**Vészforgatókönyv az eVÁM AIS bevezetéséhez**

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) 2023. november 1-jén elindította új Nemzeti Importrendszerét, az eVÁM AIS-t. A rendszerhez folyamatosan lehet csatlakozni, amelynek ütemezését a szoftverházak koordinálják. Ezalatt a CDPS és az eVÁM AIS párhuzamosan működik.

1. **NAV oldali informatikai hiba**
2. **Az ügyfél által észlelt hiba jelzése**

*HelpDesk felé történő SD bejelentés:*

miután a gazdálkodó egyeztetett a hiba kapcsán a szoftverfejlesztőjével és nem tudták a hibát megoldani, az eljárás ugyanaz, mint a CDPS esetében

*Ügyeleti szolgálat:*

* 1-es szintű ügyelet: 7/24, NAV INIT Ügyfélkapcsolati Osztály (it.helpdesk@nav.gov.hu)
* 2-es szintű ügyelet: munkanapokon 8:00-18:00 óráig, hétvégén és munkaszüneti napon 8:00-16:00 óráig NAV INIT Vámszakmai Feldolgozási és Engedélyezési Folyamatokat Támogató Osztály ([init\_rsz\_vfeft\_o@nav.gov.hu](file:///C%3A%5CUsers%5Cu520091%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CINetCache%5CContent.Outlook%5CAFMT1YFX%5Cinit_rsz_vfeft_o%40nav.gov.hu))

*Személyes kapcsolattartás:*

* Scodnik Balázs Szabolcs pénzügyőr alezredes, főosztályvezető (06306102124)
* Kaiser Zsolt László pénzügyőr alezredes, főosztályvezető-helyettes (06309721626)
1. **Üzemszünet elrendelése**

Üzemszünetet az uniós vámjog végrehajtásáról szóló 2017. évi CLII. tv. 24.§ alapján, kizárólag az informatikai rendszer elérhetetlensége esetén lehet elrendelni.

Ha a NAV váminformatikai rendszere a vámszerv hivatalos idejében 2 órát meghaladó, munkaidőn kívül 4 órát meghaladó időtartamban nem üzemel, akkor erről az IT HelpDesk e-mailben tájékoztatja a gazdálkodókat.

Üzemszünet elrendelésére csak abban az esetben kerül sor, ha az informatikai rendszer üzembiztonsága – az INIT álláspontja alapján – a hiba észlelésétől számítva munkaidőben 4 órán belül, munkaidőn kívül 8 órán belül visszaállítható. Minden más esetben a CDPS-re történő visszaállás jelenthet megoldást, ha a hiba javítása hosszabb időt vesz igénybe.

1. **A CDPS-re történő visszaállásról szóló döntés közlése**

A szakmai döntéshozó döntése alapján az INIT a HelpDesk útján értesíti a KKK ügyfeleket és a szoftverházakat a CDPS-be történő visszalépésről – fő szabály szerint akkor –, ha az adott hiba tekintetében a hiba nem orvosolható a bejelentéstől számított 24 órán belül és a hiba súlyossága, ismétlődésének gyakorisága ezt indokolja.

A CDPS-re történő átállásig be nem fejeződött vámeljárások tekintetében – amennyiben az áruátengedés nem történt meg – az érintett igazgatóságnak vizsgálnia kell az áruátengedés lehetőségét a szükséges biztosíték lekötése mellett. Az eVÁM AIS-ban bejelentett, de be nem fejeződött vámeljárások CDPS-ben történő ismételt kezdeményezése csak abban az esetben lehetséges, ha az eVÁM AIS-ban az érvénytelenítés megtörtént.

1. **A vám-árunyilatkozat érvénytelenítésének kezdeményezése**

A jogszabályban meghatározott és a 3. pontban leírt feltételek fennállása esetén a vám-árunyilatkozat érvénytelenítését az eVÁM AIS-ban kell kezdeményezni. Ha ez a szakrendszert érintő valamely hiba miatt nem lehetséges, akkor a vám-árunyilatkozat érvénytelenítésének kezdeményezése egyéb, igazolható módon is történhet (V05 formanyomtatvány alkalmazásával, ha ez sem lehetséges, e-mail útján).

