

9-12. számú Értéktári leirat

**A központi értéktár alapvető szolgáltatásaihoz kapcsolódó
ügyfélkapcsolati rendszerek rendelkezésre állásáról**

Hatálybalépés dátuma: 2024. július 1.

A KELER elektronikus alapú szolgáltatásait általánosságban üzleti napokon 8:00 és 20:00 óra között nyújtja. A szolgáltatásokhoz kapcsolódó informatikai eszközök és alkalmazások karbantartását tervezetten, munkaidőn kívüli (üzleti napokon 22:00-6:00 óra közötti, illetve hétvégi) időszakokra ütemezi. Amennyiben a karbantartás befolyásolja a szolgáltatás elérhetőségét, úgy ennek tényét a KELER az ügyélfogadásra nyitva álló helyiségében és az internetes honlapján a karbantartást megelőzően 30 üzleti nappal meghirdeti, ezzel egyidejűleg a megfelelő ügyfélkapcsolati csatornákon keresztül értesítést küld ügyfelei számára.

A KELER a technikai lehetőségek keretein belül, a gazdaságossági szempontok figyelembe vételével, a lehető legnagyobb rendelkezésre állás biztosítására törekszik. A hozzáférésre és elérhetőségre azonban garancia nem vállalható - ez különösen érvényes a szolgáltatás Interneten keresztüli elérhetőségére, amelynek működését és az aktuális sávszélességet a KELER nem befolyásolja.

A szolgáltatásokhoz kapcsolódó üzleti és informatikai segítségnyújtás elérhetőségével kapcsolatos információk a KELER honlapján (<https://www.keler.hu/Kapcsolat/Elérhetőségeink>) található.

Az alábbi táblázatban megjelölt rendelkezésre állás célértékekkel kapcsolatosan a KELER folyamatos mérést végez az alapvető szolgáltatások vonatkozásában.

| Szolgáltatáscsoport | Szolgáltatás elérhetősége | Szolgáltatás ügyfél oldali elérhetőségét biztosító csatorna | Ügyfél oldali elérhetőséget biztosító csatorna rendelkezésre állása (%) * | Szolgáltatás-kiesés legnagyobb egyszeri időtartama ** | Szolgáltatással kapcsolatos üzleti és technikai bejelentések első megválaszolása | Szolgáltatással kapcsolatos fejlesztési igényekkel kapcsolatos visszajelzés |
|-----------------------------------|--------------------------------|---|---|---|--|---|
| Központi értékpapír nyilvántartás | Üzleti napokon 8:00 - 20:00 | eDemat | 99,0% | < 2 óra | < 2 óra | Elsődleges válasz: 5 üzleti nap |
| | Üzleti napokon 6:30 - 22:00 | KID | | | | |

| Szolgáltatáscsoport | Szolgáltatás elérhetősége | Szolgáltatás ügyfél oldali elérhetőségét biztosító csatorna | Ügyfél oldali elérhetőséget biztosító csatorna rendelkezésre állása (%) * | Szolgáltatás-kiesés legnagyobb egyszeri időtartama ** | Szolgáltatással kapcsolatos üzleti és technikai bejelentések első megválaszolása | Szolgáltatással kapcsolatos fejlesztési igényekkel kapcsolatos visszajelzés |
|---|--------------------------------|---|---|---|--|---|
| | Üzleti napokon 6:30 - 22:00 | SWIFT | | | | Részletes válasz: 30 nap |
| | Üzleti napokon 9:00 - 15:00 | Papír alapon | 99,9% | < 1 óra | < 1 óra | |
| Dematerializált értékpapírra vonatkozó szolgáltatás | Üzleti napokon 8:00 - 20:00 | eDemat | 99,0% | < 2 óra | < 2 óra | |
| | Üzleti napokon 6:30 - 22:00 | KID | | | | |
| | Üzleti napokon 7:00 - 20:00 | WARP | | | | |
| | Üzleti napokon 9:00 - 15:00 | Papír alapon | 99,9% | < 1 óra | < 2 óra | |
| Központi értékpapír számlavezetés | Üzleti napokon 6:30 - 22:00 | KID | 99,9% | < 1 óra | < 2 óra | |
| | Üzleti napokon 6:30 - 22:00 | SWIFT | | | | |
| | Üzleti napokon 9:00 - 15:00 | Papír alapon | 99,9% | < 1 óra | < 2 óra | |

| Szolgáltatáscsoport | Szolgáltatás elérhetősége | Szolgáltatás ügyfél oldali elérhetőségét biztosító csatorna | Ügyfél oldali elérhetőséget biztosító csatorna rendelkezésre állása (%) * | Szolgáltatás-kiesés legnagyobb egyszeri időtartama ** | Szolgáltatással kapcsolatos üzleti és technikai bejelentések első megválaszolása | Szolgáltatással kapcsolatos fejlesztési igényekkel kapcsolatos visszajelzés |
|--|--------------------------------|---|---|---|--|---|
| Kiegyenítési szolgáltatás (értékpapír számlaműveletek) | Üzleti napokon 6:30 - 22:00 | KID | 99,0 % | < 2 óra | < 2 óra | |
| | Üzleti napokon 6:30 - 22:00 | SWIFT | | | | |
| | Üzleti napokon 9:00 - 15:00 | Papír alapon | 99,9 % | < 1 óra | < 2 óra | |

* A szolgáltatás elérhetőségének időtartamán belül értelmezett havi szinten meghatározott mutató.

** Az egyes szolgáltatások egyszeri kiesése esetén értelmezett elfogadható helyreállítási idő.

Adott időszakra vonatkozó kumulált szolgáltatás kiesés maximális értékét egy adott csatorna esetén a vizsgált időszak hossza, a nyitvatartási idő és a vállalt rendelkezésre állás figyelembevételével határozza meg a KELER.