



ORSZÁGOS RENDŐR-FŐKAPITÁNYSÁG
HIVATAL

**Az Országos Rendőr-főkapitányság „Küldemény Dokumentumtár”
elektronikus ügyintézési szolgáltatásának
Szolgáltatási Szabályzata**

A Szabályzat verziószáma: 1.1

Kibocsátó szervezet: Országos Rendőr-főkapitányság

Alkalmazási terület: a Rendőrség hatáskörébe tartozó eljárások

A hatálybalépés dátuma: 2017. november 30.

Érvényessége: 2017. november 30. napjától visszavonásig

Dr. Gömbös Sándor c. r. dandártábornok
rendőrségi főtanácsos
iratkezelést felügyelő vezető

Cím: 1139 Budapest, Teve u.4-6., 1903 Bp. Pf.: 314/15

Telefon: (1)443-5797 BM tel: 30-777;

E-mail: hivatal.orfk@orfk.police.hu

Változáskövetés

| Verzió | A változás leírása | Kibocsátva | Készítette |
|---------------|--|--------------------|---|
| 1.0 | Első változat | 2016. december 05. | Papp Károly r. altábornagy |
| 1.1 | Jogszabályváltozásból eredő módosítás | 2017. november 30. | dr. Gömbös Sándor c. r. dandártábornok |

I. PREAMBULUM, A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA

1. A Küldemény Dokumentumtár az Országos Rendőr-főkapitányság (a továbbiakban Szolgáltató) elektronikus úton elérhető elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos díjmentes szolgáltatása, mely nem minősül az elektronikus ügyintézés és bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 29. § (1) bekezdése szerint meghatározott szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásnak.
2. A Küldemény Dokumentumtár szolgáltatás célja, hogy a Magyar Posta Zrt. elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítás szolgáltatása során létrejött papír alapú küldemény címzettje meggyőződhesen a papír alapú irat és a kiadmányozó rendőrségi szerv által elektronikus úton kibocsátott elektronikus irat tartalmának azonosságáról, elősegítse a felhasználói bizalom megeremtését a Rendőrség által alkalmazott elektronikus ügykezelési eljárások iránt.
3. E dokumentum a vonatkozó jogszabályokkal összhangban tartalmazza a Küldemény Dokumentumtár szolgáltatás igénybevételének feltételeit, amely egyedi szerződés megkötése nélkül biztosítja a küldemény címzettjének tájékoztatását a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó rendelkezésekről.

II. FOGALMAK

4. E dokumentum vonatkozásában:

a) *Szabályzat*: az Országos Rendőr-főkapitányság „Küldemény Dokumentumtár” elektronikus ügyintézési szolgáltatásának nyújtására és felhasználók általi igénybevételére vonatkozó előírásokat tartalmazó Szolgáltatási Szabályzat.

b) *Szolgáltató*: az Országos Rendőr-főkapitányság.

c) *Címzett*: a Szabályzatban leírt szolgáltatást a Szolgáltatótól az itt rögzítettek alapján igénybe vevő természetes vagy jogi személy, illetve annak az erre vonatkozó eljárásrend szerint feljogosított képviselői vagy helyettes átvevői.

d) *Fél/Felek*: jelen szabályzat alkalmazásában kizárólag a Címzett és a Szolgáltató külön-külön, vagy együttesen.

e) *Elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása*: a Magyar Posta Zrt. által a Szolgáltatónak nyújtott, egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 4.§ n) pontja szerinti szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás.

f) *Kiadmányozó szerv*: a Rendőrség adott ügyben eljáró szervezeti egysége, amely az elektronikus formában létrejött iratát elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítás szolgáltatást igénybe véve küldi meg a Címzett részére.

g) *Küldemény hivatkozás*: a papír alapú küldeményen elhelyezett internetes hivatkozási cím (link), valamint annak leolvasását megkönnyítő kétdimenziós vonalkód (ún. QR kód), amely a kiadmányozó szerv által létrehozott elektronikus irat Küldemény Dokumentumtárban tárolt hiteles másolatára mutat, a küldeményt egyedileg azonosítja, és az elektronikus dokumentumhoz rendeli.

