

Všeobecné podmienky prevádzky Ústredného portálu verejnej správy (ďalej len „všeobecné podmienky prevádzky“)

vydané v súlade so zákonom č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente), č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ISVS“) a so zákonom č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“)

Časť I. Všeobecné ustanovenia

Článok 1

- (1) Všeobecné podmienky prevádzky upravujú práva, povinnosti a právne vzťahy pri poskytovaní a využívaní elektronických služieb a funkcionalít Ústredného portálu verejnej správy medzi prevádzkovateľom Ústredného portálu verejnej správy Národnou agentúrou pre sieťové a elektronické služby, príspevkovou organizáciou so sídlom na Kollárovej 8, 917 02 Trnava, IČO: 42 156 424 a používateľom Ústredného portálu verejnej správy.
- (2) Elektronické služby na Ústrednom portáli verejnej správy zahŕňajú najmä prenos, spracovanie, uchovávanie, vyhľadávanie, zhromažďovanie dát a komunikáciu fyzických osôb a právnických osôb s orgánmi verejnej moci, ktoré sú poskytované bezplatne, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak (ďalej aj ako „služba“ alebo „služby“).
- (3) V prípade niektorých elektronických služieb poskytovaných samostatne alebo v spolupráci s treťou stranou sa konkrétna elektronická služba riadi súčasne aj samostatnými podmienkami jej poskytovania.

Článok 2 Vymedzenie pojmov

Na účely týchto všeobecných podmienok prevádzky sa rozumie:

- a) **Ústredným portálom verejnej správy** (ďalej len „ÚPVS“) - informačný systém verejnej správy, prostredníctvom ktorého je možné centrálné vykonávať elektronickú úradnú komunikáciu s ktorýmkoľvek orgánom verejnej moci a pristupovať k spoločným modulom; slúži na poskytovanie služieb a informácií verejnosti orgánmi verejnej moci prostredníctvom spoločného prístupového miesta v sieti internet, ktoré zabezpečuje spoločné funkcie evidencie, autentifikácie, autorizácie a podpory používateľov, riadenia toku informácií, elektronickej podateľne a elektronických platieb poplatkov podľa zákona o ISVS, ako aj podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“),
- b) **prevádzkovateľom ÚPVS** – Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby, príspevková organizácia so sídlom na Kollárovej 8, 917 02 Trnava, IČO: 42 156 424, konajúca prostredníctvom generálneho riaditeľa alebo inej poverenej osoby,
- c) **orgánmi verejnej moci** (ďalej len „OVM“) – právnické osoby alebo ich organizačné zložky zastupujúce všetky zložky verejnej moci (legislatívnu, exekutívnu a súdnu), ako aj subjekty v ich zriaďovateľskej pôsobnosti zriadené na účely plnenia špecifických úloh v oblasti ich pôsobenia, ktoré autoritatívne priamo alebo sprostredkované rozhodujú o právach, právom chránených záujmoch a povinnostiach fyzických osôb a právnických osôb, pričom rozhodnutia sú štátnou mocou vynútiteľné, resp. štát môže do týchto práv a povinností zasahovať. OVM sú všetky štátne orgány a orgány územnej samosprávy, ďalej niektoré verejnoprávne inštitúcie (Sociálna poisťovňa), osobitné typy funkcií konajúcich delegovane v mene štátu (notári, exekútori) a za istých okolností orgány záujmovej samosprávy (napr. profesijné združenia),
- d) **používateľom** – fyzické osoby (ďalej len „FO“), právnické osoby (ďalej len „PO“) a OVM, organizačné zložky alebo organizácie¹, ktoré pristupujú a využívajú funkcionality a elektronické služby spoločných modulov ÚPVS,
- e) **elektronickou službou** - elektronická forma komunikácie s OVM pri vybavovaní podaní, oznámení, prístupe k informáciám a ich poskytovaní v konaniach o právach, právom chránených záujmoch a povinnostiach fyzických osôb a právnických osôb alebo účasti verejnosti na správe verejných vecí,
- f) **elektronickou službou ÚPVS** – elektronická služba poskytovaná správcom ÚPVS prostredníctvom funkcionality ÚPVS,

¹ Organizačná zložka alebo organizácia podľa § 12 ods. 6 zákona o e-Governmente.

- a) **použitím elektronickej služby** – okamih autentifikácie pri tých elektronických službách, ktoré sú určené pre používateľov autentifikovaných v zmysle zákona o e-Governmente, pri ostatných používateľoch okamih aktivity používateľa na ÚPVS zaznamenateľnej elektronickými prostriedkami,
- b) **podávajúcim** – FO alebo PO, ktorá prostredníctvom ÚPVS vytvorí a odošle elektronické podanie prijímateľovi podania,
- c) **prijímateľom podania** – OVM, ktorému má byť doručené podanie od podávajúceho,
- d) **elektronickým podaním** - údaje vyplnené podľa elektronického formulára, ktoré v konaní o právach, právom chránených záujmoch a povinnostiach FO alebo PO zasiela v elektronickej komunikácii OVM FO alebo PO, ktorá je účastníkom konania,
- e) **elektronickou schránkou** - elektronické úložisko, v ktorom sú uchovávané elektronické správy a notifikácie zriadené podľa zákona o e-Governmente,
- f) **kvalifikovaným elektronickým podpisom** – kvalifikovaný elektronický podpis (ďalej len „KEP“) v zmysle zákona č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o dôveryhodných službách) (ďalej len „zákon o dôveryhodných službách“)
- g) **centrálnou elektronickou podateľňou** (ďalej len „CEP“) – elektronická podateľňa podľa zákona o dôveryhodných službách a príslušných vykonávacích právnych predpisov, ktorá je spoločným modulom ÚPVS určeným na spracovanie elektronických dokumentov s kvalifikovaným elektronickým podpisom v administratívnom styku,
- h) **autentifikáciou** - sa preukazuje identita identifikovaného subjektu, spravidla prostredníctvom autentifikátora osoby uvedeného v prostriedku použitom na autorizáciu pri elektronickej úradnej komunikácii, ak je autentifikátor osoby v prostriedku použitom na autorizáciu uvedený; úspešná autentifikácia je podmienkou na prístup osoby k elektronickej úradnej komunikácii,
- i) **autorizáciou** – je vyjadrenie súhlasu podávajúceho s obsahom právneho úkonu a s jeho vykonaním; autorizovať elektronické dokumenty možno KEP (FO), KEP alebo kvalifikovanou elektronickou pečaťou (PO), KEP a mandátnym certifikátom s pripojenou časovou pečiatkou alebo kvalifikovanou elektronickou pečaťou s pripojenou časovou pečiatkou (OVM) v súlade so zákonom o dôveryhodných službách,
- j) **identita používateľa** – súbor údajov o používateľovi vedený na ÚPVS,
- k) **Ústredným kontaktným centrom** - slúži na telefonické poskytovanie informácií o výkone verejnej moci elektronicke a o činnosti orgánov verejnej moci s tým súvisiacej, ak takéto poskytovanie informácií nie je v rozpore s osobitnými predpismi. Ústredné kontaktné centrum zriaďuje Úrad vlády Slovenskej republiky a jeho prevádzku zabezpečuje prevádzkovateľ ÚPVS ,
- l) **technickým účtom** - programový prostriedok, ktorý zastupuje identitu informačného systému PO a určuje rozsah oprávnení pri prístupe k elektronickým službám ÚPVS vrátane disponovania s elektronickou schránkou zastupovanej PO technickými prostriedkami prostredníctvom podporovaných komunikačných rozhraní,
- m) **treťou stranou** – subjekt s vlastnou právnou subjektivitou odlišný od ktoréhokoľvek zo subjektov, viazaného týmito všeobecnými podmienkami prevádzky,
- n) **užívateľským rozhraním** - časť počítačového programu, s ktorou používateľ aktívne komunikuje.

