

AZONOSÍTÁSRA VISSZAVEZETETT DOKUMENTUMHITELESÍTÉS SZOLGÁLTATÁS (AVDH)

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2018. szeptember 10.

v2.00

EREDETI



Tartalom

1.	ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK	4
1.1.	A szolgáltató neve, címe.....	4
1.2.	Az Ügyfélszolgálat elérhetősége:	4
1.3.	Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság	5
1.4.	A Felügyelet elérhetősége.....	5
1.5.	A Szolgáltató adatvédelmi tájékoztatójának elérhetősége	5
2.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA ÉS HATÁLYA.....	6
2.1.	Az Általános Szerződési Feltételek célja, jogszabályi háttere	6
2.2.	Az Általános Szerződési Feltételek hatálya.....	6
2.2.1.	Személyi hatály.....	6
2.2.2.	Időbeli hatály	7
2.2.3.	Területi hatály	7
2.3.	Közzététel.....	7
2.4.	Az Általános Szerződési Feltételek módosítása.....	7
3.	A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	8
3.1.	Az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatásról általában	8
4.	SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉG, IDŐSZAK, BIZTONSÁG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS.....	10
4.1.	A szolgáltatás minősége	10
4.2.	Szolgáltatási időszak	10
4.3.	A Szolgáltatás rendelkezésre állása	10
4.4.	A Szolgáltatás elérhetősége	10
5.	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE - FUNKCIONALITÁS	12
5.1.	A Szolgáltatás igénybevétele során felmerülő jogosultsági kérdések	12
5.2.	A szolgáltatás igénybevételének folyamata	12
5.3.	A szolgáltatás igénybevételének feltételei	12
5.3.1.	A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei.....	12
5.3.2.	A Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltételei.....	13
5.4.	A felhasználói jogviszony keletkezése és megszűnése	13
6.	AZ IGÉNYBEVÉTEL PÉNZÜGYI FELTÉTELEI, DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK	14
7.	A FELHASZNÁLÓI TÁMOGATÁS FELTÉTELEI, VALAMINT A BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE	15

7.1.	A Felhasználók részére nyújtott támogatás, a panaszok, bejelentésének módja	15
7.2.	A panaszok kezelésének rendje	15
7.3.	Hibaelhárítás	15
7.4.	A jogviták esetén követendő eljárás	15
8.	A FELEK FELELŐSSÉGE, JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	17
8.1.	A Szolgáltató jogai és kötelességei	17
8.1.1.	Szolgáltató általi alvállalkozó bevonásának szabályai	17
8.2.	Az Igénybe vevő jogai és kötelezettségei	17
8.2.1.	Igénybe vevő általi alvállalkozó bevonásának szabályai	18
8.3.	A Felhasználó jogai és kötelességei	18
8.4.	A Szolgáltató felelőssége	18
8.4.1.	Felelősség kizárása, a Szolgáltató egyes jogai	18
8.4.2.	A Szolgáltató felelősségének általános szabályai	19
8.5.	Az Igénybe vevő felelőssége	20
8.6.	Felhasználó felelőssége	20
8.7.	Az érintett felek közös felelőssége	20
8.8.	Vis maior.....	20
9.	ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS.....	21
10.	TITOKTARTÁS	22
11.	FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK	23

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK

1.1. A szolgáltató neve, címe

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

1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

- a) Az állampolgári és gazdasági társaságok általi bejelentések, panaszok, műszaki támogatás kérése:

Magyarországról: 1818
Külföldről: +36 (1) 550-1858
Fax: +36 (1) 550-1819
E-mail cím: ekozig@1818.hu

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

Telefon: +36 (1) 79 55066
Fax: +36 (1) 79 50430
E-mail: ugyfelszolgalat@ugyfelszolgalat.gov.hu
Nyitva tartás: Munkanapokon
Hétfőtől - Csütörtökig: 8:00-16.30 között
Pénteken: 8:00 - 14:00 között

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

- c) Hivatali szakrendszerek csatlakozási igényeinek fogadása:

Telefon: +36 (1) 896-1100
E-mail: szeuszugyfelszolgalat@nisz.hu
Nyitva tartás: Hétfőtől - Csütörtökig: 8:00-16.30 között
Pénteken: 8:00 - 14:00 között

Az erre a célra biztosított aláírt igénylőlap megküldésével, mely az AVDH csatlakozási szabályzat része.