h) *Küldemény hivatkozási jelszó*: a papír alapú küldeményen elhelyezett tízjegyű alfanumerikus (betűből és számból álló) kód, amelyet biztonsági okokból szükséges megadni az elektronikus irat Küldemény Dokumentumtárban tárolt hiteles másolatának megjelenítéséhez.

i) *Karbantartási ablak*: az az időszak, amely alatt a tervezett rendszerkarbantartások, rendszerfrissítések a Szolgáltató által elvégezhetőek. Ezen időszakon kívül a Küldemény Dokumentumtár leállítása vagy korlátozása kizárólag halaszthatatlan hibajavítás, vagy vis maior esetén történhet.

j) *Kiesési idő*: az az időszak, amelyben a Küldemény Dokumentumtár nem érhető el.

k) *Üzemzavar*: az elektronikus szolgáltatás igénybevétele során felmerült, az elektronikus szolgáltatást biztosító informatikai rendszer átmeneti vagy tartós meghibásodása, ami miatt az informatikai rendszerek nem tudják biztosítani a szolgáltatást.

III. ÁLTALÁNOS ADATOK

5. A Szolgáltató adatai:

Név: Országos Rendőr-főkapitányság

Székhely: 1139 Budapest, Teve u. 4-6.

Postacím: 1903 Bp. Pf.: 314/15.

Adószám: 15720890-2-51

III.1. Ügyfélszolgálat elérhetősége

6. A szolgáltatással kapcsolatos technikai információ, hibabejelentés: kdt@orfk.police.hu

7. A Küldemény Dokumentumtár kizárólag elektronikus úton nyújtott szolgáltatás, így a kiesési időben sem áll rendelkezésre személyes vagy telefonos ügyfélszolgálat.

8. A Küldemény Dokumentumtárból elérhető iratok adattartalma független a szolgáltatástól, a Szolgáltató nem tud az iratok tartalmával kapcsolatos semmilyen tájékoztatást nyújtani, az arra vonatkozó kérdéseket a Címzett a Kiadmányozó szervhez intézheti.

III.2. A Szolgáltató internetes elérhetősége

9. A Rendőrség weboldalának címe: <http://www.police.hu/>

III.3. A Szolgáltatási Szabályzat elérhetősége

10. A Küldemény Dokumentumtár szolgáltatásra vonatkozó Szabályzat megtalálható a Szolgáltató weboldalán az elektronikus ügyintézés menüpont alatt.

IV. A Szabályzat hatálya

11. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint az itt szabályozott szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan a Szolgáltatóval jogviszonyba kerülő Címzettekre. A címlapon megjelölt időponttól válik hatályossá, visszavonáskor vagy új verzió kiadásakor hatályát veszti. A Küldemény Dokumentumtár szolgáltatáshoz a Címzett elektronikus úton tartózkodási helyétől függetlenül hozzáférhet.

V. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

12. A Szolgáltató a Küldemény Dokumentumtár elektronikus ügyintézési szolgáltatást jelen szabályzat alapján, az abban foglalt feltételek mellett, az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet 136. § (3) d) pontja szerinti, az Elektronikus Ügyintézési Felügyelethez történő bejelentést követően nyújtja.
13. A Címzett a szolgáltatás igénybevételét kizárólag elektronikus úton, a Magyar Posta Zrt. által kézbesített hiteles papír alapú küldemény birtokában, az azon található egyedi Küldemény hivatkozás internetes böngészőprogramban történő megnyitásával kezdeményezheti.
14. A szolgáltatás igénybevételéhez a Küldemény Dokumentumtár nyitó oldalán a Címzett köteles nyilatkozni, hogy megismerte és elfogadja a 10. pontban megjelölt címen elérhető Szabályzat rendelkezéseit, valamint helyesen megadni a papír alapú küldeményen elhelyezett Küldemény hivatkozási jelszót.
15. A szolgáltatás igénybevételéhez regisztráció nem szükséges, a Címzettet nem azonosítja a Szolgáltató.
16. A Címzett a 14. pontban leírtak szerinti csatlakozással egyidejűleg elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen Szabályzat rendelkezéseit, és tudomásul veszi, hogy a csatlakozást követően rá egyedi szerződés megkötése nélkül, jelen Szabályzat elfogadásával a szolgáltatás igénybevételével összefüggő kötelezettségek hárulnak.
17. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Szabályzatot – a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek, valamint a rendeltetésszerű joggyakorlás elvének megfelelően – egyoldalúan módosítsa. A Szolgáltató a módosítást – a hatálybalépését megelőzően legalább 15 (tizenöt) naptári nappal – honlapján közzéteszi, valamint megküldi az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek is.
18. Amennyiben valamely kérdésben jelen Szabályzat eltérően nem rendelkezik, Magyarország Polgári Törvénykönyve és más Magyarországon érvényes és hatályos jogszabályok vonatkozó rendelkezései alkalmazandók.