Článok 3 ÚPVS

- (1) ÚPVS je dostupný na webovom sídle <https://www.slovensko.sk>, na ktorom môžu OVM sprístupňovať a poskytovať služby a informácie, používateľ môže získavať informácie a realizovať elektronické podania v súlade s týmito všeobecnými podmienkami prevádzky a osobitnými podmienkami poskytovania a využívania jednotlivých služieb ÚPVS².
- (2) Prevádzkovateľ ÚPVS je podľa zákona o ISVS a jeho zriaďovacej listiny oprávnený prevádzkovať ÚPVS.

Článok 4

Právny vzťah medzi používateľom a prevádzkovateľom ÚPVS

- (1) Právne vzťahy medzi používateľom a prevádzkovateľom ÚPVS, ktoré nie sú upravené týmito všeobecnými podmienkami prevádzky, sa spravujú ustanoveniami zákona o e-Governmente, zákona o ISVS, Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka.
- (2) Okamihom použitia služieb na ÚPVS vyjadruje používateľ súhlas so znením týchto všeobecných podmienok prevádzky, a tým vzniká medzi používateľom a prevádzkovateľom ÚPVS zmluva o používaní ÚPVS (ďalej len „zmluva o používaní ÚPVS“).
- (3) Predmetom zmluvy o používaní ÚPVS v rozsahu a spôsobom podľa týchto všeobecných podmienok prevádzky je záväzok

² Návody, používateľské príručky, metodické usmernenia a podobne.

- a) prevádzkovateľa ÚPVS v spolupráci s OVM, ktoré poskytujú elektronické služby a informácie, prostredníctvom ÚPVS zabezpečiť dostupnosť a riadne fungovanie elektronických služieb ÚPVS,
 - b) prevádzkovateľa ÚPVS zabezpečiť prevádzku ÚPVS podľa príslušných právnych predpisov, a to počas celej doby platnosti zmluvy o používaní ÚPVS,
 - c) používateľa dodržiavať tieto všeobecné podmienky prevádzky a platiť poplatky za služby podliehajúce poplatku podľa cenníka služieb.
- (4) Zmluva o používaní ÚPVS sa uzatvára na dobu neurčitú.
- (5) Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o používaní ÚPVS sú tieto všeobecné podmienky prevádzky, cenník služieb a iné osobitné písomné dojednania medzi používateľom a prevádzkovateľom ÚPVS; tieto osobitné dojednania sa môžu odchyliť od všeobecných podmienok prevádzky a v takom prípade majú pred nimi prednosť. OVM, ktoré poskytujú elektronické služby a informácie prostredníctvom ÚPVS, vydajú k jednotlivým elektronickým službám na ÚPVS osobitné podmienky poskytovania týchto služieb.

Článok 5 **Používatelia ÚPVS**

- (1) Podľa úrovne prístupu k jednotlivým elektronickým službám a funkcionalitám spoločných modulov ÚPVS rozlišuje prevádzkovateľ ÚPVS používateľov autentifikovaných podľa zákona o e-Governmente a používateľov neautentifikovaných podľa zákona o e-Governmente.
- (2) Používateľ autentifikovaný podľa zákona o e-Governmente je používateľ, ktorý má na ÚPVS zriadenú elektronickú schránku podľa § 11 a § 12 zákona o e-Governmente a pri prístupe na ÚPVS sa autentifikuje prihlásením podľa zákona o e-Governmente.
- (3) Používateľ neautentifikovaný podľa zákona o e-Governmente je používateľ, ktorý sa pri prístupe na ÚPVS neautentifikuje spôsobom podľa odseku 2.
- (4) Do kategórie používateľov neautentifikovaných podľa zákona o e-Governmente patria napríklad
- a) používatelia, ktorí síce majú zriadenú elektronickú schránku na ÚPVS podľa zákona o e-Governmente, ale na účely prístupu k funkcionalitám spoločných modulov ÚPVS a elektronickým službám ÚPVS sa do nej neprihlasujú (neautentifikovaní používatelia),
 - b) používatelia, ktorí sa autentifikujú spôsobom odlišným od autentifikácie podľa zákona o e-Governmente, prípadne príslušných vykonávacích predpisov,
 - c) zamestnanci OVM, ktorí sa autentifikujú spôsobom dohodnutým s OVM v súlade so Všeobecnými podmienkami poskytovania služieb prostredníctvom ÚPVS, ktorý je odlišný od spôsobu uvedeného v odseku 2.

Článok 6 **Práva a povinnosti používateľa ÚPVS**

- (1) Používateľ je povinný dodržiavať tieto všeobecné podmienky prevádzky, platiť za služby uvedené v cenníku služieb a súčasne dodržiavať aj osobitné podmienky poskytovania služieb, ak sa takéto aplikujú na niektorú z elektronických služieb poskytovaných prostredníctvom ÚPVS, ako aj všetky právne predpisy, ktoré regulujú využívanie ÚPVS. Používateľ si je vedomý toho, že práva a povinnosti prevádzkovateľa ÚPVS sú v prvom rade ustanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi upravujúcimi prevádzku a činnosť ÚPVS.
- (2) Používateľom je pri komunikácii prostredníctvom ÚPVS zakázané
- a) vyzývať na porušovanie Ústavy Slovenskej republiky, ústavných zákonov, zákonov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky alebo právnych aktov Európskej únie,
 - b) používať vulgarizmy, slovné spojenia alebo iné slovné alebo znakové výrazy, ktorých priamy alebo nepriamy význam je v rozpore so všeobecne akceptovateľnou spoločenskou morálkou a etikou,
 - c) používať vyhružky a osobné útoky voči iným používateľom služby a tretím osobám,
 - d) uvádzať nepravdivé, neoverené, zavádzajúce, urážlivé alebo klamlivé informácie o inej osobe,
 - e) propagovať myšlienky smerujúce proti ľudským právam, slobodám a dôstojnosti,
 - f) propagovať násilie a otvorene alebo skrytou formou podnecovať k nenávisti na základe pohlavia, sexuálnej orientácie, rasy, farby pleti, veku, jazyka, viery a náboženstva, politického či iného zmysľania, národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo k etnickej skupine,
 - g) propagovať vojnu alebo opisovať kruté alebo inak neľudské konanie spôsobom, ktorý je ich nevhodným zľahčovaním, ospravedlňovaním alebo schvaľovaním,

