak összességét jelenti.

Részletes tranzakciólista:

Tételesen felsorolja, hogy a felhasználó mely időpontban, milyen típusú tranzakciót hajtott végre a kijelölt időszakban.

Összesített tranzakciólista:

Összesítve megadja, hogy a felhasználó a megadott időintervallumban tranzakció típusonként hány darab tranzakciót hajtott végre. Csoportlekérdező esetében a felhasználónkénti összesítésen túl megadja a lista, hogy a csoport tagjai összességében típusonként hány darab tranzakciót hajtottak végre.

A 6. pont szerinti tranzakciófajták a hét minden napján 0-24 óra között kérdezhetők le.

4. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS TECHNIKAI HELP DESK MŰKÖDÉSE

Az Ügyfélszolgálatot telefonon vagy az info@mail.giro.hu címen lehet elérni. Reklamáció vagy hibabejelentés esetén, kérjük a bejelentés írásban történő elküldését az info@mail.giro.hu címre (is).

A GIRO Zrt. JIRA Service Management bejelentő felületet biztosít az ügyfelei részére. A szolgáltatás 0-24 elérhető, a bejelentett jegyek feldolgozásának megkezdése munkaidőben történik. A felület eléréséhez jogosultság igénylése szükséges.

4.1. Ügyfélkapcsolat működési rendje:

Az Ügyfélkapcsolat hétfőtől csütörtökig 8:00-17:00, pénteken 8:00-16:00 óra között érhető el.

Ügyfélkapcsolat elérhetőségei:

telefonszám:	06-1-428-5623 Munkanapokon: hétfő-csütörtök 8:00 és 17:00 óra között, pénteken 8:00-16:00 óra között.
honlap:	www.giro.hu
e-mail cím:	info@mail.giro.hu
GIROMail cím:	GIRO Üzleti terület

Az Ügyfélkapcsolat hatásköre:

- ▶ új Felhasználó csatlakoztatása a Szolgáltatáshoz,
- ▶ adatigénylői jogosultságok aktiválása, módosítása, visszavonása,
- ▶ automata üzemmód paramétereinek beállítása,
- ▶ a Szolgáltatással kapcsolatos üzleti jellegű kérdések (pl. melyik nyilvántartás mire használható és hogyan) megválaszolása,
- ▶ alkalmazói/felhasználói telefonos segítség (interaktív üzemmód esetében melyik funkció hol található az alkalmazásban stb.),
- ▶ segítségnyújtás problémát okozó választranzakciók értelmezéséhez.

4.2. Technikai Help Desk működési rendje:

- ▶ Nyitvatartási idő: munkanapokon 7:00-19:00 között,
- ▶ JIRA Service Management felületen történő hibabejelentés 24 órán belül elérhető.
- ▶ Technikai Help Desk elérhetőségei:

telefonszám:	06-1-280-71-01 06-1-280-71-12 06-1-280-71-15 Munkanapokon 7-19 óra között.
--------------	---

honlap:	www.giro.hu
GIROMail cím:	GIRO Uzemeltetes

A Szolgáltató a bejelentett hiba elhárítását a Technikai Help Desk fenti nyitvatartási idejében kezdi meg, legkésőbb az alábbiak szerint:

- a) kritikus hiba esetén a hibaelhárítás megkezdése a hibabejelentéstől számított 1 (egy) órán belül.
- b) közepes hiba esetén a hibaelhárítás megkezdése 4 (négy) órán belül.
- c) kisebb hiba esetén a hibaelhárítás megkezdése a Technikai Help Desk nyitvatartási idejében, a következő munkanapon történik.

A Technikai Help Desk a nyitvatartási időn túl is hívható, ekkor telefonos ügyelet kezeli a hívásokat. A nyitvatartási időn túl, a telefonos hibabejelentés alapján, korlátozott hibaelhárítási folyamat indul, amely a hibák egy meghatározott részét képes kezelni. Ha ez nem jár eredménnyel, a hibaelhárítás a következő munkanapon, a Technikai Help Desk nyitvatartási időben, az a)-b) pontok szerint folytatódik. Ünnepnapokon nem áll rendelkezésre a Technikai Help Desk elérhetősége ügyeleti formában sem.

A fenti hibaelhárítási idők alól kivételt jelent a Vis Maior esete. Kivétel továbbá, ha a hiba a Szolgáltatásba bevont nyilvántartások elérhetőségével kapcsolatos. Utóbbi esetben GIRO saját hibafelismerő rendszerének, illetve folyamatainak segítségével jelzi a hibát, illetve továbbítja az Adatigénylő észrevételeit az adatgazdának.

Amennyiben az Adatigénylőnek felróható okból a hiba elhárítása nem kezdhető meg, illetőleg nem végezhető el, a Szolgáltató mentesül a hibaelhárítási teljesítési határidő alól.

Amennyiben a jelzett probléma a Technikai Help Desk megítélése szerint nem tartozik a hatáskörébe, nem a Szolgáltatásra, illetőleg a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozik, úgy erről tájékoztatja a bejelentőt.

Amennyiben Szolgáltató alappal valószínűsíti, hogy az Adatigénylő által jelzett hiba vagy üzemzavar oka a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából adódik, vagy azt az Adatigénylő által használt eszközök nem megfelelő működése, teljesítménye vagy használata okozza, a Szolgáltató a hiba vagy üzemzavar elhárítását eseti jelleggel megállapítandó külön térítési díj ellenében vállalja.

A Technikai Help Desk feladata, felelőssége:

- ▶ a hibabejelentések fogadása a megadott elérhetőségi időben (a nyitvatartási időn túl korlátozott hibaelhárítás történik),
- ▶ a bejelentett hibák dokumentálása, kivizsgálása, probléma megoldása vagy intézkedés azok kijavítására,
- ▶ jelzés, illetőleg visszajelzés az Adatigénylőnek a bejelentett hiba megoldásáról,
- ▶ technikai információk szolgáltatása az Adatigénylők számára.

A Technikai Help Desk hatékony segítségnyújtásához az alábbi adatok megadása javasolt bejelentéskor, kérdésfelvetéskor:

- ▶ felhasználói név,
- ▶ adatigénylői azonosító (rendszerazonosító/regisztrációs kód),
- ▶ használatban lévő szoftververzió,
- ▶ problémát jelentő tranzakció megnevezése,
- ▶ tranzakció kezdeményezésének időpontja,
- ▶ tapasztalt probléma lehető legrészletesebb leírása,
- ▶ Felhasználó elérhetősége (telefonszám, e-mail cím).