



S A N C E P R O V Á Š R O Z V O J

Projekt „159 - Vytvoření informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ za účelem poskytování informací klientům“ je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj. Registrační číslo projektu: CZ1.06/1.1.00/07.06393

Česká správa sociálního zabezpečení

Provozní řád ePortálu České správy sociálního zabezpečení pro klienty ePortálu

Verze schválena k 21. 10. 2020



S A N C E P R O V Á Š R O Z V O J

Projekt „159 - Vytvoření informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ za účelem poskytování informací klientům“ je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj.
Registrační číslo projektu: CZ1.06/1.1.00/07.06393

OBSAH:

- Čl. 1 Účel dokumentu
- Čl. 2 Definice pojmů
- Čl. 3 Vymezení odpovědnosti
- Čl. 4 Odpovědnost za škody
- Čl. 5 Přístup uživatelů do ePortálu ČSSZ
- Čl. 6 Provoz ePortálu ČSSZ
- Čl. 7 Podmínky využívání ePortálu ČSSZ
- Čl. 8 Podpora pro uživatele ePortálu ČSSZ



S A N C E P R O V Á Š R O Z V O J



Projekt „159 - Vytvoření informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ za účelem poskytování informací klientům“ je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj.
Registrační číslo projektu: CZ1.06/1.1.00/07.06393

Čl. 1

Účel dokumentu

Provozní řád ePortálu České správy sociálního zabezpečení (dále jen „ČSSZ“) pro klienty ePortálu ČSSZ je dokument, který obsahuje soubor pravidel závazných pro všechny klienty ePortálu ČSSZ. Při zjištění porušení tohoto Provozního řádu si ČSSZ vyhrazuje zamezit uživatelům nebo subjektům ePortálu ČSSZ přístup k systému do doby odstranění všech vad a nedostatků vedoucích k porušování těchto závazných pravidel.

Čl. 2

Definice pojmů

- 1) Interaktivní tiskopis je elektronický dokument umožňující klientům vyplnění, kontrolu, uložení dat, vtištění a v relevantních případech také elektronické odeslání.
- 2) ePortál ČSSZ je internetová aplikace umožňující klientovi obstarat si konkrétní informace a služby formou elektronické samoobsluhy. ČSSZ s jeho pomocí rozšiřuje možnosti poskytování služeb, zjednodušuje a zrychluje komunikaci a na straně klientů snižuje administrativní a časovou náročnost. ePortál ČSSZ poskytuje zabezpečené prohlížení vybraných údajů evidovaných v ČSSZ a nabízí k využití interaktivní tiskopisy a užitečné online služby, které klientům usnadní kontakt s ČSSZ, okresními správami sociálního zabezpečení (dále jen „OSSZ“), Pražskou správou sociálního zabezpečení (dále jen „PSSZ“) a Městskou správou sociálního zabezpečení Brno (dále jen „MSSZ Brno“).
- 3) Národní identitní autoritou (dále jen „NIA“) se rozumí informační systém veřejné správy vykonávající agendu dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č 910/2014 a návazné legislativy České republiky. Vytváří národní část uzlu eIDAS, udržuje vazbu mezi základní elektronickou identitou fyzické osoby (záznam v Registru obyvatel) a instancemi elektronické identity této osoby u poskytovatelů důvěryhodných služeb identifikace a autentizace.
- 4) Autentizační služba Portálu veřejné správy (dále jen „AS PVS“) slouží k autentizaci klientů ePortálu ČSSZ na základě ověření identity klienta ePortálu ČSSZ v identitním prostoru datových schránek.
- 5) Hyper Text Transfer Protocol Secure (dále jen „HTTPS“) je protokol umožňující zabezpečenou komunikaci v počítačové síti.
- 6) Informační a komunikační rozhraní České správy sociálního zabezpečení (dále jen „IKR“) je rozhraní ČSSZ vytvořené za účelem umožnění přímé elektronické komunikace s klienty a dalšími oprávněnými osobami a výměny dat s orgány veřejné moci (dále jen „OMV“). Jeho součástí je ePortál ČSSZ, portál Otevřená data ČSSZ a Access Point ČSSZ.
- 7) Provozovatelem IKR a ePortálu ČSSZ je sekce informačních a komunikačních technologií ČSSZ.
- 8) Informační systém veřejné správy (dále jen „ISVS“) je funkční celek zabezpečující cílevědomou a systematickou informační činnost vedenou orgány veřejné správy podle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Projekt „159 - Vytvoření informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ za účelem poskytování informací klientům“ je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj.
Registrační číslo projektu: CZ1.06/1.1.00/07.06393