- h) otvorene alebo skrytou formou propagovať alkohol, alkoholizmus, fajčenie, užívanie omamných alebo psychotropných látok, jedov a prekursorov alebo zľahčovať následky užívania uvedených látok,
 - i) ohrozovať zdravý fyzický, psychický alebo morálny vývin maloletých a mladistvých osôb alebo narúšať ich duševné zdravie a emocionálny stav,
 - j) propagovať alebo šíriť akýkoľvek druh pornografie,
 - k) otvorene alebo skrytou formou propagovať výroby alebo služby inej FO alebo PO,
 - l) propagovať politické strany alebo hnutia a ich kandidátov vo voľbách alebo pri konaní referend,
 - m) opakovane zverejňovať rovnaké príspevky, nezmyselné alebo nezrozumiteľné texty, ako aj vykonávať iné aktivity, ktoré môžu viesť k obmedzeniu alebo k zníženiu kvality poskytovaných služieb,
 - n) zverejňovať osobné údaje o iných osobách alebo údaje, ktoré im boli poskytnuté na spracovanie, najmä ich adresu alebo telefónne číslo, pokiaľ na to uvedená osoba neudelila súhlas,
 - o) šíriť obscénne, vulgárne a urážlivé materiály a protizákonné materiály, pričom zakázané je aj zverejňovať odkaz na akékoľvek webové stránky s takýmto obsahom.
- (3) Používateľ nie je oprávnený svojím konaním alebo nekonaním a používaným technickým vybavením narúšať funkčnosť ÚPVS.
- (4) Používateľ je oprávnený v súvislosti s elektronickými službami poskytovanými prostredníctvom ÚPVS používať len technické prostriedky zodpovedajúce platným technickým normám a všeobecne záväzným právnym predpisom.
- (5) Používateľ je oprávnený pristupovať k informáciám a používať všetky elektronické služby poskytované prostredníctvom ÚPVS s ohľadom na formu prístupu na ÚPVS a účel použitia výstupov elektronických služieb.
- (6) Používateľ je oprávnený bezplatne používať ÚPVS a elektronické služby poskytované prostredníctvom ÚPVS s výnimkou tých elektronických služieb a funkcií, o ktorých zákon o e-Governmente a osobitné právne predpisy stanovujú, že môžu byť spoplatnené.
- (7) Používateľ je oprávnený využívať všetko softvérové vybavenie, ktoré poskytuje prevádzkovateľ ÚPVS prostredníctvom ÚPVS, avšak len na účely využívania elektronických služieb prostredníctvom ÚPVS.
- (8) Práva a povinnosti používateľov ÚPVS, ktorými sú OVM, ich organizačné zložky a organizácie, ako aj zamestnanci OVM sa riadia Všeobecnými podmienkami poskytovania služieb prostredníctvom ÚPVS.

Článok 7

Práva a povinnosti prevádzkovateľa ÚPVS

- (1) Prevádzkovateľ ÚPVS je povinný pri prevádzke ÚPVS postupovať podľa všeobecne záväzných právnych predpisov a týchto všeobecných podmienok prevádzky a súčasne aj osobitných podmienok, ak sa takéto aplikujú na niektorú z elektronických služieb poskytovaných prostredníctvom ÚPVS.
- (2) Prevádzkovateľ ÚPVS je povinný
- a) zabezpečovať dostupnosť ÚPVS a elektronických služieb s výnimkou obmedzení alebo prerušení poskytovania elektronických služieb z dôvodu opráv, servisu alebo údržby zariadení alebo z iných prevádzkových dôvodov,
 - b) zabezpečiť používateľovi možnosť využívania prostriedkov a funkcií ÚPVS v závislosti od úrovne prístupu podľa článku 5 týchto všeobecných podmienok prevádzky,
 - c) informovať používateľa o všetkých zmenách, ktoré môžu mať vplyv na záväzky oboch strán vyplývajúcich zo zmluvy o používaní ÚPVS formou oznamu zverejneného na ÚPVS,
 - d) bezodkladne odstraňovať príčiny porúch a iných dôvodov neprístupnosti ÚPVS a elektronických služieb poskytovaných prostredníctvom ÚPVS, najmä príčiny, ktoré neumožňujú prijatie a spracovania podania,
 - e) zverejňovať cenníky, osobitné podmienky poskytovania konkrétnych elektronických služieb ÚPVS, metodické usmernenia, používateľské príručky a návody na ÚPVS,
 - f) zabezpečovať technickú podporu pri riešení žiadostí, sťažností a podnetov používateľa k fungovaniu ÚPVS,
 - g) zabezpečovať pomoc pri riešení žiadostí, sťažností a podnetov používateľa k informačnému obsahu ÚPVS,
 - h) informovať používateľa o výpadkoch a servisných zásahoch, ktoré môžu mať vplyv na dostupnosť informácií a elektronických služieb ÚPVS a uverejniť upozornenie o predmetnom výpadku alebo servisnom zásahu na ÚPVS,
 - i) dostupnými technickými prostriedkami zabezpečiť ochranu informácií obsiahnutých v podaniach a zabezpečiť, že podania a v nich obsiahnuté informácie nebudú sprístupnené tretej strane.
- (3) Prevádzkovateľ ÚPVS je oprávnený služby obmedziť vo vzťahu ku konkrétnym používateľom, pokiaľ dochádza k zneužívaniu elektronickej služby alebo jej využívaniu neoprávnenou (treťou) osobou.

- (4) Prevádzkovateľ ÚPVS si vyhradzuje právo aktualizovať ním poskytované softvérové vybavenie, ako aj dokumentáciu s ním súvisiacu.
- (5) Prevádzkovateľ ÚPVS je oprávnený meniť podobu, obsahovú stránku a funkcionality ÚPVS bez predchádzajúcej povinnosti informovania používateľov s výnimkou takých zmien, ktoré môžu mať vplyv na záväzky oboch strán vyplývajúcich zo zmluvy o používaní ÚPVS.
- (6) Prevádzkovateľ ÚPVS je oprávnený zaznamenávať a logovať všetky jednotlivé požiadavky a transakcie uskutočňované používateľom na ÚPVS cez užívateľské rozhranie.

Časť II.

Ustanovenia pre používateľov neautentifikovaných podľa zákona o e-Governmente

Článok 8

Práva používateľa neautentifikovaného podľa zákona o e-Governmente

Používateľ neautentifikovaný podľa zákona o e-Governmente môže pristupovať najmä k

- a) informačnému obsahu ÚPVS,
- b) Elektronickej úradnej tabuli,
- c) Centrálnemu úložisku elektronických formulárov verejnej správy SR,
- d) službám umožňujúcim zasielať elektronické podanie neautentifikovaným používateľom.

