

**Mesterséges Intelligencia Alkalmazásán (MIA) alapuló
Szolgáltatások leírása**

**Mesterséges intelligenciával támogatott kommunikációs asszisztens
(MIA ChatRobot - CHB)**

**Mesterséges intelligenciával támogatott hangképzés
(MIA TextToSpeech - TTS)**

**Mesterséges intelligenciával támogatott hangleiratozás
(MIA SpeechToText - STT)**

Készült: 2022.09.21.

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltatások leírása	3
2. A szolgáltatások igénybevétele	3
3. A szolgáltatások felhasználási területei.....	4
4. A szolgáltatások minőségi mutatói	4

1. A szolgáltatások leírása

Az egyes mesterséges intelligencián (MI) alapuló megoldások bevezetése az államigazgatásba kiemelt fontosságú, hiszen az állampolgári oldalt és a közigazgatás egyes szereplőit is nagymértékben segíti a jelenlegi járványügyi helyzetben a papír- és kontaktusmentes ügyintézés terén.

A központosított informatikai és elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 309/2011. (XII. 23.) Korm. rendelet 3. melléklet 111. pontja alapján az IdomSoft Zrt. által kötelezően biztosítandó központosított alkalmazás-üzemeltetési alkalmazás-fejlesztési szolgáltatások közé tartozik a Mesterséges Intelligencia Alapú Alkalmazások Szolgáltatása (MIA - MlaaS) Multi Tenant alapon.

A megváltozott jogszabályi környezet célja olyan új központi elektronikus ügyintézési szolgáltatások bevezetése is, amely révén a közigazgatásban növekedhet az érintésmentesen, személyes kontaktus mellőzésével elvégezhető feladatok köre. Ennek érdekében három új központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás (mesterséges intelligenciával támogatott ügyfél kommunikáció, hangleiratozás és hangképzés) került publikálásra.

A mesterséges intelligenciával támogatott ügyfél kommunikáció szolgáltatás, olyan szoftvermegoldás, amely képes az emberek között megvalósuló párbeszédhez rendkívül hasonló beszélgetés lefolytatására és interaktív kommunikációra valós személy közreműködésével kollaboratív módon, illetve valós személy beavatkozása nélkül, valamint egyszerre képes kiszolgálni nagyszámú ügyfelet automatizáltan, és képes gépi öntanuló folyamat révén a fejlődésre; a mesterséges intelligenciával támogatott ügyfél kommunikáció során. Fontos kiemelni, hogy törvény vagy a Kormány eredeti jogalkotói hatáskörében kiadott kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában az elektronikus ügyintézészt biztosító szerv – emberi közreműködés nélkül – mesterséges intelligenciával támogatott ügyfél kommunikáció szolgáltatás útján indokolási kötelezettséggel járó döntést nem közölhet az ügyféllel, valamint lehetőséget kell biztosítani arra is, hogy az ügyfél e szolgáltatás nélkül is intézhesse ügyét.

A mesterséges intelligenciával támogatott hangleiratozás szolgáltatás, az élő beszédet, valamint az archív-mentett média anyagokban a digitálisan rögzített beszédet írásos szöveggé alakító szolgáltatás. A szolgáltatás révén lehetőség nyílik arra, hogy a szóban elhangzott nyilatkozatokat írásbelivé transzformálja az eljáró szerv, ezzel pedig kiváltható az írásbeliség. Azaz egy írásbeliséget előíró nyilatkozat is megtehető szóban, az később írásban kerül eltárolásra.

A mesterséges intelligenciával támogatott hangképzés szolgáltatás, az elektronikusan rendelkezésre álló szöveget gépi úton hang alapú beszéddé alakító szolgáltatás, a Kormány rendeletében meghatározott feltételek szerint nyújtott szolgáltatással létrejött hanganyagot a szöveg kiállítója hiteles másolatának minősül.

