

TELJESKÖRŰ ÜGYFÉLAZONOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

**Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) szolgáltatásra és
Teljeskörű azonosítási szolgáltatásra (TASZ)**

2016. március 9.

Tartalom

1.	ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK	4
1.1.	A szolgáltató neve, címe	4
1.2.	Ügyfélszolgálat elérhetősége.....	4
1.3.	Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság.....	4
1.4.	A Felügyelet elérhetősége	5
1.5.	A Szolgáltató Adatkezelési 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.	A központi azonosítási ügynök (KAÜ) szolgáltatás és a kapcsolódó teljeskörű azonosítási szolgáltatások leírása	8
3.2.	A KAÜ részszolgáltatásai	9
3.2.1.	Teljes körű azonosítás szolgáltatás (TASZ).....	9
3.2.2.	Egyedi azonosság ellenőrzés szolgáltatás (EASZ).....	10
3.2.3.	Azonosság ellenőrző ügynöki szolgáltatás (AESZ).....	10
4.	SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉG, IDŐSZAK, BIZTONSÁG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS	12
4.1.	A szolgáltatás minősége	12
4.2.	Szolgáltatási időszak	12
4.3.	A Szolgáltatás rendelkezésre állása.....	12
4.4.	A szolgáltatás elérhetősége	12
5.	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE – FUNKCIONALITÁS	13
5.1.	A szolgáltatás igénybevétele során felmerülő jogosultsági kérdések	13
5.2.	A szolgáltatás igénybevételének feltételei	13
5.2.1	A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei	13
5.2.2	A Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltételei.....	14

6. AZ IGÉNYBEVÉTEL PÉNZÜGYI FELTÉTELEI, DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK	15
7. A FELHASZNÁLÓI TÁMOGATÁS FELTÉTELEI, VALAMINT A BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSÉNEK RENDJE.....	16
7.1. A Felhasználók részére nyújtott támogatás, a panaszok, bejelentésének módja.....	16
7.2. A panaszok kezelésének rendje.....	16
7.3. Hibaelhárítás.....	16
7.4. Jogviták esetén követendő eljárás	16
8. A FELEK FELELŐSSÉGE, JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	18
8.1. A Szolgáltató jogai és kötelességei	18
8.1.1. Szolgáltató általi alvállalkozó bevonásának szabályai.....	18
8.2. Az Ügyfél jogai és kötelességei	18
8.2.1. Ügyfél általi alvállalkozó bevonásának szabályai.....	18
8.3. A Felhasználó jogai és kötelességei	19
8.4. A Szolgáltató felelőssége	19
8.4.1. Felelősség kizárása, a Szolgáltató egyes jogai	19
8.4.2. A Szolgáltató felelősségének általános szabályai	19
8.5. Ügyfél felelőssége	19
8.6. A Felhasználó felelőssége	20
8.7. Az érintett felek felelőssége	20
8.8. Vis maior	20
9. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS, TITOKTARTÁS.....	21
9.1. Adatvédelem.....	21
9.2. Adatkezelés	21
9.3. Titoktartás.....	21
10. 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 elérhetőségének címe:	http://kau.gov.hu

1.2. Ügyfélszolgálat elérhetősége

A Felhasználói bejelentések, panaszok, műszaki támogatás kérése ügyében kizárólag az alábbi elérhetőségeken, és módon történhetnek:

A Kormányzati Ügyfélvonal telefonszáma:

Magyarországról: 1818
Külföldről: +36 (1) 550-1858

A Kormányzati Ügyfélvonal fax száma: +36 (1) 550-1819

A Kormányzati Ügyfélvonal email címe: 1818@1818.hu

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

A csatlakozó szakrendszerek vonatkozásában a bejelentések, panaszok, műszaki támogatás kérése a csatlakozó szervezetek által kizárólag az alábbi elérhetőségeken és módon történhetnek:

NISZ Technikai Helpdesk (NISZ THD)

Telefon: + 36-1- 301-3000

Fax: + 36-1- 301-3079

E-mail: helpdesk@nisz.hu

Nyitva tartás: 7*24

1.3. Illetékes fogyasztóvédelmi hatóság

Budapest Főváros Kormányhivatala
Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály, Fogyasztókapcsolati Osztály
1052 Budapest, Városház utca 7.