Článok 9

Poskytovanie informačného obsahu ÚPVS

- (1) Prevádzkovateľ ÚPVS zabezpečuje pre používateľov v rámci informačného obsahu prístup k informačným zdrojom verejnej správy.
- (2) Za napĺňanie informačného obsahu ÚPVS, správnosť a aktuálnosť informácií a informačných zdrojov zodpovedá OVM, ktorý je vecne príslušný podľa príslušnej oblasti správy vecí verejných. Povinnosť OVM vyplýva z § 3 ods. 6 písm. f) zákona o ISVS a § 6 ods. 3 písm. a) zákona o e-Governmente.
- (3) Informácie zverejnené na ÚPVS nemajú právnu záväznosť. Správca ÚPVS ani prevádzkovateľ ÚPVS nenesie právnu zodpovednosť za škody spôsobené používateľovi v súvislosti s nesprávnymi, resp. neaktuálnymi informáciami zverejnenými na ÚPVS.
- (4) Podnety a sťažnosti o informačnom obsahu môže používateľ oznamovať:
 - a) prostredníctvom elektronického formulára na podnety a sťažnosti na ÚPVS na webovej adrese <https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident/>,
 - b) telefonicky na Ústredné kontaktné centrum ÚPVS na čísle +421 2 35 803 083,
 - c) prostredníctvom funkcie „Nahlásiť chybu v článku“ pod každým uverejneným článkom.
- (5) Informačný obsah ÚPVS je chránený autorským právom. Prepis, šírenie alebo ďalšie sprístupňovanie tohto obsahu alebo jeho časti verejnosti, a to akýmkoľvek spôsobom, ako aj použitie častí alebo celku, najmä akékoľvek jednorazové alebo opakované rozmnožovanie a šírenie textov, fotografií či grafov akýmkoľvek mechanickým alebo elektronickým spôsobom, a to aj v inom než slovenskom jazyku, je podmienené uvedením zdroja informácií a odkazu na ne.

Článok 10

Elektronická úradná tabuľa

- (1) Používateľovi sa prostredníctvom Elektronickej úradnej tabule (ďalej len „CÚET“) zaručuje prístup k informáciám a elektronickým úradným dokumentom vydaným OVM, ktoré sa zverejňujú v zmysle § 34 zákona o e-Governmente alebo doručujú zverejnením podľa príslušných právnych predpisov³.

³ Napr. § 23 zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov, § 6 zákona Slovenskej národnej rady č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov, § 11 zákona č. 527/2002 Z. z. o

- (2) Za obsahovú, formálnu správnosť a aktuálnosť informácií a elektronických úradných dokumentov uverejňovaných na CÚET zodpovedá OVM, ktorý informácie a elektronické úradné dokumenty uverejnil.

Článok 11

Centrálné úložisko elektronických formulárov verejnej správy SR

- (1) Používateľ si môže prostredníctvom služby Centrálného úložiska elektronických formulárov verejnej správy SR prevziať vzor zverejneného formulára OVM pre elektronické podania a elektronické úradné dokumenty na účely konania o právach, právom chránených záujmoch a povinnostiach FO a PO v dostupnom formáte v súlade so štandardami pre informačné systémy verejnej správy.
- (2) Za obsahovú, formálnu správnosť a aktuálnosť formulárov zodpovedá ten OVM, ktorý informácie a elektronické úradné dokumenty uverejnil.

Článok 12

Podanie neautentifikovaného používateľa

- (1) Neautentifikovaný používateľ je oprávnený zasielať OVM elektronické podania, ktoré sú sprístupnené pre neautentifikovaných používateľov.
- (2) V prípade podania neautentifikovaného používateľa nie je prevádzkovateľ ÚPVS povinný zasielať do elektronickej schránky podávajúceho správu o odoslaní podania a o doručení podania do elektronickej schránky prijímateľa podania (elektronickú doručenkú).
- (3) Prevádzkovateľ ÚPVS nezodpovedá za doručenie a spracovanie podania neautentifikovaného používateľa.
- (4) Spôsob podávania neautentifikovaných používateľov upraví príslušný návod zverejnený na ÚPVS.

Časť III.

Ustanovenia pre používateľov autentifikovaných podľa zákona o e-Governmente

Článok 13

Práva a povinnosti používateľa autentifikovaného podľa zákona o e-Governmente

- (1) Podmienkou prístupu k niektorým funkciám a elektronickým službám poskytovaným prostredníctvom ÚPVS je autentifikácia používateľa podľa zákona o e-Governmente.
- (2) Používateľ autentifikovaný podľa zákona o e-Governmente je povinný dodržiavať základné pravidlá bezpečnosti a utajenia svojich autentifikačných údajov v zmysle bezpečnostných štandardov. Prevádzkovateľ ÚPVS nezodpovedá za dôsledky straty a zneužitia autentifikačných údajov používateľa.
- (3) Používateľ autentifikovaný podľa zákona o e-Governmente môže okrem služieb a funkcií ÚPVS uvedených v článku 8 využívať najmä nasledujúce funkcionality a elektronické služby:
- a) elektronická schránka ÚPVS,
 - b) elektronické služby poskytované OVM prostredníctvom ÚPVS, pri ktorých je uvedené, že ich možno využívať len po autentifikácii,
 - c) modul dlhodobého uchovávania.

Článok 14

Práva a povinnosti prevádzkovateľa ÚPVS vo vzťahu k používateľom autentifikovaným podľa zákona o e-Governmente

- (1) Okrem všeobecných povinností podľa článku 7 ods. 2 a povinností vymedzených v zákone o e-Governmente je vo vzťahu k používateľovi autentifikovanému podľa zákona o e-Governmente prevádzkovateľ ÚPVS povinný dostupnými

technickými prostriedkami zabezpečiť ochranu osobných údajov používateľa a zabezpečiť, že nebudú sprístupnené tretej strane, ak osobitný právny predpis neustanovuje inak.

