



**Az ügyfél ügyintézési rendelkezésének
nyilvántartása (RNY) és
az ügyfél időszaki értesítése az
elektronikus ügyintézési cselekményekről
szolgáltatás (RÉR)**

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

2020. január 20.

v 4.00

v 4.00

Tartalomjegyzék

Preambulum

1. Általános adatok elérhetőségeken

- 1.1 A szolgáltató neve, címe
- 1.2 Az ügyfélszolgálat elérhetősége
- 1.3 Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság
- 1.4 A Felügyelet elérhetősége
- 1.5 A Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatójának elérhetősége

2. Az általános szerződési feltételek célja és hatálya

- 2.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja, jogszabályi háttere
- 2.2 Az Általános Szerződési Feltételek hatálya
 - 2.2.1 Személyi hatály
 - 2.2.2 Időbeli hatály
 - 2.2.3 Területi hatály
- 2.3 Közzététel
- 2.4 Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

3. A szolgáltatás tartalma

- 3.1 Rendelkezés Nyilvántartás (RNY)
 - 3.1.1 Rendelkezés típusok
 - 3.1.2 A rendelkezések hatálya, érvényessége
 - 3.1.3 A rendelkezések módosításai
 - 3.1.4 A rendelkezések rögzítése, hitelesítés
 - 3.1.5 A rendelkezések törlése

4. Szolgáltatási minőség, időszak, biztonság, rendelkezésre állás

- 4.1. A Szolgáltatás minősége
- 4.2. Szolgáltatási időszak
- 4.3. A Szolgáltatás rendelkezésre állása
- 4.4. A Szolgáltatás elérhetősége

5. A szolgáltatás igénybevétele - funkcionalitás

- 5.1. A Szolgáltatás igénybevétele során felmerülő jogosultsági kérdések
- 5.2. A Szolgáltatás igénybevételének folyamata
- 5.3. A Szolgáltatás igénybevételének feltételei
 - 5.3.1 A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei
 - 5.3.2 A Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltételei
- 5.4. A felhasználói jogviszony keletkezése és megszűnése

6. Az igénybevétel pénzügyi feltételei, díjak és fizetési feltételek

7. A felhasználói, igénybevevői támogatás feltételei, valamint a bejelentések, panaszok kezelésének rendje

- 7.1. A Felhasználók, Igénybevevők részére nyújtott támogatás, a panaszok, bejelentésének módja
- 7.2. A panaszok kezelésének rendje
- 7.3. Hibaelhárítás
- 7.4. A jogviták esetén követendő eljárás

8. A felek felelőssége, jogai és kötelezettségei

8.1. A Szolgáltató jogai és kötelességei

8.1.1 Szolgáltató általi alvállalkozó bevonásának szabályai

8.2. Az Igénybevevő jogai és kötelezettségei

8.2.1 Igénybevevő általi alvállalkozó bevonásának szabályai

8.3. A Felhasználó jogai és kötelességei

8.4. A Szolgáltató felelőssége

8.4.1 Felelősség kizárása, a Szolgáltató egyes jogai

8.4.2 A Szolgáltató felelősségének általános szabályai

8.5. Az Igénybevevő felelőssége

8.6. Felhasználó felelőssége

8.7. Az érintett felek közös felelőssége

8.8. Vis Major

9. Adatvédelem, adatkezelés, titoktartás

9.1. Adatvédelem

9.2. Adatkezelés

9.3. Titoktartás

10. Fogalmak, meghatározások

1. Általános adatok, elérhetőségek

1.1. A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve:	NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.
Székhely:	1081 Budapest, Csokonai utca 3.
Levelezési cím:	1389 Budapest, Pf.: 133.
Telefonszám:	+36 1 459 4200
Telefaxszám:	+36 1 303 1000
Internetes honlap címe:	http://www.nisz.hu/

1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

1. Az állampolgári és gazdasági társaságok általi bejelentések, panaszok, műszaki támogatás kérése:

Kormányzati Ügyfélvonal (1818)

Telefonos és elektronikus ügyfélszolgálat

Nyitva tartás: 7x24h

Telefon: 1818

Külföldről: +36 (1) 550-1858

E-mail: ekozig@1818.hu

Chat indítása: <https://webchat.opennet.hu/ekozigazgatas/?ref=ekozig>

2. A NISZ Zrt. által - a 309/2011. (XII. 23.) Korm.rendelet alapján - ellátott intézmények számára biztosított ügyfélszolgálat elérhetősége:

Telefon: +36 (1) 795 5066

Fax: +36 (1) 795 0430

E-mail: ugyfelszolgalat@ugyfelszolgalat.gov.hu

Nyitvatartás: Munkanapokon

Hétfőtől - Csütörtökig: 8:00-16.30 között

Pénteken: 8:00 - 14:00 között

3. Az igénybe vevő szervezetek csatlakozási igényeinek fogadása (az erre a célra biztosított, aláírt csatlakozási kérdőívet szükséges megküldeni:

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.

Termék- és szolgáltatásfejlesztési osztály

Telefon: +36 (1) 896-1699

szeusz@nisz.hu

Postacím: 1389 Budapest, Pf. 133

4. A csatlakozott szervek részéről a bejelentések, panaszok, műszaki támogatás kérése az alábbi elérhetőségeken történhet:

Informatikai Alkalmazás Helpdesk (IdomSoft Zrt.)

Telefon: + 36-1- 550-1890

E-mail: helpdesk@idomsoft.hu

Nyitva tartás: munkanapokon 08:00-20:00

Az e-mailen küldött bejelentés/panasz kizárólag a visszaigazolása után tekinthető beérkezettnek.

1.3. Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság

Az ügyfelek a következő módon indíthatják fogyasztóvédelmi panaszukat elsőfokú eljárás keretében személyesen, postai úton vagy e-mailben:

- bármely kormányablakban,
- a Fővárosi Kormányhivatal kerületi hivatalaiban.

Tájékoztató a fogyasztóvédelmi eljárásokkal kapcsolatban:

<http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/fogyasztovedelem>

Egyes kiemelt fogyasztóvédelmi feladatok esetében illetékes:

Budapest Főváros Kormányhivatal V. Kerületi Hivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1051 Budapest, Sas utca 19. III. emelet

Telefon: +36-1/450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

1.4. A Felügyelet elérhetősége

Felügyelet neve:	Elektronikus Ügyintézési Felügyelet
Elérhetőség:	https://euf.gov.hu/elerhetosegek
Elérhetőség, cím:	1051 Budapest, József Attila utca 2-4.
Levelezési cím:	1903 Budapest, Pf.: 314.
Telefonszám:	+36-1-441-1000
E-mail cím:	euf@bm.gov.hu
Internetes honlap címe:	https://euf.gov.hu

1.5. A Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatójának elérhetősége

A Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatója a szolgáltatás honlapján tekinthető meg.