Telefon: +36-1/450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfn.hu

1.4. A Felügyelet elérhetősége

Felügyelet neve:	Belügyminisztérium, Elektronikus Ügyintézési-Engedélyezési Osztály
Elérhetőség, cím:	1051 Budapest, József Attila utca 2-4.
Levelezési cím:	1903 Budapest, Pf.: 314.
Telefonszám:	+36-1-441- 1382, +36-1-999-4850
Fax szám:	+36-1-441-1410
E-mail cím:	euf@bm.gov.hu
Internetes honlap címe:	https://euf.gov.hu

1.5. A Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatójának elérhetősége

A Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója a Szolgáltatás oldalán tekinthető meg. A Szolgáltatás igénybevétele kizárólag az Adatkezelési Tájékoztató, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadása esetén lehetséges.

2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA ÉS HATÁLYA

2.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, jogszabályi háttere

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek vagy ÁSZF) célja, hogy elektronikus közigazgatási ügyintézésben jelen Szolgáltatás igénybevételével azonosíthassa magát az állampolgár (a továbbiakban: Felhasználó) annak érdekében, hogy részt vehessen az elektronikus közigazgatási eljárásokban.

A Szolgáltató jelen szolgáltatás révén biztosítja az elektronikus közigazgatási ügyintézésbe történő bekapcsolódáshoz szükséges regisztrációs és azonosítási lehetőséget a Felhasználók számára.

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

Legfontosabb vonatkozó jogszabályok:

- a 2001. évi XXXV. törvény az elektronikus aláírásról, valamint ennek végrehajtási jogszabályaiban meghatározottak szerint biztosított elektronikus aláírással kapcsolatos szolgáltatások igénybevételére,
- a 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól, valamint ennek végrehajtási jogszabályaiban meghatározottak szerint biztosított elektronikus aláírással kapcsolatos kormányzati hitelesítés-szolgáltatás igénybevételére,
- a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról szóló 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet, továbbá
- az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól 85/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet.

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 Szolgáltatást a szakrendszerükhöz csatlakoztató közfeladatot ellátó szervezetre (a továbbiakban: Ügyfél), valamint annak a Szolgáltatást igénybe vevő természetes személyekre (a továbbiakban: Felhasználó). A szolgáltatást Felhasználók csak Szolgáltatóval jogviszonyban lévő Ügyfél Szakrendszerén keresztül vehetik igénybe.

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 Általános Szerződési Feltételeket, az aktuális szolgáltatási szabályzatokat, valamint a hitelesítési és időbélyegzési rendeket a Szolgáltató a szolgáltatások internetes honlapján keresztül, valamint az Ügyfélkapcsolati Irodájában mindenki számára elérhetővé teszi.

2.4. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

A Szolgáltató az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 8 (nyolc) naptári nappal a Szolgáltatás oldalán közzéteszi. A Szolgáltató az ÁSZF módosítását az irányadó jogszabályok szerint megküldi az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek is.

3. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

A Központi azonosítási ügynök jogszabályban meghatározott azonosság ellenőrző ügynöki szolgáltatás egy speciális, állam által kötelezően nyújtott esete, mely mellett a teljeskörű azonosítási szolgáltatások (TASZ) tartalma szintén ezen jogszabály által meghatározott.

Az azonosság ellenőrző ügynöki szolgáltatás lényege, hogy nem maga az ügynök nyújtja az azonosítási szolgáltatást, hanem megszervezi és közös szolgáltatási felületen nyújtja a jogi szabályozás által megengedett azon azonosítási szolgáltatásokat (pl. TASZ-okat), amelyeket egységes, szabványos keretek között, a szolgáltatásokat igénybevevők elérhetnek.

A Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) feladata különböző rendszerek felé biztosítani a kliensek (állampolgárok és szervezetek) azonosítását és – emelt szintű szolgáltatás esetében – a kért azonosító visszaadását az azonosítást kérő szakrendszer számára, amennyiben annak a jogszabályi feltételei fennállnak, míg a TASZ feladata mag az azonosítás.