- (2) Prevádzkovateľ ÚPVS je oprávnený vytvárať a poskytovať funkcionality ÚPVS a spoločných modulov nad rámec funkcionalít uvedených v zákone o e-Governmente; v tomto prípade je prevádzkovateľ ÚPVS oprávnený požadovať od používateľa odmenu za ich poskytovanie.
- (3) Prevádzkovateľ ÚPVS nezodpovedá za obsah podaní zasielaných prostredníctvom ÚPVS v konaniach o právach, oprávnených záujmoch a povinnostiach FO a PO ani za spracovanie týchto podaní zo strany OVM.
- (4) Prevádzkovateľ ÚPVS nezodpovedá za obsah a proces poskytovania elektronických služieb v kompetencii orgánov verejnej moci. Za obsah, proces poskytovania elektronických služieb, ako aj spracovanie elektronického podania zodpovedá príslušný OVM, ktorý elektronickú službu poskytuje alebo sprístupňuje prostredníctvom ÚPVS.
- (5) Prevádzkovateľ ÚPVS nie je oprávnený
 - a) akýmkoľvek spôsobom zasahovať do obsahu podaní, ktorých sám nie je podávajúcim,
 - b) oboznamovať sa s obsahom podania, pokiaľ o to nie je podávajúcim alebo prijímateľom podania preukázateľne požiadany,
 - c) poskytovať alebo sprístupňovať údaje podľa písmena b), ako aj iné údaje a informácie získané pri poskytovaní elektronických služieb ÚPVS tretím osobám, ak takáto povinnosť nebude uložená všeobecne záväzným právnym predpisom alebo rozhodnutím orgánu aplikácie práva (súdom, správnym orgánom).

Článok 15

Elektronická schránka

- (1) Elektronickú schránku zriaďuje prevádzkovateľ ÚPVS automaticky a bezodplatne v zmysle zákona o e-Governmente okrem prípadov, keď FO alebo PO nie je zapísaná do príslušnej evidencie⁴; v takomto prípade zriadi prevádzkovateľ ÚPVS elektronickú schránku na základe žiadosti FO alebo PO.
- (2) Prostredníctvom elektronickej schránky môže jej majiteľ alebo ním poverené osoby zasielať, prijímať a uchovávať elektronické podania a elektronické dokumenty vrátane tých, ktoré obsahujú KEP alebo kvalifikovanú elektronickú pečať.
- (3) Obsahom elektronickej schránky sú:
 - a) všetky odoslané podania a zaslané potvrdenia o prijatí a odoslaní podania, resp. potvrdenia o doručení podania, ktoré boli odoslané prostredníctvom ÚPVS,
 - b) všetky podania, ktoré mu boli doručené,
 - c) iná elektronická komunikácia súvisiaca s poskytovaním služieb prostredníctvom ÚPVS.
- (4) Uchovávanie podaní a potvrdení o prijatí podania, ako aj inej elektronickej úradnej komunikácie súvisiacej s poskytovaním služieb je obmedzené dosiahnutím úložnej kapacity elektronickej schránky⁵. Prevádzkovateľ ÚPVS prostredníctvom modulu elektronických schránok pri dosiahnutí úrovne 80 % úložnej kapacity elektronickej schránky zasiela majiteľovi elektronickej schránky notifikáciu o tejto skutočnosti. Ak následne po notifikácii naplnenie elektronickej schránky presiahne úložnú kapacitu elektronickej schránky, prevádzkovateľ ÚPVS zabezpečuje odstránenie najstarších prečítaných správ a notifikácií; najskôr po uplynutí 60 dní odo dňa doručenia notifikácie o dosiahnutí príslušnej úložnej kapacity a na tretí deň nasledujúci po dni prečítania elektronickej správy alebo notifikácie. Dňom prečítania sa rozumie aj deň prečítania elektronickej správy alebo notifikácie prístupom k nej prostredníctvom automatizovaného prístupu z iného informačného systému.
- (5) Ak majiteľ elektronickej schránky presiahne úložnú kapacitu podľa odseku 4, môže požiadať prevádzkovateľa ÚPVS o jej zvýšenie. Zvýšenie kapacity elektronickej schránky podlieha poplatku, ktorý je ustanovený vyhláškou Úradu vlády Slovenskej republiky č. 8/2014 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o e-Governmente.
- (6) Prevádzkovateľ ÚPVS zabezpečuje elektronické doručovanie elektronických podaní a elektronických úradných dokumentov v zmysle zákona o e-Governmente. Súčasťou takéhoto doručovania je aj zasielanie potvrdení o doručení (elektronická doručka); uvedené platí iba v prípade, ak OVM využíva CEP ÚPVS. Elektronické podanie alebo

⁴ Register FO SR, Register PO SR.

⁵ Uvedené neplatí pre OVM, ktoré majú zabezpečenú neobmedzenú kapacitu elektronickej schránky.

elektronický úradný dokument vyvoláva právne účinky pre prijímateľa len v prípade, že má prijímateľ aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie.

- (7) Prevádzkovateľ ÚPVS negarantuje okamih doručenia podania v zmysle lehôt v konaniach o právach, oprávnených záujmoch a povinnostiach FO a PO podľa všeobecne záväzných právnych predpisov. Prevádzkovateľ ÚPVS nenesie právnu zodpovednosť za oneskorené doručenie podania. Za okamih doručenia sa považuje časový údaj uvedený na elektronickej doručenke.
- (8) Prevádzkovateľ ÚPVS zabezpečuje trvalú dostupnosť a nemennosť elektronických správ v elektronických schránkach vrátane všetkých elektronických dokumentov, ktoré elektronické správy obsahujú, s výnimkou prípadov, ak zmeny v obsahu elektronických správ alebo ich vymazanie vykonal majiteľ elektronickej schránky alebo osoba, ktorá mala do elektronickej schránky prístup. Výnimka z povinnosti prevádzkovateľa ÚPVS podľa prvej vety sa vzťahuje aj na prípady zneužitia autentifikačných údajov majiteľa elektronickej schránky.
- (9) Elektronické schránky, ktoré boli zriadené OVM, PO a zapísaným organizačným zložkám, prevádzkovateľ ÚPVS aktivuje na doručovanie v zmysle zákona o e-Governmente. V prípade ostatných majiteľov elektronických schránok prevádzkovateľ ÚPVS vykoná aktiváciu elektronickej schránky na doručovanie na základe ich žiadosti.
- (10) Prístup k elektronickej schránke na ÚPVS je možný až po autentifikácii majiteľa elektronickej schránky alebo osoby, ktorá je do elektronickej schránky oprávnená pristupovať na základe oprávnení pridelených majiteľom, prípadne na základe písomnej žiadosti majiteľa elektronickej schránky, v prípade asistovanej elektronickej komunikácie prostredníctvom Integrovaného obslužného miesta⁶ a to v rozsahu ním určenom.
- (11) Na účely automatizovaného prístupu a disponovania s elektronickou schránkou môže PO požiadať o zriadenie technického účtu. Spôsob zriadenia a používania technického účtu upraví príslušné metodické usmernenie zverejnené na ÚPVS.
- (12) Podmienky zriaďovania, zrušenia, používania, aktivácie, deaktivácie či opätovnej aktivácie elektronickej schránky a pridelovanie oprávnení pre prístup a disponovanie s elektronickou schránkou upravujú § 11 až § 16 zákona o e-Governmente a postup uvedených úkonov podrobne popisujú príslušné návody a metodické usmernenia zverejnené na ÚPVS.