2. Az általános szerződési feltételek célja és hatálya

2.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, jogszabályi háttere

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) célja, hogy az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása (a továbbiakban: RNY), valamint az RNY-ben, annak részszolgáltatásaként elérhető, ügyfél időszaki értesítése elektronikus ügyintézési cselekményeiről (a továbbiakban: RÉR) szolgáltatások igénybevétele jelen ÁSZF-ben szabályozott feltételeknek megfelelően történjen.

A Szolgáltató jelen szolgáltatások révén biztosítja az elektronikus ügyintézésbe történő bekapcsolódáshoz szükséges feltételeket a Felhasználók számára.

Jelen ÁSZF határozza meg a Szolgáltatás igénybevételének általános jogi és igénybevételi feltételeit.

Legfontosabb vonatkozó jogszabályok:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban: GDPR),
- az Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU rendelete (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: eIDAS Rendelet),
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.),
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról (Infotv.)
- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól (a továbbiakban: Eüvhr.),
- 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről.

2.2. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya

2.2.1. Személyi hatály

Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.-re (a továbbiakban: Szolgáltatóra), valamint a Szolgáltatóval a jelen ÁSZF-ben szabályozott Szolgáltatáshoz az E-ügyintézési tv. szerint csatlakozó szervezetekre (a továbbiakban: Igénybevevő), valamint a Szolgáltatást ügyfélként igénybe vevő természetes és nem természetes személyekre (a továbbiakban: Felhasználó).

2.2.2. Időbeli hatály

Jelen ÁSZF hatálya a címlapon megjelölt időponttól válik hatályossá, érvényessége megszűnik visszavonáskor vagy a módosítás hatályba lépésével.

2.2.3. Területi hatály

Jelen ÁSZF Magyarország területén érvényes azzal, hogy a Felhasználók a világ bármelyik pontjáról igénybe vehetik a Szolgáltatást.

2.3. Közzététel

Jelen ÁSZF-et a Szolgáltató a szolgáltatás internetes honlapján keresztül mindenki számára elérhetővé teszi.

2.4. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

A Szolgáltató az ÁSZF módosításokat tartalmazó szövegét a Szolgáltatás oldalán közzéteszi.

A Szolgáltató az ÁSZF módosítását az irányadó jogszabályok szerint megküldi a Felügyeletnek is.

3. A szolgáltatás tartalma

3.1. Rendelkezés Nyilvántartás (RNY)

Az RNY a NISZ Zrt. által az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84 /2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 3. §-a alapján nyújtott központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás (a továbbiakban: KEÜSZ).

Szolgáltató a Felhasználó részére az alábbiakban ismertetett szolgáltatást nyújtja:

A szolgáltatás lehetővé teszi a rendelkezések megtételét azonosítási, kapcsolattartási módok, illetve az ügyfél időszaki értesítése elektronikus ügyintézési cselekményeiről szolgáltatás, valamint internetes és telefonos ügyintézés tekintetében.

A nyilvántartás tárolja az ügyleti képviseletre vonatkozó nyilatkozatokat (meghatalmazás), és azokról hitelesítetten információt szolgáltat papír alapú irat bemutatása nélkül.

Amennyiben az adott ügyintézés tekintetében jogszabály kötelezővé teszi az elektronikus/telefonos kapcsolattartást, kötelezően meghatározza valamely azonosítási szint /szolgáltatás alkalmazását, illetve kizárja a meghatalmazás-tétel lehetőségét, úgy az adott eljárás során ez felülírja a Felhasználó vonatkozó rendelkezésének alkalmazását.

Az RNY-ben tett jognyilatkozatok kizárólag az RNY-hez csatlakozott Igénybevevők ügyintézése során alkalmazhatóak és alkalmazandóak.

3.1.1. Rendelkezés típusok

Alaprendelkezés körében az alábbi jognyilatkozatok tehetők meg:

1. Alaprendelkezés, szervezeti alaprendelkezés

1. Elektronikus ügyintézés tiltása (kizárólag természetes személy felhasználók számára elérhető)

1. Internetes ügyintézés tiltása

2. Telefonos ügyintézés tiltása

2. Hozzájárulás az elektronikus kapcsolattartáshoz (gazdálkodó szervezet Felhasználó törvény erejénél fogva elektronikus kapcsolattartásra kötelezett, így e nyilatkozat számukra nem értelmezhető)

3. Nyilatkozat hivatalos kapcsolattartásra szolgáló elektronikus elérhetőségről. Természetes személy Felhasználók esetén KÜNY tárhely (Ügyfélkapu), gazdálkodó szervezet Felhasználó esetén Céggapu vagy Hivatali tárhely

4. Egyéb, tájékoztatási célú elérhetőség adatok megadása

1. Elsődleges telefonszám

- Visszavonásig érvényes-e
 - Ha nem, akkor a hatályosság kezdetének időpontja és az új elsődleges telefonszám

2. Másodlagos telefonszám

- Visszavonásig érvényes-e
 - (a) Ha nem, akkor a hatályosság kezdetének időpontja és az új másodlagos telefonszám

3. Telefax szám

- Visszavonásig érvényes-e

- (a) Ha nem, akkor a hatályosság kezdetének időpontja és az új telefax szám

4. SMS szám

- Visszavonásig érvényes-e
 - (a) Ha nem, akkor a hatályosság kezdetének időpontja és az új SMS szám

5. E-mail cím

- Visszavonásig érvényes-e
 - (a) Ha nem, akkor a hatályosság kezdetének időpontja és az új e-mail cím

5. Nyilatkozat arról, hogy a Felhasználó nem járul hozzá, hogy az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek a számukra megadott egyéb, tájékoztatási célú elektronikus elérhetőségeire értesítéseket, tájékoztatásokat (pl. e-mailt, sms-t) küldjenek.

6. Nyilatkozat arról, hogy a Felhasználó nem járul hozzá, hogy hivatalos elérhetősége hiányában az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek küldeményt (határozatot, vagy tájékoztatást) az általuk ismert, egyéb elektronikus elérhetőségére küldjék meg (pl. e-mail címre). (Ezzel a jognyilatkozattal kizárólag természetes személy Felhasználók élhetnek.)

7. Nyilatkozat arról, hogy a Felhasználó nem járul hozzá, hogy az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek az utólagosan nem bizonyítható tartalommal (pl. telefonon) tett nyilatkozatairól és az elektronikus kapcsolattartás lényeges körülményeiről készített összefoglalót elektronikus úton küldjék meg részére.