A vám-árunyilatkozat érvénytelenítését – a kezdeményezés módjától függetlenül – a NAV illetékes területi szerve haladéktalanul elvégzi.

1. **AIS fenntartásáról szóló döntés közlése a NAV ügyféli körével**

A munkacsoport vezetője e-mailben kéri az INIT-et, hogy

* a hibát bejelentő gazdálkodót értesítse arról, hogy
* a hiba javítása folyamatban van (a hibajavítás várható időtartamának megjelölésével),
* várjon és/vagy mérlegelje más eljárás lehetőségét (pl.: vámraktár, árutovábbítás).
* az összes KKK ügyfelet és a szoftverházakat értesítse a HelpDesk útján
	+ a bejelentett hiba jellegéről,
* arról, hogy a hiba javítása folyamatban van (a hibajavítás várható időtartamának megjelölésével),
* arról, hogy várjon és/vagy mérlegelje más eljárás lehetőségét (pl.: vámraktár, árutovábbítás).

A konkrét ügyekben vizsgálnia kell az érintett igazgatóságnak az áruátengedés – akár manuális úton történő – lehetőségét, amennyiben szükséges, biztosíték megkövetelése mellett.

1. **Várható hibatípusok**
	* nem lehet vám-árunyilatkozatot beküldeni (kommunikációs hiba szoftverek között, egyes adatelemek nem megfelelő kezelése, hibás/hiányos szoftverfejlesztés stb.);
	* a vám-árunyilatkozat beküldhető, de a folyamat nem jut el az áruátengedésig;
	* a vám-árunyilatkozat beküldhető, eljut az áruátengedésig, de ezt követően merül fel valamilyen hiba (nem lehet határozatot előállítani/kiküldeni stb.);
	* teljes feldolgozás esetén pénzügyi hatással járó szakmai hiba merül fel;
	* teljes feldolgozás esetén pénzügyi hatással nem járó szakmai hiba merül fel.
2. **CDPS-re történő visszaállás utáni intézkedések**

A CDPS-re történő visszaállást követő intézkedések sorrendje:

* visszaállást okozó hiba (hibák) soron kívüli javítása,
* a szakmai döntéshozó döntése az eVÁM AIS ismételt bevezetésének időpontjáról
* az összes KKK ügyfél és a szoftverházak értesítése a bevezetés időpontjáról a HelpDesk útján
1. **Nyilatkozattevő nyilvántartásába történő bejegyzés engedéllyel rendelkező gazdálkodókra vonatkozó speciális rendelkezések**
* Ha a kiegészítő vám-árunyilatkozat benyújtásakor jelentkezik hiba, az 1. pont szerint kell eljárni.
* Ha nem lehet a CDPS-re visszaállni, az INIT a hiba javítását követően a HelpDesk útján értesíti az összes ügyfelet a kiegészítő vám-árunyilatkozat benyújtásának lehetőségéről.
* Ha a nyilvántartásba történő bejegyzés időpontjához kapcsolódó I2 árunyilatkozat (EBEJ) benyújtása során jelentkezik a hiba, az 1. pont szerint kell eljárni. Ebben az esetben a CDPS-re történő átállás nem lehetséges.

**II. Ügyféloldali informatikai hiba**

Ha az ügyféli szoftverben olyan hiba merül fel, ami részben vagy egészben veszélyezteti a működését, akkor az ügyfél (miután egyeztetett a hiba kapcsán a szoftverfejlesztőjével, és nem tudták a hibát megoldani) ezt a hiba részletes leírásával és előfordulási gyakoriságára vonatkozó adatokkal együtt jelzi amunkacsoport vezetőjének és helyetteseinek. Az e-mailben a következő javaslatokat teheti az ügyfél:

* soron kívüli egyeztetés kérése (online vagy személyes),
* CDPS-re történő ideiglenes visszaállás (csak a hibát közlő ügyfélre nézve),
* CDPS-re történő teljeskörű visszaállás (minden gazdálkodóra nézve),