

Všeobecné podmienky prevádzky a prevádzkovej podpory Ústredného portálu verejnej správy

(ďalej v texte len ako „Všeobecné podmienky prevádzky“)

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) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Gov“), zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ITVS“), zákonom č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o elektronických komunikáciách“), zákonom 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) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o dôveryhodných službách“), nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa ruší smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „nariadenie GDPR“), zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 z 23. júla 2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zrušení smernice 1999/93/ES (ďalej len „nariadenie eIDAS“).

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

- 1) 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 ITVS, 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 organizácie ¹, 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, ako aj forma komunikácie s OVM 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,
- g) **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,
- h) **podávajúcim** – FO alebo PO, ktorá prostredníctvom ÚPVS vytvorí a odošle elektronické podanie prijímateľovi podania,
- i) **prijímateľom podania** – OVM, ktorému má byť doručené podanie od podávajúceho,
- j) **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,
- k) **elektronickým úradným dokumentom** - údaje vyplnené podľa elektronického formulára, (i) ktorý je výsledkom konania OVM pri výkone verejnej moci elektronicke, (ii) ktorý pri výkone verejnej moci elektronicke alebo na účely jeho začatia zasiela OVM osobe, ktorá je účastníkom konania, alebo (iii) ktorým OVM vyznačuje právne skutočnosti týkajúce sa elektronického úradného dokumentu, najmä údaje o jeho právoplatnosti alebo vykonateľnosti,
- l) **elektronickou úradnou správou** - elektronická správa tvorená jedným elektronickým podaním alebo elektronickým úradným dokumentom vrátane príloh k nim, ak sa prílohy pripájajú,
- m) **notifikáciou** - právne nezáväzná informácia, ktorú zasiela OVM a ktorej obsah ustanovuje zákon,

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

- n) **elektronickou schránkou** - elektronické úložisko, v ktorom sú uchovávané elektronické správy a notifikácie zriadené podľa zákona o e-Governmente,
- o) **kvalifikovaným elektronickým podpisom** – kvalifikovaný elektronický podpis (ďalej len „KEP“) v zmysle zákona o dôveryhodných službách,
- p) **centrálne 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,
- q) **autentifikáciou** - sa preukazuje identita identifikovaného subjektu, spravidla prostredníctvom autentifikátora osoby pri elektronickej úradnej komunikácii; úspešná autentifikácia je podmienkou na prístup osoby k elektronickej úradnej komunikácii, pričom v prípade niektorých podaní môže byť nahradená autorizáciou,
- r) **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 kvalifikovanou časovou pečiatkou alebo kvalifikovanou elektronickou pečaťou s pripojenou kvalifikovanou časovou pečiatkou (OVM) v súlade so zákonom o dôveryhodných službách,
- s) **identitou používateľa** – súbor údajov o používateľovi vedený na ÚPVS,
- t) **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 Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky a jeho prevádzku zabezpečuje prevádzkovateľ ÚPVS,
- u) **Register autentifikačných certifikátov** - je informačný systém verejnej správy, ktorý prevádzkuje prevádzkovateľ ÚPVS na účely zabezpečenia identifikácie a autentifikácie s použitím autentifikačného certifikátu. Je tvorený z autentifikačných certifikátov, ktoré sa zapisujú do registra autentifikačných certifikátov na základe žiadosti držiteľov alebo oprávnených zástupcov držiteľov autentifikačných certifikátov a z autentifikačných certifikátov ich držiteľov zapísaných do informačného systému Slovensko v mobile, ktorí si žiadost' o zápis týchto certifikátov do registra autentifikačných certifikátov uplatnili v procese aktivácie mobilnej aplikácie informačného systému Slovensko v mobile.
- v) **technickým účtom** – špecifická technická identita informačného systému, ktorá zastupuje fyzickú osobu, právnickú osobu alebo orgán verejnej moci a má priradený rozsah oprávnení pri prístupe k elektronickým službám ÚPVS vrátane disponovania s elektronickou schránkou zastupovanej osoby technickými prostriedkami prostredníctvom podporovaných komunikačných integračných rozhraní. Vytvára sa za účelom identifikácie a autentifikácie technickým alebo programovým prostriedkom použitím autentifikačného certifikátu.
- w) **treťou stranou** – subjekt s vlastnou právnou subjektivitou od ktoréhokoľvek zo subjektov, viazaného týmito všeobecnými podmienkami prevádzky,
- x) **užívateľským rozhraním** - časť počítačového programu, s ktorou používateľ aktívne komunikuje,
- y) **webovým rozhraním** (ďalej aj „GUI“) - časť počítačového programu, s ktorou používateľ aktívne komunikuje prostredníctvom webových prehliadačov,
- z) **integračným rozhraním** – aplikačné programovacie rozhranie informačného systému, ktorým je umožnené pre autorizovaného používateľa používať elektronickú službu pomocou vlastných softvérových aplikácií alebo aplikácií tretích strán,
- aa) **META IS** - Centrálny metainformačný systém verejnej správy je najmä evidenčným portálom, ktorý obsahuje údaje a správu životného cyklu údajov o službách, informačných systémoch, číselníkoch, referenčných registroch a referencovateľných identifikátoroch, licenciách ako aj ďalších komponentoch eGovernmentu na Slovensku. Účelom systému je správnosť, kompletnosť a dostupnosť aktuálnych informácií. V META IS sú špecifikované a popísané funkcionality jednotlivých modulov a častí informačného systému ÚPVS.