8. Hivatalos kapcsolattartásra szolgáló postai elérhetőség IGEN/NEM - Ha igen, akkor

1. Ország

2. Irányítószám

3. Település

4. Közterület neve

5. Közterület jellege

6. Hászám

7. Emelet

8. Ajtó

9. Helyrajzi szám

10. Visszavonásig érvényes-e a postai elérhetőség? Ha nem, akkor

- a hatályosság kezdetének időpontja, és
- új ország
- új irányítószá,
- új település
- új közterület neve
- új közterület jellege
- új hászám

- új emelet
- új ajtó
- új helyrajzi szám

Felhasználó a regisztráció során alaprendelkezés megtételére köteles.

Alaprendelkezés csak azonnali hatállyal tehető és minden esetben addig hatályos, amíg újabb alaprendelkezés nem készül.

Nem természetes személy (gazdálkodó szervezet) Felhasználó jogszabályi rendelkezés folytán elektronikus ügyintézésre kötelezett, így számára az internetes ügyintézés, valamint az elektronikus kapcsolattartás tiltása nem elérhető szolgáltatás.

Alaprendelkezés esetén a Felhasználó nem köteles minden tárgykörben nyilatkozni.

Felhasználó az alaprendelkezést követően jogosult további rendelkezések megtételére.

2. Időszaki értesítésre vonatkozó rendelkezés

A RÉR a NISZ Zrt. által az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84 /2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 4. § a) pontja alapján nyújtott KEÜSZ.

Felhasználó RNY-ben tett időszaki értesítés tárgyában tett rendelkezése alapján igényelheti, hogy az RNY-ben megjelölt szolgáltatások tekintetében az őt érintő elektronikus ügyintézési cselekményekről egyszeri alkalommal vagy meghatározott időközönként rendszeresen értesítést kapjon.

Szolgáltató a RÉR keretében a Felhasználó részére az alábbiakban ismertetett szolgáltatást nyújtja:

1. A Felhasználó az RNY-ben tett időszaki értesítés igénylése tárgyában tett rendelkezése alapján igényelheti, hogy az RNY-ben megjelölt szolgáltatások tekintetében az őt érintő elektronikus ügyintézési cselekményekről
 1. egyszeri alkalommal vagy
 2. meghatározott időközönként rendszeresen
2. Felhasználó jogosult az értesítési kivonat tekintetében
 1. egyszerű
 2. vagy bővített
3. Felhasználó jogosult a szolgáltatás keretében meghatározni azt az időszakot, amelyre vonatkozóan információt tartalmaz az értesítés.

A RÉR szolgáltatás nem természetes személy Felhasználók általi igénybe vételi lehetősége a RÉR szolgáltatáshoz csatlakozott Igénybe vevő szervek szakrendszereiből szolgáltatandó adatok (ügyintézési események) értelmezhetőségétől függ.

3. Azonosítási rendelkezés

Természetes személy Felhasználó jogosult megválasztani a jövőbeli ügyintézése során rá vonatkozóan alkalmazandó azonosítási módot az alábbiak szerint:

1. Hozzájárulás Telefonos Azonosítás (telefonon és interneten keresztül történő) használatához IGEN /NEM
2. Hozzájárulás Ügyfélkapuval történő azonosításhoz IGEN/NEM

4. Szabad szöveges rendelkezés, szabad szöveges meghatalmazás, általános meghatalmazás

Felhasználó jogosult az RNY-hez csatlakozott, és a saját ügykatalógusában szabad szöveges meghatalmazás, illetve szabad szöveges rendelkezés ügypust létrehozó Igénybevevő által megszövegezett meghatalmazás, illetve egyéb rendelkezés tételére.

Felhasználó jogosult általános meghatalmazást tenni, melynek révén arról rendelkezik, hogy az általa megjelölt természetes személy vagy gazdálkodó szervezet általános meghatalmazottként helyette és nevében bármely (Igénybevevő) szerv előtt eljárjon, és a szükséges jognyilatkozatot megtegye.

5. Eseti (szervezeti) rendelkezés, ill. meghatalmazás az ügykatalógus alapján

Felhasználó jogosult az RNY-ben megjelenő ügykatalógusban szereplő eljárás vagy ügypus kiválasztásával meghatalmazás tételére.

Felhasználó meghatalmazhat természetes személyt és gazdálkodó szervezetet is.

Felhasználó a meghatalmazás során köteles a meghatalmazni kívánt természetes személy személyazonosító adatainak, valamint a nem természetes személy (gazdálkodó szervezet) adószámának megadására.

3.1.2. A rendelkezések hatálya, érvényessége

Rendelkezés készítése során a Felhasználó nyilatkozni köteles rendelkezése időintervallumára vonatkozóan.

Alaprendelkezés esetében a hatályosság direkt módon nem szabályozható, a megtett alaprendelkezés azonnal és visszavonásig hatályos.

Meghatalmazott általi elfogadással létrejövő, valamint meghatalmazott által előkészített rendelkezés érvényessége a meghatalmazott általi elfogadás, valamint a meghatalmazó általi jóváhagyástól függ.

Az elfogadással, illetve jóváhagyással érvényesülő meghatalmazásokat az RNY 'Jóváhagyásra vonatkozó rendelkezések' csempe alatt, az aktuális rendelkezés sora előtti jelölőnégyzet kipipálásával, és a sor alján található 'Rendelkezés(ek) jóváhagyása' mezőre kattintva érvényesítheti az Igénybevevő.

Gazdálkodó szervezet együttes képviselte esetén a nevében (meghatalmazás alanya), vagy rá (meghatalmazás címzettje) tett meghatalmazás a szervezet bármely két, együttes képviseleti jogosultsággal felruházott természetes személy képviselőjének erre irányuló rendelkezése folytán válik érvényessé. A képviseleti jogosultság igazolása kötelező.

A meghatalmazó a 'Saját rendelkezéseim' csemperé kattintva tudja lekérdezni az általa korábban tett rendelkezéseket az alábbi keresési szempontok szerint:

- rendelkezés típusa:
 - alaprendelkezés
 - meghatalmazás
 - időszakos értesítés
 - szervezeti alaprendelkezés
 - szervezeti meghatalmazás
 - azonosítási rendelkezés
 - szabad szöveges rendelkezés
 - szabad szöveges meghatalmazás
- rendelkezés megnevezése
- létrehozás dátuma
- rendelkezés azonosító

3.1.3. A rendelkezések módosításai

Rendelkezés Felhasználó általi módosítása a korábbi (adott időpontban hatályban lévő) rendelkezés érvénytelenítésével (törlésével) majd új rendelkezés tételével valósulhat meg.

Alaprendelkezés esetében a módosítás megtehető közvetlenül a rendelkezésben, ilyenkor az eredeti alaprendelkezés a háttérben a módosítással párhuzamosan törlésre kerül.

