

**Príloha č. 1**  
**k Zmluve o umiestnení, prevádzkovaní technického vybavenia a o zapojení do**  
**systému centrálnej evidencie poplatkov**



Obchodné podmienky  
 k Zmluve o umiestnení, prevádzkovaní technického vybavenia a o zapojení do  
 centrálneho systému evidencie poplatkov (služba E-kofok)  
 Platnosť od 13.10. 2014

Slovenská pošta, a.s. je prevádzkovateľom centrálneho systému evidencie, zúčtovania a vrátenia súdnych a správnych poplatkov v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov a zákona Slovenskej národnej rady č. 71/1992 Zb. o súdnych poplatkoch a poplatku za výpis z registra trestov v znení neskorších predpisov, ktorý vedie Ministerstvo financií Slovenskej republiky prostredníctvom Prevádzkovateľa systému. Prevádzkovateľ systému za účelom zabezpečenia výkonu a spracovania platieb poplatkov, ich zúčtovania a prevodu do štátneho rozpočtu

- umiestňuje technické vybavenie na úrady
- zapája technické vybavenie do centrálneho systému evidencie poplatkov a následne
- prevádzkuje technické vybavenie na vykonanie a spracovanie platieb správnych a súdnych poplatkov. (ďalej ako „služba E-kolok“)

Tieto obchodné podmienky boli schválené Ministerstvom financií SR a Slovenskou poštou na Riadiacom výbore II pre službu E-Kolok.

**1. Úvodné ustanovenia**

Pojmy:

<u>Akceptačný protokol</u>	Písomný zápis potvrdzujúci zapojenie koncového zariadenia platobného front end-u na adrese a úrade v ňom uvedenom do centrálneho systému evidencie poplatkov; Dokument zachytávajúci akúkoľvek zmenu, nakladanie s koncovým zariadením platobného front end-u. Je zostavený z 2 častí – technickej časti a finalizačnej časti. Akceptačný protokol sa považuje za schválený podpisom finalizačnej časti protokolu oprávnenou osobou príslušnej zmluvnej strany. Platný akceptačný protokol sa stáva neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
<u>BAR kód</u>	Čiarový kód štandardnej úhrady, ktorý sa využíva na uľahčenie úhrady predpisu. BAR kód obsahuje informácie o platbe, t.j. sumu, číslo účtu príjemcu, variabilný a špecifický symbol, príp. iné údaje.
<u>Bez zbytočného odkladu/bezodkladne</u>	Časový úsek, ktorý netrvá dlhšie ako je nevyhnutné na vykonanie daného plnenia a/alebo úkonu s prihliadnutím na pravidlá používané v obchodnom styku, ktoré možno od dotknutej osoby spravodlivo, s ohľadom na charakter plnenia/povinnosti požadovať a ktorá je nevyhnutná na splnenie príslušnej povinnosti.
<u>Centrálny systém evidencie poplatkov/Centrálny systém poplatkov</u>	Systém, ktorý eviduje poplatky, ktoré sú príjmom štátneho rozpočtu a sú zúčtované prostredníctvom systému IS PEP. V rámci centrálneho systému evidencie poplatkov sa zabezpečuje najmä výber súdnych a správnych poplatkov, ich evidencia, spracovanie, zúčtovanie a prevod do štátneho rozpočtu (ďalej aj ako „prevádzka centrálneho systému evidencie poplatkov“).
<u>Číselník poplatkov</u>	Číselník poplatkov je oboma Zmluvnými stranami odsúhlasená štruktúrovaná podoba sadzovníka poplatkov, ktorá vychádza z prílohy zákona o správnych poplatkoch a zákona o súdnych poplatkoch. Číselník poplatkov sa vkladá do systému IS PEP a slúži pre účtovanie a ako podklad pre spracovanie katalógu služieb.
<u>Deň</u>	Kalendárny deň, pokiaľ v týchto OP nie je uvedené inak
<u>E-kolkovač (špeciálna registračná pokladňa)</u>	HW zariadenie, na ktorom je nainštalovaná aplikácia SW pokladne. Používajú ho úrady, ktoré nemajú prístup do govnetu a nespĺňajú podmienky na pridelenie kiosku. eKolkovač obsahuje samostatné sieťové pripojenie prostredníctvom GSM pripojenia. eKolkovač môže mať nainštalovaný softvér - Modul správy poplatkov ako ďalšiu aplikáciu. Obsluhuje ho priehradkový pracovník úradu. E-kolkovač je pripojený do IS PEP a eviduje všetky platby vo forme elektronického kolku. Zariadenie má integrovaný alebo externý POS

**Obchodné podmienky - pre službu E-kolok**

	terminál a umožňuje platbu platobnou kartou alebo v hotovosti.
<u>Elektronický kolok (E-kolok)</u>	<p>jednoznačný a unikátny záznam v centrálnej evidencii IS PEP, ktorý obsahuje predovšetkým informácie o:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Výške poplatku</li> <li>• Type služby</li> <li>• Orgáne, za ktorý sa poplatok vybral</li> <li>• Dátume a čase vygenerovania</li> <li>• Prístupovom mieste zaplatenia (napr. typ a identifikátor technického prostriedku, prostredníctvom ktorého bolo zaplatené)</li> <li>• Spôsobe platby (hotovosť, platobná karta, bankový prevod, poštový poukaz)</li> <li>• Stave elektronického kolku (vygenerovaný, zaplatený, použitý, stomovaný, refundovaný a pod.)</li> </ul> <p>Elektronický kolok nadobúda tiež formu grafického QR kódu, ktorý je vytlačený na Potvrdení o zaplatení prostredníctvom technických prostriedkov inštalovaných v mieste správneho orgánu, alebo ktorý je v elektronickej podobe priložený k elektronickému dokumentu v prostredí spoločných modulov ÚPVŠ.</p> <p>Elektronický kolok môže mať takisto podobu potvrdenia pre evidenciu poplatku v nominálnej hodnote alebo podobu potvrdenia jeho zaplatenia prostredníctvom Web/mobilnej aplikácie.</p>
<u>Evidencia elektronických kolkov</u>	evidencia záznamov o elektronických kolkoch obsahujúca definovaný súbor údajov o elektronickom kolku.
<u>govnet</u>	Nadrezortná informačná sieť, ktorá slúži na efektívnu a bezpečnú výmenu informácií, ktorá vznikla na základe ustanovenia vlády SR.
<u>IS</u>	Informačný systém
<u>IS PEP</u>	informačný systém verejnej správy pre platby a centrálnu evidenciu správnych a súdnych poplatkov, ktorý tvorí súčasť riešenia služby E-kolok. Na tento systém sú pripojené všetky koncové zariadenia prostredníctvom ktorých sa informácia o vykonaných transakciách zaznamenáva do databázy IS PEP.
<u>IS VS</u>	Informačný systém verejnej správy v zmysle zákona č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy v znení neskorších predpisov, v pôsobnosti povinnej osoby ako správcu informačného systému verejnej správy podporujúci služby verejnej správy, služby vo verejnom záujme a verejné služby (ďalej ako „zákon o ISVS“)
<u>Katalóg služieb</u>	Katalóg služieb je vytvorený z číselníka poplatkov prevodovým mostíkom tak, aby reálne zachytával životné situácie poskytované na jednotlivých úradoch žiadateľov zapojených do centrálného systému evidencie poplatkov. Služby sú zobrazované na technickom zariadení Prevádzkovateľa systému. Katalóg služieb vytvára Úrad do vopred určeného formulára, ktorý mu na požiadanie zašle Prevádzkovateľ systému.
<u>Miesto v sieti</u>	<p>Orgán verejnej moci nachádzajúci sa na území Slovenskej republiky alebo Prevádzkovateľ systému, kde je alebo má byť umiestnené koncové zariadenie zapojené do centrálného systému evidencie poplatkov. Jedná sa najmä o sídla, pobočky alebo prevádzky štátnych orgánov, štátnych archívov, DataCentra, orgánov štátnej správy súdov a prokuratúry a pod. V prípade ak Miesto v sieti je už zapojené kioskom do centrálného systému evidencie poplatkov ďalší Úrad môže byť napojený do systému cez existujúci kiosk. Výnimky schvaľuje MF SR.</p> <p>Ak sa v Mieste v sieti nachádzajú viaceré kiosky, každý kiosk musí obsahovať služby všetkých Úradov zapojených na jednom Mieste v sieti.</p>
<u>MF SR</u>	Ministerstvo financií Slovenskej republiky
<u>Modul správ poplatkov</u>	<p>Softvér (web aplikácia) pre obslužné miesta - úrady prepojené s centrálnym systémom poplatkov, cez ktoré sú úradníkom umožnené nasledovné aktivity:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- generovanie elektronických predpisov</li> </ul>

**Obchodné podmienky - pre službu E-kolok**

	<p>- overovanie a spotreba uhradených predpisov a eKolkov</p> <p>Modul správy poplatkov je možné spustiť aj na SW pokladni a eKolkovači. E-kolky je možné overiť a spotrebovať aj prostredníctvom BAR kódu.</p> <p>So súhlasom Ministerstva financií Slovenskej republiky môže byť činnosť Modulu správy poplatkov nahradená inou aplikáciou (napr. OEK). Podmienky prevádzky takejto aplikácie musia byť dohodnuté osobitnou zmluvou uzatvorenou medzi Prevádzkovateľom systému, dotknutým úradom, ktorému bola udelená výnimka Ministerstvom financií Slovenskej republiky a správcom informačného systému. Osobitná aplikácia musí umožňovať výkon činností v rovnakom rozsahu ako poskytuje Modul správy poplatkov.</p>
<b>NASES</b>	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
<b>Potvrdenie pre evidenciu poplatku</b>	<p>doklad, ktorý potvrdzuje evidenciu jednoznačného a unikátneho záznamu v centrálnej evidencii IS PEP, ktorý je v tlačenej forme reprezentovaný BAR kódom.</p> <p>Je vytlačený na Potvrdení pre evidenciu poplatku a poplatník ho uhradza v hotovosti a/alebo platobnou kartou prostredníctvom technického zariadenia na určených prevádzkach Prevádzkovateľa systému. Potvrdenie o evidencii poplatku vydáva Prevádzkovateľ systému v ôsmich vopred určených nominálnych hodnotách, pričom potvrdenia o úhrade sú vždy vytlačené na špeciálnom papieri obsahujúcom ochranné prvky. Zaplatený kredit poplatku slúži na úhradu akéhokoľvek správneho alebo súdneho poplatku na úradoch a nie je viazaný len na konkrétny typ poplatku alebo konkrétny úrad. Platnosť Potvrdenia pre evidenciu poplatku je 30 dní od zaplataenia.</p>
<b>Obslužné miesto</b>	Priehradka/podateľňa Úradu
<b>Platba správnych a súdnych poplatkov</b>	Zaplataenie správnych a súdnych poplatkov na priehradke úradu, na základe ústnej alebo písomnej výzvy úradu alebo akýmikoľvek dostupnými platobnými kanálmi.
<b>Platobný front end E-kolok</b>	Pozostáva z technických zariadení (koncových zariadení) inštalovaných na miestach v sieti. Z dôvodu, že Služba E-kolok je multikanálovým riešením, technické zariadenia musia umožňovať vykonanie platby v hotovosti aj platobnou kartou.
<b>Poplatník</b>	Osoba, ktorej vznikne poplatková povinnosť
<b>Poplatok</b>	Správny poplatok podľa zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 145/1995 Z.z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov alebo súdny poplatok podľa zákona Slovenskej národnej rady č. 71/1992 Zb. o súdnych poplatkoch a poplatku za výpis z registra trestov v znení neskorších predpisov
<b>Právny poriadok</b>	Znamená právny poriadok Slovenskej republiky, ktorý zahŕňa všetky platné a účinné všeobecne záväzné právne predpisy
<b>Prevádzkovateľ IS PEP</b>	Prevádzkovateľ komponentu služby E-kolok, ktorým je NASES
<b>Prevádzkovateľ služby E-kolok</b>	Prevádzkovateľ centrálného systému evidencie poplatkov, ktorý poskytuje službu E-kolok na základe Zmluvy uzatvorenej s MF SR.
<b>Samoobslužný platobný kiosk alebo kiosk</b>	Samostatné zariadenie na úhradu poplatkov a elektronických predpisov podľa bodu 2.8.4., prepojené s IS PEP. Kiosk umožňuje vykonanie platby v hotovosti a/alebo platobnou kartou. Zariadenie má evidenčnú funkcionálitu a umožňuje evidovať údaje o vyžiadaných službách a zaplatených poplatkoch (vo forme elektronického kolku). Kiosk na konkrétnom mieste v sieti umožňuje výber platieb z vybraných služieb Úradom. Úrad je povinný pri podaní žiadosti o zapojenie sa do centrálného systému evidencie poplatkov definovať číselník poplatkov a potvrdiť svoje technické možnosti zneplatňovať potvrdenky vydané kioskom v systéme IS PEP.