Článok 16 **Využívanie elektronických služieb prostredníctvom ÚPVS**

- (1) Prevádzkovateľ ÚPVS zabezpečuje pre používateľa nasmerovanie na využitie konkrétnej elektronickej služby OVM s využitím relevantných informačných zdrojov. Prístup ku konkrétnym elektronickým službám je podmienený úspešnou autentifikáciou.
- (2) OVM je možné doručiť elektronické podanie prostredníctvom niektorej zo zverejnených služieb, minimálne však prostredníctvom elektronickej služby Všeobecná agenda pre danú inštitúciu.
- (3) Elektronické služby ÚPVS poskytované formou zasielania elektronických podaní, resp. doručovania elektronických úradných dokumentov, zabezpečujú pre používateľa
 - a) odosielanie a doručenie elektronického podania a potvrdzovanie doručenia elektronického úradného dokumentu,
 - b) podpisovanie podaní a príloh k podaniam KEP a overovania platnosti KEP na podaní,
 - c) preberanie elektronického úradného dokumentu s oznámením doručenia príslušnému OVM,
 - d) doručovanie elektronického úradného dokumentu aj po márnom uplynutí úložnej lehoty podľa zákona o e-Governmente.
- (4) Časový formát vo formulároch zverejnených a používaných na ÚPVS sa uvádza v tvare: dátum – medzera – čas (dd.mm.rrrr hh:mm:ss) CET (stredoeurópsky čas).
- (5) Akceptovaný formát prílohy podania musí byť v súlade so zákonom o ISVS a s príslušnými vykonávacími predpismi a závisí od konkrétnej elektronickej služby⁷.

⁶ Podľa § 8 ods. 4 zákona o e-Governmente je do elektronickej schránky používateľa oprávnený pristupovať aj pracovník Integrovaného obslužného miesta, pokiaľ ho o to majiteľ elektronickej schránky písomne požiada, a to vždy iba jednorazovo pre konkrétny prípad.

⁷ Napríklad pre služby Obchodného registra SR musia byť naskenované prílohy vo formáte PDF (preferovaný formát) alebo TIFF podpísané kvalifikovaným elektronickým podpisom v odtieňoch sivej s rozlíšením najviac 200 dpi, pre službu Všeobecná agenda môžu byť

- (6) Elektronické prílohy podania môžu byť autorizované KEP; požadovanie autorizácie podania a prílohy závisí od konkrétnej elektronickej služby. Podávajúci vytvorí KEP pre podanie s využitím certifikovanej aplikácie na vytváranie KEP poskytnutej v rámci elektronickej služby.
- (7) Podanie bude odoslané iba v prípade, ak budú jednotlivé polia formulára vyplnené v súlade s uverejnenými pokynmi.
- (8) Podávajúcemu je do elektronickej schránky zaslané potvrdenie o prijatí podania, ktoré automaticky generuje CEP ÚPVS a zasiela do elektronickej schránky podávajúceho (elektronická doručka); uvedené platí iba v prípade, ak OVM využíva CEP ÚPVS. Časový formát elektronickej doručky sa uvádza v tvare: dátum – medzera – čas (dd.mm.rrrr hh:mm:ss) CET (stredoeurópsky čas).
- (9) Prevádzkovateľ ÚPVS vystupuje voči podávajúcemu ako mandatár prijímateľa podania alebo elektronickeho úradného dokumentu, ktorý v mene a na účet prijímateľa podania alebo elektronickeho úradného dokumentu poskytovaním služby realizuje časť administratívneho styku medzi podávajúcim a prijímateľom, konkrétne podávanie a potvrdzovanie prijatia podaní a elektronickeho úradných dokumentov.
- (10) Používateľ, ktorému bol doručený elektronickejší úradný dokument, je zodpovedný aj za ochranu osobných údajov, ak sa takéto údaje v ňom nachádzajú od momentu, keď takýto elektronickejší úradný dokument otvorí.
- (11) Používateľ v prípade používania KEP musí pre seba na vlastné náklady zabezpečiť certifikát, kvalifikovaný certifikát alebo kvalifikovaný mandátny certifikát, ktorý je uložený v občianskom preukaze (identifikačnej karte) alebo v certifikovanom zariadení. Používateľ berie na vedomie, že zoznam akreditovaných certifikačných autorít, oprávnených vydať kvalifikovaný certifikát s ich kontaktnými údajmi, je uvedený na webovom sídle Národného bezpečnostného úradu – <http://www.nbusr.sk>.
- (12) Používateľ berie na vedomie, že prostredníctvom elektronickejších služieb ÚPVS môže podávať podania iba prijímateľom podania, ktorí poskytujú konkrétne elektronickejší služby prostredníctvom ÚPVS.
- (13) Podávajúci vyslovuje zaslaním podania v rámci elektronickejších služieb súhlas s týmito všeobecnými podmienkami prevádzky a je nimi aj viazaný pri využívaní služby.
- (14) Podrobný postup pri zasielaní, prijímaní a spracovaní elektronickejších podaní a podmienky ich doručovania upravujú príslušné návody zverejnené na ÚPVS.
- (15) Postup pri zasielaní, prijímaní a spracovaní elektronickejších podaní a podmienky ich doručovania v prípade majiteľov schránok správ podľa článku 15 ods. 2 týchto všeobecných podmienok prevádzky sa riadi Všeobecnými podmienkami prevádzky pôvodnej verzie ÚPVS.
- (16) Proces poskytovania konkrétnych elektronickejších služieb ÚPVS upravujú osobitné podmienky poskytovania konkrétnej elektronickejších služby na ÚPVS.

Článok 17

Modul dlhodobého uchovávanía

- (1) Prevádzkovateľ ÚPVS zabezpečuje pre používateľov autentifikovaných podľa zákona o e-Governmente na ÚPVS službu dlhodobého uchovávanía elektronickejších dokumentov a elektronickejších správ (vrátane dokumentov podpísaných KEP) v Module dlhodobého uchovávanía (ďalej len „MDURZ“, „MDU“, „MDUERZ“).
- (2) Podmienky a podrobný postup pri využívaní služieb MDURZ upravujú návod zverejnený na ÚPVS.
- (3) Prevádzkovateľ ÚPVS môže odmietnuť uchovanie elektronickejšího dokumentu alebo elektronickejšej správy v prípade, ak zistí, že
 - a) veľkosť elektronickejšího dokumentu alebo elektronickejšej správy prekročila 50 MB,
 - b) obsahuje poškodené súbory alebo nie je čitateľný,
 - c) obsahuje škodlivý kód,
 - d) používateľ neuhradil príslušný poplatok podľa cenníka služieb.
- (4) Poskytovanie služieb MDURZ bude podliehať spoplatneniu podľa cenníka služieb vydaného prevádzkovateľom ÚPVS.

prílohy k podaniu v akomkoľvek formáte; podpísať kvalifikovaným elektronickejším podpisom sa na ÚPVS môžu však iba prílohy vo formáte .pdf (vo verzii A-1, A-2), .xml (vo formáte elektronickejšího formulára registrovaného na ústrednom portáli), .txt a .png.