Gazdálkodó szervezet Felhasználó együttes képvisellete esetén valamennyi művelet (létrehozás, módosítás, aláírás, jóváhagyás, hatályon kívül helyezés, etc.) érvényességéhez a szervezet bármely két, együttes képviselati jogosultsággal felruházott természetes személy képviselőjének erre irányuló rendelkezése szükséges.

3.1.4. A rendelkezések rögzítése, hitelesítés

A személyes ügyintézés során a létrehozott, kinyomtatott és neki átadott rendelkezést a Felhasználó az aláírásával hitelesíti. Az aláírt rendelkezést az ügyintéző a rendszerbe történő ügyintéző általi feltöltését követően a rendszer által hitelesítésre és titkosításra kerül.

Gazdálkodó szervezet esetén a képviselati jogosultsággal rendelkező természetes személy Felhasználó(k) aláírása hitelesíti a rendelkezést.

A Felhasználó internetes rendelkezéskezelő alkalmazáson keresztül tett ügyintézési rendelkezés esetén elektronikus aláírással látja el az ügyintézési rendelkezését. A regisztrációs szerv az elektronikus aláírással hitelesített elektronikus dokumentumok hitelességét külön eljárásban nem ellenőrzi.

Amennyiben a Felhasználó nem hitelesíti az elektronikus dokumentumot a szoftver segítségével, úgy azt a regisztrációs szerv a szolgáltatásból való kilépéskor törli.

Amennyiben a hitelesítés során probléma merül fel, a folyamat felfüggesztésre kerül és az Felhasználó a következő belépéskor folytathatja a hitelesítési folyamatot, vagy törölheti a rendelkezést, illetve új rendelkezést tehet.

A telefonos ügyfélszolgálat útján tett ügyintézési rendelkezés esetén, a rendelkezés hangfájl formájában rögzítésre kerül, valamint annak egyedi azonosítója az RNY-ben letárolásra kerül.

3.1.5. A rendelkezések törlése

Felhasználó a rendelkezés törlését annak listában történő megjelölésével teheti meg. A rendelkezés lista a rendelkezések keresésénél, a lekérdező menüpontban érhető el.

Felhasználó általi törlés esetén a rendelkezés véglegesen és visszavonhatatlanul hatályon kívül helyezésre kerül, melynek következtében érvénytelenítő rendelkezés generálódik, amely tartalmazza a kijelölt rendelkezés vagy rendelkezések azonosítóit.

4. Szolgáltatási minőség, időszak, biztonság, rendelkezésre állás

4.1. A szolgáltatás minősége

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során eleget tesz az Eüvhr.-ben meghatározott szolgáltatás nyújtására vonatkozó rendelkezéseknek, ide értve a biztonsági és minőségi követelményeket is.

4.2. Szolgáltatási időszak

A Szolgáltatás elérhető a hét minden napján, 0 - 24 óráig.

4.3. A szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltatás éves garantált rendelkezésre állása 98%.

A Szolgáltató karbantartási, fejlesztési munkálatainak elvégzése miatt jogosult a Szolgáltatás szüneteltetésére (tervezett üzemszünet), amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

A Szolgáltató a Szolgáltatás vagy az elektronikus ügyintézés szünetelését eredményező tervezett, vagy nem előre tervezett technikai tevékenységről szóló tájékoztatás tekintetében az E-ügyintézési tv. 27. § és az Eüvhr. 53. §, valamint a NISZ Zrt. tájékoztatási rendje szerint jár el.

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

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

4.4. A Szolgáltatás elérhetősége

A Szolgáltatás a <https://rendelkezes.gov.hu/rny-public/> honlapon érhető el.

A Szolgáltatás kizárólag abban az esetben vehető igénybe, amennyiben a Felhasználó a jelen ÁSZF-et elfogadta.

5. A szolgáltatás igénybevétele - funkcionalitás

A szolgáltatáshoz Igénybevevőként az E-ügyintézési tv. 1. § 17. pontja szerinti elektronikus ügyintézést biztosító szervek, továbbá az E-ügyintézési tv. 42/A. § szerinti, elektronikus ügyintézést nem biztosító szervek csatlakozhatnak.

Az elektronikus ügyintézést nem biztosító szerv Igénybevevő az Eüvhr. 68/A.-68/B. §-okban meghatározott módon veheti igénybe a szolgáltatást.

A Szolgáltatás jelen ÁSZF 3.1.1. pontjában meghatározott rendelkezés típusokban történő rendelkezési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára.

Az Igénybevevő az alábbi funkciók nyújtásával csatlakozhat a Szolgáltatáshoz:

Rendelkezések lekérdezése

A lekérdezési szolgáltatás lehetőséget biztosít az RNY ügyintézői felületén, a megfelelő jogosultságok beállítása után lekérdezni a természetes személyek rendelkezéseit.

Rendelkezések regisztrációs kezelése

A szolgáltatás keretében a csatlakozott szervezet ügyintézője, a megfelelő jogosultságok beállítása az RNY ügyintézői felületén keresztül a természetes személyekhez rendelkezéseket tud létrehozni.

Szervezet saját ügýtípusaiban rendelkezéstétel

A csatlakozott szervezet (Igénybevevő) a csatlakozási folyamat végére saját, belső ügyintézési folyamatait támogató rendelkezéstípusokat tud létrehozni. Az így létrehozott rendelkezéstípusok elérhetőek a személyes ügyfél-regisztrációs és az állampolgári ügyintézési felületen keresztül is. Kizárólag ezt a szolgáltatást választva a csatlakozott szervezet csak a saját ügýtípusai alapján létrehozott rendelkezéseket tudja lekérdezni mind ügyintézői felületen, mind interfészen keresztül.

Ügyintézési esemény-adatok szolgáltatása

Az Igénybevevő szerv a szakrendszerei által nyilvántartott, a hatáskörébe tartozó eljárásokhoz kapcsolódó ügyintézési esemény-adatokat a Felhasználó által a RÉR-ben rögzített erre irányuló rendelkezése alapján összegyűjti és rendszerezve a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja a Felhasználónak történő megküldés céljából.

5.1. A Szolgáltatás igénybevétele során felmerülő jogosultsági kérdések

A regisztrációs szerv az RNY-hez való hozzáférésre jogosult csatlakozott szervezetekről és a csatlakozott szervezetek felhasználóiról jogosultsági nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja, hogy csak az előzetesen csatlakozott hatóságok vagy más SZEÜSZ szolgáltatók a jogosultságuk ellenőrzését követően a jogosultságuknak megfelelő rendelkezések tartalmához férjenek hozzá.

Szolgáltató a jogosultsági nyilvántartásban szereplő Igénybevevő szervek felhasználóinak (ügyintéző) általuk megadott alábbi adatait adatfeldolgozói minőségben kezeli abból a célból, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges jogosultságok beállítása, és a jogosultsági nyilvántartásban történő rögzítése megtörténhessen.