- 9) Informačním systémem datových schránek (dále jen „ISDS“) se rozumí ISVS, který zajišťuje bezpečnou a průkaznou elektronickou komunikaci mezi OVM na straně jedné a fyzickými či právníckými osobami na straně druhé, jehož správcem je Ministerstvo vnitra (dále jen „MV“).
- 10) Klienty ePortálu ČSSZ (dále jen „uživatelé“) mohou být:
 - a) pojištěnci – nejčastěji zaměstnanci nebo poživatelé důchodu;
 - b) osoby samostatně výdělečně činné;
 - c) zaměstnavatelé;
 - d) poskytovatelé zdravotních služeb a ošetřující lékaři;
 - e) zařízení sociálních služeb.
- 11) Spolupracujícími subjekty se rozumí podnikatelské subjekty zajišťující smluvně podporu informačních a komunikačních technologií ČSSZ (dále jen „IKT“).
- 12) Secure Sockets Layer (SSL) se rozumí kryptografický protokol poskytující možnost zabezpečené komunikace šifrováním a autentizací komunikujících stran.
- 13) GeoTrust True BusinessID with EV je certifikát, který slouží k zabezpečení webových stránek. Certifikát zbarví adresní řádek v prohlížeči zeleně a přímo vedle webové adresy zobrazí název držitele SSL certifikátu.
- 14) eIDAS je nařízení Evropské unie č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu. Toto nařízení ruší směrnici Evropské unie 1999/93/EC.

Čl. 3

Vymezení odpovědnosti

- 1) Za vývoj a provoz systému ePortál ČSSZ v souladu s příslušnými právními předpisy odpovídá správce IKR. Platná legislativa je uvedena na webových stránkách ČSSZ <https://www.cssz.cz/cz/legislativa>.
- 2) Za stanovení bezpečnostních pravidel a opatření, aby nedošlo ke zneužití osobních údajů uživatelů ePortálu ČSSZ, odpovídá správce IKR.
- 3) Za zajištění souladu ePortálu ČSSZ s technickými specifikacemi, za stanovení podmínek vývoje a provozu ePortálu ČSSZ a za vytváření obecných pravidel pro zpracování, za využívání a zveřejňování dat a informací prostřednictvím ePortálu ČSSZ odpovídá provozovatel ePortálu ČSSZ.
- 4) Za odpovídající ochranu přístupových údajů, za manipulaci s poskytnutými informacemi a za veškeré škody způsobené nesprávnou ochranou údajů je plně odpovědný uživatel ePortálu ČSSZ.
- 5) Za revize Provozního řádu ePortálu ČSSZ, která probíhá nejméně jednou ročně, odpovídá

Projekt „159 - Vytvoření informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ za účelem poskytování informací klientům“ je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj.
Registrační číslo projektu: CZ1.06/1.1.00/07.06393

provozovatel.

- 6) Uživatel ePortálu ČSSZ je podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 300/2008 Sb.“) povinen zacházet s přístupovými údaji tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití.
- 7) ČSSZ k řízení přístupu klientů ke službám ePortálu ČSSZ využívá autentizační službu Portálu veřejné správy (dále jen „PVS“), jehož správcem je MV. Za spolehlivou autentizaci osoby přistupující k ePortálu ČSSZ způsobem, kterým se lze přihlásit do její datové schránky, odpovídá MV z pozice správce AS PVS, který stanovuje podmínky využívání AS PVS uvedené v Provozním řádu Informačního systému datových schránek.
- 8) AS PVS slouží k autentizaci uživatelů na základě ověření identity uživatele v identitním prostoru ISDS.