Časť IV. Spoločné ustanovenia

Článok 18 Ochrana identifikačných a iných osobných údajov

- (1) Prevádzkovateľ ÚPVS sa zaväzuje, že zabezpečí náležité opatrenia na ochranu identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o používateľovi v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a okrem prípadov ustanovených týmito predpismi alebo dohodnutých s používateľom, ich neposkytne tretím osobám bez súhlasu používateľa. Používateľ okamihom použitia služieb na ÚPVS vyjadruje súhlas s týmito všeobecnými podmienkami prevádzky a súhlasí so zhromažďovaním a spracúvaním identifikačných, ako aj iných osobných údajov a informácií o používateľovi ÚPVS
 - a) na účel realizácie služieb a s tým bezprostredne súvisiacich činností,
 - b) na zaradenie týchto identifikačných a iných osobných údajov, ako aj informácií o sebe do príslušných databáz prevádzkovateľa ÚPVS,
 - c) s tým, aby v súvislosti s výkonom práv prevádzkovateľa ÚPVS tento poskytoval jeho identifikačné a iné osobné údaje, ako aj informácie inak podliehajúce osobitnej ochrane, tretím osobám.
- (2) Prevádzkovateľ ÚPVS zodpovedá za zabezpečenie ochrany osobných a identifikačných údajov obsiahnutých v elektronických podaniach len do okamihu ich doručenia.
- (3) Doba zhromažďovania a spracúvania informácií, v rozsahu uvedenom v týchto všeobecných podmienkach prevádzky, sa zhoduje s dobou existencie elektronickej schránky používateľa. V prípade uplatňovania práv prevádzkovateľa ÚPVS, doba podľa prvej vety trvá aj po zániku identity používateľa. Prevádzkovateľ ÚPVS nie je oprávnený zlikvidovať osobné údaje používateľa až do uplynutia lehôt stanovených v osobitných predpisoch.

Článok 19 Zodpovednosť

- (1) Prevádzkovateľ ÚPVS zodpovedá za dostupnosť a fungovanie ÚPVS a elektronických služieb ÚPVS. Prevádzkovateľ ÚPVS nezodpovedá za obsahovú a administratívno-procesnú správnosť elektronických služieb poskytovaných OVM prostredníctvom ÚPVS.
- (2) Zodpovednosť prevádzkovateľa ÚPVS pri zabezpečovaní informačného obsahu ÚPVS upravuje článok 9 ods. 2 a 3 týchto všeobecných podmienok prevádzky a zákon o e-Governmente.
- (3) Podávajúci v plnom rozsahu zodpovedá za obsah a správnosť obsahu podaní a zodpovedá tiež za zvolený druh služby pre daný typ konania.
- (4) Používateľ zodpovedá za škodu spôsobenú prevádzkovateľovi ÚPVS v dôsledku zneužitia portálu alebo osobných údajov, rovnako tak používateľ zodpovedá prevádzkovateľovi ÚPVS aj za škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti vyplývajúcej zo všeobecných podmienok prevádzky.
- (5) Z dôvodu, že prevádzkovateľ ÚPVS vystupuje voči podávajúcemu ako mandatár prijímateľa podania, nezodpovedá prevádzkovateľ ÚPVS podávajúcemu za porušenie podmienok poskytovania elektronickej služby zo strany prijímateľa podania (OVM). Tieto všeobecné podmienky prevádzky neupravujú zodpovednosť prijímateľa podania voči podávajúcemu vo vzťahu k využívaniu elektronickej služby podávajúcim; tieto zodpovednostné vzťahy upravujú všeobecne záväzné právne predpisy.
- (6) Zodpovednosť prevádzkovateľa ÚPVS voči prijímateľovi elektronickeho úradného rozhodnutia sa spravuje ustanoveniami o zodpovednosti mandatára a všeobecnými ustanoveniami o zodpovednosti za škodu podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, ak v týchto všeobecných podmienkach prevádzky nie je určené inak.
- (7) Ak používateľ nedodrží tieto všeobecné podmienky prevádzky, je tým vylúčená akákoľvek zodpovednosť prevádzkovateľa ÚPVS za dostupnosť elektronických služieb, spôsob ich fungovania, ako aj za doručovanie správ súvisiacich s procesmi elektronických služieb.
- (8) Elektronické služby ÚPVS sú poskytované prostredníctvom verejných komunikačných liniek a prevádzkovateľ ÚPVS nezodpovedá za ich zabezpečenie.

- (9) Elektronické služby ÚPVS podporujú kvalifikované certifikáty kvalifikovaných poskytovateľov dôveryhodných služieb a prevádzkovateľ ÚPVS nezodpovedá a ani neručí za nedostupnosť služieb kvalifikovaných poskytovateľov dôveryhodných služieb, ktoré môžu mať za následok nefunkčnosť elektronickej služby ÚPVS a nezodpovedá ani za problémy súvisiace s kompatibilitou programového vybavenia certifikátov pri zmene štruktúry certifikátov kvalifikovanými poskytovateľmi dôveryhodných služieb.
- (10) Prevádzkovateľ ÚPVS zodpovedá za
- ochranu údajov obsiahnutých v podaniach od ich vstupu do ÚPVS alebo vytvorenia v ÚPVS po ich sprístupnenie podávajúcemu alebo prijímateľovi podania,
 - spracovanie podania v súlade s ustanoveniami zákona o dôveryhodných službách a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov od momentu vstupu podania do ÚPVS až po jeho sprístupnenie prijímateľovi podania vrátane času, po ktorý je podanie uložené v elektronickej schránke prijímateľa podania.
- (11) Prevádzkovateľ ÚPVS nezodpovedá za
- následné spracovanie podania prijímateľom podania po jeho doručení do elektronickej schránky prijímateľa podania,
 - technickú alebo organizačnú nespôsobilosť zo strany používateľa, ktoré mu znemožnili či sťažili prístup k ÚPVS alebo službe, alebo ktoré neumožnili prevziať notifikačný e-mail zaslaný prevádzkovateľom ÚPVS,
 - porušenie svojich povinností spôsobené zásahmi vyššej moci,
 - akékoľvek nepriame, následné alebo súvisiace škody, ktoré vyplývajú z pripojenia podávajúceho alebo prijímateľa podania k ÚPVS alebo k elektronickej službe, alebo z prerušenia funkčnosti siete, cez ktorú je podávajúci alebo prijímateľ podania pripojený na ÚPVS alebo k elektronickej službe,
 - škody spôsobené používateľovi vrátane straty informácií, ktoré sú predmetom obchodného tajomstva, ochrany utajovaných alebo dôverných informácií alebo škody na softvéri, ktoré vznikli z dôvodu prekážky, ktorá nastala nezávisle od vôle prevádzkovateľa ÚPVS a bránila mu v splnení jeho povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by prevádzkovateľ ÚPVS túto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídal,
 - akékoľvek nepriame, následné alebo iné škody súvisiace s výskytom chýb v informačných systémoch alebo zariadeniach dodaných tretími osobami,
 - akékoľvek nepriame, následné alebo iné škody súvisiace s doručením podaní alebo s dodržaním alebo omeškaním zákonných alebo iných lehôt pri podaniach prostredníctvom ÚPVS,
 - akékoľvek nepriame, následné alebo iné škody súvisiace s technickou prevádzkou ÚPVS alebo jej dočasnou nefunkčnosťou alebo nemožnosťou (vrátane čiastočnej nemožnosti alebo obmedzení) využívať elektronické služby poskytované prostredníctvom ÚPVS,
 - poškodenie, stratu alebo zneužitie akýchkoľvek informácií a elektronických súborov používateľov,
 - za zmeny, poškodenie alebo zmazanie elektronických správ vrátane príloh, ktoré nastali v dôsledku zásahu majiteľa elektronickej schránky alebo osoby, ktorá mala do elektronickej schránky prístup, a to aj z dôvodu zneužitia autentifikačných údajov majiteľa elektronickej schránky.