Igénybevevő szervek ügyintézőinek személyes adatok körébe tartozó érintett adatai:

- viselt név
- születési név
- anyja neve
- születési hely
- születési idő
- e-mail cím (az igényelni kívánt jogosultsághoz rendeltlen opcionálisan)

- telefonszám (az igényelni kívánt jogosultsághoz rendeltén opcionálisan)

A jelölt adatok jogosultsági nyilvántartásba rögzítését és a jogosultsági szerepkör beállítását követően a csatlakozó szerv csatlakozási kérdőíven megjelölt kapcsolattartója számára kiküldésre kerül a felhasználó ügyintéző alábbi, személyes adatok körébe tartozó adatai:

- felhasználói név
- viselt név

A regisztrációs szerv a megfelelő jogosultsággal rendelkező ügyintézők számára biztosítja a napló adatok különböző szempontok szerinti lekérdezését (így különösen: szervezetre, szervezeten belül egy meghatározott felhasználó azonosítójára vagy személyi adataira, meghatározott időpontra vagy időtartamra vonatkozó lekérdezés lehetősége), a naplóadatok megtekintését, exportálhatóságát.

A napló az alábbi adatokat tartalmazza:

- rendszerelem azonosítóját,
- adatazonosítót (fájl / rekord / mező),
- esemény ismertetését / a funkcióazonosítót,
- felhasználó azonosítóját,
- esemény időpontját,
- esemény elemzéséhez szükséges adattartalmakat vagy az arra vonatkozó hivatkozásokat, illetve annak végrehajtási státuszát.

A RÉR-t csak olyan ügyfél veheti igénybe, aki erre vonatkozóan az RNY-ben rendelkezést tett.

A Szolgáltató minden lekérdezési eseményről naplóbejegyzést készít, amely tartalmazza

- a szolgáltatási esemény időpontját,
- az érintett azonosításához szükséges adatokat,
- a szolgáltatott adatok megjelölését,
- az adatszolgáltatás címzettjét,
- az adatszolgáltatás célját
- az adatszolgáltatás címzettjének jogosultságát megalapozó jogszabályi rendelkezést.

Szolgáltató biztosítja a lekérdezett napló adatok felhasználóbarát módon történő kinyomtatását és exportálhatóságát is.

A Szolgáltató figyelemmel kíséri a rendszer használatához kapcsolódó felhasználói műveleteket.

5.2. A szolgáltatás igénybevételének folyamata

Az RNY szolgáltatás igénybevételének folyamata az Igénybevevők részére a Felhasználói kézikönyv: lekérdezés, illetve a Felhasználói kézikönyv: ügykatalógus ügyintéző c. dokumentumokban található a <https://szeusz.gov.hu/> oldalon.

A RÉR szolgáltatás igénybevételének folyamata az Igénybe vevők részére RÉR Csatlakozási szabályzatában található. A Szolgáltatás igénybevétele a Felhasználók részére jogszabályban meghatározott regisztráció során történhet meg.

5.3. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

5.3.1. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

A Felhasználó részéről a Szolgáltatás igénybevételének nincs külön műszaki feltétele.

A rendelkezések lekérdezése történhet manuális úton, böngészőn keresztül.

A Szolgáltatás gépi interfészen keresztül az Igénybevevő részéről akkor vehető igénybe, ha szakrendszere csatlakoztatva van az RNY, illetve a RÉR szolgáltatáshoz. Ehhez Szolgáltató interfész leírást biztosít, valamint a csatlakozás során igény szerint tesztrendszert.

5.3.2. A Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltételei

A Szolgáltatást a Szolgáltató az Igénybevevő részére ÁSZF és az Igénybevevővel való csatlakozási megállapodás alapján és keretei között nyújtja a z RNY Csatlakozási Szabályzata alapján, amely a <https://szeusz.gov.hu/> oldalon érhető el.

A Szolgáltató a Szolgáltatást igénybe vevő szerv kapcsolattartója személyes adatait a csatlakozási dokumentumokban a csatlakozás megszüntetését követően 5 évig kezeli a Polgári Törvénykönyv által meghatározott általános elévülési időnek megfelelően az esetleges bírósági jogérvényesítés érdekében.

Felhasználó a szolgáltatást az alábbiaknak megfelelően veheti igénybe:

Az RNY előzetes ügyfél-regisztrációs eljáráshoz kötött. A Felhasználó személyazonosítást követően az alábbi helyszíneken regisztrálhat az RNY-be:

1. az e-közigazgatásért felelős miniszter által irányított szervezeti egység ügyfélszolgálatán,
2. a Kormány rendeletében kijelölt kormányhivatal, a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatala okmányirodai feladatokat ellátó szervezeti egységének ügyfélszolgálatán,
3. a kormányablakban,
4. az országos telefonos ügyfélszolgálaton keresztül,
5. a Magyar Posta Zrt. által az Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott állandó postai szolgáltatóhelyeken,
6. a Nemzeti Adó- és Vámhivatal ügyfélszolgálatain.

Felhasználó lehet:

- olyan 18. életévét betöltött nagykorú természetes személy, aki szerepel a személyiadat- és lakcímnnyilvántartásban, a központ idegenrendészeti nyilvántartásban vagy az elektronikus ügyintézés igénybe vevő, külföldön élő természetes személyek személyi nyilvántartásában;
- természetes személy(ek) által képviselt gazdálkodó szervezet, a képviselő beazonosítása, és a képviseleti jogosultság sikeres ellenőrzése esetén.

Az ügyintézési rendelkezés első alkalommal abban az esetben tehető meg elektronikusan a <https://rendelkezes.gov.hu/my-public/> oldalon, valamint az országos telefonos ügyfélszolgálat (Kormányzati Ügyfélvonal) 1818-as számán, amennyiben a természetes személy ügyfél rendelkezik a jogszabályban előírt elektronikus azonosítási szolgáltatás valamelyikével (Ügyfélkapu, Részleges Kódú Telefonos Azonosítás vagy eSzemélyi azonosítás).

Természetes személy Felhasználó azonosítása személyes regisztráció során:

- személyazonosításra alkalmas vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, vagy útlevél okmányszám alapján, vagy
- születési név, viselt név, anyja születési neve, születési hely és születési idő személyazonosító adatai alapján történik az ügyintéző által.

Gazdálkodó szervezet Felhasználó azonosítása személyes regisztráció során:

- képviselő személyazonosításra alkalmas vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, vagy útlevel okmányszáma alapján, vagy
- születési név, viselt név, anyja születési neve, születési hely és születési idő személyazonosító adatai alapján;
- képviselt gazdálkodó szervezet képviselőjét igazoló hiteles dokumentum (aláírási címpéldány, meghatalmazás) alapján történik az ügyintéző által.

A RÉR szolgáltatás az RNY felületén érhető el az RNY-re vonatkozó fenti feltételek fennállása esetén.

A RÉR szolgáltatás körében elérhető adatokat Szolgáltató kéri le az érintett szervektől és az érintett más SZEÜSZ /KEÜSZ-ök nyújtóitól. Az értesítés csak azon szervezet adataira terjed ki, amely szervezet azt biztosítja.

5.4. A felhasználói jogviszony keletkezése és megszűnése

Az Igénybevevő egyedi felhasználói jogviszonyt keletkeztet a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban, amely a Csatlakozási megállapodás megkötésével kezdődik.

Ezután Szolgáltató jelen ÁSZF rendelkezéseinek megfelelő időszakban és rendelkezésre állás mellett folyamatosan biztosítja az Igénybevevő részére a Szolgáltatás igénybe vételének lehetőségét.

A jogviszony megszűnik, ha

1. az Igénybevevő (szervezet) megszűnik,
2. az Igénybevevő (szervezet) átalakul, és az utód szervezet(ek) nem regisztrálnak a Szolgáltatónál,
3. az Igénybevevő a megállapodást felbontja,
4. a Szolgáltató a Szolgáltatást megszünteti.

Az a. és b. pontokban leírt szervezetváltozások esetében az Igénybevevőnek Szolgáltató irányába tájékoztatási kötelezettsége van.

6. Az igénybevétel pénzügyi feltételei, díjak és fizetési feltételek

A Szolgáltatás igényvevétele az E-ügyintézési tv. 25 § (9) bekezdés szerinti jogalanyoknak, valamint az Eüvhr. 68/A. § (2) bekezdésben jelölt szervezeteknek díjmentes.

A jogszabály alapján díjfizetésre kötelezett jogalanyok (piaci szereplők) részére biztosított szolgáltatásért fizetendő díj megállapításának szabályait az Eüvhr. tartalmazza.

7. A felhasználói, igénybevevői támogatás feltételei, valamint a bejelentések, panaszok kezelésének rendje

7.1. A Felhasználók, Igénybevevők részére nyújtott támogatás, a panaszok, bejelentésének módja

A Szolgáltatással kapcsolatos bejelentéssel, panasszal, továbbá műszaki támogatás kérésével a Felhasználók, csatlakozott szervek jelen ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken fordulhatnak a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltatáshoz kapcsolódóan a Szolgáltató nem nyújt személyes ügyfélszolgálat szolgáltatást.

Az e-mailen küldött bejelentés/panasz kizárólag a visszaigazolása után tekinthető beérkezettnek.

Ha a Szolgáltató az ÁSZF szerint vállalt feltételeket nem biztosítja, a Felhasználó bejelentése alapján a hibát határidőben nem javítja ki, vagy a bejelentést elutasítja, az Igénybevevő a Felügyeletnél tehet panaszt, melynek elérhetősége jelen ÁSZF 1.4 pontjában található.

7.2. A panaszok kezelésének rendje

A Szolgáltatással kapcsolatos kérdések, kifogások és panaszok az ügyfélszolgálat jelen ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségein terjeszthetők elő.

A bejelentés/panasz kézhezvételétől/beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül a Szolgáltató írásban köteles válaszolni a bejelentőnek. A Szolgáltató a válaszadáshoz szükséges információk megadását kérheti a bejelentőtől.

Amennyiben a választ a bejelentő nem tartja kielégítőnek, vagy az alapján nem sikerül a Szolgáltató bevonásával rendezni a felmerült vitát, akkor a bejelentő az ÁSZF 7.4 pontjában foglaltak szerint peres útra terelheti az ügyet.

7.3. Hibaelhárítás

Szolgáltató a részére beérkező hibajelzések kivizsgálását és a hibák kijavítását a tudomására jutását követően haladéktalanul megkezdi.

7.4. A jogviták esetén követendő eljárás

A szerződő felek kölcsönösen megállapodnak abban, hogy a Szolgáltatás igénybevételeből eredő jogvitákat mindenkor megkísérlik békés úton, tárgyalással rendezni.

Jogvita esetén a polgári perrendtartásról szóló törvény (Pp.) mindenkor hatályos rendelkezései szerint illetékes bíróság jár el.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos európai uniós és magyar jogszabályok rendelkezései irányadók, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyv, az E-ügyintézési tv., illetve az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseire.

A jelen ÁSZF-ben szereplő kifejezéseket és jogintézményeket az adott szolgáltatáshoz tartozó szolgáltatási szabályzat terminológiája, a magyar nyelv szabályai szerint, a szavak általánosan elfogadott mindennapi jelentése szerint, valamint a magyar jogszabályok alapján kell értelmezni.

8. A felek felelőssége, jogai és kötelezettségei

8.1.A Szolgáltató jogai és kötelességei

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során az általában elvárható gondosság mellett az ÁSZF-ben és annak mellékleteiben foglaltakat köteles betartani.

A Szolgáltató köteles - legalább a honlapján közölve - tájékoztatni az Igénybevevőt a Szolgáltatás igénybe vétele előtt az aktuális díjlistáról.

A Szolgáltató, amennyiben a Szolgáltatás igénybevételének akadályja van, erről értesíti az Igénybevevőt.

A Szolgáltató a Felhasználók kiszolgálásához ügyfélszolgálatot működtet telefon, illetve e-mail elérhetőség biztosításával.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a mindenkor ÁSZF-ben, az adott szolgáltatáshoz kapcsolódó Szolgáltatási szabályzatban meghatározottak szerint jár el.

Az Igénybevevő hozzájárulása esetén Szolgáltató jogosult az Igénybevevő kérelmében szereplő adatait - kizárólag az adott szolgáltatás érdekében - a vele szerződéses kapcsolatban álló alvállalkozójának továbbítani.

8.1.1. Szolgáltató általi alvállalkozó bevonásának szabályai

Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során jogosult alvállalkozó(k) igénybe vételére. Szolgáltató az alvállalkozók tekintetében

1. az alvállalkozó teljesítéséért mind minőségi követelmények, mind határidők tekintetében úgy felel, mintha a Szolgáltatást teljes egészében maga végezte volna el,
2. a Szolgáltatás teljesítésébe bevont alvállalkozói tevékenységét, termékeit saját tevékenységére vonatkozó minőségbiztosítási szabványok szerint köteles ellenőrizni,

gondoskodik róla, hogy alvállalkozója a vállalt üzleti titoktartásnak megfelelően tevékenykedjen.

8.2. Az Igénybevevő jogai és kötelezettségei

Az Igénybevevő jogosult arra, hogy kezelt adatainak szükség szerinti helyesbítését vagy módosítását kérje, akár személyesen, akár elektronikus úton.