Článok 3 ÚPVS

- 1) ÚPVS je dostupný na webovom sídle <https://www.slovensko.sk> alebo na stránkach a sídlach na tomto webovom sídle na tento účel vymenovaných, 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 ITVS a jeho zriaďovacej listiny oprávnený prevádzkovať ÚPVS.
- 3) Používateľské rozhranie ÚPVS (slovensko.sk a súvisiacich systémov, open.slovensko.sk a ďalšie) je určené výhradne na prístup cez podporované verzie webových prehliadačov³ ovládané ľudským používateľom. Na ľubovoľné automatizované spracovávanie obsahu či komunikáciu so službami slúžia výlučne integračné rozhrania. Výnimku tvoria vyhľadávacie služby, ktoré sa však musia riadiť aktuálnymi nastaveniami v robots.txt.

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 ITVS, a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, ako aj návodmi, používateľskými príručkami, metodickými usmerneniami upravujúcimi podmienky používania ÚPVS, ktoré sú publikované a dostupné na webovom sídle <https://www.slovensko.sk>.
- 2) Používateľ je povinný pred použitím ÚPVS oboznámiť sa s týmito všeobecnými podmienkami prevádzky, pričom sa má za to, že používaním služieb ÚPVS vyjadruje používateľ súhlas so znením týchto všeobecných podmienok prevádzky.
- 3) Prevádzkovateľ ÚPVS v spolupráci s OVM, ktoré poskytujú elektronické služby a informácie zabezpečujú dostupnosť a riadne fungovanie elektronických služieb ÚPVS, ako aj prevádzku ÚPVS v súlade a podľa právnych predpisov.
- 4) Používateľ dodržiava tieto všeobecné podmienky prevádzky a je povinný platiť poplatky za služby podliehajúce poplatkovej povinnosti, podľa cenníka služieb, ktorý je dostupný na webovom sídle <https://www.slovensko.sk>.
- 5) OVM, ktoré poskytujú elektronické služby a informácie prostredníctvom ÚPVS, vydajú k jednotlivým elektronickým službám na ÚPVS osobitné podmienky poskytovania týchto osobitných služieb.

² Návody, používateľské príručky, metodické usmernenia a podobne.

³ V zmysle § 16 písm. d) vyhlášky č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy je webový prehliadač podporovaný, ak je jeho podiel zastúpenia na trhu v Slovenskej republike viac ako 5 %. Podiel zastúpenia na trhu je možné v zmysle [Metodického pokynu](#) Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu nájsť najmä na webovom sídle ranking.gemius.com/sk/.

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 sa autentifikuje prihlásením identitou vedenou v komunikačnej časti autentifikačného modulu (v module IAM, tzv. Identity and Access Management) v zmysle zákona o e-Governmente a pri prístupe na ÚPVS sa autentifikuje prihlásením podľa zákona o e-Governmente alebo podľa nariadenia eIDAS. Používateľ autentifikovaný podľa zákona o e-Governmente je aj ten, ktorého autentifikačný certifikát je zapísaný v registri autentifikačných certifikátov.
- 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.

Časť II. Ustanovenia pre používateľov neautentifikovaných podľa zákona o e-Governmente

Článok 6 Práva používateľa neautentifikovaného podľa zákona o e-Governmente

- 1) 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 7 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 ITVS a § 6 ods. 3 písm. a) zákona o e-Governmente.

- 3) Informácie zverejnené na ÚPVS nemajú právnu záväznosť. Správca ÚPVS ani prevádzkovateľ ÚPVS nenesú 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.

Článok 8

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 predpisov⁴.
- 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 9

Centrálne úradné doručovanie

- 1) ÚPVS sprostredkuje doručenie listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu (ďalej len „rovnopis“) len v prípade, ak to vyžaduje OVM, zasielajúci elektronický úradný dokument.
- 2) ÚPVS ukladá elektronický úradný dokument na obdobie potrebné pre všetky úkony spojené s listinným doručovaním rovnopisu.
- 3) Prevádzkovateľ ÚPVS nevykonáva listinné doručovanie a nenesie žiadnu zodpovednosť za formu a obsah rovnopisu, ak sa tieto odlišujú od elektronického úradného dokumentu a ani za spôsob a správnosť doručenia rovnopisu.
- 4) Podmienky na zasielanie elektronických úradných dokumentov na centrálne doručovanie zo strany OVM sú popísané v týchto [Všeobecných podmienkach poskytovania služieb ÚPVS](#).

⁴ 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. napr. O § 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 dobrovoľných dražbách a o doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok) v znení neskorších predpisov.

Článok 10

Centrálne úložisko elektronických formulárov verejnej správy SR

- 1) Používateľ si môže prostredníctvom služby Centrálneho 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 11

Prístup neautentifikovaného používateľa

- 1) Neautentifikovaný používateľ je oprávnený zasielať OVM elektronické podania, ktoré sú sprístupnené pre neautentifikovaných používateľov a využívať poskytované služby, ktoré sú určené 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. Spôsob podávania neautentifikovaných používateľov upraví príslušný návod zverejnený na ÚPVS.

Časť III.

Pre používateľov autentifikovaných podľa zákona o e-Governmente

Článok 12

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 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 uchovávanía.

Článok 13

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

- 1) Okrem všeobecných povinností a povinností vymedzených v zákone o e-Governmente je vo vzťahu k používateľovi autentifikovanému podľa zákona o e-Governmente alebo podľa nariadenia eIDAS prevádzkovateľ ÚPVS povinný dostupnými technickými prostriedkami zabezpečiť ochranu osobných údajov používateľa⁵ 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).
- 6) Prevádzkovateľ ÚPVS je oprávnený vymazať telefónne číslo alebo e-mailovú adresu na zasielanie oznámení o prijatých elektronických správach do elektronickej schránky v prípade, ak ich používateľ ÚPVS zadal v nekorektnom formáte⁶.
- 7) Správny tvar telefónneho čísla obsahuje predvoľbu krajiny a mobilné telefónne číslo bez medzier a bez pomlčiek⁷.
- 8) Správny tvar e-mailovej adresy obsahuje identifikáciu používateľa a názov domény poskytovateľa elektronickej pošty bez diakritiky a bez medzier, ktoré sú spojené zavináčom⁸.

⁵ Viac informácií o ochrane osobných údajov je dostupných na <https://www.slovensko.sk/sk/ochrana-udajov>.

⁶ Správny tvar telefónneho čísla obsahuje predvoľbu krajiny a mobilné telefónne číslo bez medzier a bez pomlčiek. Príklad: +421910000000. Správny tvar e-mailovej adresy obsahuje identifikáciu používateľa a názov domény poskytovateľa elektronickej pošty bez diakritiky a bez medzier, ktoré sú spojené zavináčom. Príklad: meno@domena.sk.

⁷ Príklad: +421910000000

⁸ Príklad: meno@domena.sk

Článok 14 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 evidencie⁹; 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 schránky. Veľkosť elektronickej schránky bude všetkým automaticky daná dostupnou kapacitou Ústredného portálu verejnej správy.
- 5) Prevádzkovateľ ÚPVS zabezpečuje elektronické doručovanie elektronických podaní a elektronických úradných dokumentov v zmysle zákona o e-Governmente. Súčasťou takéhoto doručovania je aj vytváranie a zasielanie potvrdení o doručení (elektronická doručenka); uvedené neplatí v prípade, ak je adresátom OVM, ktorý nevyužíva CEP ÚPVS. Elektronické podanie alebo elektronický úradný dokument vyvoláva právne účinky pre prijímateľa len v prípade, že má prijímateľ aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie. Chybová správa o nedoručení správy sa odosielateľovi zasiela automaticky v prípade, ak odoslané elektronické správy nespĺňajú legislatívou¹⁰ predpísané náležitosti. Chybovú správu o nedoručení správy systém nezasiela automaticky v prípade, ak ide o špecifickú chybu alebo o chybu, ktorú nie je možné odhaliť z dôvodu neštandardného obsahu správy.
- 6) 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.
- 7) 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 Register fyzických osôb, Register a identifikátor právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci SR.

¹⁰ Napríklad Výnos č. MF/009269/2014-173 o jednotnom formáte elektronických správ, Vyhláška č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.

- 8) 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.
- 9) 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 miesta¹¹, a to v rozsahu ním určenom.
- 10) 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.
- 11) Majiteľ elektronickej schránky alebo používateľ ÚPVS je povinný uvádzať aktuálne telefónne číslo alebo e-mailovú adresu na zasielanie oznámení o prijatých elektronických správach do elektronickej schránky a v prípade akejkoľvek zmeny tieto údaje bezodkladne aktualizovať.
- 12) Podmienky zriaďovania, zrušenia, používania, aktivácie, deaktivácie či opätovnej aktivácie elektronickej schránky a pridelovanie oprávnení na 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 15

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; uvedené platí, pokiaľ má OVM priradenú službu Všeobecnej agendy na ÚPVS.
- 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 informatívne 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).

¹¹ 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.

- 5) Akceptovaný formát prílohy podania musí byť v súlade so zákonom o ITVS a s príslušnými vykonávacími predpismi a závisí od konkrétnej elektronickej služby¹².
- 6) Elektronické úradné správy a notifikácie môžu byť autorizované KEP; požadovanie autorizácie elektronickej úradnej správy alebo notifikácie závisí od konkrétnej elektronickej služby. Podávajúci vytvorí KEP pre elektronické podanie vrátane príloh s využitím 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 proti podávajúcemu ako mandatár prijímateľa podania alebo elektronického úradného dokumentu, ktorý v mene a na účet prijímateľa podania alebo elektronického úradného dokumentu poskytovaním služby realizuje časť administratívneho styku medzi podávajúcim a prijímateľom, konkrétne podávanie a potvrdzovanie prijatia podaní a elektronických úradných dokumentov.
- 10) Používateľ, ktorému bol doručený elektronický úradný dokument, je zodpovedný aj za ochranu osobných údajov, ak sa takéto údaje v ňom nachádzajú od momentu, keď takýto elektronický 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 poskytovateľov dôveryhodných služieb, oprávnených vydať kvalifikovaný certifikát s ich kontaktnými údajmi, je uvedený v dôveryhodných zoznamoch členských štátov EÚ a zároveň je zoznam poskytovateľov v SR zverejnený aj na webovom sídle Národného bezpečnostného úradu SR: <https://www.nbu.gov.sk/doveryhodne-sluzby/doveryhodna-infrastruktura/akreditovane-certifikacne-autority/>.
- 12) Používateľ berie na vedomie, že prostredníctvom elektronickej služby ÚPVS môže podávať podania iba prijímateľom podania, ktorí poskytujú konkrétne elektronickej služby prostredníctvom ÚPVS.
- 13) Podávajúci vyslovuje zaslaním podania v rámci elektronickej služby súhlas s týmito všeobecnými podmienkami prevádzky a je nimi aj viazaný pri využívaní služby.

¹² 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 prílohy na podanie v akomkoľvek formáte; podpisateľ kvalifikovaným elektronickým podpisom sa na ÚPVS môžu však iba súbory vo formáte .pdf (vo verzii 1.3, 1.4, PDF/A-1), iné verzie sa automaticky konvertujú do PDF/A-1a, .xml (vo formáte elektronickej formulára registrovaného na ústrednom portáli), .txt a .png.

- 14) Podrobný postup pri zasielaní, prijímaní a spracovaní elektronických podaní a podmienky ich doručovania upravujú príslušné návody zverejnené na ÚPVS.
- 15) Proces poskytovania konkrétnych elektronických služieb ÚPVS upravia osobitné podmienky poskytovania konkrétnej elektronickej služby na ÚPVS.

Článok 16

Modul dlhodobého uchovávania

- 1) Prevádzkovateľ ÚPVS zabezpečuje pre používateľov autentifikovaných podľa zákona o e-Governmente na ÚPVS službu dlhodobého uchovávania elektronických dokumentov a elektronických správ (vrátane dokumentov podpísaných KEP) v Module dlhodobého uchovávania (ďalej len „MDURZ“, „MDU“, „MDUERZ“).
- 2) Poskytovanie služieb MDURZ sa bude riadiť certifikačnou politikou a príručkami, ktoré budú k tomu zverejnené na ÚPVS.
- 3) Prevádzkovateľ ÚPVS môže odmietnuť uchovanie elektronického dokumentu alebo elektronickej správy v prípade, ak zistí, že:
 - a) veľkosť elektronického dokumentu alebo elektronickej 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.
- 5) Používateľ MDURZ súhlasí s certifikačnou politikou zverejnenou [na webovom sídle](#) Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby a je ňou viazaný pri používaní tejto služby.

Časť IV.

Spoločné ustanovenia

Článok 17

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) Čas zhromažďovania a spracúvania informácií v rozsahu uvedenom v týchto všeobecných podmienkach prevádzky sa zhoduje s časom existencie elektronickej schránky používateľa alebo existenciou evidencie subjektu v module IAM. V prípade uplatňovania práv prevádzkovateľa ÚPVS čas 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 18

Zodpovednosť

- 1) Prevádzkovateľ ÚPVS zabezpečuje 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 je ustanovená v týchto všeobecných podmienkach prevádzky a zákonom 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 proti 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 proti podávajúcemu vo vzťahu k využívaniu elektronickej služby podávajúcim; tieto zodpovednostné vzťahy upravujú všeobecne záväzné právne predpisy.
- 6) Zodpovednosť prevádzkovateľa ÚPVS k prijímateľovi elektronickeho úradného rozhodnutia sa spravuje 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:

- a) ochranu údajov obsiahnutých v podaniach od ich vstupu do ÚPVS alebo vytvorenia v ÚPVS po ich sprístupnenie podávajúcemu alebo prijímateľovi podania,
- b) 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:

- a) následné spracovanie podania prijímateľom podania po jeho doručení do elektronickej schránky prijímateľa podania,
- b) 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,
- c) správnosť a aktuálnosť kontaktných údajov viažucich sa k elektronickej schránke, ktoré si uviedol do svojho profilu používateľ ÚPVS alebo majiteľ elektronickej schránky za účelom zasielania notifikácií podľa zákona o e-Governmente,
- d) porušenie svojich povinností spôsobené zásahmi vyššej moci,
- e) 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,
- f) 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, žeby prevádzkovateľ ÚPVS túto prekážku alebo jej následky odvrátil alebo prekonal, a ďalej, žeby v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídal,
- g) akékoľvek nepriame, následné alebo iné škody súvisiace s výskytom chýb v informačných systémoch alebo zariadeniach dodaných tretími osobami,
- h) akékoľvek nepriame, následné alebo iné škody súvisiace s doručením podaní alebo s dodržaním alebo omeškaním zákonných alebo iných lehôt pri podaniach prostredníctvom ÚPVS,
- i) 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, o technických odstavkách a výpadkoch ÚPVS zverejňuje prevádzkovateľ ÚPVS oznamy a podrobnosti uvádza aj v Pláne technických odstavok,
- j) poškodenie, stratu alebo zneužitie akýchkoľvek informácií a elektronických súborov používateľov,
- k) 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 19

Nahlasovanie problémov, podnetov a podávanie sťažností

- 1) 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.

- 2) 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 o jeho požiadavke na účely jej riešenia.
- 3) 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, ktorý je dostupný na: <https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident/>.
- 4) 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.
- 5) Ústredné kontaktné centrum vydáva na žiadosť používateľa v zmysle § 5 ods. 5 zákona o e-Governmente potvrdenie o existencii nedostupnosti ÚPVS a čase jej trvania.

Článok 20 Úroveň poskytovania služieb

- 1) Služby poskytované Poskytovateľom v súlade so zákonom o e-Governmente a zákonom o ITVS registrované v META IS.

Hodnoty prevádzkových parametrov aplikačných služieb:

Prevádzkový parameter	Hodnota	Merná jednotka	Predpoklady / poznámka
Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni	
Úroveň dostupnosti	98	%	
Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	24	hodiny	
Garantovaná doba odozvy	3	sekundy	Doba odozvy je definovaná ako časový interval odpovede informačného systému alebo jeho časti na sieťovej úrovni na sieťovú otázku, ktorý umožňuje preveriť funkčnosť spojenia medzi dvoma sieťovými rozhraniami.
Maximálny počet požiadaviek	100*	počet za 1 minútu*	Pri zachovaní garantovanej doby odozvy *Pri požiadavkách s nutnosťou manuálneho spracovania je maximálny počet požiadaviek 10 za 1 deň.
Maximálny počet simultánnych pripojení	-	počet	Parameter nie je stanovený voči jednotlivým službám, ale je stanovený voči celému ÚPVS na úrovni max. 5 000 simultánnych pripojení.

Doba obnovenia služby (RTO) od nahlásenia incidentu	48	hodiny	Doba obnovenia služby je obnovenie služby pri výpadku celého IS alebo jeho signifikantnej časti.
---	----	--------	--

Podpora a kontaktné body zo strany NASES:

Rola	Poskytovateľ
Kontaktné tel. číslo na nahlasovanie incidentov počas pracovného času od 8.00 do 18.00 počas pracovných dní	+421 2 35 803 083
Kontaktný formulár na nahlasovanie incidentov – nonstop	https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident/
Kontaktná mailová adresa na nahlasovanie incidentov v prípade nepodporovaných formátov príloh	servicedesk@slovensko.sk
Kontaktné miesto / adresa na riadenie prerušení poskytovania služieb a zmien prevádzky	E-mailová adresa: prevadzka@nases.gov.sk

- 2) Prípadné reklamácie nedodržania prevádzkových parametrov služieb sa nahlásujú na service desk Poskytovateľa spôsobom definovaným v článku 19 týchto všeobecných podmienok prevádzky.