VI. A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

19. A Küldemény Dokumentumtár a Szolgáltató önálló, a Magyar Posta Zrt. által üzemeltetett elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítás szolgáltatásához kapcsolódó, de a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. által nyújtott „Iratérvényességi szolgáltatás”-tól független, az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek bejelentett elektronikus ügyintézési szolgáltatása.
20. A Kiadmányozó szerv által a Címzett részére kibocsátott eredeti hiteles elektronikus iratról a Szolgáltató automatikus másolatot készít. A másolatot a Szolgáltató egyedi Küldemény hivatkozással és hozzá tartozó Küldemény hivatkozási jelszóval látja el, majd azt elhelyezi a Küldemény Dokumentumtár szolgáltatásának tárhelyén.
21. A Küldemény Dokumentumtárban elhelyezett másolatot a Szolgáltató az irat kiadmányozásától számított 30 (harminc) napig, titkosított adatbázisban tárolja, majd ezt követően automatikusan törli.

22. A Magyar Posta Zrt. hiteles papír alapú másolatot készít az egyedi Küldemény hivatkozással és hozzá tartozó Küldemény hivatkozási jelszóval ellátott elektronikus iratról, melyet Címzett részére kézbesít.
23. A Címzett a papír alapú küldeményről beolvasott Küldemény hivatkozással – a kiadmányozás dátumától számított harmincadik napig – elérheti, és megtekintheti a Küldemény Dokumentumtárban tárolt, jelszóval védett elektronikus iratot, így meggyőződhet a papír alapú irat és a Kiadmányozó szerv által elektronikus úton kibocsátott elektronikus irat tartalmának azonosságáról.
24. A hiteles Küldemény hivatkozást a Címzett kizárólag a Magyar Posta Zrt. által kézbesített, papír alapú hiteles iratról ismerheti meg, a Szolgáltató és a Kiadmányozó szerv azt más úton (elektronikus üzenet, SMS, ügyintéző) nem közli a Címzettel.
25. A Küldemény Dokumentumtár szolgáltatás a legtöbb, széles körben használt böngészővel elérhető, 1024x768-as képernyő felbontásra optimalizált. A Küldemény Dokumentumtárban elérhető elektronikus iratok megtekintéséhez PDF olvasó alkalmazás (szoftver) szükséges, a Szolgáltató által javasolt ingyenes alkalmazás az Adobe Reader.
26. A Küldemény Dokumentumtár rendszer a szolgáltatás igénybevételéhez használt eszköz IP címét biztonsági okokból, az adott naptári nap végéig automatikusan, az üzemeltető által nem megismerhető módon tárolja. A Szolgáltató nem rögzít a Címzetre vonatkozó személyes adatot, nem helyez el a szolgáltatáshoz kapcsolódó eszközökön semmilyen adatot (sütit), nem azonosítja a Címzettet.
27. A Küldemény Dokumentumtár szolgáltatás biztonsági okokból egy IP-címről (eszköztől, illetve helyi hálózattól) naptári naponként legfeljebb 20 (húsz) alkalommal vehető igénybe, az ezt követő csatlakozási kísérleteknél elektronikus iratot már nem lehet abból elérni.
28. A szolgáltatás igénybevételének minősül az is, ha a Címzett nem megfelelő Küldemény hivatkozást, vagy a helyesen megadott Küldemény hivatkozáshoz hibás jelszót ad meg.
29. A 27. pont szerinti csatlakozásra vonatkozó korlátozás a következő naptári napon 0 óra 1 perckor automatikusan feloldásra kerül.
30. A Küldemény Dokumentumtár szolgáltatásból elérhető dokumentumok adattartalma, illetve annak esetleges hibái függetlenek a szolgáltatástól, azért kizárólag a Kiadmányozó szerv viseli a felelősséget.