Az Igénybevevő jogosult a regisztráció után saját szakrendszerének az RNY és RÉR szolgáltatásokhoz a csatlakozási kérdőívben megjelölt formában történő csatlakoztatására.

8.2.1. Igénybevevő általi alvállalkozó bevonásának szabályai

Az Igénybevevő a Szolgáltatás igénybe vételéhez alvállalkozó bevonására nem jogosult.

Az Igénybevevő jogosult a szolgáltatáshoz való csatlakozáshoz alvállalkozó igénybe vételére. Az alvállalkozó esetében:

- a) az alvállalkozó teljesítéséért mind minőségi követelmények, mind határidők tekintetében úgy felel, mintha a csatlakoztatást teljes egészében az Igénybevevő maga végezte volna el,
- b) a bevont alvállalkozói tevékenységét, termékeit saját tevékenységére vonatkozó minőségbiztosítási szabványok szerint köteles ellenőrizni,
- c) az Igénybevevő gondoskodik róla, hogy alvállalkozója a vállalt üzleti titoktartásnak megfelelően tevékenykedik,
- d) az Igénybevevő kötelezettséget vállal arra, hogy az alvállalkozója minden esetben betartja a Szolgáltató belső szabályzataiban rá vonatkozó biztonsági követelményeket.

8.3. A Felhasználó jogai és kötelességei

A Felhasználó jogosult arra, hogy kezelt adatainak szükség szerinti helyesbítését vagy módosítását kérje, akár személyesen, akár elektronikus úton. Amennyiben az ügyfél személyes adatainak módosítását, helyesbítését a regisztrációs szervnél kezdeményezi, az azonosítás a természetes személyazonosító adatok segítségével történik.

A Felhasználó köteles jelen ÁSZF-ben meghatározott célok szerint használni a Szolgáltatást.

8.4. A Szolgáltató felelőssége

8.4.1. Felelősség kizárása, a Szolgáltató egyes jogai

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét korlátozni/megtagadni a Felhasználók vonatkozásában, akik a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztetik.

Felek felelnek azért, hogy betartják a tevékenységükre irányadó jogszabályokat, szervezeti és egyéb előírásokat.

Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó esetek:

- Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a vis maior esetén fellépő károkért.
- Szolgáltató nem tartozik felelősséggel az előzetesen bejelentett szüneteltelési időtartam alatti szolgáltatás kiesés esetén fellépő károkért.
- Szolgáltató nem tartozik felelősséggel az abból fakadó károkért, amely az Igénybevevő kötelezettségek megszegéséből ered.
- Szolgáltató nem tartozik felelősséggel az Igénybevevő együttműködésének elmaradásából eredő károkért.

8.4.2. A Szolgáltató felelősségének általános szabályai

A Szolgáltató felelőssége a Felhasználók felé 0,- Ft, azaz nulla forint tranzakciós limit kártérítési összeghatárig terjed. A Szolgáltató - bizonyított helyállási kötelezettsége esetén - csak ezen összeghatárig köteles a kárt megtéríteni. Ezen korlátokat meghaladó ügyletekben kibocsátott követelésekért, illetve az így okozott károkért a Szolgáltató nem felel.

A Szolgáltató kizárja felelősségét minden olyan esetben, ha az Igénybevevő / Felhasználó nem szakszerű, illetve nem rendeltetésszerű beavatkozására vezethető vissza a Szolgáltatással kapcsolatos hibajelenség.

A Felhasználó hozzájárulása esetén Szolgáltató jogosult a Felhasználó kérelmében szereplő adatait - kizárólag az adott szolgáltatás érdekében - a vele szerződéses kapcsolatban álló alvállalkozójának továbbítani.

A Szolgáltató vagyoni és nem vagyoni felelőssége az Igénybevevő felé a Polgári Törvénykönyv vonatkozó szabályai szerint áll fenn.

A Szolgáltató a vagyoni felelősségre vonhatóság, az általa okozott károkkal kapcsolatos saját felelősség, illetve a neki okozott károkért járó kártérítés megállapíthatósága, dokumentálása és bizonyíthatósága érdekében naplózza tevékenységeit, védi a naplóbejegyzések sértetlenségét és hitelességét, valamint hosszú távon megőrzi (archiválja) azokat.

8.5. Az Igénybevevő felelőssége

Amennyiben az Igénybevevő jelen ÁSZF-ben megfogalmazott kötelességeinek elmulasztásával, be nem tartásával kárt okoz, az ebből eredő kárért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

Az Igénybevevő felel a szolgáltatásban az ő megbízásából közreműködő harmadik fél által nyújtott szolgáltatás kiesése miatt.

Az Igénybevevő felel az általa adott téves információkból adódó károk, következmények esetében.

8.6. Felhasználó felelőssége

A Felhasználót büntetőjogi felelősség terheli a rendszer bizonyítható manipulálásának kísérletéért vagy szándékos károkozásért.

Amennyiben a Felhasználó jelen ÁSZF-ben megfogalmazott kötelességeinek elmulasztásával, be nem tartásával kárt okoz, az ebből eredő kárért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

8.7. Az érintett felek közös felelőssége

Kárenyhítési kötelezettség terheli a Szolgáltatásban érintett valamennyi résztvevőt.

8.8. Vis Major

Jelen szolgáltatással kapcsolatos jogviszonyban vis maiornak minősül minden olyan a Felek érdekkörén, és ellenőrzésén kívül álló, a Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkező, előre nem látható esemény, amely a Felek által elháríthatatlan, és a Szolgáltatás igénybevételét akadályozza, vagy megghiúsítja.

A Felek mentesülnek szerződészegésük jogkövetkezményei alól, ha a szerződészegés vis maior miatt következett be.

9. Adatvédelem, adatkezelés, titoktartás

9.1. Adatvédelem

Szolgáltató és a Felhasználó a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos, valamint a Szolgáltatás során tudomására jutott adatokat a GDPR, valamint az Infotv.-ben foglaltaknak megfelelően kezeli.

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során a Felhasználó adatai tekintetében adatkezelőként jár el. A Felhasználó által tett ügyintézési rendelkezést a Szolgáltató az általa képzett kapcsolati kódhoz rendeltlen veszi nyilvántartásba és tárolja. A Felhasználó természetes személyazonosító adatait és azonosító kódjait a Szolgáltató nem tárolja. Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása során adatfeldolgozót is igénybe vehet.

A Szolgáltató az adatok védelme során a GDPR 32. cikkében foglaltaknak megfelelően jár el.

9.2. Adatkezelés

A Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele, hogy a Felhasználó a Szolgáltató ÁSZF-jét megismerje és elfogadja.