Článok 20

Nahlasovanie problémov, pripomienok, podnetov a podávanie sťažností k poskytovaniu elektronických služieb

- Používateľ nahlasuje problémy, pripomienky, podnety a otázky (ďalej len „požiadavky“) týkajúce sa prevádzky a poskytovania elektronických služieb ÚPVS, služieb elektronickej schránky alebo informačného obsahu ÚPVS Ústrednému kontaktnému centru prostredníctvom kontaktného formulára zverejneného na ÚPVS; ak používateľ potrebuje svoju požiadavku riešiť bezodkladne, môže súčasne použiť telefonický kontakt zverejnený na ÚPVS.
- Prevádzkovateľ ÚPVS rieši požiadavky bezodkladne po nahlásení do Ústredného kontaktného centra. Operátor Ústredného kontaktného centra vybavuje telefonické požiadavky a požiadavky zaslané prostredníctvom kontaktného formulára bezodkladne. So závažnejšími problémami je povinný sa obrátiť na technickú podporu prevádzkovateľa ÚPVS. Operátor Ústredného kontaktného centra uzatvorí požiadavku najneskôr do troch pracovných dní odo dňa, v ktorom sa prvýkrát bez úspechu pokúšal kontaktovať používateľa ohľadom jeho požiadavky na účely jej riešenia.
- Operátori Ústredného kontaktného centra sú používateľovi k dispozícii počas pracovných dní v pondelok až piatok od 8.00 do 18.00 h. Každú stredu sú operátori k dispozícii od 8.00 do 21.00 h. Mimo uvedených časov a v dňoch pracovného pokoja môže používateľ zasielať požiadavky prostredníctvom kontaktného formulára.
- Hlásenie požiadavky ohľadom informačného obsahu ÚPVS upravuje článok 9 ods. 4 týchto všeobecných podmienok prevádzky.

- (5) Podávanie sťažností podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov je umožnené písomne na adresu sídla prevádzkovateľa ÚPVS alebo elektronicky prostredníctvom na to určenej služby ÚPVS. Sťažnosť zasielaná prostredníctvom služby ÚPVS musí spĺňať náležitosti ustanovené zákonom.

Článok 21

Pôsobnosť všeobecných podmienok prevádzky a ich zmena

- (1) Tieto všeobecné podmienky prevádzky sa vzťahujú na používateľov a na prevádzkovateľa ÚPVS a upravujú podmienky prístupu na ÚPVS a využívania elektronických služieb prostredníctvom ÚPVS medzi používateľom a prevádzkovateľom ÚPVS. Všeobecné podmienky prevádzky zverejňuje prevádzkovateľ ÚPVS na ÚPVS verejne prístupným spôsobom.
- (2) Na základe týchto všeobecných podmienok prevádzky vzniká medzi podávajúcim a prevádzkovateľom ÚPVS osobitný zmluvný vzťah, ale pri využívaní elektronických služieb OVM poskytovaných prostredníctvom ÚPVS formou zasielania elektronických podaní prevádzkovateľ ÚPVS vystupuje voči podávajúcemu ako mandatár prijímateľa podania.
- (3) Právny vzťah medzi podávajúcim a prijímateľom podania nie je predmetom úpravy týchto všeobecných podmienok prevádzky.
- (4) Služba zverejnená prostredníctvom externej linky na ÚPVS nie je považovaná za službu poskytovanú prostredníctvom ÚPVS a na jej používanie sa nevzťahujú tieto všeobecné podmienky prevádzky.
- (5) Prevádzkovateľ ÚPVS je oprávnený všeobecné podmienky prevádzky vrátane cenníka služieb zmeniť. Zmena sa vykoná vydaním nových všeobecných podmienok prevádzky alebo cenníka služieb, účinnosťou ktorých zaniká účinnosť bezprostredne predchádzajúcich účinných všeobecných podmienok prevádzky.
- (6) Zmena všeobecných podmienok prevádzky je záväzná pre používateľov a prevádzkovateľa ÚPVS odo dňa jej účinnosti.

Článok 22

Zánik zmluvy o používaní ÚPVS

- (1) Zmluva o používaní ÚPVS uzatvorená medzi prevádzkovateľom ÚPVS a používateľom zaniká:
- a) zánikom používateľa alebo prevádzkovateľa ÚPVS bez právneho nástupcu,
 - b) zánikom ÚPVS,
 - c) z iných dôvodov v súlade so zákonom o e-Governmente (napr. podstatná zmena legislatívy).

Článok 23

Záverečné a zrušovacie ustanovenia

- (1) Ak sa niektoré ustanovenie všeobecných podmienok prevádzky stane vo vymedzenom rozsahu neplatné, neúčinné, resp. nevykonateľné, ostatné ustanovenia týmto nedotknuté zostávajú v platnosti v plnom rozsahu. Prevádzkovateľ ÚPVS v prípade podľa prvej vety nahradí takéto ustanovenie takým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od princípov dohodnutých v týchto všeobecných podmienkach prevádzky, pri zachovaní účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia, ktorý sa sledoval v čase nadobudnutia platnosti a účinnosti týchto všeobecných podmienok prevádzky.
- (2) Vzťahy, ktoré nie sú upravené týmito všeobecnými podmienkami prevádzky a príslušnými ustanoveniami iných všeobecne záväzných právnych predpisov, sa spravujú Obchodným zákonníkom a Občianskym zákonníkom v platnom znení.
- (3) Doterajšie Všeobecné podmienky prevádzky Ústredného portálu verejnej správy účinné od 1. marca 2017 strácajú platnosť a účinnosť nadobudnutím účinnosti týchto všeobecných podmienok prevádzky.
- (4) Všeobecné podmienky prevádzky nadobúdajú platnosť dňom ich zverejnenia na webovom sídle ÚPVS a účinnosť dňa 25. októbra 2018.

V Trnave 4. 10. 2018