VII. A FELEK FELELŐSSÉGE, JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

31. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Küldemény Dokumentumtárból elérhető, a Címzett rendelkezésére bocsátott adatok sértetlenségét, megváltoztathatatlanságát és a Szabályzat VIII. fejezetében rögzítettek szerinti rendelkezésre állását biztosítja.
32. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Küldemény Dokumentumtárból elérhető irat bizalmasságát biztosítja, ahhoz kizárólag a papír alapú irat birtokosa, az azon elhelyezett Küldemény hivatkozás és Küldemény hivatkozási jelszó együttes ismeretében férhet hozzá. Szolgáltató nem felel a Címzett által harmadik személynek hozzáférhetővé tett iratok

bizalmosságáért, valamint a 35. pont és az 50. pont szerinti, a Címzett tevékenységéből fakadó jogosulatlan felhasználásért.

33. A Szolgáltató a Küldemény Dokumentumtárból elérhető iratban rögzített adatokat nem ellenőrzi, és nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, amelyek jogsértő tartalomra vagy egyéb jogellenes tevékenység folytatására utalnak.
34. A szolgáltatást igénybevevő Címzett köteles a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek, valamint a rendeltetésszerű joggyakorlás elvének megfelelően, a Szolgáltató jogos érdekeire figyelemmel eljárni.
35. A Küldemény Dokumentumtárból elérhető elektronikus irat a papír alapú iraton található adattal egyező személyes, illetve különleges személyes adatot, valamint üzleti titkot tartalmazhat. Az irat elérését (letöltését) követően annak jogszerű kezelése, bizalmosságának megőrzése – ideértve az adat- és titokvédelmi szabályok által előírt követelményeket – a papír alapú dokumentum felhasználásához hasonlóan a Címzett felelőssége.
36. A Címzett a szolgáltatást csak a hiteles papír alapú irat megismerését követően, az azon elhelyezett Küldemény hivatkozási jelszóval veheti igénybe, ezért a papír alapú iratban foglalt, a Címzetre vonatkozó kötelezettségek, illetve a Címzettel megillető jogosultságok abból megismerhetővé váltak számára. Ezért a Küldemény Dokumentumtár szolgáltatás elérhetőségétől, rendelkezésre állásától függetlenül azok érvényesek, az irat joghatás kiváltására alkalmas. A papír alapú irat hitelességét Címzett az egységes „Iratérvényességi nyilvántartás” szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatáson keresztül is ellenőrizheti.

VIII. A KÜLDEMÉNY DOKUMENTUMTÁR SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

37. A Küldemény Dokumentumtár szolgáltatási időszaka heti 7 nap, naponta 24 óra, az e fejezetben rögzített eltérésekkel. A szolgáltatási időszak az a héten belüli időszak, amely alatt a szolgáltatás az alább elvárt mértékben rendelkezésre áll.
38. A Küldemény Dokumentumtár rendelkezésre állása szolgáltatási időszakon belül 99 %, ami a szolgáltatás éves szolgáltatási időszakra vonatkoztatott felhasználói és üzemeltetői dokumentáció szerinti működés az előző pontban megadott szolgáltatási időszakon belül.
39. A szolgáltatás maximális havi kiesési ideje 432 perc lehet, ami a szolgáltatási időszakon belül, az egy hónapban megengedhető kiesési idő összesített értéke.

VIII.1. Rendkívüli helyzetből (vis maior) eredő változás

40. Rendkívüli helyzetnek minősül az előre nem látható, elháríthatatlan külső esemény, amely valamelyik Felet vagy mindkettőt időlegesen megakadályozza vagy korlátozza a szerződés szerinti teljesítésben. Rendkívüli eseménynek minősül különösen a Küldemény Dokumentumtár szolgáltatással kapcsolatos, a Szolgáltató által közvetlenül elháríthatatlan üzemzavar, a támogató rendszer biztonsági célú leállítása, az internetes hálózat hibája, irányítási körén kívül eső egyéb technikai jellegű hiba, az szolgáltatás működését megakadályozó vagy korlátozó természeti katasztrófa.