**Obchodné podmienky - pre službu E-kolok**

<u>Služba E-kolok</u>	<p>Je komplexný systém platenia, evidencie a zúčtovania poplatkov, ktorým sa</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>zabezpečuje technické vybavenie a podmienky na vykonanie a spracovanie platieb poplatkov</li> <li>zabezpečuje evidenciu platieb poplatkov</li> <li>zabezpečuje zúčtovanie a prevod peňažných prostriedkov do štátneho rozpočtu</li> <li>umožňuje poplatníkovi kontrolu vykonanej platby a použitie danej platby na požadovaný úkon alebo konanie</li> <li>zabezpečuje vracanie správnych a súdnych poplatkov a ktorým sa plnia ďalšie úlohy stanovené MF SR a SP.</li> </ol> <p>Služba E-kolok je službou vo verejnom záujme podľa čl. 106 Zmluvy o fungovaní Európskej únie</p>
<u>SW pokladňa</u>	<p>Aplikácia na úhradu poplatkov na úrade, ktorá je využívaná na miestach, ktoré sú zapojené do govnetu. SW pokladňa je pripravená na zaevidovanie prijatej hotovosti; úschova hotovosti a jej včasný odvod na účet prevádzkovateľa systému je povinnosťou úradu.</p> <p>SW pokladňa umožňuje aj bezhotovostnú platbu, prostredníctvom POS terminálu.</p>
<u>SW pokladňa Prevádzkovateľa</u>	<p>Technické zariadenie inštalované v sieti Prevádzkovateľa systému.</p> <p>Aplikácia na úhradu poplatkov v sieti Prevádzkovateľa systému. Prostredníctvom SW pokladne inštalovanej v sieti Prevádzkovateľa systému môže poplatník uhradiť poplatok. SW pokladňa prevádzkovateľa je pripravená na zaevidovanie vydaného Potvrdenia pre evidenciu poplatku a prijatej platby;</p> <p>Úschovu hotovosti a jej správne zúčtovanie je povinnosťou prevádzkovateľa systému.</p> <p>SW pokladňa Prevádzkovateľa umožňuje aj bezhotovostnú platbu, prostredníctvom POS terminálu.</p>
<u>Subdodávateľ/dodávateľ</u>	<p>Akákoľvek právnická alebo fyzická osoba, s ktorou príslušná Zmluvná strana uzavrela zmluvné dojednanie potrebné pre zabezpečenie plnenia predmetu Zmluvy s MF SR.</p>
<u>Technické vybavenie alebo technické zariadenie</u>	<p>Koncové zariadenie platobného front end-u, ktoré bude zapojené do centrálného systému evidencie poplatkov</p>
<u>Výpis informácií o úhradách</u>	<p>Informácia o zaplatených poplatkoch prijatých na účet Prevádzkovateľa systému. Je možné ho generovať aj pre daný úrad.</p>
<u>Vyššia moc</u>	<p>Mimoriadna udalosť alebo okolnosť, ktorú nemohla žiadna zo Zmluvných strán pred uzatvorením Zmluvy predvídať, ktorá je mimo kontroly ktorejkoľvek zo Zmluvných strán a nebola spôsobená úmyselne alebo z nedbanlivosti konaním alebo opomenutím ktorejkoľvek Zmluvnej strany, a ktorá podstatným spôsobom sťažuje alebo znemožňuje plnenie povinností podľa Zmluvy ktoroukoľvek zo Zmluvných strán. Takýmito udalosťami alebo okolnosťami sú najmä, nie však výlučne vojna, teroristický útok, občianske nepokoje, vzburá, požiar, výbuch, povodeň či iné živelné pohromy alebo prírodné katastrofy. Výslovne sa stanovuje, že Vyššou mocou nie je štrajk personálu ani hospodárske pomery Zmluvných strán.</p>
<u>Web/mobilná aplikácia</u>	<p>Webová alebo mobilná aplikácia Prevádzkovateľa systému voľne dostupná pre poplatníkov vo verejnej sieti, slúžiaca na úhradu poplatkov. Prostredníctvom Web/mobilnej aplikácie môže poplatník uhradiť súdny a správny poplatok za úkon konkrétneho Miesta v sieti.</p>
<u>Zmenová komisia</u>	<p>Fórum, na ktorom zástupcovia MF SR, Prevádzkovateľa systému a Úradu rozhodujú o zmene číselníka poplatkov, príp. katalógu služieb; V prípade potreby môžu byť na zasadnutí zmenovej komisie prítomní aj dodávateľia, ktorí spracúvajú zmenovú požiadavku do IS.</p>
<u>Zmluva s MF SR</u>	<p>Zmluva o poskytovaní služby vedenia centrálnnej evidencie, zúčtovania a vrátenia poplatkov a prevádzkovania centrálného systému pre službu evidencie, zúčtovania a vrátenia poplatkov uzatvorená medzi Slovenskou</p>

## Obchodné podmienky - pre službu E-kolok

	republikou zastúpenou MF SR a Prevádzkovateľom služby E-kolok v zmysle platnej legislatívy dňa 11.4.2014.
<u>Žiadateľ</u>	Fyzická, právnická osoba alebo poplatník, ktorý vykoná činnosť smerujúcu k zaplateniu správneho a/alebo súdneho poplatku podľa týchto OP.
Žiadateľ o pripojenie do systému	orgán verejnej moci, ktorý žiada o pripojenie do centrálného systému evidencie poplatkov.

- 1.1. Službu E-kolok poskytuje Prevádzkovateľ prostredníctvom technického vybavenia, ktoré pozostáva zo súboru informačných systémov a k nim nastaveným technickým zariadeniam, a to:
  - IS PEP
  - Front-office modul E-kolok
  - Modul správy poplatkov
  - Platobný front end E-kolok (technické zariadenia)
    - a. Samoobslužný platobný kiosk
    - b. E-kolkovač
    - c. SW pokladňa a POS terminál
    - d. SW pokladňa Prevádzkovateľa
- 1.2. SP poskytuje službu E-kolok na definovaných miestach v sieti, ktorými môžu byť správne orgány, súdy, orgány štátnej správy súdov a prokuratúry, štátne archívy a DataCentrum (ďalej aj ako „Úrad“ alebo „úrad“) a vybrané pracoviská Prevádzkovateľa systému. Služba E-kolok sa môže poskytovať len na tých miestach v sieti, ktoré spĺňajú podmienky zapojenia do centrálného systému evidencie poplatkov. Za aktivované miesto v sieti sa považuje miesto, kde je zapojené minimálne jedno technické zariadenie do centrálného systému evidencie poplatkov.a/alebo minimálne na jednom mieste je umožnená evidencia prijatých poplatkov.
- 1.3. Prevádzkovateľ systému sa zaväzuje službu E-kolok poskytovať v dvoch častiach:
  - a. Zriadenie služby: v rámci tejto časti Prevádzkovateľ systému umiestni technické vybavenie na úrad a zabezpečí jeho zapojenie do systému centrálnej evidencie poplatkov; Táto časť sa považuje za riadne vykonanú podpisom akceptačného protokolu
  - b. Poskytovanie služby: v rámci tejto časti Prevádzkovateľ systému bude prevádzkovať technické vybavenie, vrátane zabezpečovania servisu, opráv a údržby technických zariadení, aktualizácií softvéru a podpory prevádzky IS PEP. Zároveň bude zabezpečovať zmenové požiadavky úradov, režim vracania poplatkov a preplatiek. Súčasťou poskytovanej služby je aj úprava podmienok úhrady poplatkov, evidencie poplatkov a odvodová povinnosť Úradu.

## 2. Popis služieb

### 2.1. Zriadenie služby

- 2.1.1. Úrad uzatvára Zmluvu o umiestnení, prevádzkovaní technického vybavenia a o zapojení do systému centrálnej evidencie poplatkov (ďalej ako „zmluva“)
  - a. na základe doručenej výzvy Prevádzkovateľa systému alebo
  - b. na základe žiadosti o zapojenie Úradu do systému E-kolok.

Podpísaná zmluva sa doručuje Prevádzkovateľovi systému na adresu:

Slovenská pošta, a.s.

Úsek marketingu a korporátneho obchodu

Sekcia elektronických služieb

Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica.

Podpisom zmluvy obidvomi zmluvnými stranami sa úrad považuje za zapojený do centrálného systému evidencie poplatkov E-kolok a úrad je povinný akceptovať Potvrdenie o evidencii poplatku.

- 2.1.2. Postup pre zriadenie služby na základe doručenej výzvy Prevádzkovateľa systému  
Prevádzkovateľ systému je oprávnený zaslať úradu výzvu na uzatvorenie zmluvy. Prílohou výzvy musí byť návrh zmluvy. Úrad, ktorý je povinný pripojiť sa do centrálnej evidencie poplatkov podľa príslušnej legislatívy, zmluvu podpíše a zašle Prevádzkovateľovi systému. Po podpise zmluvy obidvomi zmluvnými stranami zašle Prevádzkovateľovi systému úradu žiadosť o zapojenie úradu do systému E-kolok. Úrad je povinný doplniť požadované informácie. Následne Prevádzkovateľ systému posúdi zaslané údaje z pohľadu komplexnosti a z pohľadu, či Žiadateľ o pripojenie do systému spĺňa

minimálne technické, bezpečnostné, organizačné, priestorové a ďalšie požiadavky, ktorých splnenie na strane úradu sú nevyhnutnou podmienkou na inštaláciu technického zariadenia.