A KAÜ alapszolgáltatása abban áll, hogy egy, arra feljogosított szakrendszer kérheti egy természetes személy azonosítását, és annak eredményeképpen előálló azonosító adatot. A KAÜ emeltszintű szolgáltatásában (KAÜ+) egy, arra feljogosított szakrendszer kérheti egy természetes személy azonosítását, és ennek a természetes személynek egy másik, azonosítóját vagy annak kapcsolati kódja titkosított változatát. A KAÜ+ működésének feltétele a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatal hatáskörébe tartozó Rendelkezési Nyilvántartás és Összerendelési Nyilvántartás elérhetősége.

3.1. A központi azonosítási ügynök (KAÜ) szolgáltatás és a kapcsolódó teljeskörű azonosítási szolgáltatások leírása

A központi azonosítási ügynök szolgáltatás (a továbbiakban: KAÜ, vagy Szolgáltatás) alapján a Szolgáltató megszervezi és közös szolgáltatási felületen nyújtja a jogi szabályozás által megengedett azon azonosítási szolgáltatásokat (pl. TASZ-okat), amelyeket egységes, szabványos keretek között, a szolgáltatásokat igénybevevők elérhetnek.

A gyakorlatban az ügynök az igénybevevők felé egy szolgáltatás kört és interfészt jelent, ugyanakkor az azonosítást direktben végző szolgáltatásokkal is pontosan definiált szabványos interfészekon kommunikál, azon keresztül veszi igénybe a szolgáltatásaikat. Az igénybe vevőknek ugyanakkor az azonosítás szolgáltatók felé kialakított – várhatóan többféle – felületet nem kell ismerniük, s értelemszerűen nem kell megvalósítaniuk.

A KAÜ szolgáltatásai keretében az alábbi azonosítási szolgáltatások érhetőek el jelenleg:

- ügyfélkapus azonosítás,
- telefonkódos azonosítás.

A KAÜ mind a teljes körű azonosítás szolgáltatást, mind az egyedi azonosság ellenőrzőszolgáltatást, mint szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás szerint nyújtott azonosítást képes befogadni és közvetíteni az igénybe vevők felé.

A KAÜ az azonosításnál az igénylő által megadott azonosító adatok alapján a viszontazonosítás elvégzését is biztosítja azoknál az azonosításoknál, ahol az azonosítási szolgáltató ezt lehetővé teszi.

A közigazgatási szerv elektronikus ügyintézés esetén köteles a KAÜ igénybevételével történő azonosítás elfogadását biztosítani.

A KAÜ által elfogadott azonosítási technikákra az ügyintézési rendelkezésben rendelkezés tehető. Az elfogadásra vonatkozó rendelkezést a Szolgáltató számára is lehetővé teheti, az ilyen rendelkezések számát azonban korlátozhatja.

3.2. A KAÜ részsolgáltatásai

- teljes körű azonosítás szolgáltatás (a továbbiakban: TASZ),
- egyedi azonosság ellenőrzés szolgáltatás (a továbbiakban: EASZ), valamint
- azonosság ellenőrző ügynöki szolgáltatás (a továbbiakban: AESZ).

A KAÜ részsolgáltatásainak teljes körű leírása a 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendeletben olvasható.

3.2.1. Teljes körű azonosítás szolgáltatás (TASZ)

A TASZ olyan azonosítási szolgáltatás, amelynek keretében a Szolgáltató az azonosítást kérő hatóság részére megállapítja, hogy egy adott személy megegyezik-e egy korábban regisztrált személlyel, továbbá az azonosítást kérő szervezet ilyen igénye és az érintett hozzájárulása esetén a szervezet számára igazolja az adott személy személyazonosságát.

A TASZ keretében a Szolgáltató az ügyfelet/Felhasználót az azonosítást kérő szervezet számára azonosítja, ennek részeként az ügyfél hozzájárulása alapján az azonosítást kérő szervezet rendelkezésére bocsátja az ügyfél azonosításához feltétlenül szükséges adatot vagy nyilatkozatot, és az azonosítás céljából alkalmazott műszaki megoldásnak megfelelően az elektronikus nyilatkozatot tevő személy és az azonosított ügyfél közötti kapcsolatot hitelesíti.

A TASZ az azonosítandó személy azonosításán, azonosságának ellenőrzésén túlmenően kiterjed

- a) a természetes személy vagy szervezet regisztrációjára,
- b) a természetes személyhez vagy szervezethez az azonosításhoz szükséges kód, eszköz vagy más elem hozzárendelésére, ahol ez értelmezhető,
- c) az egyedi esetben történő azonosítás lefolytatásához szükséges hitelesítési és egyéb információk biztosítására az azonosítást kérő felé,
- d) a sikeres azonosítás esetén a jogosult által kért információ szolgáltatására.

A TASZ keretében természetes személyek és szervezetek, továbbá informatikai rendszerek regisztrációja és azonosítása egyaránt elvégezhető.

3.2.2. Egyedi azonosság ellenőrzés szolgáltatás (EASZ)

Az EASZ olyan azonosítási szolgáltatás, amelynek keretében a Szolgáltató az azonosítást kérő szervezet számára - más, azonosítási szolgáltatónak nem minősülő, azonosítási megoldásokat biztosító szolgáltatók szolgáltatásait igénybe véve - elvégzi az azonosítást.

Az ügyfél rendelkezése és az elektronikus ügyintézés sajátosságai szerint az EASZ-t biztosító Szolgáltató - kivéve ha az EASZ-t a hatóság saját működési körében biztosítja - az azonosítási szolgáltatás keretében az azonosítást kérő szervezet számára

- a) nyilatkozik arról, hogy az általa megadott azonosító adatok által egyértelműen meghatározott személy az általa azonosított személlyel azonos-e, vagy
- b) a megadott azonosító adatok által egyértelműen meghatározott személy azonosítás során kért adatait rendelkezésre bocsátja.

Az EASZ nyújthat olyan szolgáltatást, amelynek keretében az ügyfél erre irányuló igénye esetén az azonosításhoz feltétlenül szükséges adaton vagy nyilatkozaton kívül

- a) az ügyfél értesítési címét,
- b) az ügyfél által adott meghatalmazással kapcsolatos adatokat,
- c) nem természetes személy ügyfél esetén a szervezeti képviselővel kapcsolatos adatokat,
- d) vagy más, az ügyfél által megjelölt, elektronikus ügyintézés során felhasználni kívánt adatokat is a hatóság rendelkezésére bocsátja.

Az EASZ olyan azonosítást is végezhet, ahol a hatóság számára az ügyfél tényleges azonosítóinak megismerését nem teszi lehetővé, hanem csupán az ismeretlen, nem azonosított ügyfél és egy korábban eljáró vagy regisztrált személy azonosságát igazolja (a továbbiakban: anonim azonosítás).

3.2.3. Azonosság ellenőrző ügynöki szolgáltatás (AESZ)

Az AESZ olyan azonosítási szolgáltatás, amelynek keretében az azonosítási szolgáltató az azonosítást kérő szervezet számára - más TASZ, illetve EASZ szolgáltatásokat igénybe véve - elvégzi az azonosítást, beleértve

- a) az azonosítandó személlyel történő adategyeztetés lefolytatását,
- b) az azonosítási mód azonosítandó személy általi megválasztásának lehetővé tételét, és
- c) az azonosítandó személy által kiválasztott azonosítási szolgáltatónál a konkrét azonosítás szükség szerinti végrehajtását.

Az AESZ igénybevételel történő azonosítás során szükség szerint

- a) az ügyfél az AESZ által kezelt lehetőségek közül az igénybe venni kívánt azonosítási módot megválasztja,
- b) az ügyfél az általa megválasztott módon azonosítja magát, amelyhez a TASZ, illetve az EASZ bevonását szükség szerint az AESZ-t biztosító azonosítási szolgáltató biztosítja,

- c) az AESZ-t biztosító azonosítási szolgáltató megadja az azonosítást kérő felé az azonosítás eredményeképpen megkapott azonosítót, vagy jelzi az azonosítás sikertelenségét az azonosítást kérőnek,
- d) az AESZ-t biztosító azonosítási szolgáltató az ügyfél ügyintézési rendelkezésében erre feljogosította, és az azonosítást kérő ezt igényli, az összerendelési nyilvántartás, a rendelkezési nyilvántartás és az egyedi azonosítást nyilvántartó szerv adatszolgáltatása alapján az azonosítást kérőnek az igényelt egyedi azonosítót vagy az annak megfelelő összerendelési nyilvántartásban szereplő bejegyzés elemet adja meg.

4. SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉG, IDŐSZAK, BIZTONSÁG, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

4.1. A szolgáltatás minősége

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása során eleget tesz a 83/2012. (IV. 21.) Kormányrendeletben 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 rendelkezésre állása 98 %.

A Szolgáltató karbantartási, fejlesztési munkáinak elvégzése miatt jogosult a Szolgáltatás szüneteltetésére (tervezett üzemszünet), amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Ha a Szolgáltatás szüneteltetésére hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – tervezetten kerül sor, ez naptári hónaponként nem haladhatja meg az 1 napot, alkalmanként a 6 órát. A Szolgáltató köteles bejelenteni honlapján és a Szolgáltatás oldalán a tervezett üzemszünet - legalább 24 órával megkezdése előtt - a Felhasználók számára. 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 elérhető a világ bármelyik pontjáról, az interneten keresztül.

A Szolgáltatás kizárólag abban az esetben vehető igénybe, amennyiben az Ügyfél/Felhasználó mind jelen Általános Szerződési Feltéteket, mind a Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatóját elfogta.

5. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE – FUNKCIONALITÁS

A központi azonosítási ügynök szolgáltatás (a továbbiakban: KAÜ, vagy Szolgáltatás) alapján a Szolgáltató megszervezi és közös szolgáltatási felületen nyújtja a jogi szabályozás által megengedett azon azonosítási szolgáltatásokat, amelyeket egységes, szabványos keretek között, a szolgáltatásokat igénybevevők elérhetnek.

A gyakorlatban az ügynök az igénybevevők felé egy szolgáltatás kört és interfészt jelent, ugyanakkor az azonosítást direktben végző szolgáltatásokkal is pontosan definiált szabványos interfészekon kommunikál, azon keresztül veszi igénybe a szolgáltatásaikat. Az igénybe vevőknek ugyanakkor az azonosítás szolgáltatók felé kialakított – várhatóan többféle – felületet nem kell ismerniük, s értelemszerűen nem kell megvalósítaniuk.

A KAÜ szolgáltatásai keretében jelenleg az alábbi azonosítási szolgáltatások érhetőek el:

- ügyfélkapus azonosítás és az arra épülő magasabb biztonsági szintű azonosítási szolgáltatások;
- részleges kódos telefonos azonosítás.

A KAÜ mind a teljes körű azonosítás szolgáltatást, mind az egyedi azonosság ellenőrzőszolgáltatást, mint szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás szerint nyújtott azonosítást képes befogadni és közvetíteni az igénybe vevők felé.

A KAÜ az azonosításnál az igénylő által megadott azonosító adatok alapján a viszontazonosítás elvégzését is biztosítja azoknál az azonosításoknál, ahol az azonosítási szolgáltató ezt lehetővé teszi.

5.1. A szolgáltatás igénybevétele során felmerülő jogosultsági kérdések

A Szolgáltatáshoz különböző jogosultsági körrel rendelkező Felhasználók férnek hozzá:

- a. az aláírás-létrehozási jogosultsággal rendelkezők,
- b. akik aláírás-létrehozási jogosultsággal nem rendelkeznek (fel- illetve letöltik az aláírandó dokumentumokat, iratokat),

5.2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

5.2.1 A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

Az 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.).

Az egyes azonosítási szolgáltatások specifikus műszaki feltételeket tartalmazhatnak, ennek tárgyalása jelen ÁSZF hatáskörén kívül esik.

5.2.2 A Szolgáltatás igénybevételének adminisztratív feltételei

A Szolgáltatás az azonosítandó személy azonosításán, azonosságának ellenőrzésén túlmenően kiterjed

- a) a természetes személy vagy szervezet regisztrációjára,
- b) a természetes személyhez vagy szervezethez az azonosításhoz szükséges kód, eszköz vagy más elem hozzárendelésére, ahol ez értelmezhető,
- c) az egyedi esetben történő azonosítás lefolytatásához szükséges hitelesítési és egyéb információk biztosítására az azonosítást kérő felé,
- d) a sikeres azonosítás esetén a jogosult által kért információ szolgáltatására.

A Szolgáltatás keretében természetes személyek és szervezetek, továbbá informatikai rendszerek regisztrációja és azonosítása egyaránt elvégezhető.