VIII.2. A szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás

41. Szolgáltató átmenetileg szüneteltetheti a szolgáltatás nyújtását a hálózatában végzett karbantartás, felújítás, szoftvercsere, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek (a továbbiakban: üzemfenntartási munkák) elvégzése céljából az erre kijelölt karbantartási ablak időtartamán belül. Az üzemfenntartási munkavégzésről a Címzettet a Küldemény hivatkozást megnyitva tájékoztatja a Szolgáltató.
42. A szolgáltatás karbantartási ablaka – amennyiben az szükséges – naponta a 20:30-24:00 óra közötti időszakra eshet. Az üzemfenntartási munkák ezen időszakra kerülhetnek betervezésre és ezen időszakban szükséges őket végrehajtani.
43. A Szolgáltató az előre tervezett üzemfenntartási munkákat úgy végzi el, hogy azok a szolgáltatás elérhetőségét lehetőség szerint ne érintsék.
44. A tervezett üzemfenntartási munkák alatti szükségszerű rendszerleállások ideje – amennyiben az a karbantartási ablakban történik –, a rendelkezésre állás idejét nem csökkenti.

IX. A SZOLGÁLTATÁS DÍJA

45. Szolgáltató az Küldemény Dokumentumtár szolgáltatás nyújtását ingyenesen vállalja.

X. REKLAMÁCIÓ ÉS PANASZKEZELÉS

46. A szolgáltatás működésével összefüggő bejelentés a panaszra okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 6 hónapos jogvesztő határidőn belül tehető meg elektronikus levélben a kdt@orfk.police.hu címen.
47. Vizsgálat lefolytatására a panasz beérkezésétől számított 30 nap áll a Szolgáltató rendelkezésre. Amennyiben a szolgáltatás jövőbeni nyújtását az nem veszélyezteti, és a vizsgálat eredményéről a Címzett tájékoztatása szükséges, úgy annak a Szolgáltató elektronikus levél útján tesz eleget.

XI. JOGKÖVETKEZMÉNYEK

48. A szolgáltatás nyújtásából eredő kártérítési felelősségére a Ptk. 6:147.§-ban foglalt szabályok az irányadók azzal, hogy a Szolgáltató csak a Címzett vagyonaiban okozott kárt téríti meg, az elmaradt vagyoni előny kivételével. Igénybevevő csak azoknak a károknak a megtérítését kérheti, amelyek jelen Szabályzatban foglaltak megszegésével közvetlen összefüggésben állnak, és amely károk más módon nem térülnek meg.
49. Szolgáltató nem felel az irányításán kívül eső, a Szabályzat 40. pontja szerinti rendkívüli esemény bekövetkezése esetén, illetve Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a Szabályzat 41. pontja szerinti szüneteltelési időtartam miatti szolgáltatás kiesés esetén fellépő károkért.
50. Szolgáltató a szolgáltatást igénybe vevő személyét nem ellenőrzi, és nem vállal felelősséget a papír alapú iratból megismert küldemény hivatkozás és jelszó jogosulatlan felhasználásából fakadó jogkövetkezményekért, károkért.
51. A Címzett esetleges kártérítésre vonatkozó igényét írásban juttatja el Szolgáltató részére. Az igény bejelentésének tartalmaznia kell az igényt megalapozó eseményt, annak

megjelölését, hogy a kár a szolgáltatással összefüggésben következett be, ezen okozati összefüggést, és az igényelt kártérítés összegét alátámasztó bizonyítékok megjelölését, valamint a Fél által lényegesnek tartott körülményeket.

52. A Felek a jelen szolgáltatás nyújtásából, illetve igénybevételeből eredő jogvitáikat mindenkor megkísérik békés úton, tárgyalással rendezni. Ezek sikertelensége esetén a jogvita bírói úton való rendezésére a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékes.