

Všeobecné podmienky poskytovania služieb prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy viažuce sa k elektronickej schránke

(ďalej len „všeobecné podmienky“)

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), zákonom č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov (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) (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 v platnom znení (ďalej len „nariadenie eIDAS“).

Článok 1

Všeobecné ustanovenia

- (1) Všeobecné podmienky poskytovania služieb upravujú práva, povinnosti a právne vzťahy pri poskytovaní elektronických služieb prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy viažuce sa k elektronickej schránke a to medzi prevádzkovateľom Ústredného portálu verejnej správy Národnou agentúrou pre sieťové a elektronické služby, príspevková organizácia so sídlom na Kollárovej 8, 917 02 Trnava, IČO: 42 156 424 (ďalej len „prevádzkovateľ ÚPVS“), poskytovateľom elektronických služieb prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy, ktorým je orgán verejnej moci, prípadne jeho organizačná zložka (ďalej len „poskytovateľ služieb“) a používateľom Ústredného portálu verejnej správy (ďalej len „používateľ“).
- (2) V prípade niektorých elektronických služieb poskytovaných prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy samostatne alebo v spolupráci s treťou stranou sa konkrétna elektronická služba riadi súčasne aj samostatnými podmienkami jej poskytovania.
- (3) 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“).

Článok 2

Vymedzenie pojmov

Na účely týchto všeobecných podmienok poskytovania služieb sa rozumie:

- a) **Ústredným portálom verejnej správy (ďalej len „ÚPVS“)** - informačný systém verejnej správy, prostredníctvom ktorého je možné centrálnne vykonávať elektronickú úradnú komunikáciu s ktorýmkoľvek orgánom verejnej moci a prístupovať 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 o e-Governmente,
- b) **informačným systémom verejnej správy** - informačný systém verejnej správy (ďalej len „ISVS“) podľa zákona o ITVS v pôsobnosti povinnej osoby ako správcu ISVS podporujúci služby verejnej správy, služby vo verejnom záujme a verejné služby,
- c) **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,
- d) **používateľom** – fyzické osoby (ďalej len „FO“), právnické osoby (ďalej len „PO“) a OVM, organizačné zložky alebo organizácie¹, ktoré prístupujú a využívajú funkcionality a elektronické služby ÚPVS a spoločných modulov,
- e) **orgánmi verejnej moci (ďalej len „OVM“)** – PO alebo ich organizačné zložky zastupujúce všetky zložky verejnej moci (zákonodarnú, výkonnú 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 FO a PO, 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 (napr. Sociálna poisťovňa), osobitné typy funkcií konajúcich delegované v mene štátu (napr. notári, exekútori) a za istých okolností orgány záujmovej samosprávy (napr. profesijné združenia),
- f) **elektronickou službou** - elektronická forma komunikácie s orgánmi verejnej moci pri vybavovaní podaní, oznámení, prístupe k informáciám a ich poskytovaní v konaniach o právach, právom chránených záujmoch a povinnostiach FO a PO alebo účasti verejnosti na správe verejných vecí,
- g) **elektronickou službou ÚPVS** – elektronická služba poskytovaná správcom ÚPVS prostredníctvom funkcionality ÚPVS,
- h) **poskytovateľom služieb** – OVM alebo jeho organizačná zložka alebo PO, ktorá poskytuje elektronické služby prostredníctvom ÚPVS,
- i) **konzumentom služieb** – osoba používajúca služby poskytované poskytovateľmi,
- j) **podávajúcim** – FO alebo PO, ktorá prostredníctvom ÚPVS vytvorí a odošle elektronické podanie prijímateľovi podania,
- k) **prijímateľom podania** – OVM, ktorému má byť doručené podanie od podávajúceho,
- l) **elektronickou schránkou** - elektronické úložisko zriadené podľa zákona o e-Governmente alebo v súlade so zákonom o ITVS a s príslušnými

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

- vykonávacími predpismi, v ktorom sú uchovávané elektronické správy a notifikácie,
- m) **kvalifikovaným elektronickým podpisom** – kvalifikovaný elektronický podpis (ďalej len „KEP“) v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách,
 - n) **kvalifikovanou elektronickou pečaťou (ďalej len „KEPe“)** – sú údaje v elektronickej forme, ktoré sú pripojené alebo logicky pridružené k iným údajom v elektronickej forme s cieľom zabezpečiť pôvod a integritu týchto pridružených údajov, spĺňa požiadavky stanovené v Nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zrušení smernice 1999/93/ES a zároveň je vyhotovená pomocou kvalifikovaného zariadenia na vyhotovenie elektronickej pečate a založená na kvalifikovanom certifikáte pre elektronickú pečať,
 - o) **osobou oprávnenou konať v mene OVM** - štatutárny orgán, vedúci OVM alebo iná osoba oprávnená zastupovať OVM navonok, konať v jej mene a na jej účet a uzatvárať právne, najmä záväzkovo-právne vzťahy s tretími osobami,
 - p) **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 KEP v administratívnom styku,
 - q) **autentifikáciou** - sa preukazuje identita identifikovaného subjektu, prostredníctvom autentifikátora podľa § 21 zákona o e-Governmente; úspešná autentifikácia je podmienkou na prístup osoby k elektronickej úradnej komunikácii, pričom v prípade niektorých podaní môže byť nahradená autorizáciou,
 - r) **prostriedkom použitom na autentifikáciu** – technický prostriedok určený na autentifikáciu osoby, priradený k identite osoby podľa § 21 zákona o e-Governmente, ako napríklad občiansky preukaz s elektronickým čipom (ďalej aj „eID“), karta s kódmi na prihlásenie GRID (ďalej aj len „GRID“) a podobne,
 - s) **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 alebo PO) alebo uznaným spôsobom autorizácie v súlade so zákonom o e-Governmente a Vyhláškou č. 511/2022 Z.z. o uznaných spôsoboch autorizácie; autorizácia príloh elektronických podaní sa riadi pravidlami upravenými v osobitných predpisoch. V prípade, ak osobitný predpis nevyžaduje autorizáciu vyššie uvedenými prostriedkami, služba na ÚPVS sa sprístupňuje bez povinnosti predchádzajúcej autorizácie elektronického podania
 - t) **identifikáciou** – deklarovanie identity objektu vrátane osoby a to najmä pri prístupe k ISVS, resp. pri elektronickej úradnej komunikácii,
 - u) **integráciou ISVS** – prepájanie ISVS v správe OVM na ÚPVS na účely zabezpečenia jednotného prístupu k elektronickým službám verejnej správy prostredníctvom ÚPVS v súlade s Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy. Je to aj proces, resp. výsledok aktivít (napr. systémové integračné riešenie), ktorého účelom je vytvoriť prepojenie aplikačných služieb

Konzumenta integračných služieb ÚPVS s Poskytovateľom integračných služieb.

- v) **identita používateľa** – súbor údajov o používateľovi vedený na ÚPVS,
- w) **Ústredným kontaktným centrom** - poskytovanie informácií o výkone verejnej moci elektronicky a o činnosti OVM 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,
- x) **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,
- y) **elektronickým úradným dokumentom** - údaje vyplnené podľa elektronického formulára, ktorý je výsledkom konania OVM pri výkone verejnej moci elektronicky, ktorý pri výkone verejnej moci elektronicky alebo na účely jeho začatia zasiela OVM osobe, ktorá je účastníkom konania, alebo ktorým OVM vyznačuje právne skutočnosti týkajúce sa elektronického úradného dokumentu, najmä údaje o jeho právoplatnosti alebo vykonateľnosti; elektronický úradný dokument môže byť vytvorený aj ako iný elektronický dokument, ak sú v rovnakej elektronickej úradnej správe doručované aj základné údaje o elektronickom úradnom dokumente v dátovej štruktúre podľa štandardov,
- z) **elektronickou úradnou správou** - elektronická správa tvorená jedným elektronickým podaním alebo elektronickým úradným dokumentom vrátane príloh k nim, ak sa prílohy pripájajú,
- aa) **notifikáciou** - právne nezáväzná informácia, ktorú zasiela OVM a ktorej obsah ustanovuje zákon,
- bb) **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,
- cc) **MetaIS** – centrálny metainformačný systém v súlade so zákonom o ITVS, informačný systém verejnej správy, ktorého obsahom sú najmä technologické, administratívne a organizačné údaje o prevádzkovaných informačných systémoch verejnej správy,
- dd) **tretiou stranou** – subjekt s vlastnou právnou subjektivitou odlišný od ktoréhokoľvek zo subjektov viazaného týmito všeobecnými podmienkami poskytovania služieb,
- ee) **integračným rozhraním (elektronickým rozhraním)** – časť počítačového programu, ktorá umožňuje komunikáciu informačných systémov navzájom; aplikačné programovacie rozhranie informačného systému, ktorým je umožnené pre autorizovaného používateľa používať elektronickú službu pomocou vlastných softvérových aplikácií alebo aplikácií tretích strán,
- ff) **webovým rozhraním (ďalej aj „GUI“)** - časť počítačového programu, s ktorou používateľ aktívne komunikuje prostredníctvom webových prehliadačov,

- gg) **centrálным úradným doručovaním (ďalej aj „CÚD“)** - centrálné úradné doručovanie listinných rovnopisov elektronických úradných dokumentov v zmysle zákona o e-Governmente,
- hh) **listinným rovnopisom elektronického úradného dokumentu (ďalej len „rovnopis“)** – listinná podoba elektronického úradného dokumentu doručovaná prostredníctvom poštového podniku v zmysle zákona o e-Governmente,
- ii) **používateľom CÚD** – OVM, ktorý na doručovanie elektronických dokumentov, resp. ich rovnopisov využíva CÚD,
- jj) **prevádzkovateľ SIP** – prevádzkovateľ systémových integračných prostriedkov alebo riešení, ktorý využíva funkcionality a integračné služby ÚPVS a sprostredkuje iným subjektom ako používateľom na základe splnenia formálno-technických náležitostí, napr. uzatvorenej dohody o integračnom zámere pripojenie na funkcionality ÚPVS,
- kk) **používateľ SIP** - je používateľ, ktorému prevádzkovateľ SIP sprostredkovane poskytuje funkcionality a služby ÚPVS na základe vzájomnej dohody, resp. zmluvy, a za splnenia formálnych náležitostí. Používateľom SIP môže byť fyzická osoba, právnická osoba, OVM a ich organizačné zložky, ktoré buď priamo, alebo sprostredkovane využívajú služby a funkcionality ÚPVS dostupné cez grafické používateľské rozhranie (GUI) alebo integračné rozhranie (integračne služby ÚPVS),
- ll) **poskytovateľ integračných služieb** – OVM alebo právnická osoba, ktorá sprístupňuje svoje funkcionality a elektronické služby prostredníctvom štandardných integračných rozhraní v súlade s vyhláškou č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy,
- mm) **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. Autentifikačný certifikát je súčasne autentifikačný prostriedok zapísaný v Evidencii autentifikačných prostriedkov v zmysle zákona č. 305/2013 Z.z.
- nn) **konzument integračných služieb ÚPVS** – PO, OVM a jeho organizačná zložka – používateľ, ktorý využíva integračné služby ÚPVS na základe splnenia formálno-technických náležitostí, napr. uzatvorenej dohody o integračnom zámere. Na tento účel si vytvára vlastné technické alebo systémové riešenie, ktoré využíva len na vlastné účely alebo na účely sprostredkovania funkcionalít tretím stranám v postavení prevádzkovateľa SIP,
- oo) **Dohoda o integračnom zámere (ďalej aj ako „DIZ“)** – v zmysle Usmernenia č. 6/2017 k integrácii informačných systémov verejnej správy pre národné projekty ide o dohodu (formalizovaný, štruktúrovaný dokument) zachytávajúcu vzájomné previazanie el. služieb poskytovateľa integračných služieb a konzumentom integračných služieb, resp. prevádzkovateľom SIP prostredníctvom aplikačných služieb konzumenta integračných služieb, resp. prevádzkovateľa SIP a iné formálno-technické náležitosti, ktoré nad rámec tohto dokumentu definujú podmienky využívania integračných služieb, infraštruktúry a podpory v rámci prevádzky ÚPVS v rámci procesu integrácie ISVS,
- pp) **Dodatok k Dohode o integračnom zámere** - formalizovaný dokument, ktorý nad rámec pôvodne uzatvorenej Dohody o integračnom zámere špecifikuje

dodatočne požadovanú funkcionálnosť, ktorá vznikla z aktuálne identifikovanej potreby konzumenta integračných služieb, resp. prevádzkovateľa SIP, alebo implikuje iné zmeny upravujúce pôvodne znenie DIZ, napr. zmenu komunikačnej matice, harmonogramu a pod.,

- qq) ***Dodatok k Dohode o integračnom zámere používateľa SIP*** – zjednodušená forma DIZ s priamou závislou väzbou na DIZ prevádzkovateľa SIP. Môže nadobúdať dve formy. Informačnú, ktorú prevádzkovateľ SIP využije ako podklad na uzatvorenie zmlúv s používateľmi SIP - koncovými konzumentmi pri využívaní služieb ich integračného riešenia, pričom každý používateľ SIP má k tomuto dokumentu prístup; alebo zmluvnú vo forme samostatnej trojstrannej dohody medzi poskytovateľom integračných služieb, prevádzkovateľom SIP a používateľom SIP na účely špecifikácie vzájomného vzťahu, povinností a právomocí pri využívaní SIP.

Článok 3

ÚPVS

- (1) ÚPVS je dostupný vo webovom sídle <https://www.slovensko.sk> alebo na stránkach a v sídlach na tomto webovom sídle na tento účel vymenovaných, na ktorom môžu OVM sprístupňovať a poskytovať služby a informácie, realizovať elektronickú úradnú komunikáciu a využívať špeciálne služby prevádzkovateľa ÚPVS určené pre poskytovateľov služieb v súlade s týmito všeobecnými podmienkami a osobitnými podmienkami poskytovania a využívania jednotlivých služieb ÚPVS².
- (2) Prevádzkovateľ ÚPVS je podľa zákona o e-Governmente a jeho zriaďovacej listiny oprávnený prevádzkovať ÚPVS.
- (3) Webové rozhranie ÚPVS ([slovensko.sk](https://www.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, pričom prístup k týmto rozhraniám je pre poskytovateľov služieb, konzumentov integračných služieb a prevádzkovateľov SIP podmienený platnou Dohodou o integračnom zámere. Výnimku tvoria vyhľadávacie služby, ktoré sa však musia riadiť aktuálnymi nastaveniami v robots.txt.
- (4) ÚPVS, spoločné moduly podľa zákona o e-Governmente a elektronickú schránku nie je možné používať na reklamné účely, marketingové účely a zasielanie akejkoľvek formy reklamy.
- (5) ÚPVS, spoločné moduly podľa zákona o e-Governmente a elektronickú schránku je možné používať len na tie účely, ktoré sú vyslovene uvedené v zákone o e-Governmente alebo osobitných predpisoch.

² Návod, Používateľské príručky a Metodické usmernenia, Dohoda o integračnom zámere, Integračné manuály.

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 4

Právny vzťah medzi používateľom, poskytovateľom služieb a prevádzkovateľom ÚPVS

- (1) Právne vzťahy medzi používateľom, poskytovateľom služieb a prevádzkovateľom ÚPVS, ktoré nie sú upravené týmito všeobecnými podmienkami, sa spravujú ustanoveniami zákona o e-Governmente, zákona o ITVS, zákona o dôveryhodných službách a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
- (2) Používateľ je povinný pred použitím ÚPVS oboznámiť sa s týmito všeobecnými podmienkami, pričom sa má za to, že používaním služieb ÚPVS vyjadruje používateľ súhlas so znením týchto všeobecných podmienok.
- (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 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.
- (6) Prevádzkovateľ ÚPVS sprístupní na ÚPVS tým OVM, ktoré poskytujú elektronické služby a informácie prostredníctvom ÚPVS, návody na spôsob poskytovania takýchto služieb a zverejňovania informácií.
- (7) Poskytovateľ služieb dodržiava tieto všeobecné podmienky a všeobecne záväzné právne predpisy vzťahujúce sa k ÚPVS a elektronickému výkonu verejnej moci.

Článok 5

Používatelia

- (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.

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) modulu elektronických formulárov,
 - d) službám umožňujúcim zasílať elektronické podanie neautentifikovaným používateľom.

Článok 7

Prístup neautentifikovaného používateľa

- (1) Neautentifikovaný používateľ je oprávnený zasílať 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 zasílať 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.

Pre používateľov autentifikovaných podľa zákona o e-Governmente

Článok 8

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 9

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 používateľa⁴ 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 OVM. 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 požiadaný,
 - 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 a pod.).
- (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 formáte⁵.
- (7) Správny tvar telefónneho čísla obsahuje predvoľbu krajiny a mobilné telefónne číslo bez medzier a bez pomlčiek⁶.
- (8) Správny tvar e-mailovej adresy obsahuje identifikáciu používateľa a názov domény poskytovateľa elektronickej pošty bez diakritiky a bez medzier, ktoré sú spojené zavináčom⁷.

⁴ Viac informácií o ochrane osobných údajov je dostupných na <https://www.slovensko.sk/sk/ochrana-udajov>.

⁵ 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.

⁶ Príklad: +421910000000.

⁷ Príklad: meno@domena.sk

Článok 10

Prístup k elektronickým službám a funkciám ÚPVS

- (1) Podmienkou prístupu poskytovateľa služieb k elektronickým službám ÚPVS je jeho autentifikácia prostredníctvom autentifikačného prostriedku vedeného na ÚPVS. Autentifikačnými prostriedkami sú najmä:
 - a) občiansky preukaz s elektronickým čipom (eID) oprávneného zástupcu poskytovateľa služieb alebo doklad o pobyte s elektronickým čipom a bezpečnostný osobný kód podľa osobitného predpisu,
 - b) autentifikačný prostriedok zapísaný v evidencii autentifikačných prostriedkov vedený Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR v zmysle zákona o e-Governmente,
 - c) GRID karta k zamestnaneckému účtu oprávneného zamestnanca vedeného na ÚPVS, ktorá je na žiadosť poskytovateľa služieb vygenerovaná a zaregistrovaná prevádzkovateľom ÚPVS na ÚPVS a spárovaná s konkrétnym zamestnancom; ako identifikátor slúži prihlasovacie meno, heslo a zadaná pozícia z GRID karty,
 - d) autentifikačný certifikát, ktorý je autentifikačným prostriedkom zapísaným v evidencii autentifikačných prostriedkov vedeným Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR,;
 - e) prostriedky elektronickej identifikácie podľa nariadenia eIDAS,
 - f) prostriedky v zmysle § 21 zákona o e-Governmente.
- (2) Ak tak bolo dohodnuté s poskytovateľom služieb, podmienkou prístupu k niektorým funkcionalitám ÚPVS je aj integrácia ISVS v správe poskytovateľa služieb na ÚPVS.
- (3) Poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať základné pravidlá bezpečnosti a utajenia svojich autentifikačných údajov v zmysle bezpečnostných štandardov a to pre všetky osoby na strane poskytovateľa služieb, ktoré pristupujú do elektronickej schránky poskytovateľa služieb. Prevádzkovateľ ÚPVS nezodpovedá za dôsledky straty a zneužitia autentifikačných údajov poskytovateľa služieb.
- (4) Bližšie podmienky a postup pri prístupe na ÚPVS vrátane správy prístupov pre poverených zamestnancov poskytovateľa služieb upravujú príslušné metodické usmernenia, návody a postupy zverejnené na ÚPVS, prípadne Dohoda o integračnom zámere uzatvorená medzi prevádzkovateľom ÚPVS a poskytovateľom služieb.
- (5) Poskytovateľ služieb môže využívať najmä nasledujúce funkcionality a elektronické služby ÚPVS:
 - a) prístup do elektronickej schránky ÚPVS,
 - b) správu informačného obsahu ÚPVS,
 - c) zverejňovanie informácií a elektronických dokumentov na Elektronickej úradnej tabuli,
 - d) registráciu formulárov v module elektronických formulárov,
 - e) poskytovanie prístupu k elektronickým službám OVM prostredníctvom ÚPVS,
 - f) modul dlhodobého uchovávaní,
 - g) integráciu na ÚPVS a zriadenie a registráciu technického účtu,
 - h) používanie kvalifikovaných certifikátov pre kvalifikovanú elektronickú pečať,
 - i) centrálné úradné doručovanie.

Článok 11

Správa prístupov zamestnancov poskytovateľa služieb na ÚPVS

- (1) Prevádzkovateľ ÚPVS zabezpečuje pre poskytovateľa služieb na ÚPVS prostriedky a funkcie určené na správu prístupov jednotlivých zamestnancov poskytovateľa služieb.
- (2) Oprávnení zamestnanci poskytovateľa služieb sa autentifikujú použitím autentifikačných prostriedkov uvedených v článku 10 ods. (1).
- (3) Prevádzkovateľ ÚPVS zriadi oprávnenému zamestnancovi poskytovateľa služieb zamestnanecký účet na základe žiadosti poskytovateľa služieb. Podmienkou vytvorenia zamestnaneckého účtu je udelenie prístupu zamestnanca k vybraným ISVS, elektronickej schránke a funkciám ÚPVS (udelenie oprávnenia na zastupovanie). Autentifikácia zamestnanca pod zamestnaneckým účtom je prostredníctvom prihlasovacieho mena, hesla a zadanej pozície z GRID karty. Súhrn oprávnení zamestnanca so zamestnaneckým účtom neoprávňuje na prístup k elektronickej schránke a ani na vykonávanie iných činností, na ktoré nemá oprávnenie (napríklad vytváranie elektronických podaní, zverejňovanie na CUET a na MDU).
- (4) Udeliť prístup zamestnancovi poskytovateľa služieb je oprávnená iba osoba konajúca v zákonomnom zastúpení poskytovateľa služieb (štatutár, vedúci OVM) alebo iná oprávnená osoba, ktorá má takýto rozsah oprávnenia (plné zastupovanie) už pridelený a môže oprávnenia postupovať na inú osobu.
- (5) Zákonný zástupca poskytovateľa služieb má automaticky umožnený prístup k všetkým službám OVM poskytovaným prostredníctvom ÚPVS a funkciám ÚPVS prístupným poskytovateľovi služieb. Oprávnenia môže zákonný zástupca udeľovať ďalším zamestnancom; pričom podľa rozsahu oprávnení udeľuje čiastočný alebo úplný prístup v závislosti od určených rolí na zastupovanie. Zákonný zástupca podľa prvej vety sa musí na účely udeľovania oprávnení autentifikovať použitím eID. Tento odsek sa neuplatňuje pri zamestnaneckých účtoch pri autentifikácii prostredníctvom GRID karty.
- (6) Oprávnenie na prístup môže meniť alebo rušiť iba zákonný zástupca alebo osoba, ktorá konkrétne oprávnenie postúpila.
- (7) V prípade ak zamestnanec s udeleným oprávnením na zastupovanie poskytovateľa služieb stratí oprávnenie zastupovať OVM (napr. dlhodobá neprítomnosť, zrušenie pracovnej pozície, preradenie na inú pozíciu), v prípade odôvodneného podozrenia zo zneužitia autentifikačného prostriedku poskytovateľa služieb, osoba s oprávnením na správu prístupov zamestnancov je povinná zrušiť zamestnancovi oprávnenie na zastupovanie poskytovateľa služieb. Ak tak sama nie je schopná, požiadala prevádzkovateľa ÚPVS:
 - a) v prípade, ak sa zamestnanec autentifikuje svojou eID kartou o zrušenie oprávnenia zamestnanca na zastupovanie OVM,
 - b) v prípade, ak sa zamestnanec autentifikuje prihlasovacím menom, heslom a zadaním pozície z GRID karty o zrušenie prístupu zamestnanca, zmenu hesla a zrušenie spárovania autentifikačného prostriedku s týmto zamestnancom, zablokovanie zamestnaneckého účtu; ak došlo k riziku zneužitia GRID karty aj zneplatnením tejto karty.
- (8) Ak sa ISVS poskytovateľa služieb autentifikuje prostredníctvom autentifikačného certifikátu, v prípade odôvodneného podozrenia zo zneužitia autentifikačného certifikátu osoba s udeleným oprávnením na správu prístupov je povinná zrušiť zamestnancovi oprávnenie na zastupovanie poskytovateľa služieb prostredníctvom technického účtu, ktorý je spárovaný s autentifikačným certifikátom. Ak tak sama nie

- je schopná, požiada prevádzkovateľa ÚPVS o zrušenie certifikátu, pričom postup pri žiadaní o zrušenie certifikátu upraví metodické usmernenie zverejnené na ÚPVS.
- (9) Zneplatnenie GRID karty automaticky zruší jej spárovanie s konkrétnym zamestnancom a znemožní jej použitie na ďalšie spárovanie.
 - (10) Ak dôvody blokovania prístupu zamestnanca pominuli, poskytovateľ služieb môže znova udeliť zamestnancovi oprávnenie zastupovania, ak tak sám nie je schopný, môže požiadať prevádzkovateľa ÚPVS o odblokovanie prístupu zamestnanca.
 - (11) Podrobnosti udeľovania oprávnení, blokovania prístupov a rušenia oprávnení zamestnancov poskytovateľa služieb, vydávania a registrácie GRID kariet, zmeny údajov, zrušenie spárovania autentifikačných prostriedkov a zneplatnenie GRID karty upravujú príslušné postupy a návody zverejnené na ÚPVS.
 - (12) Do elektronickej schránky poskytovateľa služieb je možné pristupovať len na základe autentifikácie s eID, doklade o pobyte v zmysle zákona o e-Governmente autentifikačným certifikátom alebo prostriedkami elektronickej identifikácie notifikovanými podľa Nariadenia eIDAS alebo prostriedkami podľa § 21 alebo prostriedkami zverejnenými podľa § 22 zákona o e-Governmente; GRID kartu na prístup do elektronickej schránky nie je možné použiť.

Článok 12

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 evidencie⁸; v takomto prípade zriadi prevádzkovateľ ÚPVS elektronickú schránku na základe žiadosti FO alebo PO.
- (2) Elektronická schránka sa zriaďuje pre OVM automaticky a bezodplatne v zmysle zákona o e-Governmente. OVM, ktorému elektronická schránka nebola zriadená, je povinný informovať prevádzkovateľa ÚPVS o tejto skutočnosti prostredníctvom na to určeného formulára na ÚPVS.
- (3) Prostredníctvom elektronickej schránky môže jej majiteľ, poskytovateľ služieb alebo ním poverené osoby zasielať, prijímať a uchovávať elektronické podania a elektronické dokumenty vrátane tých, ktoré obsahujú KEP alebo kvalifikovanú elektronickú pečať.
- (4) 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.
- (5) 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 ÚPVS, pričom používateľ je povinný ju manažovať v súlade s odsekom 12.
- (6) 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

⁸ Register fyzických osôb, Register a identifikátor právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci SR.

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 legislatívou⁹ 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.

- (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.
- (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. Zamestnanci OVM pristupujú do elektronickej schránky len ak im bol takýto prístup umožnený na základe udeleného oprávnenia na zastupovanie OVM s vymedzeným rozsahom oprávnení.
- (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) OVM, ktorý má zriadenú elektronickú schránku na ÚPVS, automaticky využíva CEP ÚPVS ako svoju elektronickú podateľňu v zmysle zákona o dôveryhodných službách. S predchádzajúcim súhlasom Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR a po dohode s prevádzkovateľom ÚPVS môže OVM namiesto CEP ÚPVS používať vlastnú elektronickú podateľňu v súlade so zákonom o e-Governmente.
- (12) Prevádzkovateľ ÚPVS uchováva v elektronickej schránke používateľa a poskytovateľa služieb elektronickú úradnú komunikáciu súvisiacu s poskytovaním služby. Úložná kapacita elektronickej schránky pri OVM je neobmedzená. Na účely urýchlenia práce s elektronickou schránkou odporúča prevádzkovateľ ÚPVS používateľovi a poskytovateľovi služieb udržiavanie kapacity na úrovni 1 GB. Poskytovateľ služieb je povinný bezodkladne po ukončení dôvodu na uloženie správ v elektronickej schránke tieto z elektronickej schránky vymazať. Elektronická schránka nie je určená pre:
 - a) potreby dlhodobého uchovávania záznamov,
 - b) archivácie elektronických správ a dokumentov,
 - c) zálohovanie súborov, objektov a dokumentov.
- (13) Poskytovateľ služieb by sa mal pri používaní elektronickej schránky riadiť zásadami primeraného využívania ÚPVS.

⁹ Napríklad [Vyhláška MIRRI č. 385/2022 Z. z.](#), o jednotnom formáte elektronickej správy a elektronickej doručenky, [Vyhláška č. 78/2020 Z. z.](#) o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.

- (14) Prevádzkovateľ ÚPVS negarantuje okamih doručenia elektronického úradného dokumentu 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 elektronického úradného dokumentu. Za okamih doručenia sa považuje časový údaj uvedený na elektronickej doručke.
- (15) Prevádzkovateľ ÚPVS zabezpečí prístup a disponovanie s elektronickou schránkou v rozsahu udeleného oprávnenia bezodkladne po doručení elektronickej žiadosti.
- (16) Podmienky zriaďovania, zrušenia, správy, používania elektronickej schránky a pridelovanie oprávnení na prístup a disponovanie elektronickou schránkou upravujú § 11 až § 16 zákona o e-Governmente a postup uvedených úkonov podrobne popisujú príslušné návody, postupy a metodické usmernenia zverejnené na ÚPVS.
- (17) 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 nekorrektom formáte. 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.

Článok 13

Externá elektronická schránka

- (1) Prevádzkovateľ ÚPVS sa môže dohodnúť s poskytovateľom služieb, ktorý má zriadenú elektronickú schránku na ÚPVS, že poskytovateľ služieb bude na účely elektronickej úradnej komunikácie používať vlastnú elektronickú schránku, ktorej bude majiteľom a ktorú bude prevádzkovať vlastnými prostriedkami a v rámci svojho informačného systému podľa § 16 ods. 6 zákona o e-Governmente (ďalej len „externá schránka“).
- (2) Prevádzka externej schránky sa riadi ustanoveniami zákona o e-Governmente.
- (3) Podmienky na používanie externej schránky zverejní prevádzkovateľ ÚPVS na ÚPVS.

Článok 14

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 alebo uznaným spôsobom autorizácie 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;stredoeurópsky čas).
 - (5) Akceptovaný formát prílohy podania musí byť v súlade so zákonom o ITVS a s príslušnými vykonávacími predpismi a závisí od konkrétnej elektronickej služby¹⁰.
 - (6) Elektronické úradné správy a notifikácie môžu byť autorizované KEP alebo KEPe; požadovanie autorizácie elektronickej úradnej správy alebo notifikácie závisí od konkrétnej elektronickej služby. Podávajúci vytvorí KEP alebo uznaný spôsob autorizácie 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;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>.
 - (12) Používateľ berie na vedomie, že prostredníctvom elektronickej služby ÚPVS môže podávať podania iba prijímateľom podania, ktorí poskytujú konkrétne elektronické služby prostredníctvom ÚPVS.
 - (13) Podávajúci vyslovuje zaslaním podania v rámci elektronickej služby súhlas s týmito všeobecnými podmienkami a je nimi aj viazaný pri využívaní služby.
 - (14) Podrobný postup pri zasielaní, prijímaní a spracovaní elektronických podaní a podmienky ich doručovania upravujú príslušné návody zverejnené na ÚPVS.

¹⁰ 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; podpísať 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 elektronického formulára registrovaného na ústrednom portáli), .txt a .png.

- (15) Proces poskytovania konkrétnych elektronických služieb ÚPVS upravujú osobitné podmienky poskytovania konkrétnej elektronickej služby na ÚPVS.

Článok 15

Správa informačného obsahu ÚPVS

- (1) Poskytovateľ služieb je povinný vytvárať informačný obsah ÚPVS podľa príslušných agend vzťahujúcich sa k určitému úseku verejnej správy¹¹ a typu subjektu.
- (2) Za napĺňanie informačného obsahu ÚPVS, správnosť a aktuálnosť informácií a informačných zdrojov zodpovedá ten OVM, ktorý je vecne príslušný podľa príslušnej oblasti správy vecí verejných. Povinnosť OVM vyplýva z § 12 ods. 1 písm. i) zákona o ITVS a podľa § 6 ods. 3 písm. a) zákona o e-Governmente.
- (3) OVM majú povinnosť na ÚPVS zverejňovať a aktualizovať aj svoje kontaktné údaje.
- (4) OVM sú povinné poskytovať prevádzkovateľovi ÚPVS súčinnosť pri riešení podnetov a sťažností používateľov ÚPVS ohľadom informačného obsahu a vykonať opravu príslušných informácií a údajov zverejňovaných na ÚPVS podľa príslušnej oblasti správy vecí verejných na základe požiadavky od prevádzkovateľa ÚPVS.
- (5) Bližšie podmienky správy a zverejňovania informačného obsahu ÚPVS upraví metodické usmernenie zverejnené na ÚPVS.
- (6) Postup pri zverejňovaní informačného obsahu ÚPVS upraví príslušný návod zverejnený na ÚPVS.

Článok 16

Elektronická úradná tabuľa

- (1) OVM sú povinné zverejňovať na Elektronickej úradnej tabuli (ďalej len „CÚET“) informácie a elektronické úradné dokumenty vytvorené v rámci ich činnosti, ktoré sa zverejňujú v zmysle § 34 zákona o e-Governmente alebo doručujú zverejnením podľa príslušných právnych predpisov¹², pričom používateľovi sa prostredníctvom CÚET zaručuje prístup k týmto informáciám a elektronickým úradným dokumentom.
- (2) Za obsahovú, formálnu správnosť a aktuálnosť informácií a elektronických úradných dokumentov zverejňovaných prostredníctvom CÚET zodpovedá OVM, ktorý ich zverejnil.
- (3) Podmienky a postup pri zverejňovaní informácií a elektronických dokumentov na CÚET upravuje príslušný návod zverejnený na ÚPVS.

Článok 17

Modul elektronických formulárov

- (1) OVM poskytujúce služby prostredníctvom ÚPVS vytvárajú a registrujú na ÚPVS elektronické formuláre pre elektronické podania a elektronické úradné dokumenty na účely konania o právach, oprávnených záujmoch a povinnostiach v dostupnom formáte v súlade so zákonom o e-Governmente a so štandardami pre ITVS. Elektronický

¹¹ Agendy verejnej správy definuje zákon o ITVS.

¹² Napríklad § 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.

- formulár vytvorený v rozpore so štandardmi pre ITVS, ktoré sú predmetom automatických kontrol, bude automaticky zamietnutý. Používateľ si môže prostredníctvom služby modulu elektronických formulárov 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 formuláre zaregistroval.
 - (3) Spôsob zverejňovania elektronických formulárov upravuje príslušný návod zverejnený na ÚPVS.

Článok 18

Poskytovanie elektronických služieb prostredníctvom ÚPVS

- (1) Za obsah, proces poskytovania elektronických služieb, ako aj postup pri spracovaní elektronického podania zodpovedá príslušný OVM, ktorý elektronickú službu poskytuje alebo sprístupňuje prostredníctvom ÚPVS.
- (2) OVM poskytuje elektronické služby prostredníctvom ÚPVS týmito spôsobmi:
 - a) použitím všeobecných formulárov (napr. služby všeobecnej agendy),
 - b) prostredníctvom registrovaného a zverejneného formulára pre elektronické podanie a elektronické rozhodnutie,
 - c) prostredníctvom vlastnej aplikácie OVM sprístupnenej na ÚPVS.
- (3) Pri službách poskytovaných prostredníctvom ÚPVS je poskytovateľ služieb povinný používať elektronické formuláre zaregistrované v súlade týmito všeobecnými podmienkami.
- (4) Každý OVM, ktorý má zriadenú elektronickú schránku, je povinný prijímať a spracovávať podania vytvorené prostredníctvom služieb poskytovaných prostredníctvom všeobecných formulárov, ktoré sú automaticky pridelené každému OVM pri zriadení elektronickej schránky, ak daný OVM nepožiada o nepridelenie týchto formulárov v prípade poskytovania služieb vlastnými formulármi.
- (5) OVM zverejňuje svoje elektronické služby prostredníctvom MetaIS. Prevádzkovateľ ÚPVS zverejňuje zoznam elektronických služieb na základe údajov získaných z MetaIS.
- (6) Služba zverejnená prostredníctvom externej linky na ÚPVS nie je považovaná za službu poskytovanú prostredníctvom ÚPVS a na jej poskytovanie sa nevzťahujú tieto všeobecné podmienky.
- (7) Elektronické služby ÚPVS poskytované formou zasielania a doručovania elektronických podaní a elektronických úradných dokumentov zabezpečujú pre poskytovateľa služieb:
 - a) realizáciu časti administratívneho styku, ktorou je prijímanie a automatické potvrdzovanie prijatia elektronického podania,
 - b) informatívne overovania platnosti KEP a KEPe na podaní, resp. elektronickom úradnom dokumente,
 - c) odosielanie a doručenie elektronických úradných dokumentov s možnosťou ich doručovania v režime „do vlastných rúk“,
 - d) doručovanie elektronického úradného dokumentu aj po márnom uplynutí úložnej lehoty podľa zákona o e-Governmente.

- (8) Časový formát vo formulároch NASES zverejnených a používaných na ÚPVS sa uvádza v tvare: dátum – medzera – čas (dd.mm.rrrr hh:mm:ss) v stredoeurópskom časovom pásme, ak nie je uvedené inak.
- (9) Formát prílohy podania musí byť v súlade so zákonom o ITVS a s príslušnými vykonávacími predpismi a závisí od konkrétnej elektronickej služby¹³.
- (10) Overenie KEP na podaniach doručovaných do elektronickej schránky poskytovateľa služieb prostredníctvom ÚPVS trvá do 24 hodín od okamihu doručenia podania podpísaného KEP alebo KEPe alebo uznaným spôsobom autorizácie podľa zákona o e-Governmente, resp. prílohy podpísanej KEP alebo KEPe alebo uznaným spôsobom autorizácie podľa zákona o e-Governmente. Služba overenia KEP, KEPe a uznaného spôsobu autorizácie poskytovaná prostredníctvom ÚPVS nie je kvalifikovanou službou validácie kvalifikovaného elektronického podpisu/pečate v zmysle článku 33 a 40 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 (ďalej aj „Nariadenie eIDAS“). Ide preto o nekvalifikovanú službu, ktorá má len informatívny charakter a nemusí byť v súlade s požiadavkami na validáciu KEP, KEPe a uznaného spôsobu autorizácie podľa Nariadenia eIDAS. Správa o predbežnom overení, ktorú prevádzkovateľ ÚPVS automaticky zasiela do elektronickej schránky bezprostredne po doručení podania, nemusí korešpondovať so skutočným stavom a má len informatívny charakter. Prevádzkovateľ ÚPVS odporúča poskytovateľovi služieb, ktorému postačuje informatívny charakter služby, čakať so začatím spracovania podania na zaslanie overenia KEP, KEPe alebo uznaného spôsobu autorizácie z ÚPVS podľa zákona o e-Governmente, po období uvedené v prvej vete a ak je z dôvodu plynutia lehôt potrebné začať so spracovaním podania bezprostredne po jeho doručení, vykonať overenie KEP alebo KEPe alebo uznaného spôsobu autorizácie podľa zákona o e-Governmente vlastnými prostriedkami poskytovateľa služieb. Ak je potrebné potvrdenie platnosti KEP a KEPe podľa Nariadenia eIDAS, odporúča sa používať kvalifikovanú službu validácie.
- (11) Pokyny na poskytovanie elektronickej služby pri prijímaní podania, spracovaní podania, postúpení podania, vytváraní, zasielaní a doručovaní elektronického úradného dokumentu (rozhodnutia v konaniach o právach, právom chránených záujmoch a povinnostiach FO a PO) zo strany poskytovateľa služieb upravujú príslušné návody a postupy zverejnené na ÚPVS poskytovateľom služieb.
- (12) Prevádzkovateľ ÚPVS vystupuje proti podávajúcemu ako mandatár prijímateľa podania – poskytovateľa služieb, ktorý v mene a na účet prijímateľa podania poskytovaním služby realizuje časť administratívneho styku medzi podávajúcim a prijímateľom podania, konkrétne podávanie podaní od podávajúceho k prijímateľovi podania a potvrdzovanie prijatia týchto podaní podávajúcemu.
- (13) Poskytovateľ služieb, ktorý je zároveň prijímateľom podania, je zodpovedný aj za ochranu osobných údajov obsiahnutých v ľubovoľnom podaní, ak sa takéto údaje v ňom nachádzajú od momentu, keď takéto podanie otvorí.

¹³ Napríklad pre služby Obchodného registra SR musia byť naskenované prílohy vo formáte PDF (preferovaný formát) alebo TIFF podpísané KEP v odtieňoch sivej s rozlíšením najviac 200 dpi, pre službu Všeobecná agenda môžu byť prílohy na podanie v akomkoľvek formáte; podpísať 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 (údaje vyplnené podľa elektronického formulára registrovaného na ústrednom portáli), .txt a .png.

Článok 19

Právne vzťahy súvisiace s prevádzkou SIP

- (1) Používateľ SIP prostredníctvom funkcionality ÚPVS (môže ísť o úkon vykonaný prostredníctvom elektronickej žiadosti alebo listinnej žiadosti zaslanej prevádzkovateľovi ÚPVS) alebo prostredníctvom splnomocnenia oprávňuje konať vo svojom mene prevádzkovateľa SIP pri aktivitách registrácie integračných artefaktov, nastavení oprávnení na prístup a disponovanie s elektronickou schránkou alebo pri iných činnostiach vyslovene potvrdených zo strany používateľa SIP. Používateľ SIP berie na vedomie, že prevádzkovateľ SIP je oprávnený nakladať s obsahom jeho elektronickej schránky a tiež realizovať ostatné funkcionality v rámci dohodnutého rozsahu. Subjekty podľa prvej vety berú na vedomie, že v zmysle platnej legislatívy pristupuje k elektronickej schránke na ÚPVS používateľ SIP, a to buď sám, alebo sprostredkované cez prevádzkovateľa SIP, pričom používateľ SIP berie na vedomie všetky právne dôsledky s tým spojené.
- (2) Používateľ SIP je oprávnený používať integračné projekty integrované na ÚPVS prevádzkovateľom SIP len s ich súhlasom.
- (3) Prevádzkovateľ SIP odo dňa zriadenia alebo poskytovania služieb v zmysle udeleného oprávnenia zodpovedá za všetky činnosti, ktoré vykoná a nemôže sa tejto zodpovednosti zbaviť.
- (4) Prevádzkovateľ SIP berie na vedomie, že prevádzkovateľ ÚPVS mu negarantuje žiadnu úroveň poskytovaných služieb. Uvedené neplatí, ak má prevádzkovateľ SIP uzatvorenú s prevádzkovateľom ÚPVS samostatnú dohodu upravujúcu konanie v danej veci (SLA); o tejto skutočnosti je prevádzkovateľ SIP povinný používateľa SIP informovať.
- (5) Prevádzkovateľ SIP si zabezpečuje na vlastnej strane postupy, procesy a technickú dokumentáciu vo vzťahu k nim poskytovaným službám voči používateľovi SIP tak, že budú dodržané všetky právne predpisy a normy vzťahujúce sa na bezpečnosť informačných systémov a ochranu osobných údajov; v opačnom prípade znáša za porušenie uvedených právnych predpisov a noriem zodpovednosť prevádzkovateľ SIP.
- (6) Používateľ SIP vyjadruje funkcionalitou ÚPVS (napr. odoslaním formulárovej žiadosti o nastavenie zastupovania) alebo podpisom splnomocnenia, súhlas s tým, že pokiaľ prevádzkovateľ SIP disponuje privátnymi kľúčmi autentifikačných certifikátov používateľa SIP alebo identita prevádzkovateľa SIP zastupuje identitu používateľa SIP na prístup technickým alebo programovým prostriedkom s použitím autentifikačného certifikátu prevádzkovateľa SIP, tak prevádzkovateľ SIP zodpovedá za ním vykonanú manipuláciu s obsahom elektronickej schránky používateľa SIP s výnimkou prípadov, ak v súlade s príslušnou právnou úpravou zodpovedá za manipuláciu s vlastnou elektronickou schránkou na ÚPVS priamo používateľ SIP. Používateľ SIP si bude uplatňovať zodpovednosť za škodu, ktorá mu uvedeným konaním vznikne v rozsahu a za podmienok dohodnutých s prevádzkovateľom SIP.
- (7) Používateľ SIP berie na vedomie, že ak má prístup k jeho elektronickej schránke viacero prevádzkovateľov SIP, prevádzkovateľ ÚPVS mu neposkytuje informácie o prístupe alebo manipulovaní s jeho elektronickou schránkou v členení podľa prevádzkovateľov SIP, ale poskytuje mu informácie v zmysle zákona o e-Governmente. Uvedené skutočnosti si musí zmluvne vyriešiť používateľ SIP so svojím prevádzkovateľom SIP. Používateľ SIP berie na vedomie, že zodpovedá za svoju evidenciu SIP k elektronickej schránke.
- (8) Pokiaľ prevádzkovateľ SIP spôsobí škodu používateľovi SIP v súlade s konaním podľa zvolenej funkcionality ÚPVS alebo v súlade so splnomocnením pri využívaní produktu