A Szolgáltatás olyan azonosítási technikák alkalmazására terjedhet ki, amelyekről a felügyelet ajánlást tett közzé, vagy amelyet már nyilvántartásba vett.

A Szolgáltatás az azonosítást a különböző azonosítási technikák kombinálásával is biztosíthatja.

A Szolgáltatás tekintetében a természetes személy regisztrációjára a Ket. 168/A. § szerinti ügyfél-regisztrációs eljárás szabályai irányadók azzal, hogy a Szolgáltatás által meghatározott esetben a személyes megjelenéssel egyenértékű a regisztrációt végző szervezet külső helyszínen lefolytatott eljárása is, ha azonos feltételekkel biztosítható az Felhasználó személyazonosságának az előzetes ellenőrzése.

6. AZ IGÉNYBEVÉTEL PÉNZÜGYI FELTÉTELEI, DÍJAK ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

A Szolgáltató a Szolgáltatást díjmentesen biztosítja.

Amennyiben a Szolgáltatást később mégis díj ellenében kívánja nyújtani, úgy a mindenkor érvényes szolgáltatási díjakat a Szolgáltató a Szolgáltatás internetes honlapján közzéteszi. A Szolgáltató jogosult a díjait egyoldalúan módosítani azzal, hogy a díjváltozás a változás hatályba lépését megelőzően legalább 8 (nyolc) nappal a Szolgáltatás oldalán közzéteszi.

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 jelentheti be.

A Szolgáltatáshoz kapcsolódóan a Szolgáltató nem nyújt személyes ügyfélszolgálat szolgáltatást.

Ha a Szolgáltató az ÁSZF szerint vállalt feltételeket nem biztosítja, a Felhasználó bejelentése alapján a hibát határidőben nem javítja ki, vagy a bejelentést elutasítja, a Felhasználó a Felügyeletnél tehet panaszt. A Felügyelet elérhetősége jelen [ÁSZF 1.5 pontjában](#) található.

7.2. A panaszok kezelésének rendje

A Szolgáltatással kapcsolatos esetleges kérdéseket, kifogásokat és panaszokat az Ügyfélszolgálat címére kérjük eljuttatni e-mail formájában.

A bejelentés/panasz kézhezvételétől/beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül a Szolgáltató írásban 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 a [7.4 fejezetben](#) 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. Jogviták esetén követendő eljárás

A Felek kölcsönösen megállapodnak abban, hogy a Szolgáltatás igénybevételeből eredő jogvitáikat mindenkor megkísérlik békés úton, tárgyalással rendezni.

Jogvita esetén a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.) mindenkor hatályos rendelkezései szerint illetékes bíróság jár el.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok rendelkezései irányadók, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyv, az Eat., 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 Ügyfelet/Felhasználót a Szolgáltatás igénybe vétele előtt az aktuális díjlistáról.

A Szolgáltató, amennyiben a Szolgáltatás igénybevételének akadálya van, erről értesíti az Ügyfelet/Felhasználót.

A Szolgáltató az Ügyfelek/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.

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 Ügyfél jogai és kötelességei

Az Ügyfél köteles a szakrendszert elérhetővé tenni, azt használatra felkészíteni, továbbá biztosítani a Felhasználók számára a szolgáltatás elérését az adott szakrendszeren keresztül.

8.2.1. Ügyfél általi alvállalkozó bevonásának szabályai

Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybe vételéhez alvállalkozó bevonására nem jogosult.

Az Ügyfél 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 Ügyfél maga végezte volna el,

- b) a bevont alvállalkozói tevékenységét, termékeit saját tevékenységére vonatkozó minőségbiztosítási szabványok szerint köteles ellenőrizni,
- c) az Ügyfél gondoskodik róla, hogy alvállalkozója a vállalt üzleti titoktartásnak megfelelően tevékenykedik,
- d) az Ügyfél 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 köteles az azonosítási célú szolgáltatásokat rendeltetésszerűen használni.

8.4. A Szolgáltató felelőssége

8.4.1. Felelősség kizárása, a Szolgáltató egyes jogai

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

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 helytállási kötelezettsége esetén – csak ezen összeghatárig köteles a kárt megtéríteni. Ezen korlátokat meghaladó ügyletekben kibocsátott és aláírt elektronikus dokumentumokból származó követelésekért, illetve az így okozott károkért a Szolgáltató nem felel.

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

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. Ügyfél felelőssége

Az Ügyfél felelős mindazon kárért, amelyet a saját rendszere hibás működése Szolgáltató rendszereiben okoz.

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

Amennyiben az Ügyfél nem szakszerű, illetve nem rendeltetésszerű beavatkozására vezethető vissza a Szolgáltatással kapcsolatos hibajelenség, azért a Szolgáltató nem felel.

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

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

8.6. A Felhasználó felelőssége

Kizárólag a Felhasználó felel az általa megadott elektronikus levelezőrendszer működőképességért, az általa megadott e-mail cím megfelelőségért, az általa megadott e-mail cím postafiókjának befogadóképességének megfelelőségéről.

Amennyiben a Szolgáltató teljesítésének megghiúsulása arra vezethető vissza, hogy a Felhasználó által megadott e-mail cím nem működik, afelett a Felhasználónak rendelkezési joga nincs, vagy az e-mail címhez rendelt postafiók telített, vagy a postafiók szolgáltatója által megjelölt maximális méretet meghaladja a Szolgáltató által tanúsítvánnyal felszerelt dokumentum kiterjedése.

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 felelőssége

Kárenyhítési kötelezettség terheli a Szolgáltatásban érintett valamennyi résztvevőt.

8.8. Vis maior

A hitelesítés 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 igénybe vételét akadályozza, vagy megghiúsítja.

A szerződő 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 az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltaknak megfelelően kezeli.

A Szolgáltató az adatok védelme során az Infotv. 7. § -ban foglaltaknak megfelelően jár el.

A Szolgáltatás nyújtása során Felhasználó leveleinek, dokumentumainak a Szolgáltató által történő adatfeldolgozása és az elektronikus továbbítási folyamatai megfelelnek a zárt információkezelést leíró bizalmassági, sértetlenségi és rendelkezésre állási, valamint jogi követelményeknek.

9.2. Adatkezelés

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során a Felhasználó adatfeldolgozójaként jár el [SZEÜSZR. 88. § (4) bekezdés és 89. § (4) bekezdés], a tudomására jutott adatokat a jelen ÁSZF szerint dolgozza fel, tárolja és őrzi. Szolgáltató további adatfeldolgozót is igénybe vehet.

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

A természetes személy Felhasználó természetes azonosítói: családi és utóneve, születési családi és utóneve, a születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve.

9.3. Titoktartás

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

- d) 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,
- e) az üzleti titok jogszabály, hatósági határozat vagy bírósági ítélet kötelezése alapján a másik Fél egyidejű értesítése mellett történő átadása,
- f) 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;

Felhasználó (végfelhasználó): A Szolgáltatást igénybe vevő természetes személy vagy alkalmazás. A Felhasználó az Ügyfél alkalmazottja, természetes személy Ügyfél esetén önmaga (Például állampolgár), illetve gépi interfész esetén az Ügyfél által biztosított alkalmazás.

Felügyelet: Belügyminisztérium - Elektronikus Ügyintézési- Engedélyezési Osztály;

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;

Ket: 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

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

Kiesési idő: az az időszak, amelyben a szolgáltatások 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;

Papíralapú dokumentum, papíralapú irat: a papíron rögzített minden olyan szöveg, számadatsor, térkép, tervrajz, vázlat, kép vagy más adat, amely bármely eszköz felhasználásával és bármely eljárással keletkezett;

Ptk: Polgári Törvénykönyv 2013. évi V. törvény

Rendszergazda: az alkalmazást futtató környezet telepítését, beállítását, üzemeltetését biztosító személy;

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 SZEÜSZ Csatlakozási szabályzat tartalmazza.) A Szakrendszer szállítójával az Ügyfél áll szerződéses kapcsolatban.

SZEÜSZR.: a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról szóló 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet;

SZEÜSZ: a Ket. 172. § j) pontja szerinti szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás;

Szolgáltatás: A 83/2012 (IV.21) Korm. rendelet 118-119.§-a szerinti központi azonosítási ügynök.

Szolgáltató: a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.;

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

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

Ügyfél: A Szolgáltatást a szakrendszeréhez csatlakoztató (közfeladatot ellátó) szervezet.

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.