Čl. 4

Odpovědnost za škody

- 1) ČSSZ není odpovědná za škodu způsobenou:
 - a) zneužitím přístupových údajů k datové schránce ISDS; přístupové údaje k datové schránce ISDS podle § 10 odst. 1 zákona č. 300/2008 Sb. je MV povinno zaslat do vlastních rukou oprávněné osobě bezodkladně po zřízení datové schránky;
 - b) zneužitím technických prostředků pro přihlašování do datové schránky ISDS;
 - c) nedodržením technických podmínek anebo bezpečnostních zásad pro přístup do datové schránky ISDS;
 - d) výpadkem spojení s ePortálem ČSSZ vzniklým v důsledku nepřipravenosti anebo nefunkčnosti AS PVS, jehož správcem je MV;
 - e) nefunkčností jednotlivých částí ePortálu ČSSZ v důsledku nesprávného používání;
 - f) výpadky či omezením dostupnosti veřejné datové sítě, pomocí které se uskutečňuje přenos dat směrem k systému ePortálu ČSSZ;
 - g) chybou či zkršením vzniklým v důsledku poruch, ztrát či kryptografických konverzí při přenosu dat na cestě od poskytovatele internetového připojení k uživateli ePortálu ČSSZ a zpět;
 - h) výpadkem či omezením dostupnosti ePortálu ČSSZ způsobeným cíleným útokem z vnějšího prostředí, nebo pokud dojde k porušení bezpečnosti systému ePortál ČSSZ v důsledku neoprávněného zásahu;
 - i) změnou poskytnutých informací způsobenou komunikací mimo rozsah ePortálu ČSSZ;
 - j) výpadkem spojení s ePortálem ČSSZ v důsledku plánované odstávky ePortálu ČSSZ;

Projekt „159 - Vytvoření informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ za účelem poskytování informací klientům“ je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj.
Registrační číslo projektu: CZ1.06/1.1.00/07.06393

- k) za škody vyplývající z provozu NIA.
- 2) V případě vzniku škody zaviněním zaměstnance ČSSZ a vzniku škody z jiných důvodů než uvedených v předešlých ustanoveních bude ČSSZ postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

Čl. 5

Přístup uživatelů do ePortálu ČSSZ

- 1) Přístup k službám ePortálu ČSSZ je možný prostřednictvím AS PVS, která zabezpečuje autentizaci uživatelů na základě ověření identity uživatele v ISDS. Pro přístup prostřednictvím AS PVS je správa účtů delegována na ISDS. Proces získání přístupových údajů a přihlášení uživatelů do ePortálu ČSSZ prostřednictvím ISDS se řídí Provozním řádem ISDS dostupným na adrese: https://www.datoveschranky.info/documents/5905891/0/provozni_rad_isds.pdf. Provozní řád ISDS jsou povinni dodržovat také uživatelé, kteří přistupují k ePortálu ČSSZ.
- 2) Přihlášením se do ISVS za pomoci autentizační služby nedochází k přihlášení do datové schránky ve smyslu § 17 odst. 3 zákona č. 300/2008 Sb.
- 3) Postup pro zřízení datové schránky je dostupný na adrese ISDS: <https://www.datoveschranky.info/chci-datovku/zrizeni-datove-schranky/na-zadost>. ISDS je externí systém, který je mimo správu ČSSZ. Přihlášení přes datovou schránku je možné až poté, co ČSSZ zavede údaje o nové datové schránce do svého informačního systému. Údaje o nových datových schránkách jsou přebírány ze systému základních registrů a tento proces přebírání vyžaduje nezbytný čas. Novým vlastníkům datových schránek, kteří chtějí využívat služeb ePortálu ČSSZ, lze proto doporučit, aby se po aktivaci své datové schránky co nejdříve přihlásili. Toto přihlášení, i když nebude úspěšné, ČSSZ zaznamená a proaktivně zavede údaje o datové schránce.
- 4) Přístup do ePortálu ČSSZ prostřednictvím NIA:
 - a) NIA zaručuje správnou identifikaci, autentizaci a zabezpečení, tím je zaručeno, že konkrétní osobě jsou poskytnuty výhradně údaje, které se jí týkají.
 - b) Po vybrání volby tohoto přihlášení dojde k přesměrování na identifikační bránu NIA <https://www.eidentita.cz/Home>, kde klient zvolí přihlašovací prostředek a provede přihlášení.
 - c) Prvním způsobem přihlášení pro fyzické osoby starší 15 let je přihlášení prostřednictvím nového občanského průkazu, který obsahuje elektronický čip.
 - d) Druhým způsobem přihlášení přes NIA je přihlášení vlastními přihlašovacími údaji. Přihlašování tímto identifikačním prostředkem mohou využívat pouze osoby starší 18 let.
- 5) Interaktivní tiskopisy jsou pro vyplnění přístupné i nepřihlášeným uživatelům.



S A N C E P R O V Á Š R O Z V O J



Projekt „159 - Vytvoření informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ za účelem poskytování informací klientům“ je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj.
Registrační číslo projektu: CZ1.06/1.1.00/07.06393

Čl. 6

Provoz ePortálu ČSSZ

- 1) ePortál ČSSZ jako internetová aplikace používá zabezpečené spojení prostřednictvím bezpečnostního certifikátu GeoTrust True BusinessID EV. Důležitou vlastností tohoto certifikátu je nejvyšší míra důvěryhodnosti, která je zaručena přísnějším ověřením žadatele o certifikát na základě informací z ověřených zdrojů. V prohlížečích www stránek se zobrazí v zeleném poli symbol zámečku a název provozovatele webu Česká správa sociálního zabezpečení [CZ], na kterého byl certifikát vystaven.
- 2) Důvěrnost informací v komunikačním prostředí internetu je zabezpečena pomocí standardní technologie SSL šifrování implementované protokolem HTTPS s použitím důvěryhodného serverového certifikátu vydaného akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb; certifikáty ČSSZ musí být platné a odpovídat doménovému jménu, které systém ePortál ČSSZ využívá.
- 3) ePortál ČSSZ je provozován v nepřetržitém provozu (takzvaný režim 24x7). Předem plánované odstávky jsou zveřejňovány na webových stránkách ČSSZ <https://www.cssz.cz>. V případě nedostupnosti ePortálu ČSSZ jsou informace týkající se provozních sdělení, včetně předpokládané doby obnovy provozu, zveřejňovány na webových stránkách ČSSZ.
- 4) Předpokladem přihlášení klienta k ePortálu ČSSZ pomocí datové schránky je fungující ISDS. Informace o plánovaných odstávkách ISDS jsou zveřejňovány na webových stránkách informačního systému datových schránek na adrese https://www.datoveschranky.info/documents/5905891/0/provozni_rad_isds.pdf.
- 5) Předpokladem přihlášení klienta k ePortálu ČSSZ prostřednictvím NIA je funkčnost portálu Národního bodu. Informace o plánovaných odstávkách portálu Národního bodu jsou zveřejňovány na webových stránkách Správy základních registrů <https://www.szrcr.cz/cs/>.
- 6) Doporučená konfigurace pro používání ePortálu ČSSZ:
 - a) Minimální nároky na hardware splňuje běžný počítač nebo notebook s připojením k internetu;
 - b) Minimální internetové připojení se doporučuje alespoň ADSL připojení s rychlostí 1024/256 kb/s;
 - c) Optimální zobrazení a práci s tiskopisy a se službami ePortálu umožňují tyto operační systémy a webové prohlížeče:
 1. MS Windows 8 a MS Windows 10
 - 1.1. Internet Explorer verze 11 a Edge aktuální verze
 - 1.2. Google Chrome aktuální verze
 - 1.3. Mozilla Firefox a ESR aktuální verze
 2. Mac OS X 10.12 - Sierra a vyšší
 - 2.1 Safari aktuální verze
 3. OS Linux

Projekt „159 - Vytvoření informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ za účelem poskytování informací klientům“ je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj.
Registrační číslo projektu: CZ1.06/1.1.00/07.06393

3.1. Mozilla Firefox a ESR aktuální verze

- d) U neuvedených kombinací operačních systémů a webových prohlížečů nelze garantovat plnou podporu.
- 6) Pro zobrazení tiskových sestav je třeba mít nainstalovaný prohlížeč Adobe Reader od verze 9.0, který je zdarma ke stažení z webových stránek společnosti Adobe Acrobat.
- 7) Pro práci s interaktivními tiskopisy je třeba na PC a noteboocích povolit internetovému prohlížeči instalaci doplňků:
- MS Internet Explorer - FormApps Plugin;
 - MS Edge - FormApps Signing Extension;
 - Google Chrome - FormApps Signing Extension;
 - Mozilla Firefox - FormApps Signing Extension, na Linuxu běhové prostředí pro aplikace v jazyce JAVA - Java Runtime Environment verze 1.7 a vyšší (Java Applet);
 - Safari - FormApps Plugin.
- 8) Návod na instalaci doplňků pro práci s tiskopisy ČSSZ je k dispozici https://www.cssz.cz/documents/20143/99425/Instalace_pluginu_CSSZ.pdf.
- 9) Pro použití a vyplnění interaktivních tiskopisů na tabletech nebo chytrých mobilních telefonech je třeba stáhnout aplikaci FormApps Mobile. Aplikace FormApps Mobile zajišťuje funkcionality pro odesílání tiskopisů s elektronickým podpisem či prostřednictvím datové schránky. Aplikace je dostupná zdarma v App Store, Google Play a Windows Store.
- 10) Podporované mobilní operační systémy:
- Android od verze 5;
 - iOS od verze 9;
 - Windows od verze 8;
 - Windows Phone od verze 8.
- 11) Služby veřejné správy publikované na ePortálu ČSSZ využívají buď přímo, nebo prostřednictvím agendových systémů ČSSZ, další služby základních registrů, datových schránek, apod. Jednotlivé typy služeb ePortálu ČSSZ jsou poskytovány následujícími komunikačními kanály:

Typy služeb	Komunikační kanály vstup	Komunikační kanály výstup
Rychlý dotaz	• ePortál ČSSZ	• ePortál ČSSZ
Žádost	• ePortál ČSSZ	• Pošta

Projekt „159 - Vytvoření informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ za účelem poskytování informací klientům“ je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj.
 Registrační číslo projektu: CZ1.06/1.1.00/07.06393

	• ISDS	• ISDS
		• OSSZ, MSSZ Brno, PSSZ (osobní převzetí na příslušné správě sociálního zabezpečení)

12) Typ služby „Rychlý dotaz“ zobrazí uživateli požadovanou odpověď v reálném čase.

Čl. 7

Podmínky využívání ePortálu ČSSZ

- Všechny přístupy k systému jsou evidovány. Prostředky ePortálu ČSSZ umožňují pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány anebo na žádost oprávněné osoby zpřístupněny této osobě dálkovým způsobem prostřednictvím ePortálu ČSSZ.
- Prostřednictvím ePortálu ČSSZ jsou uživatelům poskytovány informace, které se jich týkají. Sdělování informací se řídí ustanoveními § 14 odst. 2 zákona č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 582/1991 Sb.“), a hlavy IV zákona č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 187/2006 Sb.“). Služby ePortálu ČSSZ typu „Rychlý dotaz“ zobrazí uživatelům na jejich žádost údaje poskytované těmito službami. Technologické řešení uplatnění žádosti a sdělení informace je v souladu nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- ePortál umožňuje jeho uživatelům prostřednictvím služeb typu „Žádost“ učinit vůči ČSSZ podání ve smyslu ustanovení § 123e odst. 1 písm. b) zákona č. 582/1991 Sb. nebo ustanovení § 162 odst. 1 písm. b) zákona č. 187/2006 Sb. Odpověď (potvrzení) je klientům zaslána v závislosti na jejich volbě do jejich datové schránky, na zvolenou poštovní adresu, nebo je možné osobní převzetí na zvolené OSSZ, na PSSZ a jejím územním pracovišti a na MSSZ Brno.
- Podání učiněné vůči ČSSZ, které bylo odesláno prostřednictvím ePortálu ČSSZ s využitím přístupu se zaručenou identitou (ověřenou občanským průkazem se strojově čitelnými údaji a s kontaktním elektronickým čipem nebo jiným prostředkem pro elektronickou identifikaci), je ve vztahu k jiným způsobům podání vůči ČSSZ postupem alternativním a podatelé se mohou sami rozhodnout, zda jej využijí či nikoliv.

Čl. 8

Podpora pro uživatele ePortálu ČSSZ

- Uživatelskou podporu ePortálu ČSSZ včetně pomoci s přihlašovaním do ePortálu ČSSZ zajišťuje call centrum technické pomoci na telefonním čísle 800 050 248 v pracovní dny:

Pondělí	8:00 - 17:00
Úterý	8:00 - 15:30
Středa	8:00 - 17:00
Čtvrtek	8:00 - 15:30
Pátek	8:00 - 12:00



S A N C E P R O V Á Š R O Z V O J



Projekt „159 - Vytvoření informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ za účelem poskytování informací klientům“ je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj.
Registrační číslo projektu: CZ1.06/1.1.00/07.06393

2) Kontakty:

Česká správa sociálního zabezpečení
Křížová 25, Praha 5, PSČ 225 08

3) Informační zdroje:

ČSSZ provozuje internetovou aplikaci ePortál ČSSZ na webových stránkách <https://eportal.cssz.cz/>.
Webové stránky ČSSZ jsou provozovány na webových stránkách <https://www.cssz.cz>.