- používateľom SIP alebo spôsobí škodu používateľovi SIP konaním na základe udeleného oprávnenia na prístup a disponovanie s elektronickou schránkou, používateľ SIP je povinný si túto škodu nárokovat' len u prevádzkovateľa SIP. Prevádzkovateľ ÚPVS nezodpovedá za škodu voči prevádzkovateľovi SIP ani voči používateľovi SIP v súvislosti s činnosťami vykonávanými udelenými funkcionalitami ÚPVS alebo na základe splnomocnenia, pokiaľ ju preukázateľne nespôsobil prevádzkovateľ ÚPVS.
- (9) Prevádzkovateľ SIP zodpovedá za škodu spôsobenú používateľovi SIP v prípade, ak bude vykonávať činnosti nad rámec určených funkcionalitou ÚPVS alebo vystaveného splnomocnenia alebo v rozpore s určenou funkcionalitou ÚPVS, alebo udeleným splnomocnením.
 - (10) V prípade, ak dôjde k zániku splnomocnenia, je prevádzkovateľ SIP povinný o tom prevádzkovateľa ÚPVS bezodkladne informovať prostredníctvom elektronickej žiadosti cez eDesk prevádzkovateľa SIP alebo písomnou formou na adresu: Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby, Pribinova 25, P.O.BOX 5, 810 08 Bratislava. V opačnom prípade znáša zodpovednosť za škodu prevádzkovateľ SIP, ktorá uvedeným konaním vznikla používateľovi SIP alebo prevádzkovateľovi ÚPVS.
 - (11) Ak dôjde k zániku splnomocnenia medzi prevádzkovateľom SIP a používateľom, je prevádzkovateľ SIP povinný v lehote do 1 pracovného dňa odo dňa zániku tohto splnomocnenia zrušiť autentifikačný certifikát vytvorený na základe splnomocnenia používateľa SIP, alebo na žiadosť používateľa SIP bezodkladne odovzdať autentifikačný certifikát a privátny kľúč autentifikačného certifikátu používateľovi SIP s podmienkou následného zničenia všetkých ich kópií zo strany prevádzkovateľa SIP za podmienok dohodnutých s používateľom SIP. Ak dôjde k zániku splnomocnenia, prevádzkovateľ SIP je povinný v lehote do 1 pracovného dňa odo dňa zániku tohto splnomocnenia zaslať prevádzkovateľovi ÚPVS žiadosť o zrušenie oprávnenia na prístup a disponovanie s elektronickou schránkou používateľa SIP, ak prevádzkovateľ SIP takéto oprávnenie udelil na základe takéhoto splnomocnenia.
 - (12) Povinnosť podľa odsekov 10 a 11 nie je prevádzkovateľ SIP povinný splniť v prípade, ak zánik splnomocnenia alebo zrušenie autentifikačného certifikátu alebo oprávnenia na prístup a disponovanie s elektronickou schránkou je zrejmé na základe vykonaného úkonu (napr. podania žiadosti) používateľa SIP prostredníctvom funkcionality elektronickej schránky na ÚPVS.
 - (13) Prevádzkovateľ ÚPVS nenesie zodpovednosť za propagované alebo poskytované služby zo strany prevádzkovateľa SIP voči používateľovi SIP.
 - (14) Prevádzkovateľ SIP je povinný zrušiť autentifikačný certifikát používateľa SIP v prípade, ak na prístup k službám prevádzkovateľa ÚPVS vytvoril privátny kľúč autentifikačného certifikátu používateľa SIP a začne pristupovať k službám prevádzkovateľa SIP na základe udeleného oprávnenia na prístup a disponovanie elektronickou schránkou používateľa SIP. Alebo na žiadosť používateľa SIP bezodkladne odovzdať autentifikačný certifikát a privátny kľúč autentifikačného certifikátu používateľovi SIP s podmienkou následného zničenia všetkých ich kópií zo strany prevádzkovateľa SIP za podmienok dohodnutých s používateľom SIP.
 - (15) Prevádzkovateľ SIP bude informovať používateľa SIP o relevantných náležitostiach, prípadných rizikách – či už technicko-formálnych alebo právnych dôsledkoch – vyplývajúcich alebo súvisiacich s poskytovaním služieb produktu v zmysle uzatvorenej dohody o integračnom zámere (medzi prevádzkovateľom ÚPVS a prevádzkovateľom SIP) a taktiež z platnej legislatívy, ktorá sa vzťahuje k poskytovanej funkcionalite daného produktu, napr. k prístupu a disponovaniu s obsahom elektronickej schránky eDesk.

- (16) Prevádzkovateľ SIP berie na vedomie, že len on je oprávnenou osobou na komunikáciu s prevádzkovateľom ÚPVS pri všetkých činnostiach alebo prípadných problémoch súvisiacich s prevádzkou SIP. Používateľ SIP nie je oprávnený samostatne komunikovať s prevádzkovateľom ÚPVS v kontexte využívania SIP.
- (17) Prevádzkovateľ SIP v prípade, ak je používateľ SIP v postavení OVM alebo jeho organizačnej zložky, je povinný dodať prevádzkovateľovi ÚPVS pri jeho pripojení zoznam všetkých elektronických služieb, ktoré sú závislé od využívania funkcionality SIP a to v minimálnom rozsahu základných informácií o danej službe uvedených v MetaIS.

Článok 20

Komunikačné pravidlá v rámci SIP

- (1) Komunikačné pravidlá sú počas trvania integračného procesu SIP v súlade s článkom 19 ods. (15) nastavené nasledovne:
 - a) na základe prejavenej záujmu prevádzkovateľa SIP zaslaného na email: integracie@nases.gov.sk budú prevádzkovateľovi SIP, resp. jeho dodávateľovi sprístupnené úvodné podklady pre realizáciu integračného procesu,
 - b) prácu s dokumentáciou k SIP (predovšetkým DIZ) až do jeho schválenia koordinuje a riadi prevádzkovateľ ÚPVS,
 - c) výmena informácií prebieha prostredníctvom emailovej komunikácie, pravidelných osobných stretnutí prípadne tel. hovorov a je realizovaná horizontálne medzi jednotlivými rolami. Zadávanie a delegovanie úloh je možné len z roly projektových manažérov, ktorí sú uvedení v DIZ. Eskalačná postupnosť je na úrovni projektových manažérov,
 - d) každá emailová komunikácia musí obsahovať náležitosti, ktoré sú uvedené v kapitole 2.3 podpísaného DIZ.
- (2) V prípade potrebných eskalácií je prvým stupňom eskalačnej úrovne projektový manažér za prevádzkovateľa ÚPVS a za prevádzkovateľa SIP.
- (3) V prípade oneskorenej reakcie (viac ako 3 pracovné dni) v rámci poskytovanej súčinnosti prevádzkovateľa SIP (prostredie FIX) pri riešení problémov požiadava prevádzkovateľ SIP o doriešenie problému telefonickou, prípadne emailovou notifikáciou.
- (4) Komunikácia s integračnými pracovníkmi na úrovni prostredia FIX prebieha mimo centra podpory prevádzky NASES (helpdesk.slovensko.sk). Povinným komunikačným kanálom je adresa: integracie@nases.gov.sk.
- (5) Po prechode integračného projektu do Produkčného prostredia je komunikácia a požiadavky na súčinnosť prevádzkovateľa SIP realizovaná výlučne cez centrum podpory portálu slovensko.sk prostredníctvom oficiálneho komunikačného kanála, dostupného na stránke:
 - a) <https://www.slovensko.sk/sk/pomoc>,
 - b) prevadzka@nases.gov.sk.
- (6) Komunikácia s prevádzkovateľom SIP v rámci riešenia infraštruktúrnych problémov je riadená komunikačnou maticou, uvedenou v prvej záložke dokumentu DIZ, špecifikujúceho infraštruktúrne prepojenie s ÚPVS (Inframatica), ktorá je uvedená v DIZ.

Článok 21

Podmienky integrácie

- (1) Nevyhnutnými podmienkami integrácie subjektov pre naplnenie DIZ zámeru sú:
 - a) dôsledné naštudovanie a dodržiavanie ustanovení zákona o eGovernmente, vyhlášky o štandardoch pre ITVS, relevantných metodických usmernení NASES zverejnených na <https://www.slovensko.sk/sk/metodicke-usmernenia/> , integračnej dokumentácie v zmysle úvodných pokynov prevádzkovateľa ÚPVS zverejnenej na <https://www.nases.gov.sk/sluzby/sluzby-pre-po-a-ovm/integracie>,
 - b) dostupnosť webových služieb (WS) ÚPVS na strane NASES vo všetkých prostrediach (testovacím (FIX) / produkčnom (PROD)),
 - c) dostupnosť webových služieb v prostredí prevádzkovateľa SIP najmä v prípade prevádzkovania vlastnej rezortnej podateľne alebo využívania služby „sluzba_is_183 – Publish/Subscribe“,
 - d) dostupnosť technickej špecifikácie poskytovaných služieb ÚPVS (WSDL, XSD) schémy a iné schémy v zmysle integračných manuálov,
 - e) obmedzenie zasielania požiadaviek na služby prevádzkovateľa ÚPVS len na opodstatnené v súlade s podmienkami, uvedenými v integračných manuáloch a v režime schválenom prevádzkovateľom ÚPVS v rámci DIZ a týchto všeobecných podmienok,
 - f) dodržanie časových harmonogramov a Release plánov na strane prevádzkovateľa SIP,
 - g) zriadenie alebo pridelenie testovacích identít v prostredí FIX na požiadanie prevádzkovateľa SIP – realizovaná prevádzkovateľom ÚPVS,
 - h) realizácia infraštruktúrneho prepojenia FIX a PROD prostredí prevádzkovateľa SIP na ÚPVS cez Govnet / Internet,
 - i) vyplnenie dokumentu, špecifikujúceho infraštruktúrne prepojenie pre prostredia FIX a PROD na ÚPVS,
 - j) striktné dodržiavanie konvencie „Predmetu“ v e-mailovej komunikácii a ostatných pravidiel komunikácie v zmysle DIZ (kapitola 2).
- (2) Prevádzkovateľ SIP je povinný pred prechodom do produkčnej prevádzky doručiť prevádzkovateľovi ÚPVS na schválenie UAT protokol, potvrdzujúci vykonanie testovacích scenárov, preverujúcich všetky funkcionality integračného projektu, uvedené v DIZ, vrátane negatívnych.
- (3) Prevádzkovateľ SIP sa zaväzuje, že UAT testy vykoná svedomite, vo svojom prostredí, v plnom rozsahu a v súlade s informáciami, uvedenými v DIZ.
- (4) Ak prevádzkovateľ SIP realizuje integráciu na službu WebSSO, je povinný vykonať UAT testy spoločného odhlásenia a v produkčnom prostredí je povinný zabezpečiť správnu funkcionality jednotného prihlásenia a odhlásenia. V prípade, že NASES zistí nedodržanie uvedenej podmienky, zástupcovia NASES upozorní prevádzkovateľa SIP emailovou komunikáciou a do 3 dní od nahlásenia je povinný tento nedostatok odstrániť. V prípade nedodržania lehoty na odstránenie je NASES oprávnený deaktivovať uvedeného Service providera. Akékoľvek zmeny vykonané na portáli, ktorý poskytuje funkcionality WebSSO, je poskytovateľ povinný otestovať a zabezpečiť správne fungovanie.
- (5) Podpísaním UAT protokolu je prevádzkovateľ SIP oprávnený vstúpiť do produkčného prostredia v rozsahu otestovanej funkcionality.

- (6) Uloženie Kvalifikovaného certifikátu pre kvalifikovanú elektronickú pečať a registráciu technického účtu realizuje prevádzkovateľ SIP na úrovni PROD-ukčného prostredia v súlade s dokumentmi:
- Metodické usmernenie k registrácii technického účtu na ÚPVS číslo 7/2023.
 - Metodické usmernenie ku konaniu o vydanie a inicializáciu kvalifikovaného certifikátu pre kvalifikovanú elektronickú pečať na Ústrednom portáli verejnej správy 3/2015).
- (7) Akékoľvek zmeny vo využívaní služieb, infraštruktúry, harmonogramu, komunikačnej matice a ostatných integračných artefaktov musí strana prevádzkovateľa SIP bezodkladne nahlásiť a zaznamenať v Dodatku k DIZ a zaslať zmluvnej strane prevádzkovateľa ÚPVS. Zmenu kontaktných údajov v integračnej komunikácii je možné vykonať aj e-mailom a to bezodkladne pri každej zmene.
- (8) Frekvencia zisťovania nových správ v schránke je možná v rozsahu max jedenkrát za 2 hodiny, pokiaľ sa prevádzkovateľ ÚPVS nedohodne s prevádzkovateľom SIP inak. Každú správu je potrebné sťahovať iba raz. Údaj vychádza najmä z hľadiska zabezpečenia udržateľnosti prevádzky ÚPVS.
- (9) Oprávnený žiadateľ je v konaní o registrovanie autentifikačného certifikátu, technického účtu, alebo poskytovateľa služieb zastúpený štatutárnym orgánom žiadateľa. Štatutárny orgán žiadateľa môže na účely registrovania podľa predchádzajúcej vety a všetkých úkonov s tým spojených splnomocniť inú osobu. Všetky splnomocnenia musia byť podpísané elektronicky štatutárnym orgánom elektronicky s použitím KEP alebo KEPe alebo uznaným spôsobom autorizácie alebo listinne s úradne overeným podpisom. Listinné poverenie je potrebné zaslať na adresu prevádzkovateľa ÚPVS. Splnomocnenie je potrebné prilaďovať ku každej žiadosti, ktorá je podpísaná daným zamestnancom.

Článok 22

Integrácia na služby CEP pre pečatenie alebo pre službu časových pečiatok

- (1) Nasledujúca časť všeobecných podmienok upravených v tomto článku sa uplatňuje len v prípade, ak ide o integráciu na služby centrálnej elektronickej podateľne pre pečatenie alebo pre službu časových pečiatok v rámci SIP.
- (2) Prevádzkovateľ SIP vyhlasuje, že sa oboznámil so všeobecnými podmienkami používania kvalifikovanej dôveryhodnej služby vyhotovovania kvalifikovaných elektronických časových pečiatok, ktoré sú uvedené na webovom sídle prevádzkovateľa ÚPVS dostupného na <https://snca.gov.sk/kvalifikovane-sluzby/casove-peciatky> a zaväzuje sa ich dodržiavať.
- (3) Prevádzkovateľ SIP vyhlasuje, že bude informovať o podmienkach používania kvalifikovanej dôveryhodnej služby subjekty, ktoré budú používať kvalifikovanú službu časových pečiatok na základe jeho DIZ.

Článok 23

Pravidlá pre integráciu na služby ÚPVS

- (1) Každý elektronický formulár, ktorý prevádzkovateľ SIP realizujúci technickú integráciu plánuje využívať v rámci publikovanej služby na Produkčnom prostredí na vlastnom (rezortnom) portáli alebo na ÚPVS, je prevádzkovateľ SIP povinný zaregistrovať na

FIX prostredí a overiť jeho funkcionálnosť odoslaním potrebného počtu testovacích podaní na testovanú službu, aby sa preverili všetky dôležité možnosti formulára alebo služby.

- (2) Prevádzkovateľ SIP je povinný zabezpečiť na svojej strane logovanie odchádzajúcej a prichádzajúcej elektronickej komunikácie (payload request/response) minimálne na úrovni metaúdajov o prenášanej správe. Táto podmienka súvisí s dohľadom a profylaktikou nad integračným riešením prevádzkovateľa SIP pri jeho implementácii a testovaní. Po nasadení riešenia do prevádzky umožní prevádzkovateľovi SIP a prevádzkovateľovi ÚPVS rýchlejšiu identifikáciu a riešenie potenciálnych problémov.
- (3) Prevádzkovateľ SIP je povinný pri požiadavke na preverenie funkčnosti a analýzu chýb, pri využívaní služieb prostredníctvom rozhraní dodať kompletný payload request/response vrátane security tokenov a odstranovania akejkoľvek časti z payloadu request/response
- (4) Prevádzkovateľ SIP, resp. dodávateľ čiastkového riešenia integrácie, pri ktorom bude z eDesk schránky subjektu prevádzkovateľa SIP alebo používateľa SIP preberať len vybrané správy, viazané s poskytovaným čiastkovým riešením, tzn. nebude spracovávať všetky prijaté správy Subjektu, je povinný využiť pre svoje riešenie organizačné zložky. Riešenia so získavaním správ z už existujúcej schránky nebudú akceptované.
- (5) Prevádzkovateľ SIP je povinný pre vytvorenie DIZ, resp. UAT protokolu použiť výhradne aktuálny vzor príslušného dokumentu. Prevádzkovateľ ÚPVS si vyhradzuje právo neakceptovať dokumenty, vypracované v staršej verzii vzoru dokumentu.
- (6) Prevádzkovateľ SIP je povinný v prípade používania vzorových integračných scenárov vypracovať všetky kontrolované a nekontrolované testovacie scenáre a prehlasuje, že na všetky kontrolné otázky odpovedal kladne.
- (7) Prevádzkovateľ SIP nie je oprávnený mazať komentáre, pripomienky či doplnenia revidujúceho v DIZ bez predošlého súhlasu, resp. výzvy prevádzkovateľa ÚPVS.
- (8) V prípade nedodržania pravidiel integračného procesu, revízie povinných dokumentov, testovaní alebo v prevádzke integračného projektu prevádzkovateľa SIP si prevádzkovateľ ÚPVS vyhradzuje právo ukončiť integračný proces, deaktivovať všetky integračné artefakty a výstupy a anulovať požiadavku prevádzkovateľa SIP.
- (9) Pri akejkoľvek registrácii a preregistrácii technického účtu vlastníka elektronickej schránky zabezpečí, že zabráni vzniku kolízií rôznych technických prostriedkov. Evidencia všetkých technických prostriedkov je plne v zodpovednosti vlastníka elektronickej schránky.
- (10) Nevyužívaný technický prostriedok alebo technický účet je používateľ povinný zmazať do 2 mesiacov od jeho nevyužívania z evidencie na ÚPVS. V prípade, že NASES zistí, že tak neurobí, NASES je oprávnený ho vymazať bez informovania vlastníka schránky.

Článok 24

Osobitné ustanovenia k SAAS (Cloud) riešeniu použitom pri SIP

- (1) Všetky aktivity technického charakteru, týkajúce sa zabezpečenia integračných komponentov (registrácie technických účtov, SP, testovacích identít, zabezpečenie infraštruktúrneho prepojenia a iných integračných artefaktov), budú vykonávané a realizované v súčinnosti s prevádzkovateľom SIP.
- (2) Súčinnosť zástupcov prevádzkovateľa ÚPVS voči prevádzkovateľovi SIP bude prebiehať len na úrovni formálneho schválenia a podpisovania integračných výstupov a protokolov.

- (3) Pripájanie ďalších používateľov SIP bude prebiehať v zmysle v produkcii nasadeného (certifikovaného) riešenia s možnosťou dodania príslušného splnomocnenia, ktoré pre certifikované riešenia nahrádza potrebu dokumentu DIZ. Podmienkou pre tento typ integračného projektu je, aby riešenie bolo pokryté pre všetkých zákazníkov jednou infraštruktúrnou maticou – jedným VPN tunelom.
- (4) Ak budú používatelia SIP využívať funkcionality CÚD, vykoná prevádzkovateľ SIP UAT testovanie funkcionality CÚD osobitne za každého takéhoto používateľa SIP bez ohľadu na vykonané UAT testovanie samotného balíkového produktu prevádzkovateľa SIP.
- (5) V prípade produktu typu „Mediátor“ a „Portál“ vykoná prevádzkovateľ SIP UAT testy minimálne v rozsahu pre 2 - 3 testované subjekty zodpovedajúce používateľom SIP.
- (6) Prevádzkovateľ SIP, resp. dodávateľ riešenia typu Cloud alebo Interný Cloud je voči prevádzkovateľovi ÚPVS povinný v rámci požiadavky o poskytnutie, resp. sprostredkovanie funkcionality svojho integračného riešenia tretím osobám splniť všetky formálne náležitosti, ktoré preukážu oprávnenosť, vierohodnosť a zákonnosť oprávnenia na tieto úkony.

Článok 25

Práva a povinnosti poskytovateľa služieb

- (1) Poskytovateľ služieb a prevádzkovateľ SIP (ďalej spoločne aj ako „poskytovateľ služieb“) je povinný dodržiavať tieto všeobecné podmienky a súčasne 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. Poskytovateľ služieb si je vedomý toho, že práva a povinnosti prevádzkovateľa ÚPVS sú v prvom rade ustanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi upravujúcimi najmä prevádzku a činnosť ÚPVS.
- (2) Poskytovateľ služieb berie na vedomie, že všetky výdavky a náklady spojené s integračnými činnosťami si hradia samostatne a prevádzkovateľ ÚPVS sa na nich nijako nepodieľa a ani ich neuhrádza.
- (3) Poskytovateľ služieb, ktorý využíva elektronické služby ÚPVS určené pre OVM, je okrem všeobecných oprávnení používateľa tiež:
 - a) oprávnený bezplatne využívať elektronické služby a tie prostriedky a funkcie ÚPVS, ktoré sú stanovené zákonom o e-Governmente a ktoré mu prevádzkovateľ ÚPVS sprístupní, s výnimkou tých, ktoré zákon o e-Governmente umožňuje spoplatniť, alebo tých, ktoré sú nad rámec zákona o e-Governmente,
 - b) používať po dohode s prevádzkovateľom ÚPVS na poskytovanie elektronických služieb prostredníctvom ÚPVS iba taký ISVS, ktorý má vo svojej správe,
 - c) prepojiť ISVS, ktorý má vo svojej správe na ÚPVS a pristupovať prostredníctvom tohto ISVS k niektorým funkcionalitám ÚPVS.
- (4) Poskytovateľ služieb je povinný nahlasovať prevádzkovateľovi ÚPVS všetky výpadky a odstávky v poskytovaní elektronických služieb na strane poskytovateľa služieb. Poskytovateľ služieb je povinný zaslať informáciu o výpadku bezodkladne po tom, ako sa o výpadku dozvedel, spolu s predpokladaným termínom odstránenia výpadku, v prípade odstávky je o tejto skutočnosti povinný informovať prevádzkovateľa ÚPVS najneskôr 2 pracovné dni pred vykonaním odstávky spolu s predpokladaným termínom ukončenia odstávky. Uvedené informácie nahlasuje poskytovateľ služieb

prostredníctvom kontaktného formulára zverejneného na ÚPVS alebo prostredníctvom na to určeného webového rozhrania. Poskytovateľ služieb v informácii podľa predchádzajúcej vety uvedie kontaktné osoby zodpovedné za poskytovanie informácií o stave výpadku či odstávky. Tento odsek sa neuplatňuje pre poskytovateľa SIP.

- (5) Poskytovateľ služieb je povinný prostredníctvom príslušného elektronického formulára nahlasovať prevádzkovateľovi ÚPVS všetky zmeny povinne zverejňovaných údajov a informácií o OVM v zmysle § 6 ods. 3 zákona o e-Governmente.
- (6) Ostatné povinnosti poskytovateľa služieb vo vzťahu k prevádzkovateľovi ÚPVS upravujú predovšetkým všeobecne záväzné právne predpisy, najmä zákon o e-Governmente.
- (7) Poskytovateľ služieb je povinný zabezpečiť, aby služba spĺňala komunikačné zásady. Pri komunikácii prostredníctvom ÚPVS je zakázané najmä:
 - 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 vyhrážky 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 na nenávisť na základe pohlavia, sexuálnej orientácie, rasy, farby pleti, veku, jazyka, viery a náboženstva, politického či iného zmýšľania, 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 prekurzorov alebo zľahčovať následky užívania uvedených látok,
 - i) ohrozovať zdravý fyzický, psychický alebo morálny vývin maloletých a mladistvých osôb, alebo narušovať ich duševné zdravie a emocionálny stav,
 - j) propagovať detskú pornografiu,
 - k) otvorene alebo skrytou formou propagovať výrobky alebo služby inej FO alebo PO,
 - l) propagovať politické strany alebo hnutia a ich kandidátov vo voľbách,
 - 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, 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.

- (8) SLA zmluva pre produkčnú prevádzku k SIP bude súčasťou prevádzkovej dokumentácie projektu prevádzkovateľa SIP a tieto všeobecné podmienky ani DIZ neupravujú ustanovenia k produkčnej prevádzke.

Článok 26

Práva a povinnosti prevádzkovateľa ÚPVS

- (1) Prevádzkovateľ ÚPVS je povinný pri prevádzke ÚPVS a poskytovaní elektronických služieb ÚPVS postupovať podľa všeobecne záväzných právnych predpisov a týchto všeobecných podmienok a súčasne aj osobitných podmienok, ak sa takéto aplikujú na niektorú z elektronických služieb poskytovaných OVM prostredníctvom ÚPVS.
- (2) Prevádzkovateľ ÚPVS je okrem všeobecných povinností prevádzkovateľa ÚPVS uvedených vo všeobecných podmienkach povinný:
- a) zabezpečiť dostupnosť ÚPVS s výnimkou obmedzení alebo prerušení poskytovania elektronických služieb ÚPVS z dôvodu opráv, servisu alebo údržby zariadení, alebo z iných prevádzkových dôvodov, o technických odstávkach a výpadkoch ÚPVS zverejňuje prevádzkovateľ ÚPVS oznamy a podrobnosti uvádza aj v Pláne technických odstávok,
 - b) zabezpečiť poskytovateľovi služieb možnosť využívať všetky prostriedky a funkcie ÚPVS určené pre poskytovateľov služieb,
 - c) zverejniť komunikačné rozhrania na zabezpečenie elektronickej úradnej komunikácie pre poskytovateľa služieb vrátane technologického popisu,
 - d) zverejniť rozhrania na využívanie centrálného úradného doručovania.
- (3) Prevádzkovateľ ÚPVS je oprávnený znepriístupniť elektronickú službu poskytovateľa služieb, najmä ak:
- a) poskytovateľ služieb nedodríava tieto všeobecné podmienky,
 - b) zistí, že služba je v rozpore s komunikačnými zásadami uvedenými v týchto všeobecných podmienkach,
 - c) zistí, že poskytovaná služba je nedostupná bez upozornenia poskytovateľom služieb viac ako 2 pracovné dni,
 - d) poskytovaná služba ohrozuje bezpečnosť ÚPVS, prenášaných osobných údajov alebo iných ISVS,
 - e) prijme písomnú požiadavku poskytovateľa služieb na znepriístupnenie služby,
- (4) Prevádzkovateľ ÚPVS je oprávnený obmedziť elektronickú službu poskytovateľa služieb, najmä ak:
- a) je využívaná inak, ako bolo uvedené v schválenej žiadosti, zmluve alebo inej forme dohody medzi prevádzkovateľom ÚPVS a poskytovateľom služieb,
 - b) používanie a poskytovanie služby preťažuje ÚPVS, vytvára jednorazové špičkové zaťažovanie ÚPVS alebo inak porušuje zásady primeraného využívania ÚPVS,
 - c) zariadenia prevádzkovateľa musia byť využité na riešenie krízových situácií spojených s chodom štátnych inštitúcií, riešením krízových situácií a podobne.
- (5) Objektívnym záujmom prevádzkovateľa ÚPVS je funkčnosť a dostupnosť služieb. Prevádzkovateľ ÚPVS na účely maximalizácie dostupnosti neustále služby zdokonaľuje a buduje podporné systémy na ochranu proti útokom.
- (6) Prevádzkovateľ ÚPVS je oprávnený používateľovi (dočasne) obmedziť prístup k službám, ak jeho správanie vykazuje prvky útokov typu (D) DoS. Prístup k službám

je možné v závislosti od závažnosti dosahov negatívneho správania používateľa obmedziť po obdobie 1 hodiny, 4 hodín, 24 hodín, 7 dní a viac.

Článok 27

Spracovanie žiadostí

- (1) Všetky listinné a elektronické žiadosti zaslané prevádzkovateľovi ÚPVS sú spracované bezodkladne po doručení prevádzkovateľovi ÚPVS na vybavenie v súlade s lehotami upravenými v zákone o e-Governmente.
- (2) V prípade ak žiadosť neobsahuje všetky formálne alebo obsahové náležitosti, prevádzkovateľ ÚPVS môže vyzvať žiadateľa na ich doplnenie, pričom súčasne určí aj lehotu na ich doplnenie. Po márnom uplynutí tejto lehoty je prevádzkovateľ ÚPVS oprávnený žiadosť zamietnuť. O tejto skutočnosti prevádzkovateľ ÚPVS informuje žiadateľa bezodkladne.

Článok 28

Modul dlhodobého uchovávania

- (1) Modul dlhodobého uchovávania (ďalej len „MDURZ“, „MDUERZ“, „MDU“) zabezpečuje na ÚPVS dlhodobé uchovávanie elektronických dokumentov vrátane údajov vyplnených podľa elektronických formulárov a elektronických správ a ich jednoznačnosť obsahu v súlade s príslušnými právnymi predpismi.
- (2) Prevádzkovateľ ÚPVS môže odmietnuť uchovanie elektronického dokumentu alebo elektronickej správy v prípade, ak zistí, že:
 - a) veľkosť žiadosti o uchovávanie elektronického dokumentu alebo elektronickej správy prekročila 50 MB,
 - b) obsahuje poškodené súbory alebo nie je čitateľný,
 - c) obsahuje škodlivý kód.
- (3) Poskytovanie služieb MDURZ sa riadi príručkami, ktoré sú k tomu zverejnené na ÚPVS.
- (4) Služby MDURZ sú v súčasnosti poskytované ako nekvalifikované dôveryhodné služby. Pre dokumenty spracované a uchované v module dlhodobého uchovávania od 14. januára 2018 do 31. decembra 2018 sú poskytované kvalifikované dôveryhodné služby MDURZ, ktoré sa riadia [Politikou poskytovania kvalifikovaných dôveryhodných služieb uchovávania kvalifikovaných elektronických podpisov a uchovávania kvalifikovaných elektronických pečatí](#), obmedzeniami využívania dôveryhodných služieb uvedenými v [Dokumentácii technickej funkčnosti Modulu dlhodobého uchovávania a známych obmedzení](#) a príručkami, ktoré sú k nim zverejnené na ÚPVS.

Článok 29

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) Využívať službu CÚD môžu tie OVM (ďalej aj „používateľ CÚD“), ktoré spĺňajú jednu z nasledujúcich alternatív¹⁴:
 - a) majú s prevádzkovateľom ÚPVS uzatvorenú platnú DIZ, ktorá obsahuje časť centrálne úradné doručovanie,
 - b) majú schválenú a zrealizovanú integráciu svojho ISVS s ÚPVS a prostredníctvom tohto systému generujú elektronické úradné dokumenty, zaslali žiadosť prevádzkovateľovi ÚPVS o sprístupnenie služby centrálneho úradného doručovania a prevádzkovateľ ÚPVS túto žiadosť schválil,
 - c) na generovanie a zasielanie elektronických úradných dokumentov využívajú funkcionality elektronickej schránky na ÚPVS, zaslali žiadosť prevádzkovateľovi ÚPVS o sprístupnenie služby centrálneho úradného doručovania a prevádzkovateľ ÚPVS túto žiadosť schválil,
 - d) časť odosielania elektronických úradných dokumentov realizujú podľa písmena b) a časť podľa písmena c), zaslali žiadosť prevádzkovateľovi ÚPVS o sprístupnenie služby centrálneho úradného doručovania pre každý prípad zvlášť a prevádzkovateľ ÚPVS tieto žiadosti schválil.
- (5) Prevádzkovateľ ÚPVS zabezpečí prostredníctvom poštového podniku listinné doručenie rovnopisu automaticky pre všetky typy dokumentov, pre ktoré má používateľ CÚD schválené žiadosti o sprístupnenie služby CÚD, ak adresát elektronického úradného dokumentu nemá aktivovanú elektronicкую schránku na doručovanie.
- (6) ÚPVS uchováva elektronický úradný dokument iba počas obdobia potrebného na uskutočnenie všetkých úkonov súvisiacich s listinným doručovaním rovnopisu.
- (7) Prevádzkovateľ ÚPVS nenesie žiadnu zodpovednosť za formu a obsah listinného rovnopisu, ak sa tieto odlišujú od elektronického úradného dokumentu a ani za spôsob a správnosť doručenia rovnopisu.
- (8) Používateľ služby CÚD znáša v zmysle platnej legislatívy finančné náklady vynaložené na sprístupnenie služby CÚD.
- (9) O výsledku listinného doručenia rovnopisu zasiela ÚPVS používateľovi CÚD informáciu priamo do jeho elektronickej schránky. Prevádzkovateľ ÚPVS nenesie zodpovednosť za včasnosť a presnosť zaslanej informácie.
- (10) Prevádzkovateľ ÚPVS je oprávnený pozastaviť používanie CÚD konkrétnemu používateľovi CÚD a to na obdobie, ktoré stanoví prevádzkovateľ ÚPVS podľa konkrétneho prípadu, ak používateľ CÚD:
 - a) opakovane sa snaží doručiť prostredníctvom CÚD dokumenty, ktoré nespĺňajú technické parametre¹⁵ na správne vyhotovenie listinného rovnopisu,
 - b) neplatí za používanie CÚD v prípade, že nie je oslobodený od platenia za CÚD (napríklad v zmysle legislatívy),
 - c) zasiela viac ako 5 % rovnopisov na neexistujúce adresy,
 - d) používa CÚD na doručovanie iných dokumentov, ako sú listinné rovnopisy elektronických úradných dokumentov, toto neplatí v prípade, ak sa na doručovaní takýchto písomností s prevádzkovateľom ÚPVS dohodol.

¹⁴ Návod k CÚD pre OVM je zverejnený na https://www.slovensko.sk/_img/CMS4/Navody/Nove_ES/navod_ovm_cud.pdf.

¹⁵ Technické parametre sú uvedené v kapitole 4 dokumentu https://www.slovensko.sk/_img/CMS4/Navody/postup_CUD.pdf.

Článok 30

Integrácia ISVS poskytovateľa služieb, zriadenie a registrácia technického účtu

- (1) OVM, ktoré spravujú a prevádzkujú vlastné ISVS, prostredníctvom ktorých zabezpečujú výkon verejnej moci elektronicky v súlade so zákonom o ITVS, alebo iní konzumenti integračných služieb a prevádzkovatelia SIP môžu požiadať prevádzkovateľa ÚPVS o integráciu vlastných informačných systémov na elektronické služby prevádzkovateľa ÚPVS. Úspešným procesom integrácie môžu OVM/ PO/FO využívať elektronické služby ÚPVS¹⁶.
- (2) Podmienky integrácie vymedzí DIZ a postup pri integrácii upravujú sprievodné dokumenty, napr. integračné scenáre, integračné manuály modulov ÚPVS. Dodatočné požiadavky rozšírenia, resp. úpravu využívaných služieb, funkcionality a podmienok integrácie môže konzument integračných služieb a prevádzkovateľ SIP realizovať na základe Dodatku k pôvodnej DIZ. Na dodatok k DIZ sa vzťahuje obdobný integračný postup ako pri uzatváraní štandardnej DIZ.
- (3) Pre úspešnú integráciu ISVS poskytovateľa služieb je vyžadované oboznámenie sa s integračným procesom, technickými predpokladmi a procesnými náležitosťami integrácie na ÚPVS. Bližšie informácie o integračnom procese nájdete [na stránke NASES integrácie](#).
- (4) Na účely automatizovanej identifikácie, autentifikácie a správy oprávnení SIP používateľ SIP a prevádzkovateľ SIP pri prístupe k elektronickým službám spoločných modulov ÚPVS vrátane disponovania s elektronickou schránkou zastupovaného používateľa SIP môže používateľ SIP požiadať o zriadenie technického účtu. Podmienky a postup pri zriadení a registrácii technického účtu upravuje príslušné metodické usmernenie zverejnené na ÚPVS.
- (5) Z dôvodu optimálneho vyťažovania ÚPVS musí riešenie prevádzkovateľa SIP zabezpečiť náležitú administráciu elektronickej schránky, prípadne spravovaných elektronických schránok v zmysle presúvania a následného mazania historických správ.
- (6) Používateľ SIP alebo prevádzkovateľ SIP je povinný chrániť privátnu časť kľúča autentifikačného certifikátu heslom a pred akýmkoľvek odcudzením alebo pred použitím neoprávnenou osobou; o tejto povinnosti je prevádzkovateľ SIP povinný informovať používateľa SIP. Používateľ SIP alebo prevádzkovateľ SIP sú povinní uchovávať kľúčový pár k autentifikačnému certifikátu na bezpečnom úložisku (softvérové HSM v prípade prístupu cez VPN a hardvérové HSM pri prístupe bez VPN).

Článok 31

Používanie certifikátov a kvalifikovaných certifikátov

- (1) OVM sú podľa zákona o e-Governmente povinné pri elektronickej komunikácii používať na podpisovanie elektronických úradných dokumentov, prípadne ich príloh KEP a mandátny kvalifikovaný certifikát s pripojenou časovou pečiatkou alebo KEPe s pripojenou kvalifikovanou časovou pečiatkou. Na tento účel musí poskytovateľ služieb

¹⁶ Napríklad po integrácii na komunikačnú časť autentifikačného modulu ÚPVS (IAM) je pre OVM sprístupnená možnosť registrovať a spravovať prístupy a oprávnenia zamestnancov OVM k vybraným ISVS prostredníctvom na to určenej služby, integrácia na platobný modul umožňuje vytvorenie príkazov na úhradu a kontrolu vykonania úhrady za poskytnutie spoplatnených služieb na ÚPVS a podobne.

pre seba na vlastné náklady zabezpečiť mandátny kvalifikovaný certifikát alebo prostriedky na vytváranie KEPe. Poskytovateľ služieb berie na vedomie, že zoznam poskytovateľov dôveryhodných služieb, oprávnených vydať kvalifikovaný certifikát s ich kontaktnými údajmi, je uvedený v dôveryhodných zoznamoch členských štátov EÚ podľa Nariadenia eIDAS a zoznam poskytovateľov dôveryhodných služieb zo SR aj na webovom sídle Národného bezpečnostného úradu SR – <https://www.nbu.gov.sk/>. Prevádzkovateľ ÚPVS umožní na ÚPVS používanie týchto certifikátov na tvorbu KEP alebo KEPe.

- (2) OVM sú oprávnené bezodplatne využívať službu časovej pečiatky sprístupnenej na ÚPVS v zmysle § 10 ods. 7, § 23 ods. 8 a § 35 až 39 zákona o e-Governmente.
- (3) Podmienky využívania prostriedkov na vytváranie KEPe prostredníctvom ÚPVS stanovujú osobitné dokumenty viažuce sa k poskytovaniu služby podpisovania KEPe, ktoré budú zverejnené na ÚPVS.
- (4) Používateľ ÚPVS, používateľ služieb modulu dlhodobého uchovávanía, používateľ služby vytvárania KEPe alebo používateľ služby časových pečiatok ÚPVS vyjadruje súhlas so všeobecnými podmienkami používania kvalifikovanej dôveryhodnej služby vyhotovovania kvalifikovaných časových pečiatok a s certifikačnou politikou, ktoré sú zverejnené na webovom sídle Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby (NASES a SNCA) a je nimi viazaný pri používaní tejto služby.

Článok 32

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 33

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 a poskytovateľa služieb pri zabezpečovaní informačného obsahu ÚPVS upravuje článok 31.
- (3) Poskytovateľ služieb v plnom rozsahu zodpovedá za proces poskytovania elektronických služieb poskytovaných prostredníctvom ÚPVS, spôsob vybavovania elektronických podaní, ako aj za obsah a správnosť obsahu elektronických formulárov, elektronických úradných dokumentov a ich súlad so všeobecne záväznými právnymi normami.
- (4) Poskytovateľ služieb zodpovedá za škodu spôsobenú prevádzkovateľovi ÚPVS v dôsledku zneužitia ÚPVS alebo osobných údajov, rovnako tak zodpovedá prevádzkovateľovi ÚPVS aj za škodu vzniknutú v súvislosti so zneužitím profilu používateľa v dôsledku porušenia povinnosti vyplývajúcej zo všeobecných podmienok.
- (5) Ak poskytovateľ služieb nedodrží tieto všeobecné podmienky, je tým vylúčená akákoľvek zodpovednosť prevádzkovateľa ÚPVS za dostupnosť elektronických služieb, spôsob ich fungovania, ako aj za doručovanie správ súvisiacich s procesmi elektronických služieb.
- (6) Elektronické služby ÚPVS sú poskytované prostredníctvom verejných komunikačných liniek a prevádzkovateľ ÚPVS nezodpovedá za ich zabezpečenie.
- (7) Elektronické služby ÚPVS podporujú kvalifikované certifikáty a služby vydávania časových pečiatok poskytovateľov kvalifikovaných dôveryhodných služieb a prevádzkovateľ ÚPVS nezodpovedá a ani neručí za nedostupnosť služieb poskytovateľov kvalifikovaných 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 poskytovateľmi kvalifikovaných dôveryhodných služieb.
- (8) Tieto všeobecné podmienky neupravujú zodpovednosť poskytovateľa služieb voči podávajúcemu/prijímateľovi elektronickeho úradného dokumentu vo vzťahu k využívaniu elektronickej služby v konaniach o právach, právom chránených záujmoch a povinnostiach FO a PO; tieto zodpovednostné vzťahy upravujú všeobecne záväzné právne predpisy.
- (9) Prevádzkovateľ ÚPVS zodpovedá za:
 - a) ochranu údajov obsiahnutých v podaniach a ich prílohách od ich vstupu do ÚPVS alebo vytvorenia v ÚPVS po ich sprístupnenie prijímateľovi podania (OVM) a za ochranu údajov obsiahnutých v elektronických úradných dokumentoch od ich vstupu do ÚPVS alebo vytvorenia v ÚPVS po ich sprístupnenie adresátovi,
 - b) spracovanie podania v súlade s ustanoveniami zákona o e-Governmente 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 a za spracovanie elektronickeho úradného dokumentu od jeho vstupu do ÚPVS alebo vytvorenia v ÚPVS po jeho sprístupnenie adresátovi.

- (10) Ak poskytovateľ služieb používa na elektronickú úradnú komunikáciu externú schránku podľa článku 13 týchto všeobecných podmienok, zodpovednosť prevádzkovateľa ÚPVS k tejto schránke v zmysle týchto všeobecných podmienok sa neuplatňuje. Za správu, prevádzku, zabezpečenie dostupnosti externej schránky vrátane doručovania a uchovávanía elektronickej úradnej komunikácie v takejto schránke, v zmysle príslušných právnych predpisov, je zodpovedný výlučne poskytovateľ služieb, ktorý je jej majiteľom.
- (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 poskytovateľa služieb, 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 majiteľ elektronickej schránky alebo používateľ ÚPVS 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 poskytovateľa služieb k ÚPVS alebo k elektronickej službe, alebo z prerušenia funkčnosti siete, cez ktorú je poskytovateľ služieb pripojený na ÚPVS alebo k elektronickej službe,
 - f) škody spôsobené poskytovateľovi služieb 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, aby 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/zasielaním elektronických úradných dokumentov alebo s dodržaním, alebo omeškaním zákonných alebo iných lehôt pri podaniach/elektronických úradných dokumentoch prostredníctvom ÚPVS,
 - i) akékoľvek nepriame, následné alebo iné škody súvisiace s technickou prevádzkou portálu alebo jej dočasnou nefunkčnosťou, alebo nemožnosťou (vrátane čiastočnej nemožnosti alebo obmedzení) užívať elektronické služby portálu,
 - j) poškodenie, stratu alebo zneužitie akýchkoľvek informácií a elektronických súborov poskytovateľa služieb,
 - 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 34

Pôsobnosť všeobecných podmienok poskytovania služieb a ich zmena

- (1) Tieto všeobecné podmienky sa vzťahujú na poskytovateľov služieb – OVM, používateľov, na prevádzkovateľa ÚPVS a používateľa SIP a prevádzkovateľa SIP a upravujú podrobnosti a podmienky prístupu na ÚPVS a poskytovania a využívania elektronických služieb ÚPVS medzi poskytovateľom služieb a prevádzkovateľom ÚPVS. Všeobecné podmienky zverejňuje prevádzkovateľ ÚPVS na ÚPVS verejne prístupným spôsobom.
- (2) Právny vzťah medzi podávajúcim a prijímateľom elektronického úradného dokumentu či prijímateľom podania a zasielateľom elektronického úradného dokumentu nie je predmetom úpravy týchto všeobecných podmienok poskytovania služieb.
- (3) Služba zverejnená prostredníctvom externej linky na ÚPVS nie je považovaná za službu poskytovanú prostredníctvom ÚPVS a na jej používanie sa nevzťahujú tieto všeobecné podmienky.
- (4) Prevádzkovateľ ÚPVS je oprávnený všeobecné podmienky zmeniť. Zmena sa vykoná vydaním nových všeobecných podmienok, účinnosťou ktorých zaniká účinnosť bezprostredne predchádzajúcich účinných všeobecných podmienok.
- (5) Zmena všeobecných podmienok je záväzná pre poskytovateľov služieb, používateľa a prevádzkovateľa ÚPVS, používateľa SIP a prevádzkovateľa SIP odo dňa jej účinnosti, pričom prevádzkovateľ ÚPVS je povinný zverejniť text každej zmeny všeobecných podmienok na ÚPVS najneskôr 15 dní pred nadobudnutím ich účinnosti.

Článok 35

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 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 36

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 h do 17.00 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 alebo pracoviska prevádzkovateľa ÚPVS alebo elektronicke 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. 4 zákona o e-Governmente potvrdenie o existencii nedostupnosti ÚPVS a čase jej trvania.

Článok 37

Úroveň poskytovania služieb

- (1) Služby poskytované Poskytovateľom v súlade so zákonom o e-Governmente a zákonom o ITVS sú 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.

(2) Prípadné reklamácie nedodržania prevádzkových parametrov služieb sa nahlasujú na Service desk Poskytovateľa spôsobom definovaným týchto všeobecných podmienkach.

Článok 38

Záverečné ustanovenia

- (1) Ak sa niektoré ustanovenie všeobecných podmienok vo vymedzenom rozsahu stane 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, pri zachovaní účelu a zmyslu napadnutého ustanovenia, ktorý sa sledoval v čase nadobudnutia platnosti a účinnosti týchto všeobecných podmienok.
- (2) Doterajšie Všeobecné podmienky poskytovania služieb prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy viažuce sa k elektronickej schránke sa týmito všeobecnými podmienkami rušia a v plnom rozsahu ich nahrádzajú.
- (3) Všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. októbra 2025.

V Trnave dňa 23.09.2025