- 2.1.3. Postup pre zriadenie služby na základe žiadosti o zapojenie Úradu do systému E-kolok  
Vzor žiadosti sa nachádza na [www.elektronickekolky.sk](http://www.elektronickekolky.sk); [www.e-kolky.sk](http://www.e-kolky.sk) a na webovej stránke Ministerstva financií Slovenskej republiky. Po doručení úplne vyplnenej žiadosti s prílohami, Prevádzkovateľ systému vydá pre úrad Oznámenie o pridelení koncových zariadení úradu a predbežného harmonogramu zapojenia úradu do systému. Následne úrad uzatvorí s Prevádzkovateľom systému zmluvu. Úrad je povinný spolu s podpísanou zmluvou priložiť kópiu Oznámenia.
- 2.1.4. Súčasne s umiestňovaním technických zariadení na úrade je nevyhnutné zabezpečiť inštaláciu modulu správy poplatkov a čítačky E-kolokov, (ďalej aj ako „Príslušenstvo“). Inštaláciu Príslušenstva vykonáva Úrad na základe pokynov Prevádzkovateľa systému po podpise zmluvy.
- 2.1.5. Zriaďovanie služby trvá až do podpisu akceptačného protokolu. Prevádzkovateľ systému je oprávnený od zmluvy odstúpiť v prípade nesplnenia technických požiadaviek zo strany Úradu. Úrad, ktorý je povinný pripojiť sa do centrálnej evidencie poplatkov podľa príslušnej legislatívy, sa zaväzuje vykonať nápravné opatrenia alebo požiadať o udelenie výnimky podľa prílohy č. 7.
- 2.1.6. Počas zriaďovania služby sa vykonáva aj proces validácie, ktorý zahŕňa overenie splnenia záväzných požiadaviek pre Úrady definované MF SR, overenie technickej pripravenosti Úradu na inštalovanie zariadení a softvéru, inštalovanie koncového technického zariadenia vrátane kontroly nainštalovaného Príslušenstva, vykonanie zaškolenia zamestnancov Úradu a tvorbu katalógu služieb pre daný Úrad. Úrad berie na vedomie, že v žiadosti o zapojenie je oprávnený požiadať o inštaláciu, či úpravu len takého druhu a počtu koncového zariadenia platobného front end-u, ktorý vyplýva pre daný Úrad zo záväzných inštrukcií stanovených MF SR. Druh a počet technických zariadení sa odvíja od veľkosti Úradu a jeho lokalizácie, objemu, druhu agendy a ďalších parametrov miesta, kde bude technické zariadenie inštalované. Záväzné požiadavky pre Úrady definované MF SR a špecifikácia technickej pripravenosti Úradu na inštalovanie technického zariadenia tvoria prílohu zmluvy.

## 2.2. Správa katalógu služieb

Úrad je povinný v rámci procesu validácie na základe vyžiadania Prevádzkovateľa systému doručiť elektronicky aktualizovanú špecifikáciu služieb. Kontaktná osoba prevádzkovateľa systému pre oblasť poplatkov na úrade vykoná zmeny prostredníctvom používateľského rozhrania. Po potvrdení všetkých zmien, ktoré sú pripravované v pracovnej verzii je automaticky systémom zasielaná informácia správcovi agendy a zamestnancovi sekcie elektronických služieb Prevádzkovateľa systému.

V prípade potreby zmeny v katalógu služieb po spustení do prevádzky z dôvodov, ktoré nespôčívajú v legislatívnej zmene sadzobníka poplatkov je Úrad povinný o tejto skutočnosti informovať Prevádzkovateľa systému najneskôr 20 dní pred požadovaným nadobudnutím účinnosti zmeny. V prípade potreby urgentnej zmeny, doplnenia alebo opravy je možné po vzájomnej dohode túto lehotu skrátiť.

V prípade legislatívnych zmien sa vychádza z číselníkov IS PEP, ktoré aktualizuje MF SR.

Úrad je oprávnený do 3 dní odo dňa doručenia žiadosti o revíziu katalógu služieb a číselníka dať námietky s návrhom zmeny. V prípade, že Úrad vznesie námietky a obsahom námietok je požiadavka, ktorú je možné realizovať, Prevádzkovateľ systému je povinný do 5 dní informovať úrad o nasadení zmeny číselníkov.

V prípade, ak ide o nevykonateľnú zmenu zasadá zmenová komisia, ktorá rozhoduje o zrušení požiadavky alebo o akceptácii požiadavky.

V prípade, ak úrad vie z vlastnej činnosti alebo z akéhokoľvek iného dôvodu o pripravovanej legislatívnej alebo inej zmene sadzobníka poplatkov v lehote dlhšej ako 20 dní pred plánovanou účinnosťou takejto zmeny, je oprávnený najneskôr 20 dní pred plánovanou účinnosťou takejto zmeny informovať Prevádzkovateľa systému o pripravovanej zmene a s Prevádzkovateľom systému konzultovať pripravované zmeny.

Úrad zodpovedá za správnosť, úplnosť a aktuálnosť špecifikácie služieb (číselníky), ktoré budú nakonfigurované v katalógu služieb na príslušnom technickom zariadení.

- 2.2.1. Práva a povinnosti strán pri zriaďovaní služby
- 2.2.2. Prevádzkovateľ systému je povinný inštalovať technické zariadenia a vykonať proces validácie v lehote najneskôr do 15 pracovných dní od potvrdenia splnenia podmienok pre inštaláciu technického vybavenia Prevádzkovateľom systému.
- 2.2.3. Ak Prevádzkovateľ systému nepotvrdí splnenie podmienok, za deň potvrdenia splnenia podmienok pre inštaláciu technického vybavenia sa považuje najbližší pracovný deň nasledujúci po uplynutí 30-tich pracovných dní odo dňa uzatvorenia zmluvy.
- 2.2.4. V prípade, ak úrad nespĺňa niektoré podmienky na pripojenie úradu do centrálného systému evidencie poplatkov, Prevádzkovateľ systému vyzve Úrad na nápravu. Lehota neplynie v prípade, že Prevádzkovateľ systému úrad vyzve na nápravu nedostatkov alebo z dôvodu ak z miestnej obhliadky či iných skutočností zistí Prevádzkovateľ systému, že Žiadateľ o pripojenie do systému nespĺňa minimálne požiadavky zapojenia do centrálného systému evidencie poplatkov. Po odstránení nedostatkov začne plynúť odznova nová lehota zapojenia úradu do centrálného systému evidencie poplatkov.
- 2.2.5. V prípade, ak početnosť pripojení do centrálného systému evidencie poplatkov presiahne limity stanovené v Zmluve s MF SR, berie Úrad na vedomie, že lehoty pripojenia Úradu nemusia byť zo strany Prevádzkovateľa systému dodržané. V takomto prípade sa úrad presúva na čakaciu listinu.
- 2.2.6. Úrad je povinný zabezpečiť miesto, kde bude inštalované technické zariadenie, podľa požiadaviek MF SR a poskytnúť Prevádzkovateľovi systému nevyhnutnú súčinnosť. Nevyhnutnou súčinnosťou sa pre účely týchto obchodných podmienok rozumie najmä:
  - a. neobmedzený prístup do priestorov, kde majú byť inštalované vybrané technické zariadenia – kiosky platobného front end-u v pracovných dňoch minimálne v rozsahu stránkových hodín daného úradu. Po dohode so Žiadateľom o pripojenie do systému môžu byť priestory prístupné aj mimo stránkových hodín, počas víkendov a sviatkov.
  - b. zabezpečenie pripojenia zariadenia na elektrický prúd (230 V) so samostatným istením a ochranou prúdovým chráničom s dostatočným krytím IP po zemi alebo cez podklad.
  - c. zabezpečenie zoznamu určených agendových zamestnancov Úradu, ktorým bude potrebné nainštalovať prístup do IS PEP
  - d. ďalšie individuálne požiadavky, ktoré sú oprávnené vyžadované Prevádzkovateľom systému pre zapojenie Úradu do centrálného systému evidencie poplatkov
  - e. zasielanie katalógu služieb.
- 2.2.7. Úrad je povinný počas procesu validácie zabezpečiť prístup do určených priestorov Úradu Prevádzkovateľovi systému a jeho oprávneným subdodávateľom po predchádzajúcom oznámení a splnení podmienok na vstup do určených priestorov.
- 2.2.8. Úrad je povinný zaregistrovať identitu inštitúcie (orgány verejnej moci a organizačné jednotky) ktorá pristupuje ku službe E-kolok do IAM ÚPVŠ. Postup registrácie sa nachádza na <https://www.slovensko.sk/sk/agendy/agenda/organ-verejnej-moci>. Následne je povinný informovať Prevádzkovateľa systému o identifikačnom čísle organizácie (IČO) a suffixe pridelenom ÚPVŠ.
- 2.2.9. Výnimky zo štandardných požiadaviek na umiestnenie koncových zariadení na úrade schvaľuje MF SR. Výnimky musia byť potvrdené MF SR na formulári, ktorého vzor tvorí prílohu č. 7 zmluvy. Počas schvaľovania výnimky alebo v prípadoch keď Úrad preukázateľne neposkytne Prevádzkovateľovi systému nevyhnutnú súčinnosť, lehota neplynie.
- 2.2.10. Prevádzkovateľ systému je povinný v rámci procesu validácie vykonať pre určených zamestnancov Úradu školenia o zmene legislatívy, o práci s informačnými systémami, koncových zariadeniach a postupe pri spotrebovaní elektronických kolkov na Úrade, o poskytovaní informácii verejnosti, vrátane riešenia modelových životných situácií, ako aj o podmienkach práce s informačnými systémami, monitoringu kioskov a reklamačných procesoch. Určení zamestnanci Úradu sú povinní sa školení zúčastniť a Prevádzkovateľ je povinný ich školenie zaznamenať. Školenie je Prevádzkovateľ systému oprávnený vykonať prezenčnou formou alebo prostredníctvom e-learningu podľa možnosti úradu.
- 2.2.11. Po úspešnom nainštalovaní technických zariadení, príslušenstva a zaškolení zamestnancov Úradu oprávnený zástupca Úradu a Prevádzkovateľa systému pristúpia k finalizácii akceptačného protokolu. Úrad berie na vedomie, že dňom prevzatia zariadení a/alebo dňom nainštalovania softvérových aplikácií prechádza na Úrad nebezpečenstvo škody na veci.
- 2.2.12. V prípade ak predmetom zapojenia Úradu do centrálného systému evidencie poplatkov je viac než jedno technické zariadenie platobného front end-u a z technických, kapacitných či iných objektívnych dôvodov na strane Žiadateľa o pripojenie do systému nie je možné tieto zariadenia inštalovať a zapojiť do systému naraz, je Prevádzkovateľ systému oprávnený požadovať od Úradu aj podpísanie čiastočného akceptačného protokolu, v ktorom bude uvedený počet a druh zariadení zapojených do

- systému, dôvod, pre ktorý nebolo možné zapojiť do systému všetky požadované zariadenia a predpokladaný termín zapojenia zostávajúcich zariadení do centrálného systému evidencie poplatkov. Deň uvedený na čiastočnom akceptačnom protokole sa považuje za deň zapojenia v ňom uvedených technických zariadení do centrálného systému evidencie poplatkov.
- 2.2.13. Pre vylúčenie pochybností sa má za to, že v prípade ak sa vyžaduje podpísanie akceptačného protokolu alebo čiastočného akceptačného protokolu, je Úrad, resp. oprávnený zástupca Úradu povinný podpísať akceptačný protokol najneskôr do 5 dní odo dňa jeho predloženia zo strany Prevádzkovateľa systému, alebo v tejto lehote vytknúť Prevádzkovateľovi systému vady, za ktoré zodpovedá Prevádzkovateľ systému, a ktoré bránia riadnemu používaniu technického zariadenia. V prípade, ak nedôjde zo strany Úradu k podpisu akceptačného protokolu v stanovenej lehote alebo vytknutiu vady, pre ktorú nie je možné akceptačný protokol podpísať, platí, že deň uvedený v akceptačnom protokole je dňom zapojenia koncového zariadenia na centrálny systém evidencie poplatkov, aj keď nedošlo k podpisu tohto akceptačného protokolu zo strany Úradu, pokiaľ sa nepreukáže opak. Platný akceptačný protokol sa stáva neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 2.2.14. V prípade, ak sa po nainštalovaní technického zariadenia zmení záväzný pokyn MF SR s tým, že bude potrebné zmeniť početnosti alebo druh technických zariadení inštalovaných v priestoroch Úradu je Úrad povinný umožniť zmenu technického vybavenia na mieste v sieti.
- 2.2.15. Informačná kampaň
- 2.2.16. Úrad je povinný na žiadosť Prevádzkovateľa systému sprístupniť v primeranom rozsahu plochu na umiestnenie návodu na obsluhu, informačných a propagačných materiálov súvisiacich so službou E-kolok a zabezpečiť možnosti na umiestnenie informačných a propagačných materiálov. Úrad je povinný označiť svoje prevádzky na viditeľnom mieste dodanými nálepkami označujúcimi systém E-kolok.
- 2.2.17. Prevádzkovateľ je povinný dodať dostatočný počet pracovných manuálov pre zamestnancov Úradu zapojených do systému E-kolok. Pracovný manuál obsahuje popis presných postupov pri používaní systému E-kolok a kontakty pre podporu a nahlásovanie technických problémov.
- 2.3. **Poskytovanie služby**
- 2.3.1. Prevádzkovateľ systému je povinný prevádzkovať technické vybavenie, ktoré pozostáva z koncových technických zariadení a Príslušenstva, zabezpečovať servis, opravy a údržbu technických zariadení, aktualizáciu softvéru a podporu prevádzky IS PEP na vlastné náklady a nebezpečenstvo. Zároveň je povinný zabezpečovať zmenové požiadavky Úradov a režim vracania poplatkov a preplatiek.
- 2.3.2. Prevádzka koncových zariadení Platobného front-endu a prístup do IS PEP, resp. do Modulu správy poplatkov musí byť zabezpečená na každom zapojenom mieste v sieti, počas úradných hodín.
- 2.3.3. Úrad je povinný umožniť na žiadosť Prevádzkovateľa systému, resp. jeho zmluvnej organizácie prístup do jeho priestorov, a to aj počas nestránkových dní (hodín) na vykonanie nevyhnutného servisu zariadení a inštalácie softvéru. Súčasťou poskytovania služby E-kolok je aj úprava podmienok úhrady poplatkov a odvodová povinnosť Úradu
- 2.3.4. Prístup na Úradu bude povolený pre Prevádzkovateľa systému a jeho oprávnených subdodávateľov. Pracovníci oprávnených osôb, ktorí vykonávajú manipuláciu s hotovosťou sú oprávnení vstúpiť do objektu Úradu so zbraňou. Tieto osoby sú povinné preukázať sa oprávnením od Prevádzkovateľa systému pri vstupe do budovy Úradu, riadiť sa pokynmi príslušného zamestnanca Úradu a dodržiavať prevádzkové, bezpečnostné predpisy Úradu. Za činnosť subdodávateľov zodpovedá v plnom rozsahu Prevádzkovateľ systému. Zoznam oprávnených osôb poskytne na vyžiadanie Prevádzkovateľ systému príslušnému Úradu.
- 2.4. **Kiosk**
- 2.4.1. Samoobslužné platobné kiosky musia byť umiestnené vo vybraných Úradoch na mieste prístupnom všetkým žiadateľom/poplatníkom.
- 2.4.2. Úhrada poplatku / predpisu na kiosku
- 2.4.3. Výber požadovaného poplatku sa vykonáva žiadateľom na dotykovej obrazovke pred podaním podania. Štruktúra jednotlivých poplatkov v menu na obrazovke kiosku je zobrazovaná podľa životných situácií žiadateľa (katalógu služieb).
- 2.4.4. Poplatok do 300,- Eur je možné uhradiť v hotovosti alebo bezhotovostne platobnou kartou. V prípade, že poplatok je vyšší ako 300,- Eur, je možné ho uhradiť len bezhotovostne platobnou kartou.
- 2.4.5. V prípade hotovostných úhrad, kiosk vráti výdavok do výšky 99,50 Eur. V prípade, že výdavok je vyšší ako 99,50 Eur, žiadateľ obdrží Potvrdenie pre vyplatenie výdavku, ktoré mu bude na základe žiadosti



- preplatené Prevádzkovateľom systému. Žiadosť o vrátenie výdavku spolu s originálom Potvrdenia pre vyplatenie výdavku je možné podať na poštách, uvedených na [www.elektronickekolky.sk](http://www.elektronickekolky.sk); [www.e-kolky.sk](http://www.e-kolky.sk) a [www.posta.sk](http://www.posta.sk).
- 2.4.6. Po vykonaní úhrady kiosk vytlačí Potvrdenie o úhrade poplatku (E-kolku) a Doklad o platbe v hotovosti, resp. platobnou kartou. Potvrdenie o úhrade poplatku (E-kolku) sa predkladá pri podaní podania príslušnému orgánu, voči ktorému vzniká poplatníkovi poplatková povinnosť po podaní podania.
- 2.4.7. Platbu môže žiadateľ stornovať. V prípade hotovostnej platby kiosk vydá vloženú sumu len do výšky 99,50 Eur. V prípade, že stornovaná suma je vyššia ako 99,50 Eur žiadateľ obdrží Potvrdenie pre vyplatenie výdavku zo stornovanej sumy, ktoré mu bude na základe žiadosti preplatené Prevádzkovateľom systému. Žiadosť o vrátenie výdavku zo stornovanej sumy spolu s originálom Potvrdenia pre vyplatenie výdavku je možné podať na poštách, uvedených na [www.elektronickekolky.sk](http://www.elektronickekolky.sk); [www.e-kolky.sk](http://www.e-kolky.sk) a [www.posta.sk](http://www.posta.sk).
- 2.4.8. Výmena Potvrdenia o úhrade poplatku (E-kolku) na kiosku
- 2.4.9. Platný E-kolok je možné vymeniť
- za iný E-kolok len na kiosku, na ktorom bol zakúpený alebo
  - (refundovať) za peniaze len u Prevádzkovateľa systému, na základe žiadosti poplatníka.
- 2.4.10. Výmena E-kolku na kiosku je možná po načítaní QR kódu na Potvrdení o úhrade poplatku.
- 2.4.11. E-kolok na kiosku je možné vymeniť aj za E-kolok v inej nominálnej hodnote. Doplatok poplatku do 300,- Eur je možné uskutočniť v hotovosti alebo platobnou kartou. Doplatok nad 300,- Eur je možné vykonať len bezhotovostne – platobnou kartou. Pri výplate preplatku žiadateľ obdrží Potvrdenie pre vyplatenie výdavku, ktoré mu bude na základe žiadosti preplatené Prevádzkovateľom systému.
- 2.5. **eKolkovač**
- 2.5.1. eKolkovač je hardvérové zariadenie, ktoré je pridelované úradom, ktoré nie sú pripojené do siete govnet a/alebo nespĺňajú podmienky na pridelenie kiosku.
- 2.5.2. eKolkovač slúži ako:
- náhrada SW pokladne (pre úrady, ktoré nevyužívali informačný systém na pokladni)
  - náhrada informačného systému úradu (pre úrady, ktoré vôbec nevyužívali informačný systém)
- 2.5.3. eKolkovač obsahuje samostatné sieťové pripojenie prostredníctvom GSM pripojenia. eKolkovač môže mať nainštalovaný softvér - Modul správy poplatkov ako ďalšiu aplikáciu. Obsluhuje ho priehradkový pracovník úradu.
- 2.5.4. eKolkovač je pripojený do IS PEP a eviduje všetky platby vo forme elektronického kolku. Zariadenie má integrovaný alebo externý POS terminál a umožňuje platbu platobnou kartou alebo v hotovosti.
- 2.5.5. **Denná závierka eKolkovača**  
Na konci dňa je zamestnanec úradu povinný realizovať dennú závierku eKolkovača. Následne zrealizuje porovnanie záznamov o prijatých hotovostných poplatkoch s hotovosťou prijatou do pokladne. Prípadné rozdiely medzi sumou v záznamoch o prijatých hotovostných poplatkoch a hotovosťou prijatou do pokladne sú zodpovednosťou zamestnanca úradu a riadia sa vnútornými smernicami úradu.
- 2.5.6. **Odvodová závierka eKolkovača**  
V nadväznosti na ustanovenia právnych predpisov ohľadom odvodovej povinnosti hotovosti vyberanej na úradoch musí zamestnanec úradu minimálne raz za 15 dní realizovať odvodovú závierku eKolkovača. Na základe odvodovej závierky sa vytlačí odvodový príkaz na úhradu, ktorý obsahuje všetky potrebné informácie na odvod hotovosti Prevádzkovateľovi systému.
- 2.6. **SW pokladňa**
- 2.6.1. Aplikácia SW pokladňa sa inštaluje na úradoch, ktoré majú pripojenie na govnet a nespĺňajú podmienky na pridelenie kiosku.
- 2.6.2. SW pokladňa slúži na zaevidovanie prijatej hotovosti. SW pokladňa umožňuje aj bezhotovostnú platbu, prostredníctvom POS terminálu.
- 2.6.3. **Denná závierka SW pokladne**  
Na konci dňa musí zamestnanec úradu realizovať dennú závierku SW pokladne. Následne zrealizuje porovnanie záznamov o prijatých hotovostných poplatkoch v SW pokladni s hotovosťou prijatou do

pokladne. Prípadné rozdiely medzi sumou prijatých poplatkov v SW pokladni a hotovosťou prijatou do pokladne sú zodpovednosťou zamestnanca úradu a riadia sa vnútornými smericami úradu.

**2.6.4. Odvodová závierka SW pokladne**

V nadväznosti na ustanovenia právnych predpisov ohľadom odvodovej povinnosti hotovosti vyberanej na úradoch musí zamestnanec úradu minimálne raz za 15 dní realizovať odvodovú závierku SW pokladne. Na základe odvodovej závierky zo SW pokladne vytlačí odvodový príkaz na úhradu, ktorý obsahuje všetky potrebné informácie na odvod hotovosti Prevádzkovateľovi systému.

**2.7. SW pokladňa Prevádzkovateľa**

**2.7.1.** Úhradu za správne a súdne poplatky je možné realizovať na ktorejkoľvek pošte. Platba je evidovaná ako Poplatok v nominálnej hodnote.

**2.7.2.** Poplatok je možné uhradiť v hotovosti, bezhotovostne platobnou kartou.

**2.7.3.** Po vykonaní úhrady poplatník obdrží Potvrdenie o evidencii poplatku a Doklad o platbe v hotovosti, resp. platobnou kartou. Potvrdenie o evidencii poplatku sa predkladá pri podaní žiadosti o úkon alebo konanie príslušnému orgánu, voči ktorému vzniká poplatníkoví poplatková povinnosť.

**2.8. Modul správy poplatkov**

**2.8.1.** Modul správy poplatkov je aplikácia, ktorá slúži na generovanie elektronických predpisov, overovanie a spotrebu uhradených predpisov a E-kolokov.

**2.8.2.** Modul správy poplatkov musí byť nainštalovaný na všetkých agendových pracoviskách, ktoré pracujú v centrálnom systéme poplatkov a spĺňajú požiadavky na inštaláciu aplikácie. V prípade, že pracovisko na danom úrade požiadavky nespĺňa alebo v prípade hodného osobitného zreteľa je úrad oprávnený požiadať o výnimku. O výnimkách rozhoduje Riadiaci výbor II.

**2.8.3.** Potvrdením o inštalácii Modulu správy poplatkov je Akceptačný protokol o inštalácii Modulu správy poplatkov a úrad je povinný elektronicky zaznamenávať prijaté potvrdenia o úhrade E-kolku odo dňa podpisu Akceptačného protokolu. V období od uzatvorenia Zmluvy do dňa podpisu Akceptačného protokolu Úrad vystavuje predpisy podľa doterajších postupov. V prípade, že budú úradu v tomto období poplatky uhradené inak ako prostredníctvom Potvrdenia pre evidenciu poplatkov (najmä v hotovosti do pokladne úradu alebo prevodom na účet) Úrad je povinný prijaté finančné prostriedky bez zbytočného odkladu po ich napárovaní zaslať Prevádzkovateľovi systému.

Modul správy poplatkov má nasledovné funkcionality:

**2.8.4. Tvorba predpisu**

**2.8.5.** Úradník na základe žiadosti od poplatníka vystaví v Module správy poplatkov predpis, ktorý obsahuje minimálne nasledovné informácie:

- a. služba (úkon a konanie poskytované Úradom)
- b. výška poplatku
- c. informácie o platbe (číslo účtu, variabilný symbol)
- d. BAR kód, príp QR kód, ktorý obsahuje vyššie uvedené informácie

**2.8.6.** Predpis nadobúda aj formu poštového poukazu.

**2.8.7.** Predpis je možné uhradiť poplatníkom nasledovnými spôsobmi:

- a. načítaním BAR kódu, príp. QR kódu na kiosku
- b. v pokladni úradu pomocou SW pokladne
- c. na ktorejkoľvek pošte
- d. prevodom z účtu poplatníka (bezhotovostný prevod)
- e. poštovým poukazom ekonomickým

**2.8.8.** Informácia o vytvorení predpisu je z Modulu správy poplatkov zaslaná do systému IS PEP. V prípade, že platba predpisu je uhrádzaná prevodom z účtu a poplatník uvedie nesprávny variabilný symbol, poplatok sa považuje za neuhradený a vráti sa späť na účet, z ktorého bola platba odoslaná. Poplatník je zodpovedný za správne zadanie platobných údajov pri úhrade poplatkov.

**2.8.9. Overenie platnosti E-kolku a jeho spotreba**

**2.8.10.** Úradník je povinný overiť platnosť E-kolku, ak neoveruje úhradu predpisu podľa bodu 2.8.14. Platnosť E-kolku je možné overiť načítaním QR/BAR kódu na E-kolku alebo zadáním ID E-kolku do Modulu správy poplatkov

**2.8.11.** Po načítaní E-kolku zobrazí Modul správy poplatkov detailné informácie o E-kolku. Po potvrdení týchto detailných informácií, najmä služby a sumy, si Modul správy poplatkov od úradníka vyžiada

- číslo konania, ku ktorému sa E-koľok vzťahuje, prípadne ďalšie doplňujúce informácie. Následne označí úradník E-koľok ako spotrebovaný.
- 2.8.12. V prípade, že Úrad prijme Potvrdenie pre evidenciu poplatku, jeho spotreba prebieha týmito spôsobmi:
- a. Úrad je v offline režime, t. z. pred zapojením technického zariadenia úradu do systému (až do podpisu akceptačného protokolu) alebo jedna z funkcionalít Modulu správy poplatkov nie je k dispozícii viac ako jeden celý pracovný deň. V takomto prípade úrad použije Potvrdenie o evidencii poplatku jeho zaevidovaním v hárku spotreby podľa vzoru, ktorý tvorí prílohu č. 8. Úradník je povinný spodnú časť Potvrdenia o evidencii poplatku nalepiť do hárku spotreby a priradiť mu identifikačné údaje. Následne je úrad povinný všetky hárky spotreby zasielať Prevádzkovateľovi systému za účelom jeho spracovania (overenie a evidencia spotreby) do piatich pracovných dní po skončení mesiaca, za ktorý sa Potvrdenie o evidencii poplatku použili na adresu:  
Slovenská pošta, a.s. – E-koľok  
Hlavná pošta 1  
Nám. SNP 35  
814 20 Bratislava 1
- Prevádzkovateľ systému overí platnosť Potvrdení o evidencii poplatkov, spotrebuje ich a informuje Úrad o ich spotrebe.
- b. Úrad je v online režime a Potvrdenie o evidencii poplatku úradník vie spracovať priamo v Module správy poplatkov. V takomto prípade úradník vyberie službu a overí správnosť sumy na Potvrdení pre o evidencii poplatku (prípadne ich súčet). Za správnosť služby a sumy je zodpovedný Úrad. V prípade, ak jedna z funkcionalít Modulu správy poplatkov nie je v daný pracovný deň k dispozícii, úradník zabezpečí bez zbytočného odkladu dodatočnú spotrebu v Module správy poplatkov najneskôr nasledujúci pracovný deň. Ak nie je možné zabezpečiť dodatočnú spotrebu v Module správy poplatkov ani nasledujúci pracovný deň, použije sa postup podľa písm. a).
- 2.8.13. Informácia o spotrebe E-koľku je z Modulu správy poplatkov zaslaná do systému IS PEP.
- 2.8.14. **Overenie úhrady predpisu**
- 2.8.15. Po vytvorení predpisu je poplatník povinný zaplatiť správny alebo súdny poplatok. Po jeho úhrade je úradník povinný overiť túto skutočnosť prostredníctvom modulu správy poplatkov v systéme. Úhradu predpisu je možné overiť nasledovnými spôsobmi:
- a. Načítaním BAR kódu uhradeného predpisu alebo zadaním variabilného symbolu do Modulu správy poplatkov
  - b. Priradením úhrady k predpisu podľa variabilného symbolu na Výpise informácií o úhradách z IS PEP
- 2.8.16. Na základe vyhľadania predpisu podľa variabilného symbolu systém zobrazí detailné informácie o predpise. Po potvrdení týchto detailných informácií si Modul správy poplatkov od úradníka vyžiada číslo konania, ku ktorému bol predpis vystavený, prípadne ďalšie doplňujúce informácie.
- 2.8.17. Následne môže úradník predpis označiť ako spotrebovaný.
- 2.8.18. Informácia o spotrebe predpisu je z Modulu správy poplatkov zaslaná do systému IS PEP.
- 2.8.19. **Zrušenie predpisu**
- 2.8.20. Systém IS PEP zruší predpis na základe požiadavky úradníka alebo po expirácii predpisu. Dátum expirácie sa stanovuje iba pri predpisoch na správny poplatok a stanovuje ho úradník pri vystavení predpisu podľa zákona o správnych poplatkoch. Predpisy na súdne poplatky nemajú stanovenú dobu expirácie, tieto je možné zrušiť iba manuálne na základe požiadavky úradníka.
- 2.8.21. Úradník môže na základe procesov a smerníc úradu zrušiť neuhradený predpis aj skôr ako za 30 dní, a to načítaním predpisu a vyznačením jeho zrušenia.
- 2.8.22. Informácia o zrušení predpisu je z Modulu správy poplatkov zaslaná do systému IS PEP.
- 2.9. **Správa užívateľov**
- 2.9.1. Úrad je povinný zabezpečiť dostatočný prístup do ÚPVS pre potreby autentifikácie zamestnancov, ktorí budú pracovať v systéme IS PEP.
- 2.9.2. Prihlásenie úradníka do systému IS PEP je možné dvomi alternatívnymi spôsobmi:
- autentifikáciou prostredníctvom eID karty pod identitou fyzickej osoby
  - autentifikáciou prostredníctvom mena, hesla a GRID karty pod identitou zamestnanca

- 2.9.3. Úrad je povinný pri eID autentifikácii:
- zaregistrovať identitu úradu (orgány verejnej moci a organizačné jednotky) ktorá prístupuje ku službe E-kolok do IAM ÚPVS
  - nastaviť zastupovanie medzi identitou FO všetkých úradníkov pracujúcich so službou E-kolok a príslušnou inštitúciou s priradením príslušných rolí (referent, supervízor, pokladník)
  - zabezpečiť vydanie eID karty pre všetkých pracovníkov pracujúcich so službou E-kolok
  - zabezpečiť aktívnu správu zastupovania inštitúcie v prípade potreby.
- 2.9.4. Povinnosti úradu pri identitách zamestnancov:
- zaregistrovať identitu inštitúcie (orgány verejnej moci a organizačné jednotky) ktorá prístupuje ku službe E-kolok do IAM ÚPVS
  - zaregistrovať identity zamestnancov pre všetkých pracovníkov pracujúcich so službou E-kolok
  - nastaviť zastupovanie medzi identitou zamestnanca a príslušnou inštitúciou s priradením príslušných rolí (referent, supervízor, pokladník)
  - zabezpečiť distribúciu prihlasovacích údajov jednotlivým zamestnancom
  - zabezpečiť vygenerovanie a napárovanie autentifikačných prostriedkov (GRID) k identitám zamestnancov
  - zabezpečiť distribúciu autentifikačných prostriedkov (GRID) jednotlivým zamestnancom
  - zabezpečiť aktívnu správu zamestnaneckých identít.
- 2.10. Servis, opravy a údržba technických zariadení, aktualizácia softvéru a podpora prevádzky IS PEP
- 2.10.1. Prevádzkovateľ systému je povinný a zaväzuje sa na vlastné náklady a vlastnú zodpovednosť vykonávať pravidelný servis, opravu a údržbu technických zariadení, ktoré podľa týchto obchodných podmienok nainštaloval na miestach v sieti (ďalej aj ako „Servisné služby“). V prípade, že sa chybovosť týka vybavenia, príslušenstva modulu správy poplatkov, príp. informačných systémov Úradu, servis vykonáva Úrad.
- 2.10.2. Prevádzkovateľ systému je povinný v rámci pravidelného servisu vykonávať všetky profylaktické prehliadky, revízie, skúšky a iné činnosti predpísané výrobcom technických zariadení alebo určené všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo určenými výrobcom. Tieto činnosti je povinný vykonať sám alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutého dodávateľa a to samostatne, bez povinnosti objednávaní týchto činností zo strany MF SR alebo úradov na miestach v sieti, kde sú tieto technické zariadenia inštalované avšak za plnej podpory a súčinnosti Úradu. Prevádzkovateľ systému je povinný hlásiť plánované odstávky minimálne 3 dni vopred a neplánované odstávky bezodkladne kontaktnej osobe vo veciach HW/SW/aplikácie. Odstávky musia byť prioritne zabezpečované mimo stránkových hodín.
- 2.10.3. Prevádzkovateľ systému bude vykonávať opravy technických zariadení nasledovnými formami, a to:
- a. formou vzdialeného prístupu k technickému zariadeniu ak povaha poruchy technického zariadenia umožňuje takýto spôsob opravy, alebo
  - b. dostavením sa do miesta v sieti, kde sú technické zariadenia inštalované a vykonaním jeho opravy na mieste samom, pričom maximálna dĺžka servisného zásahu na koncovom zariadení je 6 hodín; táto lehota nemusí byť zo strany Prevádzkovateľa systému dodržaná počas obdobia, kedy je možné v zmysle platnej legislatívy SR kúpiť u Prevádzkovateľa systému alebo na inom mieste a následne aj použiť na zaplatenie súdnych alebo správnych poplatkov listinné kolkové známky
- 2.10.4. Potreba vykonania opravy technického zariadenia môže byť identifikovaná dvoma informačnými kanálmi, a to:
- a. v prípade poruchy, ktorú je možné identifikovať automatickým monitorovacím systémom cez informačný systém je podnetom na vykonanie opravy hlásenie poruchy generované informačným systémom,
  - b. v prípade ostatných porúch, je podnetom na vykonanie opravy hlásenie pracovníka Úradu z miesta v sieti a/alebo hlásenie tretej osoby, kde je technické zariadenie inštalované.
- 2.10.5. Softvérový problém môže byť identifikovaný dvoma informačnými kanálmi, a to:
- a. v prípade výpadku, ktorý je možné identifikovať dohľadovým systémom, je podnetom na odstránenie incidentu / problému hlásenie generované informačným systémom,
  - b. v prípade ostatných porúch, je podnetom na odstránenie incidentu / problému hlásenie pracovníka Úradu z miesta v sieti a/alebo hlásenie tretej osoby, kde je softvér inštalovaný.
- 2.10.6. Porucha zariadenia a problém s prevádzkou softvéru sa hlási na Help Desk

- telefonicky na telefónnom čísle: +421 48 437 8997 alebo
  - e-mailom na [e-kolok@slposta.sk](mailto:e-kolok@slposta.sk).
- 2.10.7. Súčasťou Servisných služieb je aj údržba technických zariadení inštalovaných na miestach v sieti, ktorá zahŕňa:
- a. zvoz a dopĺňanie hotovosti v samoobslužných platobných kioskoch,
  - b. výmena a dopĺňanie spotrebného materiálu v samoobslužných kioskoch (najmä papierové pásky na tlač potvrdení)
- 2.11. Zmenový režim
- 2.11.1. Zmenový režim sa týka technických zariadení a softvéru dodaného Prevádzkovateľom systému najmä v prípadoch kedy vznikne potreba výmeny technicky zastaraných, opotrebovaných alebo nefunkčných technických zariadení inštalovaných na miestach v sieti a v prípade potreby aktualizácie softvéru. Úrad je oprávnený využiť zmenový režim aj v prípade zmeny adresy umiestnenia koncových zariadení a ich počtu.
- 2.11.2. Zmenový režim začína na základe požiadavky Úradu na tlačive „Požiadavky“. Požiadavka musí byť riadne doručená Prevádzkovateľovi systému, ktorý ju posúdi najneskôr do 10 dní. Po uskutočnení zmenového režimu Prevádzkovateľom systému sa vyhotoví akceptačný protokol, príp. čiastočný akceptačný protokol. Úrad je povinný vyvíjať potrebnú súčinnosť Prevádzkovateľovi systému na zabezpečenie zmenového režimu.
- 2.11.3. Zmluvné strany sa dohodli, že podpísanie akceptačného protokolu alebo čiastočného akceptačného protokolu je Úrad povinný vykonať najneskôr do 5 dní odo dňa jeho predloženia zo strany Prevádzkovateľa systému, alebo v tejto lehote vytknúť Prevádzkovateľovi systému vady za ktoré zodpovedá Prevádzkovateľ systému a ktoré bránia riadnemu používaniu technického zariadenia a/alebo softvéru. V prípade, ak nedôjde zo strany Úradu k podpisu akceptačného protokolu v stanovenej lehote alebo vytknutiu vady pre ktorú nie je možné akceptačný protokol podpísať, platí, že deň uvedený v akceptačnom protokole je dňom zapojenia koncového zariadenia na centrálny systém evidencie poplatkov, aj keď nedošlo k podpisu tohto akceptačného protokolu zo strany Úradu, pokiaľ sa nepreukáže opak. Platný akceptačný protokol sa stáva neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 2.12. Vracanie poplatkov a nespotrebovaných E-kolokov
- 2.12.1. Vrátenie poplatkov a preplatiek na základe právoplatného rozhodnutia Úradu
- 2.12.2. Poplatky a preplatky zaplatené v rámci konaní sa vracajú na základe odpisu právoplatného rozhodnutia Úradu. Úrad je povinný zabezpečiť integráciu potrebných funkcionalít svojho informačného systému s IS PEPom.
- 2.12.3. Úrad je povinný zaslať Prevádzkovateľovi systému odpis právoplatného rozhodnutia o vrátení poplatku. Prevádzkovateľ systému bezodkladne po prijatí odpisu právoplatného rozhodnutia o vrátení poplatku zaeviduje odpis v príslušnom informačnom systéme (IS PEP), vytvorí príkaz na úhradu prostredníctvom poštového platobného styku a zašle ho adresátovi. Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť vrátenie poplatku do 30 dní odo dňa doručenia odpisu právoplatného rozhodnutia správneho orgánu o vrátení poplatku alebo preplatku. Konania vo veciach poplatkov začaté a právoplatne neukončené do 30. novembra 2013, sa dokončia podľa predpisov účinných do 30. novembra 2013.
- 2.12.4. V prípade nezastihnuteľnosti osoby, ktorej sa poplatok (preplatiek) vracia, túto skutočnosť vyznačí Prevádzkovateľ systému v príslušnom informačnom systéme (IS PEP) a ďalej nie je povinný vyvíjať žiadne činnosti spojené s vracaním poplatku alebo preplatku. V prípade, ak sa neskôr osoba, ktorej sa má poplatok alebo preplatiek vrátiť na základe právoplatného rozhodnutia prihlási o jeho vyplatenie, je Prevádzkovateľ systému povinný takýto poplatok alebo preplatiek vyplatiť tejto osobe. Podrobnosti upravuje pracovný manuál Prevádzkovateľa systému.
- 2.12.5. Vrátenie úhrady za nespotrebovaný E-kolok (Potvrdenie pre evidenciu poplatkov) na základe žiadosti
- Úhrady za nespotrebované E-kolky, preplatky, storná, výdavky z uhradenej sumy a nespotrebované potvrdenia pre evidenciu poplatkov sa vracajú na základe žiadosti poplatníka. Žiadosť sa podáva u Prevádzkovateľa systému v nasledovných prípadoch
- a. pri vrátení úhrady za (nespotrebovaný) E-kolok
  - b. pri vrátení výdavku sumy prevyšujúcej 99,50 Eur z platenej úhrady za poplatok
  - c. pri vrátení stornovanej sumy

- d. pri vrátení výdavku z uhradenej sumy, ak kiosk nedisponuje dostatočnou finančnou hotovosťou na vydávanie, došlo k technickej chybe, ktorá znemožní vydávanie hotovostí
  - e. pri vrátení výdavku pri výmene E-kolku na kiosku alebo
  - f. pri vrátení úhrady za Potvrdenie pre evidenciu poplatku
- 2.12.6. **Žiadosť o vrátenie úhrady za nespotrebovaný E-kolok**  
Prevádzkovateľ systému vykonáva vrátenie úhrady za nespotrebovaný E-kolok podľa bodu 2.12.5. len na základe vyplnenej a podanej žiadosti poplatníka. Úhrada za nespotrebovaný E-kolok bude vrátená poplatníkovi prostredníctvom poštového platobného styku alebo prevodom na účet. Poplatník je povinný k žiadosti pripojiť Potvrdenie o úhrade poplatku (E-kolok). Ďalšie práva a povinnosti poplatníka sa spravujú Obchodnými podmienkami pre občanov vydanými Prevádzkovateľom systému, ktoré sa nachádzajú na [www.elektronickekolky.sk](http://www.elektronickekolky.sk); [www.e-kolky.sk](http://www.e-kolky.sk) a [www.posta.sk](http://www.posta.sk).
- 2.12.7. **Žiadosť o vrátenie výdavku sumy prevyšujúcej 99,50 Eur z platenej úhrady za poplatok, stornovanej sumy alebo výdavku, ak Platobný kiosk nedisponuje dostatočnou finančnou hotovosťou na vydávanie, príp. ak došlo k technickej chybe, ktorá znemožní vydávanie hotovostí alebo výdavku pri výmene E-kolku na kiosku**  
Prevádzkovateľ systému je povinný vrátiť poplatníkovi preplatok (výdavok) zo zaplatenej, príp. stornovanej transakcie. Poplatok za E-kolok bude vrátený poplatníkom prostredníctvom poštového platobného styku. Poplatok sa vracia na základe riadne vyplnenej a podanej žiadosti poplatníka. Poplatník je povinný k žiadosti pripojiť Potvrdenie pre vyplatenie výdavku preukazujúce nárok žiadateľa o vrátenie zaplatenej sumy. Ďalšie práva a povinnosti poplatníka sa spravujú Obchodnými podmienkami pre občanov vydanými Prevádzkovateľom systému, ktoré sa nachádzajú na [www.elektronickekolky.sk](http://www.elektronickekolky.sk); [www.e-kolky.sk](http://www.e-kolky.sk); a [www.posta.sk](http://www.posta.sk).
- 2.13. **Úprava podmienok úhrady poplatkov**
- 2.13.1. **Úhrada poplatku / časti poplatku pred podaním podania na priehradke (kredit)**
- 2.13.2. **Poplatky za úkony a konania poskytované úradmi je možné uhradiť vopred na:**
- a. Samoobslužnom kiosku
  - b. pobočke Slovenskej pošty
- 2.13.3. **Prevádzkovateľ systému je povinný pri úhrade poplatku**
- a. umožniť platby hotovosťou a platobnou kartou na samoobslužnom kiosku
  - b. umožniť platby hotovosťou, platobnou kartou alebo Poštovou kartou na pošte
  - c. vydať Potvrdenie o úhrade poplatku (e-Kolok)
  - d. vydať doklad o zaplatení pre poplatníka
  - e. zaevidovať E-kolok v IS PEP
  - f. zaznamenávať spotrebu nominálnych potvrdení prijatých na Hárku spotreby a poskytnúť úradu evidenciu týchto platieb.
- 2.13.4. **Úrad, ktorý má nainštalované technické zariadenie Modul správy poplatkov je povinný po predložení Potvrdenia o úhrade E-kolku**
- a. elektronicky overiť stav E-kolku v IS PEP
  - b. určiť výšku poplatku a priradiť požadovanú službu k E-kolku v IS PEP
  - c. zadať čísla konania do systému (IS PEP)
- 2.13.5. **Úrad, ktorý nemá nainštalované technické zariadenie Modul správy poplatkov je povinný po predložení Potvrdenia o úhrade E-kolku informovať prevádzkovateľa systému o prijatí Potvrdenia o evidencii poplatku prostredníctvom Hárku spotreby. Úrad je zodpovedný za správnosť informácií zaslaných prevádzkovateľovi**
- 2.13.6. **Úhrada poplatku / doplatku po vyžiadaní/podaní podania na priehradke (predpis)**
- 2.13.7. **Poplatky za služby je možné uhradiť na priehradke Úradu. V prípade vystavenia predpisu Úradom vopred, poplatok za služby je možné uhradiť**
- a. na Samoobslužnom kiosku
  - b. na eKolkovači
  - c. v SW pokladni
  - d. prevodom na účet
  - e. úhradou poštového poukazu, ktorý je súčasťou predpisu
- 2.13.8. **Informáciu o úhrade predpisu poskytuje Prevádzkovateľ systému dvomi spôsobmi**
- a. vyhľadáním ID potvrdenia o zaplatení v Centrálnom systéme IS PEP
  - b. vyhľadáním úhrady vo výpise informácií o úhradách z IS PEP
- 2.13.9. **Prevádzkovateľ systému je povinný**

- a. zabezpečiť možnosti úhrady predpisu v hotovosti a platobnou kartou
  - b. zabezpečiť párovanie platieb prijatých na účet podľa variabilného symbolu a poskytovanie týchto informácií úradu
  - c. zabezpečiť vrátenie nespárovaných platieb
- 2.13.10. Úrad je povinný
- a. určiť výšku poplatku a priradiť požadovanú službu v IS PEP
  - b. vytvoriť predpis a zaevidovať ho v IS PEP
  - c. vyznačiť stav spotreby v IS PEP
  - d. zadať čísla konania do IS PEP pri spotrebe úhrady
  - e. zabezpečiť možnosti úhrady predpisu v pokladni, ak má na to Úrad vytvorené podmienky
  - f. v prípade platieb v hotovosti zabezpečiť hmotnú zodpovednosť zamestnanca Úradu, ktorý prijíma poplatky v pokladni
- 2.13.11. Podanie elektronickými prostriedkami (podanie cez eŽaioby, eSlužby Obchodného registra ÚPVS, a pod.)
- 2.13.12. Prevádzkovateľ systému je povinný
- a. zabezpečiť integráciu portálu eŽaioby a ÚPVS a pod.
  - b. zabezpečiť párovanie platieb prijatých na účet podľa variabilného symbolu a poskytovanie informácií IS úradu
  - c. zabezpečiť vrátenie nespárovaných platieb
- 2.13.13. Úrad je povinný
- a. zabezpečiť integráciu portálu eŽaioby a ÚPVS a pod.
  - b. zabezpečiť vystavenie predpisu po podaní elektronickými prostriedkami
- 2.14. **Uzávierka / Odvod poplatkov na SP**
- 2.14.1. **Otvorenie a uzávierka pokladne**
- 2.14.2. Pokladník prihlásením do pokladne, ktorá je identifikovaná jednoznačným identifikátorom realizuje jej otvorenie. Systém informuje pokladníka pokladne o stave hotovosti v pokladni a údajoch o poslednej realizovanej uzávierke (dennej, odvodovej). Pokladník potvrdí v systéme stav hotovosti s fyzickým stavom. Následne môže spracovávať bežnú agendu pokladne.
- 2.14.3. Pokladník má povinnosť realizovať dennú uzávierku pokladne, ktorú porovnáva s fyzickou uzávierkou pokladne prijatých poplatkov. Výstupom dennej uzávierky pokladne je pokladničná kniha. V prípade zisteného rozdielu nastáva doehľadovanie platieb pokladníkom do pokladne, za ktoré zodpovedá pokladník.
- 2.14.4. **Odvod hotovosti prijatej do pokladne**
- 2.14.5. **Odvod hotovosti na účet Prevádzkovateľa systému sa týka hotovosti prijatej do pokladne úradu.**
- 2.14.6. Poplatky vybrané v hotovosti musia byť úradom odvedené na zberný účet Prevádzkovateľa najneskôr do 15 dní od prijatia poplatku. Poplatky za podania nie je potrebné vkladať jednotlivo, pretože informácia o úhrade jednotlivých poplatkov bola zo SW pokladne zaslaná do systému IS PEP.
- 2.14.7. SW pokladňa generuje príkaz na vklad s definovaným variabilným symbolom, sumou na odvod a zberným účtom SP. Pracovník pokladne príkaz na vklad vytlačí a fyzicky realizuje odvod na zberný účet SP na pobočke pošty alebo podľa pokynov Prevádzkovateľa systému.
- 2.14.8. IS PEP načítaním výpisu zo zberného účtu spáruje platby a poskytovateľ systému porovná vložení sumu na zberný účet SP so sumou na vygenerovanom príkaze na vklad.
- 3. Práva a povinnosti Prevádzkovateľa systému**
- 3.1. Prevádzkovateľ systému sa zaväzuje inštalovať a upraviť na príslušnom mieste v sieti technické zariadenie a to v počte a druhu, ktorá vyplýva pre dané miesto v sieti. Súčasťou inštalácie je zaškolenie príslušných zamestnancov Úradu.
- 3.2. V prípade, že si Úrad zvolí inštaláciu samoobslužného platobného kiosku, toto zariadenie musí umožniť:
- a. výber úkonu, resp. služby, ktorú poplatník od Úradu požaduje, ak je správcom agendy táto služba na kiosku povolená
  - b. zaplatenie za úkon/službu, ktorú poplatník od Úradu požaduje,
  - c. platbu pomocou platobnej karty resp. v hotovosti,
  - d. vydávanie dokladu o zaplatení.

- 3.3. Prevádzkovateľ systému sa zaväzuje zapojiť Úrad do centrálného systému evidencie poplatkov v stanovenej lehote.
- 3.4. Prevádzkovateľ systému je povinný na každom mieste v sieti, kde budú inštalované koncové zariadenia platobného front end-u, zriadiť najneskôr v lehotách ktoré sú určené pre inštaláciu koncových zariadení modul správy poplatkov a čítačku QR kódov. Úrad je povinný poskytnúť za tým účelom nevyhnutnú súčinnosť.
- 3.5. Prevádzkovateľovi systému nevzniká nárok na akúkoľvek úhradu od Úradu za umiestnenie a prevádzkovanie koncového zariadenia.
- 3.6. Prevádzkovateľ systému sa zaväzuje počas celej doby platnosti týchto Obchodných podmienok zabezpečiť prevádzku informačnej linky (help desku), ktorá bude počas pracovných hodín Úradu slúžiť na zabezpečenie prevádzkovej podpory a pomoci zamestnancom Úradu, príp. žiadateľom/poplatníkom v prípade problémov s dostupnosťou systému, vadami, funkcionalitami alebo iných problémov v súvislosti s vykonávaním a spracovaním platieb poplatkov.
- 3.7. Prevádzkovateľ systému sa zaväzuje poskytnúť bezodplatne Úradu službu E-kolok v súlade s týmito obchodnými podmienkami.
- 3.8. Prevádzkovateľ systému sa zaväzuje poskytnúť Úradu službu v riadnej kvalite a zároveň je povinný Úradu poskytovať bezplatnú prevádzkovú podporu.
- 3.9. Prevádzkovateľ systému sa zaväzuje poskytovať servisné služby pre Úrad, vrátane zabezpečenia aktualizácie SW/HW pri zmene všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 3.10. Prevádzkovateľ systému zabezpečí pre Úrad bezodplatne všetky informačné materiály súvisiace so službou E-kolok.
- 3.11. Prevádzkovateľ systému získané údaje o úradoch nepoužije pre účely direct marketingu.
- 3.12. Prevádzkovateľ systému sa zaväzuje nahlasovať jeho výpadok kontaktnej osobe Úradu bez zbytočného odkladu a potrebu jeho odstavenia min. 3 dni vopred .
- 3.13. Prevádzkovateľ systému sa zaväzuje vykonávať spotrebu Potvrdenia o evidencii poplatku v prípade, ak Úrad pracuje v offline režime alebo jedna z funkcionalít Modulu správy poplatkov nie je k dispozícii bezodkladne po doručení vyplnených hárkov spotreby od úradov.
- 3.14. Prevádzkovateľ systému je povinný informovať úrad o spotrebe E-kolkov.
- 3.15. Prevádzkovateľ systému sa zaväzuje byť nápomocný pri vykonávaní právnych krokov v súvislosti s vymáhaním škody spôsobenej Slovenskej republike v prípade akceptovania nepravého Potvrdenia o evidencii poplatku, ak je úrad v offline režime.
- 3.16. Prevádzkovateľ systému sa zaväzuje na požiadanie Úradu operatívne aktualizovať katalóg služieb na kiosku.

#### 4. Práva a povinnosti Úradu

- 4.1. Úrad je povinný overiť úhradu poplatku v systéme bezprostredne po prijatí podania, na ktorom sa nachádza Potvrdenie o úhrade (E-kolku) a vykonať jeho spotrebu, ak má na to technické vybavenie (Modul správy poplatkov). V prípade, že Úrad prijme Potvrdenie o evidencii poplatku, úradník je povinný vybrať službu a overiť správnosť sumy Potvrdenia o evidencii poplatku. Za správnosť výber služby je zodpovedný Úrad.
- 4.2. V prípade, že Úrad pracuje v offline režime, Potvrdenie o evidencii poplatku overuje Prevádzkovateľ systému. Úradník je povinný spodnú časť Potvrdenia o evidencii poplatku nalepiť do hárku spotreby a priradiť mu identifikačné údaje o službe a konaní. Úrad zasiela takto vyplnené hárky spotreby Prevádzkovateľovi systému, a to vždy do 5. dňa po skončení kalendárneho mesiaca na adresu:  
Slovenská pošta a.s. – E-kolok  
Hlavná pošta 1  
Nám. SNP 35,  
814 20 Bratislava 1
- 4.3. Úrad je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi systému potrebnú súčinnosť nevyhnutnú na zabezpečenie a poskytnutie služby E-kolok.
- 4.4. Úrad je oprávnený požiadať o prevádzkovú podporu Prevádzkovateľa systému.
- 4.5. Úrad v záujme efektívneho vybavenia služieb môže zabezpečiť poučenie a predvedenie ovládania nainštalovaných technických zariadení na základe požiadavky žiadateľa/poplatníka.
- 4.6. Poučovací povinnosť Úradu zahŕňa povinnosť informovania žiadateľa/poplatníka o stave E-kolku a možnostiach jeho vrátenia. E-kolky sú vracané prostredníctvom Prevádzkovateľa systému v jeho sieti.
- 4.7. Úrad sa zaväzuje pripraviť príslušné miesto v sieti podľa stanovených požiadaviek v prílohách tejto zmluvy.
- 4.8. Úrad naša všetky nevyhnutné náklady, ktoré mu vzniknú v dôsledku výkonu stavebných úprav ako aj ďalšie prevádzkové náklady, ktoré mu počas poskytovania služby E-kolok vzniknú (najmä náklady,



ktoré musí vynaložiť na splnenie technických požiadaviek pre inštaláciu koncového zariadenia, modulu správy poplatkov, náklady za elektrickú energiu pre fungovanie technických zariadení). Úradu nevzniká nárok na akúkoľvek úhradu za umiestnenie koncového zariadenia.

- 4.9. Úrad je povinný nepretržite ponechať samoobslužný kiosk zapojený v elektrickej sieti.
- 4.10. Úrad je povinný starať sa o to, aby na technickom zariadení nevznikla škoda a je povinný oznámiť Prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu potrebu opráv, ktoré má Prevádzkovateľ vykonať. Pri porušení tejto povinnosti zodpovedá Úrad za škodu tým spôsobenú. Úrad nezodpovedá za poškodenie inštalovaného technického zariadenia akoukoľvek treťou osobou, ak s prihliadnutím na všetky okolnosti prípadu nemohol ani s vynaložením odbornej starostlivosti akú od neho možno spravodlivo očakávať, zabrániť takémuto konaniu tretej osoby.
- 4.11. Úrad sa zaväzuje zabezpečiť prístup oprávnených osôb prevádzkovateľa systému, resp. jeho zmluvných dodávateľov do svojich priestorov na vykonanie nevyhnutných servisných služieb potrebných pri nasadení a prevádzke služby E-kolok minimálne v nasledovnom rozsahu:

Deň	Začiatok	Koniec
Pondelok	6:00	17:00
Utorok	6:00	17:00
Streda	6:00	19:00
Štvrtok	6:00	17:00
Piatok	6:00	16:00

pričom prevádzkovateľ systému oznámi svoj príchod úradu 5 hodín vopred.

- 4.12. Úrad je povinný trvale zabezpečiť na Miestach v sieti kontaktné osoby. Zoznam kontaktných osôb je úrad povinný písomne oznámiť prevádzkovateľovi systému pred pripojením koncového zariadenia do monitoringu prevádzkovateľa systému. Úrad je povinný nahlásiť bezodkladne každú zmenu – údaj o kontaktnej osobe na Mieste v sieti prevádzkovateľa systému. V prípade nesplnenia si tejto povinnosti a následne spôsobenie neschopnosti prevádzkovateľa systému plniť dohodnuté záväzky v požadovanom rozsahu sa doba, počas ktorej neplnenie tejto povinnosti trvá, nepovažuje za dobu neplnenia si záväzkov prevádzkovateľa systému.
- 4.13. Úrad sa zaväzuje poskytovať súčinnosť prostredníctvom kontaktných osôb tak, aby bolo možné:
- počas stránkových hodín úradu bezodkladne reagovať na žiadosť operátora Service Desku prevádzkovateľa systému o vizuálnu kontrolu koncového zariadenia,
  - mimo stránkových hodín úradu ale v čase uvedenom v tabuľke v bode 4.11 týchto obchodných podmienok do 4 hodín reagovať na žiadosť operátora Service Desku prevádzkovateľa systému o vizuálnu kontrolu koncového zariadenia,
  - počas stránkových hodín úradu bezodkladne poskytnúť informácie o prevádzkovom prostredí (napr. elektrickej energie a pod.) a zo stavového riadku koncového zariadenia,
  - mimo stránkových hodín úradu ale v čase uvedenom v tabuľke v bode 4.11 týchto obchodných podmienok do 4 hodín poskytnúť informácie o prevádzkovom prostredí (napr. elektrickej energie a pod.) a zo stavového riadku koncového zariadenia,
  - sprístupniť koncové zariadenie servisným pracovníkom prevádzkovateľa systému alebo jeho subdodávateľom, a to v čase a v rozsahu definovanom v bode 4.11. týchto obchodných podmienok, za predpokladu že prevádzkovateľ systému alebo ním poverený subdodávateľ aspoň 5 hodín vopred nahlási svoj príchod.

V prípade neposkytnutia tejto súčinnosti a následne spôsobenia neschopnosti prevádzkovateľa systému plniť dohodnuté záväzky v požadovanom rozsahu sa doba, počas ktorej neplnenie tohto záväzku trvá, nepovažuje za dobu neplnenia si záväzkov prevádzkovateľa systému.

- 4.14. Úrad je povinný bezodkladne po zapojení do centrálného systému evidencie poplatkov upraviť svoje interné predpisy týkajúce sa vydávania rozhodnutí o vrátení poplatkov alebo preplatiek tak, aby obsahom týchto rozhodnutí úradu bola vždy informácia, že predmetný poplatok alebo preplatiek vracia úrad prostredníctvom Prevádzkovateľa systému.
- 4.15. Úrad zodpovedá za akúkoľvek stratu, odcudzenie alebo inú neoprávnenú manipuláciu s hotovosťou, ktorú vyinkasoval od poplatníka prostredníctvom SW pokladne alebo E-kolkovača a ktorú je povinný odvieť na účet prevádzkovateľa systému podľa týchto obchodných podmienok.

## 5. Spracovanie osobných údajov

- 5.1. Osobné údaje môžu byť spracúvané len v súlade s ustanoveniami zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „zákon č. 122/2013 Z. z.“) za účelom plnenia úloh spojených so službou E-kolok.
- 5.2. Pri spracúvaní osobných údajov Úrad vystupuje v pozícii prevádzkovateľa, ktorý spracúva osobné údaje vo vlastnom mene. Úrady prístupom k týmto obchodným podmienkam poverujú Prevádzkovateľa systému, ako sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov v informačných systémoch poskytujúcich službu E-kolok. Prevádzkovateľ systému ako sprostredkovateľ bude vykonávať spracúvanie osobných údajov aj prostredníctvom NASES, ktorá je povinná spracúvať osobné údaje len pre účely poskytovania služby E-kolok a zabezpečovať ich ochranu na zodpovednosť sprostredkovateľa.
- 5.3. Zmluvné strany sa dohodli na týchto podmienkach spracúvania osobných údajov:
- deň, od ktorého je možné začať so spracúvaním osobných údajov: deň uzatvorenia zmluvy zo strany Prevádzkovateľa systému
  - účel spracúvania osobných údajov: poskytovanie služby E-kolok
  - názov informačného systému, v ktorom budú spracúvané osobné údaje: systém E-kolok
  - zoznam osobných údajov, ktoré sa budú spracúvať: titul, meno, priezvisko, bydlisko, dátum narodenia, číslo OP, suma vracanáho poplatku, číslo E-kolku, názov poplatku, bankové číslo účtu, telefónne číslo
  - okruh dotknutých osôb: žiadateľ, poplatník, ktorý platí súdne alebo správne poplatky, vrátane fyzických osôb ako osôb konajúcich za právnické osoby, ktorým sa správny alebo súdny poplatok vracia
  - podmienky spracúvania osobných údajov: osoby, ktoré sa dostanú do styku s osobnými údajmi zodpovedajú za bezpečnosť osobných údajov a sú povinné chrániť spracúvané osobné údaje pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmikoľvek inými nepripustnými spôsobmi spracúvania. Na tento účel prijímú primerané technické, organizačné a personálne opatrenia (ďalej len "bezpečnostné opatrenia") zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov, pričom berú do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť informačného systému.
  - zoznam povolených operácií s osobnými údajmi: všetky operácie nevyhnutné pre potreby poskytovania služby E-kolok, najmä ich získavanie, zaznamenávanie, šírenie, prehľadávanie, usporadovanie, uchovávanie, využívanie a ich likvidácia.
- 5.4. Prevádzkovateľ vyhlasuje, že pri výbere sprostredkovateľa a ďalšieho subdodávateľa v tomto článku postupoval podľa § 8 odseku 2 prvej vety zákona č. 122/2013 Z.z. a dbal na jeho odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a jeho schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov opatreniami podľa § 19 ods. 1 tohto zákona.
- 5.5. Prevádzkovateľ súhlasí so spracúvaním osobných údajov sprostredkovateľom aj prostredníctvom inej osoby (subdodávateľa). Subdodávateľ spracúva osobné údaje a zabezpečuje ich ochranu na zodpovednosť sprostredkovateľa.
- 5.6. Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť informovanie dotknutých osôb o poverení sprostredkovateľa na spracúvanie osobných údajov a sprostredkovateľ je povinný pri prvom kontakte s dotknutou osobou oznámiť, že spracúva jej osobné údaje v mene prevádzkovateľa.
- 6. Prevádzková podpora a zodpovednosť za škodu, kontaktné osoby, interná kontrola**
- 6.1. Prevádzkovú podporu, vrátane nahlasovania porúch na zariadeniach a problémov spojených s prevádzkou softvéru poskytuje Prevádzkovateľ systému prostredníctvom Help Desku
- telefonicky na telefónnom čísle +421 48 437 8997
  - e-mailom na [e-kolok@slpostas.sk](mailto:e-kolok@slpostas.sk) alebo
  - nahlásením zo Service desk-u.
- 6.2. Prevádzková podpora je poskytovaná zamestnancom Úradu, príp. žiadateľom/poplatníkom.
- 6.3. Prevádzkovateľ systému sa zaväzuje počas celej doby platnosti týchto Obchodných podmienok zabezpečiť prevádzkovú podporu prostredníctvom informačnej linky (help desku), ktorá bude počas pracovných hodín Úradu slúžiť na zabezpečenie prevádzkovej podpory a pomoci zamestnancom Úradu, príp. žiadateľom/poplatníkom, najmä v prípade problémov s dostupnosťou systému, vadami, funkčnosťami alebo pri vzniku iných problémov v súvislosti s vykonávaním a spracúvaním platieb poplatkov minimálne v kvalite určenej v zmluve s MF SR.
- 6.4. Prevádzkovateľ systému poskytuje prevádzkovú podporu aj z podnetu Service desku.
- 6.5. Reklamácie je Úrad oprávnený podávať prostredníctvom Help Desku
- telefonicky na telefónnom čísle +421 48 437 8997

- e-mailom na [e-kolok@slposta.sk](mailto:e-kolok@slposta.sk)
- 6.6. Reklamácia je podanie, ktorým Úrad uplatňuje zodpovednosť voči Prevádzkovateľovi systému za nefunkčnosť technického zariadenia a/alebo informačného systému poskytujúceho službu E-kolok. Pre vylúčenie pochybnosti, sa pod reklamáciou rozumie len také podanie, ktoré spĺňa nasledovné náležitosti:
- pomenovanie/označenie podania, že sa jedná o reklamáciu
  - identifikácia reklamujúcej osoby
  - dostatočne určito stanovený predmet reklamácie
  - označenia dôkazov, preukazujúcich tvrdené skutočnosti, ktoré tvoria predmet reklamácie
  - adresa na oznámenie výsledku prešetrenia reklamácie.
- Úrad je povinný k podanej reklamácií priložiť/zaslať označené dôkazy.
- 6.7. Momentom doručenia reklamácie sa začína reklamačné konanie. Prevádzkovateľ systému je povinný reklamáciu vybaviť v lehote 30 dní. Táto lehota môže byť primerane predĺžená, a to z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany Úradu. V rámci reklamačného konania môže Prevádzkovateľ systému od Úradu požadovať ďalšie relevantné informácie potrebné na prešetrenie, pričom do lehoty na vybavenie reklamácie sa nezapočítava lehota potrebná na doplnenie týchto informácií. Výsledok (oznámenie) reklamačného konania oznamuje Prevádzkovateľ systému Úradu na adresu uvedenú v reklamácií.
- Prevádzkovateľ systému reklamáciu buď
- uzná (opodstatnená reklamácia)
  - neuzná (neopodstatnená reklamácia)
  - uzná čiastočne (čiastočne uznaná reklamácia).
- 6.8. V prípade ak dôjde k porušeniu povinnosti vyplývajúcej z tohto článku zmluvy, je porušujúca strana povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej strane, ibaže preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Obe strany sú povinné vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
- 6.9. Žiadna zo strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej strany.
- 6.10. Prevádzkovateľ systému a Úrad si určia kontaktné osoby pre stanovené oblasti súvisiace s poskytovaním služby E-kolok. Zoznam kontaktných osôb tvorí prílohu zmluvy. Zmenu kontaktnej osoby musí dotknutá strana oznámiť bez zbytočného odkladu druhej strane a je účinná dorúčením písomného oznámenia druhej strane bez potreby vyhotovovania dodatku k zmluve.
- 6.11. Každý úrad si prostredníctvom svojho kontrolóra vykonáva internú kontrolu medzi výkazom spotreby a spoplatnenými službami (úkony a konania poskytované na úrade). Modul správy poplatkov vygeneruje výkaz spotreby pre každý úrad za jeden deň, tzn. celkovú sumu spotrebovaných e-Kolkov. Kontrolór úradu porovnáva spoplatnené služby (úkony a konania poskytované na úrade) s výkazom a v prípade, ak je zistený rozdiel prešetruje úradníka. Ak nie je zistený žiadny rozdiel, kontrolór úradu vykoná zápis z kontroly.

## 7. Záverečné ustanovenia

- 7.1. Tieto obchodné podmienky sú záväzné pre Prevádzkovateľa systému a dotknuté Úrady. Prevádzkovateľ systému je oprávnený kedykoľvek s predchádzajúcim písomným súhlasom MF SR zmeniť alebo úplne nahradiť obchodné podmienky, a to aj bez súhlasu Úradu. Zmluvné strany sa dohodli, že zmenené/nové obchodné podmienky budú uverejnené na [www.e-kolky.sk](http://www.e-kolky.sk); [www.elektronickekolky.sk](http://www.elektronickekolky.sk); a na webovej stránke MF SR a stávajú sa záväznými dňom nadobudnutia ich účinnosti, nie však skôr ako budú uverejnené na webovej stránke MF SR.
- 7.2. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 13. októbra 2014.
- 7.3. Pri zmene a doplnení týchto obchodných podmienok je vydávané ich úplné znenie so zapracovanými zmenami, ktoré nahrádzajú obchodné podmienky, ktoré nadobudli účinnosť dňa 15. apríla 2014.