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos, valamint a Szolgáltatás során tudomására jutott adatok kezelése során a GDPR 32. cikkében foglaltaknak, az E-ügyintézési tv. 38. § (4) bekezdése alapján, valamint az Eüvhr. 67. § (1) bekezdés a) pontjában foglalt követelményeknek megfelelően jár el, és kezelheti a Szolgáltató a KEÜSZ nyújtására irányuló szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése céljából az igénybe vevő kapcsolattartója azonosításához szükséges természetes személyazonosító adatokat.

A Szolgáltatónak úgy kell megválasztania és minden esetben oly módon kell üzemeltetnie a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott eszközöket, hogy személyes adatok kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és a törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez feltétlenül szükséges, azonban ebben az esetben is csak a szükséges mértékben és ideig.

Az E-ügyintézési tv. értelmében a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti azon személyes adatokat, amelyek a szolgáltatás nyújtásához technikailag elengedhetetlenül szükségesek. Ezen célból kezelt adatokat haladéktalanul törölni kell, ha az adatkezelési cél megszűnt.

Ahol a szolgáltatás keretében adatfeldolgozás valósul meg, a szolgáltatási szerződést oly módon kell megkötni, hogy a szerződés tartalma a személyes adatok tekintetében kielégítse a GDPR által az adatfeldolgozás vonatkozásában meghatározott feltételeket.

A Szolgáltató a SZEÜSZ alkalmazásával elektronikus ügyintézési biztositó szerv megkeresésére - a szolgáltatás igénybe vevője azonosító adatainak ellenőrzése céljából - adategyeztetést végez, és az adatok egyezéséről vagy az eltérés tényéről a megkereső elektronikus ügyintézési biztositó szervet tájékoztatja.

A Szolgáltatónak biztosítani kell, hogy a Felhasználó a szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a SZEÜSZ szolgáltató mely adatkezelési célokból mely adatfajtákat kezel.

Az adatkezelés további részleteit - adatkezelés célja, időtartama, kezelt adatok, anonim látogatóazonosító kezelés, adatbiztonság, az érintettek jogai, jogorvoslati lehetőségei - a NISZ Zrt. Szolgáltatásra vonatkozó adatvédelmi tájékoztatója tartalmazza.

9.3. Adatkezelés

A Szolgáltató a tudomására jutott üzleti titkokat kizárólag a Szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben ismerik meg és használják fel, és a tudomásukra jutott bármilyen üzleti titkok megismerését harmadik személyek részére – törvény eltérő rendelkezésének hiányában – nem teszik lehetővé.

Nem minősül az üzleti titokvédelmi kötelezettségek sérelmének

1. az olyan adatok, tények és információk megismerésének lehetővé tétele, amelyek nyilvánosak, vagy amelyek nyilvánosságát jogszabály írja elő, vagy amelyet a másik Fél hozzájárulásával már nyilvánosságra hoztak,

2. az üzleti titok jogszabály, hatósági határozat vagy bírósági ítélet kötelezése alapján a másik Fél egyidejű értesítése mellett történő átadása,
3. jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés alapján az üzleti titok megismerésére feljogosított szervezet részére történő átadása.

A jelen pontban meghatározott kötelezettségek a Felhasználó és a Szolgáltató alkalmazottait, tagjait és megbízottjait a Felekkel azonos módon terhelik.

A jelen pont alkalmazásában üzleti titoknak minősül minden, a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosan végzett tevékenység során az egyik szerződő Féllel összefüggésben a másik Fél tudomására jutó, illetve birtokukba került minden információ, know-how, szabadalmaztatott eljárás, dokumentum, adat és rajz, melyet az érintett Fél nem minősített kifejezetten nyilvánosnak.

10. Fogalmak, meghatározások

ÁSZF: jelen Általános Szerződési Feltételek.

E-ügyintézési tv.: az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény.

Eüvhr.: az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet.

Felhasználó: A Szolgáltatást igénybe vevő természetes személy vagy gazdálkodó szervezet.

Felügyelet: Elektronikus Ügyintézési Felügyelet.

GDPR: az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46 /EK rendelet hatályon kívül helyezéséről.

Infotv.: 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.

Interfész: A számítógépek működéséhez az egyes egységek fizikai és logikai illesztését és a rendszer összehangolt működését biztosító kapcsolódási felület.

Gazdálkodó szervezet: az E-ügyintézési tv. 1. § 23. pontja szerinti szervezet.

KEÜSZ: központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás.

Kritikus időszak: azon időszak, amikor a rendszer terhelése, igénybevétele kiemeltebb.

Kiesési idő: az az időszak, amelyben a szolgáltatás ideiglenesen nem vehető igénybe.

Munkanap: a hétköznapok a Munka Törvénykönyvről szóló 2012. évi I. törvény 102. § (1) bekezdése szerinti munkaszüneti napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglaltakra is tekintettel.

Ptk.: Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

Szakrendszer: a Szolgáltatás igénybe vétele során az Igénybevevő és a Szolgáltató között elhelyezkedő rendszer. (Az Igénybevevő a Szolgáltatást a Szakrendszeren keresztül veszi igénybe, a Szakrendszer kapcsolódik közvetlenül a Szolgáltatást megvalósító rendszerhez. A Szakrendszer kapcsolódását az adott Szolgáltatás Csatlakozási szabályzata tartalmazza.) A Szakrendszer szállítójával az Igénybevevő áll szerződéses kapcsolatban.

KEÜSZ: központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás.

Szolgáltatás: az E-ügyintézési tv. 38. § (1) bekezdés a) pontja szerinti az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartása (RNY) KEÜSZ, valamint az RNY-en keresztül igénybe vehető, az E-ügyintézési tv. 38. § (1) bekezdés g) pont szerinti, az Eüvhr. 119-120. §-aival szabályozott, az ügyfél időszaki értesítése az elektronikus ügyintézési cselekményekről (RÉR) KEÜSZ.

SZEÜSZ: szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás.

Szolgáltató: a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.

URL: más néven webcím, Uniform Resource Locator (egységes erőforrás-azonosító) rövidítése.

Igénybevevő: A Szolgáltatást az E-ügyintézési tv. szerint igénybe vevő szervezet. (A Szolgáltatás igénybe vételére irányuló jogviszony a Szolgáltató és az Igénybevevő között áll fent.)

Üzemzavar: az elektronikus úton történő kapcsolattartása során felmerült, az elektronikus kapcsolattartás eszközeül használt informatikai rendszer átmeneti vagy tartós meghibásodása, ami miatt az informatikai rendszerek nem tudják biztosítani az elektronikus tájékoztatást, az elektronikus úton történő kapcsolattartást, valamint az elektronikus irat feltöltését, letöltését, továbbítását.