Článok 21

Kontinuita služieb a bezpečnosť

- 1) Procesy riadenia kontinuity činností zabezpečených modulmi ÚPVS riešia situácie, v ktorých došlo k nežiaducemu prekročeniu prevádzkových parametrov služieb. Pre riadenie kontinuity činností sú definované parametre stanovené v tomto dokumente, určujúce a zaručujúce požadovanú dostupnosť kľúčových služieb.
- 2) Dostupnosť služieb je z pohľadu infraštruktúry zabezpečená dizajnom ÚPVS a rozdelením sieťovej infraštruktúry do dvoch georedundantných lokalít. V každej z lokalít je umiestnená plnohodnotná vrstva serverov umožňujúca prevádzku produkčných prostredí a testovacích prostredí.
- 3) V každej z lokalít je umiestnená vrstva umožňujúca prevádzku pre polovicu prostredia. Zálohovanie pozostáva z častí zálohy na diskové polia (dočasné úložisko) a na páskové knižnice (trvalé úložisko).
- 4) Zálohovanie je riešené formou zálohovania:
 - a) na diskové kapacity,
 - b) a následne na pásky.
- 5) Zálohovanie v rámci infraštruktúry je rozdelené na:
 - a) zálohovanie virtuálnych serverov,
 - b) zálohovanie súborových systémov,
 - c) zálohovanie údajov databáz.
- 6) Bezpečnostná funkcionálna LAN vrstvy informačného systému je zameraná najmä na:
 - a) ochranu jednotlivých segmentov pred komunikáciou z inej siete
 - b) riešenie ochrany komunikácie pomocou kryptologických metód.

- 7) Úlohou fyzického zapojenia je pripojiť samotné komponenty do jednotlivých sietí tak, aby boli pripojené s inými spolupracujúcimi komponentmi, aby toto spojenie bolo bezpečné, aby bolo možné aplikovať prvky riadenia prístupu a zároveň, aby toto pripojenie bolo odolné voči poruchám. Na tieto účely sú:
 - a) navrhnuté zóny, ktoré sú realizované pomocou VLAN
 - b) spojenia sú realizované redundantne tak, aby nevznikal SPOF (Single Point Of Failure).
- 8) Distribúcia VLAN je riešená distribúciou do trojvrstvovej bezpečnostnej štruktúry nasledujúcim spôsobom:
 - a) Frontend firewally (prvá vrstva) riadia komunikáciu medzi sieťou Govnet a sieťami prostredí a preto sú distribuované siete prepojovacie a sieť Govnet
 - b) Backend firewally (druhá vrstva) riadia komunikáciu viacerých prostredí a management siete, preto sú do neho distribuované VLAN-y uvedených prostredí
 - c) SAN (Storage Area Network (tretia vrstva) rieši samotný oddelený zápis na krátkodobé aj dlhodobé úložisko.
- 9) Takáto bezpečnostná architektúra umožňuje efektívne riešenie prípadných bezpečnostných incidentov a zabezpečuje primeranú úroveň ochrany bez výrazných dosahov na prevádzkovanú infraštruktúru.
- 10) Používatelia týmto berú na vedomie, že počas prevádzky služieb môžu nastať plánované alebo neplánované prerušenia služieb.

Článok 22

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) 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.
- 3) 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 platnosť a účinnosť predchádzajúcich zmenou zasiahnutých všeobecných podmienok prevádzky.
- 4) Zmena Všeobecných podmienok prevádzky je záväzná pre používateľov a prevádzkovateľa ÚPVS odo dňa jej účinnosti.

Článok 23

Záverečné a zrušovacie ustanovenia

- 1) Tieto Všeobecné podmienky prevádzky nadobúdajú platnosť dňom ich zverejnenia na webovom sídle ÚPVS a účinnosť dňa 1. augusta 2023. Všeobecné podmienky platné a účinné pred účinnosťou týchto Všeobecných podmienok prevádzky strácajú platnosť a účinnosť nadobudnutím účinnosti týchto Všeobecných podmienok prevádzky.