2. A szolgáltatások igénybevétele

A szolgáltatásokat természetes személyek és szakrendszerek vehetik igénybe:

- a szakrendszerek működtetőinek a csatlakozási űrlap(ok)at kell kitöltenie
- az állampolgárok díjmentesen vehetik igénybe

A csatlakozási folyamat kétszakaszos jellege:

A csatlakozási folyamat első szakasza, a SZEÜSZREG űrlapon történő igénylés:

A Csatlakozó Szervezet a SZEÜSZ Portál felületén, űrlap(ok)on keresztül kérelmet nyújt be a Szolgáltatónak, kitöltve a kérelem megfelelő mezőit. A kitöltést követően a kérelem benyújtásával juttatható el a Szolgáltató szervezet részére, elektronikusan.

A csatlakozás adminisztratív és egyes technikai feltételei megléte esetén a Szolgáltató elvégzi a szükséges adminisztratív teendőket és megkezdi a Szolgáltatás(ok) technikai feltételeinek egyeztetését.

Amennyiben a kérelem hiányos, a Szolgáltató hiánypótlás keretében biztosít lehetőséget az általa jelzett hiányok meghatározott határidőn belüli pótlására.

A Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges adminisztratív feltételek körében a Szolgáltató azt vizsgálja, hogy a csatlakozást kérelmező szerv jogosult-e a Szolgáltatás használatára, azaz a rá vonatkozó jogszabályi környezet felhatalmazza-e a Szolgáltatások használatára. Továbbá vizsgálja, hogy a Kapcsolódó fél által a SZEÜSZ Portál felületén benyújtott adatlapon kérelmezett erőforrások rendelkezésre állnak-e, ellenkező esetben a kiszolgáló környezet bővítése is szükséges a Szolgáltatások megfelelő mennyiségű és minőségű nyújtására.

A Szolgáltató visszajelzését követően a Csatlakozó Szervezet haladéktalanul kialakítja a Szolgáltatások műszaki feltételeit a kijelölt kapcsolattartók közreműködésével. A Szolgáltató igény szerint technikai támogatást nyújt a Csatlakozó Szervezet számára. A Szolgáltatások műszaki feltételeinek kialakítását követően nyújtja a Szolgáltató a Szolgáltatásokat az ÁSZF-ben meghatározott rendelkezésre állás és elérhetőség mellett.

A csatlakozási folyamat második szakasza, szolgáltatás igénybevétele a KKSZB-n:

A Csatlakozó Szervezet Kapcsolattartója az RFNY webes felületén kitölti és benyújtja a SZEJ igénylésére vonatkozó kérelmet az igénybe venni kívánt Szolgáltatás(ok)hoz tartozó Szolgáltató Szervezet Szolgáltatás Felelősének részére. Amennyiben a Szolgáltató a SZEJ kérelmet engedélyezi, akkor a SZEJ kérelmet benyújtó Kapcsolattartó jogosulttá válik az engedélyezett SZEJ-hez tartozó egy vagy több autentikációs token igénylésére.

3. A szolgáltatások felhasználási területei

A szolgáltatásokat közigazgatásban működő szakrendszerek használják. A mesterséges intelligenciával támogatott kommunikációs asszisztens szolgáltatást a papír- és kontaktusmentes ügyintézés során használják. A mesterséges intelligenciával támogatott hangleiratozás a szóban elhangzottak írásbeli transzformálására, a mesterséges intelligenciával támogatott hangképzés magyar szöveg gépi hangon történő felolvasására szolgál.

4. A szolgáltatások minőségi mutatói

A Szolgáltató, a Szolgáltatások rendelkezésre állását a hét minden napján, a nap 24 órájában (7/24) biztosítja. A Szolgáltató köteles bejelenteni honlapján a tervezett üzemszünetet – legalább 5 nappal a megkezdése előtt – az Csatlakozó Szervezetek számára. Szolgáltató a tervezett üzemfenntartási munkákról a Csatlakozó Szervezeteket, valamint az EÜF-et elektronikus levélben értesíti, a tervezett üzemfenntartási munkát megelőzően legalább 5 nappal.

A tervezett üzemszünet és a különleges karbantartási szünet időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési idejébe, illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni.

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis maior), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, illetve Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a Szolgáltatást.