- d) A webservice indítását követően a csatlakozott szakrendszerek vonatkozásában a bejelentések, műszaki támogatás kérése a csatlakozó szervezetek által az alábbi elérhetőségeken és módon történhetnek:

NISZ Technikai Helpdesk (NISZ THD)
E-mail: helpdesk@nisz.hu

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 Budapest Fővárosi Kormányhivatal kerületi hivatalaiban.

Tájékoztató a fogyasztóvédelmi eljárásokkal kapcsolatban:

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

Kiemelt fogyasztóvédelmi feladatok esetében illetékes:

Budapest Főváros Kormányhivatal V. Kerületi Hivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefon: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

1.4. A Felügyelet elérhetősége

Felügyelet neve:	Elektronikus Ügyintézési Felügyelet
Elérhetőségek:	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
Hivatali tárhely:	EUF

1.5. A Szolgáltató adatvédelmi tájékoztatójának elérhetősége

A NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. adatvédelmi tájékoztatója a szolgáltatás weboldalán 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 elektronikus ügyintézésben az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatás (a továbbiakban: AVDH vagy Szolgáltatás) igénybevételével teljes körűen részt tudjon venni az elektronikus aláírással, bélyegzővel nem rendelkező személy. A Szolgáltatás bekapcsolódási lehetőséget biztosít az elektronikus ügyintézésbe azon személy számára, akinek dokumentum, vagy valamely jognyilatkozat hitelesítése igényli az elektronikus aláírást, bélyegzőt, de ilyennel nem rendelkezik és esetleg nem is kíván rendelkezni.

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

Legfontosabb vonatkozó jogszabályok:

- 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 szóló, az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) (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),
- a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.),
- az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési tv.),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Eüvhr.),
- az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet (a továbbiakban: KijelölőR.).

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 bármely, a jelen ÁSZF-ben szabályozott

Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő szervezetre (a továbbiakban: Igénybe vevő), valamint a Szolgáltatást használó természetes személyre, illetve az Igénybe vevő szerv alkalmazottjára (a továbbiakban: Felhasználó).

A szolgáltatást a Felhasználó a Szolgáltató niszavdh.gov.hu portálfelületén, ill. az Igénybe vevő szerv szakrendszerén keresztül veheti igénybe.

2.2.2. Időbeli hatály

Jelen ÁSZF hatálya a címlapon megjelölt dátumtól 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 Általános Szerződési Feltételeket, az aktuális szolgáltatási szabályzatokat 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 az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek (a továbbiakban: Felügyelet) is.

3. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. Az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatásról általában

Az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítési szolgáltatás (a továbbiakban: AVDH) az E-ügyintézési tv. 38. § (1) bekezdés d) pontjában nevesített KEÜSZ. A szolgáltatás leírását részletesen a Felhasználói kézikönyv tartalmazza. Az AVDH-val a polgári perrendtartásról szóló törvény 325. § (1) bekezdés g) pontja alapján teljes bizonyító erejű magánokirat, az Eüvhr. 12. § (1) bekezdés d) pont és a 113. § (4) bekezdés alapján közokirat hozható létre.

Az AVDH keretében a Szolgáltató a Felhasználó által rendelkezésre bocsátott nyilatkozatot az általa igazolt személyhez rendeli, majd a személyhez rendelést hitelesen igazolja.

A Szolgáltató a személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba, vagy az igazolást az elektronikus dokumentumhoz kapcsolt záradékba foglalja és azt a rendelkezésre bocsátott nyilatkozattal együtt külön jogszabályban meghatározott elektronikus bélyegzővel és időbélyegzővel hitelesíti. Az igazolás vagy záradék tartalmazza:

- a) a nyilatkozattevő nevét és a rendelkezésére álló további igazolt azonosító adatok közül a nyilatkozattevő által megjelölt és a Szolgáltató által az azonosítási szolgáltatónál, a központi azonosítási ügynök, a rendelkezési nyilvántartás vagy az összerendelési nyilvántartás igénybevételével lekérdezett adatokat, valamint
- b) a nyilatkozat további azonosító adatait.

Ha a Felhasználó az a) pont alapján valamely azonosító adat feltüntetését igényelte, a hozzájárulása megadottnak tekintendő az érintett adatnak az igénybe vett azonosítási szolgáltatónál, illetve a központi azonosítási ügynök, a rendelkezési nyilvántartás vagy az összerendelési nyilvántartás igénybevételével történő lekérdezéséhez.

Ha a dokumentumot több személyhez kell rendelni, a Szolgáltató az egyes személyekhez rendelés során a fent rögzítettek alkalmazásával jár el.

A Szolgáltató igazolását az elektronikus ügyintézés biztosító szervek kötelesek elfogadni annak hiteles igazolására, hogy az érintett nyilatkozat a nyilatkozattevőtől származik, a Szolgáltató által elvégzett azonosítás szintjét is figyelembe véve.

A Szolgáltatás révén igénybe vehető rendszer feladata az elektronikus aláírással, bélyegzővel nem rendelkező Felhasználók számára elektronikusan hitelesített dokumentumok létrehozása az elektronikus ügyintézésben való felhasználásra.

A Szolgáltatás igénybe vétele során első lépésben a Felhasználó azonosítja magát (amivel valamely adatát igazolja), s átadja a nyilatkozatának tekinthető elektronikus dokumentumot. A Szolgáltató a dokumentumot záradékkal látja el (a dokumentum formátumától függő módon, a dokumentum részének tekinthető kiegészítéssel), amelyben feltünteti a Felhasználó azonosítás szolgáltató által igazolt adatait, illetve Felhasználó ilyen jellegű kérése esetén az egyéb – a központi azonosítási ügynök, a rendelkezési nyilvántartás vagy az összerendelési nyilvántartás és a kapcsolódó

alapnyilvántartások segítségével meghatározható – azonosító adatait (pl. természetes azonosítóit), és a kiegészített dokumentumot elektronikus bélyegzővel, időbélyegzővel látja el.

Az AVDH szolgáltatás a megfelelő felhasználó azonosítási és hitelesítési lépések után végrehajtja a bélyegző (struktúra) létrehozását a kijelölt dokumentumon, iraton és személyt igazoló (lekérdezett) adatokon, kiegészíti a szükséges adatokkal (időbélyeggel, visszavonási adatokkal) a létrehozott struktúrát, majd a sikeresen ellenőrzést követően visszaadja a Felhasználónak. Az AVDH szolgáltatás az Igénybe vevő szerv Felhasználója számára csak az szerv szakrendszerén keresztül érhető el.

Szolgáltató az azonosítás és hitelesítés közben a szolgáltatás nyújtásához technikailag elengedhetetlenül szükséges személyes adatok tekintetében a niszavdh.gov.hu portál esetében adatkezelést, az Igénybe vevő szerv szakrendszerén keresztül nyújtott Szolgáltatás esetében adatfeldolgozást végez. Az Igénybe vevő szerv azon szakrendszerén, amelyen keresztül a Felhasználó elvégezheti az azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés folyamatát, az Igénybe vevő köteles a Felhasználót figyelmeztetni a személyes adatok Szolgáltató általi feldolgozásáról.

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.

A felhasználói bejelentések, panaszok, műszaki támogatás kérés ügyek intézésére a Szolgáltatás honlapján közzétett információk alapján van lehetőség.

4.3. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltatás éves 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 a 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. Tekintettel erre a körülményre, üzletmenet-folytonossági tervet az AVDH-ra speciálisan nem állít össze a Szolgáltató.

4.4. A Szolgáltatás elérhetősége

A Szolgáltatás internetkapcsolattal rendelkező számítógépen vagy mobil eszközön a világ bármely pontján igénybe vehető, a publikus portálon, vagy az adott igénybe vevő szerv szakrendszerén keresztül.

Az AVDH szolgáltatás, mint olyan, kizárólag abban az esetben vehető igénybe, amennyiben a Felhasználó, illetve az igénybe vevő szerv a jelen Általános Szerződési Feltételeket tudomásul veszi, elfogadja és betartja.

A Szolgáltató és a Felhasználó egymással az adatkezelés, adatfeldolgozás idejéig, tehát a nyilatkozat feltöltéstől számított 24 óráig áll jogviszonyban a GDPR vonatkozó rendelkezései alapján.



5. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE - FUNKCIONALITÁS

A Szolgáltatás célja a Felhasználók számára dokumentumhitelesítési lehetőséget biztosítani anélkül, hogy azok saját elektronikus aláírással, bélyegzővel vagy az AVDH rendszerben saját regisztrációval rendelkezzenek.

A Felhasználóknak a rendszerben egyetlen feladata van: azonosítani önmagukat.

5.1. A Szolgáltatás igénybevétele során felmerülő jogosultsági kérdések

A Szolgáltatás nem különbözteti meg a Felhasználókat jogosultsági szint szerint. Amennyiben a Szolgáltatáshoz kapcsolódó szakrendszer jogosultsági köröket vezet be, azok csak az adott szakrendszer keretein belül értelmezhetőek.

5.2. A szolgáltatás igénybevételének folyamata

A Felhasználók általi igénybevétel folyamata a következő:

- a) A Felhasználó megnyitja a böngészőjében a Szolgáltatás publikus honlapját vagy a Szolgáltatóval jogviszonyban álló Igénybe vevő szerv szakrendszerét.
- b) A Felhasználó kiválasztja a saját gépéről az aláírandó egy, vagy több dokumentumot (nyilatkozatot) a feltöltő űrlapon keresztül.
- c) A Felhasználó kiválasztja a felkínált lehetőségek közül a hitelesített dokumentum elvárt formátumát.
- d) A Felhasználó abban az esetben tud dokumentumot feltölteni, ha elfogadja a Szolgáltatás ÁSZF-jét.
- e) A feltöltés után a Felhasználó azonosítja magát a felkínált azonosítási módok valamelyikével.
- f) A sikeres azonosítást követően a hitelesített dokumentum – 24 órán keresztül – letölthetővé válik.
- g) A Felhasználó kérheti, hogy a Szolgáltató küldje meg a dokumentum elérésének URL-jét az általa megadott e-mail címre.
- h) A dokumentum 24 óra elteltével törlődik a Szolgáltatás rendszeréből.

A szakrendszerüket az AVDH szolgáltatáshoz csatlakoztatni szándékozó Igénybe vevő szervek számára a szolgáltatás igénybevételének folyamata az AVDH Csatlakozási szabályzatában található.

5.3. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

5.3.1. A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

A Felhasználónak internet hozzáféréssel, valamint – ha e-mailben kéri a dokumentum elérésének URL-jét – érvényes és működő e-mail címmel kell rendelkeznie. A Felhasználók a megfelelő szintű, sikeres azonosítás és hitelesítés után távolról – akár mobil eszközeikről – kezdeményezhetik a dokumentumhitelesítési folyamatot.

Az AVDH szolgáltatás igénybevételéhez minden olyan operációs rendszer (Windows, Linux, OS X, Android stb.) alkalmas, amely rendelkezik modern böngészővel (pl. Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, stb.) és interneten keresztül fájlok küldésére és fogadására képes.

A Felhasználó által feltölthető dokumentumok mérete az alábbi táblázatnak megfelelően legfeljebb 200 MB lehet.

feltöltött fájl típusa	feltöltött fájl mérete	létrehozható bélyegző típusa
pdf	<25MB	Pades, Xades, ASIC
pdf	25MB - 200MB	Xades, ASIC
. (bármilyen fájl típus)	<200MB	Xades, ASIC

A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató által a dokumentum elérésének URL-jét tartalmazó üzenetet az általa megadott e-mail címen fogadni tudja, amennyiben ilyen értesítést jelölt meg a Szolgáltatás oldalán.

5.3.2. A Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltételei

A Felhasználónak vagy ügyfélkapus, vagy a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) szolgáltatáson keresztül elérhető egyéb azonosítási szolgáltatás vonatkozásában regisztrációval kell rendelkeznie.

A szakrendszerüket az AVDH-hoz csatlakoztatni kívánó Igénybe vevő szervek számára a Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltétele a csatlakozási szabályzatban található „Azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés (AVDH) csatlakozási kérdőív” kitöltése, és a NISZ Zrt. részére történő megküldése.

A Szolgáltatást a Szolgáltató az ÁSZF és az Igénybe vevővel való csatlakozási megállapodás alapján és keretei között nyújtja. Igénybe vevő a regisztráció során beküldi a kitöltött csatlakozási kérdőívet, mely révén létrejön a Szolgáltatóval a csatlakozási megállapodás.

Csatlakozott szakrendszer esetében a Felhasználó az Igénybe vevő szakrendszerén keresztül végezheti el a hitelesítést.

5.4. A felhasználói jogviszony keletkezése és megszűnése

A Felhasználó egyedi felhasználói jogviszonyt keletkeztet a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételével, mely a hitelesíteni kívánt dokumentumnak az Szolgáltatás oldalára való feltöltésével kezdődik és az azt követő 24 (huszonnégy) órás időtartam lejártáig tart.

A Szolgáltató teljesítése befejezettnek minősül abban az esetben, amennyiben a Felhasználó által megadott e-mail cím a Szolgáltatónak fel nem róható okból nem fogadja a Szolgáltató értesítését.

A Szolgáltató teljesítése befejezettnek minősül abban az esetben is, amennyiben a Felhasználó a számára biztosított ideiglenes tárhelyről nem tölti le 24 (huszonnégy) órán belül az igazolással és elektronikus bélyegzővel, időbélyegzővel ellátott dokumentumát.

6. AZ IGÉNYBEVÉTEL PÉNZÜGYI FELTÉTELEI, DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

A Szolgáltató a Szolgáltatást az E-ügyintézési tv. 25 § (9) bekezdés szerinti elektronikus ügyintézészt biztosító szervek és a Felhasználók számára egyaránt díjmentesen biztosítja.

A Szolgáltató a Szolgáltatást az E-ügyintézési tv. 42/A. § szerinti elektronikus ügyintézészt nem biztosító szervek (a továbbiakban: piaci szereplők) számára az Eüvhr.-ben meghatározott módon nyújtja, az Eüvhr. 68/A. § (2) bekezdés szerinti szervek számára díjmentesen, az egyéb piaci szereplők számára a 2. melléklet szerint megállapított díj megfizetése ellenében.

7. A FELHASZNÁLÓI TÁMOGATÁS FELTÉTELEI, VALAMINT A BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE

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

A Szolgáltatással kapcsolatos kérdést, hibát jelen ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken jelenthetik be.

A Szolgáltatáshoz kapcsolódóan a Szolgáltató nem nyújt személyes ügyfélszolgálat szolgáltatást.

Az AVDH szolgáltatást szakrendszeren keresztül igénybevevő Felhasználó hibát csak a szakrendszer üzemeltetőjéhez jelenthet be, a NISZ Zrt.-nek közvetlenül nem. Szakrendszeri csatlakozás esetén a NISZ Zrt.-nek hibát csak a szakrendszert üzemeltető Igénybe vevő szerv által kijelölt és írásban előzetesen rögzített személy vagy személyek jelenthetnek be Ügyfélszolgálat felé.

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 Igénybe vevő a Felügyeletnél tehet panaszt, melynek elérhetősége jelen ÁSZF 1.4 pontjában található.

7.2. A panaszok kezelésének rendje

A Szolgáltatással kapcsolatos kérdéseket, kifogásokat és panaszokat az ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott ügyfélszolgálati elérhetőségekre kérjük eljuttatni.

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 jogvitáikat mindenkor megkísérlik békés úton, tárgyalással rendezni.

Jogvita esetén a 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 Pp., az E-ügyintézési tv. illetve az eIDAS Rendelet és az adatvédelmi jogszabályok – GDPR, Infotv. – 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 az európai uniós és 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 Szolgáltatás keretében használt tanúsítványait mindenki számára hozzáférhető módon közzé teszi honlapján.

A Szolgáltató köteles – legalább a honlapján közölve – tájékoztatni az Igénybe vevőt a Szolgáltatás igénybe vétele előtt az aktuális díjlistáról.

A Szolgáltató, amennyiben a Szolgáltatás igénybevételének akadálya van, erről értesíti az Igénybe vevőt, a Felhasználót.

8.1.1. Szolgáltató általi alvállalkozó bevonásának szabályai

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

- a) az alvállalkozó teljesítéséért mind minőségi követelmények, mind határidők tekintetében úgy felel, mintha a Szolgáltatást teljes egészében maga végezte volna el,
- b) a Szolgáltatás teljesítésébe bevont alvállalkozói tevékenységét, termékeit saját tevékenységére vonatkozó minőségbiztosítási szabványok szerint köteles ellenőrizni,
- c) gondoskodik róla, hogy alvállalkozója a vállalt üzleti titoktartásnak megfelelően tevékenykedjen.

8.2. Az Igénybe vevő jogai és kötelezettségei

Az Igénybe vevő joga, hogy a jelen ÁSZF-ben meghatározott keretek között a Szolgáltatást igénybe vegye. Ennek keretében az Igénybe vevő feladata, hogy a szakrendszerét csatlakoztassa a Szolgáltatáshoz, és felkészítse a Szolgáltatás használatára. Az Igénybe vevő a szakrendszerén keresztül a Szolgáltatást elérhetővé teszi a Felhasználók számára.

A szakrendszerek az interfész dokumentáció alapján webes interfészen keresztül csatlakozhatnak a szolgáltatáshoz.

A csatlakozáshoz szükséges a csatlakozási kérdőív megküldése a NISZ Zrt. részére a csatlakozási szabályzatban meghatározott módon.

Az Igénybe vevő kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatás Felhasználók számára elérhetővé tétele során a mindenkor hatályos jogszabályok és a jelen ÁSZF keretei között jár el.

Az Igénybe vevő köteles a rendszerében vírusellenőrzést végezni és csak olyan állományokat a Szolgáltatónak továbbítani, amelyek már áttestek a vírusellenőrzésen. Az Igénybe vevő köteles a vírusdetektáló szoftverét és annak adatbázisát naprakészen tartani.

8.2.1. Igénybe vevő általi alvállalkozó bevonásának szabályai

Az Igénybe vevő 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 Igénybe vevő maga végezte volna el,
- b) a bevont alvállalkozói tevékenységét, termékeit saját tevékenységére vonatkozó minőségbiztosítási szabványok szerint köteles ellenőrizni,
- c) az Igénybe vevő gondoskodik róla, hogy alvállalkozója a vállalt üzleti titoktartásnak megfelelően tevékenykedik,
- d) az Igénybe vevő 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 a jelen ÁSZF-ben meghatározott keretek között a Szolgáltatást igénybe vegye.

A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy az értesítő e-mailt a letöltési linkkel az általa megadott e-mail címen fogadni tudja.

A Felhasználó köteles jelen ÁSZF-ben, és az Igénybe vevő és a Szolgáltató közt létrejött egyedi megállapodásban meghatározott célok szerint használni a Szolgáltatást.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatást nem használhatja minősített adatot tartalmazó irat hitelesítésére.

8.4. A Szolgáltató felelőssége

8.4.1. Felelősség kizárása, a Szolgáltató egyes jogai

Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben a hitelesített dokumentum letöltéséhez kapcsolódó elektronikus értesítésekhez a Felhasználó olyan elektronikus levelezési (e-mail) címet jelöl meg a Szolgáltató számára, amely:

- a) nem működik (pl. törlésre került),
- b) nem létezik (pl. a Felhasználó elírása miatt),
- c) felette nincs rendelkezési joga,
- d) a Szolgáltató értesítését nem fogadja (pl. a limitált befogadó képességű e-mail postafiók kapacitáshiánya miatt).

A Szolgáltató nem felel azért, amennyiben a Felhasználó a hitelesített dokumentum URL-jét nem jegyzi meg és/vagy az oldalról – pl. más oldalak látogatása miatt, vagy műszaki ok miatt – elnavigál, és a tanúsítvánnyal ellátott dokumentumot ezért nem tudja letölteni.

A Szolgáltató a saját rendszerének és biztonságának védelme érdekében megtagadja a Szolgáltatás nyújtását abban az esetben, amennyiben tudomására jut, hogy a Felhasználó által feltöltött, hitelesíteni kívánt dokumentum vírussal fertőzött. A Szolgáltató nem végez vírusellenőrzést, a feltöltött állományokat az Igénybe vevő szakrendszerén keresztül ellenőrzöten kell, hogy megkapja. A Felhasználó feltöltött állományának vírusellenőrzését az Igénybe vevő vagy a Felhasználó köteles elvégezni, az ezzel járó jogi és anyagi felelősség az Igénybe vevőt, ill. a Felhasználót terheli.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét korlátozni/megtagadni, amennyiben az a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyezteti.

8.4.2. A Szolgáltató felelősségének általános szabályai

A Szolgáltató felelőssége az általa okozott károkra terjed ki.

A Szolgáltató felelős azért, hogy a Szolgáltatás keretében a Felhasználó által szabályosan feltöltött dokumentumot elektronikus bélyegzővel és időbélyegzővel hitelesítse, majd a Felhasználó számára biztosítsa a hitelesített dokumentum letölthetőségét.

A Szolgáltató nem felelős azért, ha egyes Felhasználói kérelmek a Szolgáltatónak fel nem róható okból elvesznek. Különösen ilyen eset a Szolgáltatóhoz vezető adatátviteli hálózat túlterhelődése.

Szolgáltató nem felelős azért, hogy ha a Felhasználó a hitelesített dokumentumot a rendelkezésére álló időszakban nem tölti le a rendszerből.

A Szolgáltató kizárja felelősségét minden olyan esetben, amennyiben a Szolgáltató teljesítésének megghiúsulása arra vezethető vissza, hogy az Igénybe vevő, ill. a Felhasználó által megadott e-mail cím vagy az Igénybe vevő szakrendszere nem működik, afelett az Igénybe vevőnek rendelkezési joga nincs, vagy a postafiók telített.

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

Szolgáltató kizárja a felelősségét minden olyan esetben, ha az átadó Felhasználó vírussal fertőzött iratot tölt fel, és ebből az átvevő Felhasználónak kára származik. A Szolgáltató az átadott irat tartalmát nem ellenőrzi, víruskeresést nem végez rajta.

A Szolgáltató vagyoni és nem vagyoni felelőssége az Igénybe vevő, ill. a Felhasználó 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 Igénybe vevő felelőssége

Az Igénybe vevő felelős mindazon kárért, amelyet a vírusellenőrzés nem megfelelő működése, ill. a saját rendszere hibás működése Szolgáltató rendszereiben okoz.

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

8.6. Felhasználó felelőssége

Kizárólag a Felhasználó felel az általa megadott e-mail cím megfelelőségéért, az általa megadott e-mail cím postafiókjának befogadóképességéért, az általa használt elektronikus levelezőrendszer működőképességéért.

A Felhasználó köteles a rendszerében vírusellenőrzést végezni és csak olyan állományokat a Szolgáltatónak továbbítani, amelyek már áttestek a vírusellenőrzésen. A Felhasználó köteles a vírusdetektáló szoftverét és annak adatbázisát naprakészen tartani. A Felhasználó felelős mindazon kárért, amelyet a vírusellenőrzés nem megfelelő működése a Szolgáltató rendszereiben okoz.

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 maior

Az AVDH szolgáltatással kapcsolatos jogviszonyokban vis maiornak minősül minden olyan a szerződő felek érdekkörén, és ellenőrzésén kívül álló, a Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkező, előre nem látható esemény, amely a szerződő felek által elháríthatatlan, és a Szolgáltatás igénybevételét akadályozza, vagy megghiúsítja.

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

9. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS

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

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

A niszavdh.gov.hu portálon elérhető AVDH szolgáltatás nyújtásához technikailag elengedhetetlenül szükséges személyes adatok tekintetében az adatkezelési tevékenységet a NISZ Zrt. látja el. A niszavdh.gov.hu portálon elérhető AVDH szolgáltatás esetében adatfeldolgozó igénybe vételére nem kerül sor. Az adatkezelés jogalapja GDPR 6. cikke (1) bekezdésének c) pontján alapuló törvényi rendelkezés. Az adatkezelés további részleteit – adatkezelés célja, időtartama, kezelt adatok, anonim látogatóazonosító kezelés, adatbiztonság, az érintettek jogai, jogorvoslati lehetőségei – a NISZ Zrt. AVDH szolgáltatásra vonatkozó adatvédelmi tájékoztatója tartalmazza.

Amennyiben az AVDH szolgáltatást a szolgáltatáshoz csatlakozó igénybe vevő szerv gépi interfészes módon veszi igénybe, és a dokumentumhitelesítés lehetőségét saját alkalmazása felületén nyújtja a Felhasználóknak, abban az esetben az adatkezelő a csatlakozott igénybe vevő szerv, az adatfeldolgozó pedig a NISZ Zrt.

10. TITOKTARTÁS

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

Nem minősül az üzleti titokvédelemi kötelezettségek sérelmének

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

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

A jelen pont alkalmazásában üzleti titoknak minősül minden, a Szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó közismert, vagy a Szolgáltatást végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a Szolgáltató jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné.

11. 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 (végfelhasználó): A Szolgáltatást igénybe vevő természetes személy vagy alkalmazás. A Felhasználó az Igénybe vevő alkalmazottja, illetve gépi interfész esetén az Igénybe vevő által biztosított alkalmazás.

Felügyelet: Elektronikus Ügyintézési Felügyelet.

GDPR: 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 szóló, az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.).

Igénybe vevő: A Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybe vételére megállapodást kötött, a Szolgáltatást a szakrendszeréhez csatlakoztató szervezet. (A Szolgáltatás igénybe vételére irányuló jogviszony a Szolgáltató és az Igénybe vevő között áll fent.)

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

Irat, okirat, közokirat, magánokirat: a polgári perrendtartásról szóló törvény (Pp.) szerinti irat, okirat, közokirat és magánokirat.

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 Törvénykönyvéről 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.

Pp.: a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény.

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

KEÜSZ: központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás.

Szolgáltatás: az E-ügyintézési tv. 38. § (1) bekezdés d) pontja szerinti azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatás.

Szolgáltató: a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.;

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

Természetes azonosítók: a természetes személy családi és utóneve, születési családi és utóneve, a születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve;

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