

Podmínky statutárního města Ostravy pro poskytnutí a využívání elektronických služeb eMIA

Úvodní ustanovení

1. Tento dokument upravuje Podmínky statutárního města Ostravy (dale též jen SMO) pro poskytnutí a využívání elektronických služeb eMIA (dále Podmínky). Elektronické služby eMIA jsou poskytovány prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA, Portálu elektronického objednávkového systému a Kontaktního centra Magistrátu města Ostravy (dále MMO) na telefonním čísle 844 12 13 14. Portály jsou dostupné z internetových stránek elektronického statutárního města Ostravy provozovaných na www.esmo.cz, a to nepřetržitě. Služby Kontaktního centra MMO jsou provozovány operátory v pracovní dny od 7 do 17 hodin, po pracovní době je dostupný automatický hlasový systém.
2. Uživatelem elektronických služeb eMIA je každý subjekt, který přistupuje ke službám Portálu elektronických formulářů eMIA a Portálu elektronického objednávkového systému, využívá nabízených služeb a funkcionalit (dále Uživatel).
3. Tyto podmínky upravují práva a povinnosti uživatelů elektronických služeb eMIA na Portále elektronického objednávkového systému a Portále elektronických formulářů eMIA a podmínky využívání těchto služeb prostřednictvím Kontaktního centra MMO. Vlastníkem uvedených portálů je statutární město Ostrava.
4. Elektronické služby eMIA jsou službami Elektronického modulu integrovaných agend (eMIA), který tvoří integrační platformu Informačního systému statutárního města Ostravy ve vazbě na služby poskytované veřejnosti. Elektronické služby eMIA byly zpřístupněny v rámci projektu Integrace agendových systémů SMO.
5. Aktuální rozsah elektronických služeb eMIA pro Uživatele a rozsah dalších elektronických služeb elektronického statutárního města Ostrava je uveden na internetových stránkách www.esmo.cz.
6. Při dalším rozšiřování služeb je SMO oprávněno jednostranně změnit platné Podmínky statutárního města Ostravy pro poskytnutí a využívání elektronických služeb eMIA.

Projekt Integrace agendových systémů SMO je spolufinancován z prostředků Evropské Unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj

7. V případě nesouhlasu s těmito Podmínkami je Uživatel povinen bez prodlení ukončit využívání elektronických služeb eMIA dle podmínek stanovených v Závěrečných ustanoveních, bodu 5 těchto Podmínek.

Uživatelé služeb

V rámci provozu elektronických služeb eMIA jsou definovány tři skupiny Uživatelů:

- **anonymní uživatel** – jedná se o Uživatele, který nezadává své identifikační údaje pro přístup na Portál elektronických formulářů eMIA a Portál elektronického objednávkového systému. Tito uživatelé mohou využívat pouze veřejný přístup k poskytovaným službám.

- **registrovaný uživatel** - jedná se o uživatele, který si vytvořil účet na Portále elektronických formulářů eMIA a využívá autorizovaného přístupu k elektronickým službám. Vytvoření účtu bylo provedeno vlastními silami uživatelem formou dálkového přístupu prostřednictvím registračního formuláře. Při registraci je uživatel povinen uvést tyto povinné údaje: jméno, příjmení, e-mailová adresa. Registrace umožňuje využití základních funkcionalit eMIA – odesílání formulářů, on-line objednávání. Pro přístup ke službám eMIA využívá uživatel login (registrační e-mail), jím zvolené heslo a PIN pro komunikaci s Kontaktním centrem Magistrátu města Ostravy.

- **smluvní uživatel** - jedná se o autorizovaného uživatele, který má se statutárním městem Ostrava uzavřenu Dohodu o poskytnutí a využívání elektronických služeb statutárního města Ostrava eMIA (Dohoda). Tento typ uživatele má k dispozici rozšířené funkcionality systému. Uzavření Dohody je možné na vybraných pracovištích statutárního města Ostravy, zveřejněných na www.esmo.cz.

Typy přístupu

1. Veřejný přístup k elektronickým službám eMIA

Jedná se o veřejný přístup, kdy Uživatel nezadává své identifikační údaje pro přístup na Portál elektronických formulářů eMIA a Portál elektronického objednávkového systému. Služby bez nutnosti autorizace poskytuje rovněž Kontaktní centrum MMO. Veřejný přístup je k dispozici všem klientům bez omezení.

Elektronické služby eMIA poskytované v rámci veřejného přístupu

a) Na Portále elektronických formulářů eMIA mohou všichni Uživatelé využívat těchto funkcionalit

Projekt Integrace agendových systému SMO je spolufinancován z prostředků Evropské Unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj

- Nabídky elektronických formulářů ke stažení nebo tisku. Formuláře lze po vyplnění doručit úřadu běžnými způsoby podání mimo Portál elektronických formulářů eMIA (poštou, osobně, e-mailem, datovou schránkou ad.)
- Modul Statistiky SMO – modul poskytuje obecné informace z lokálních registrů statutárního města Ostravy (statistiky obyvatel SMO, informace o konání voleb ad.).
- Služby vzdálené pomoci – asistované služby web collaboration
- Obecných informací zveřejněných na portále a integrovaných portálech statutárního města Ostravy a úřadů městských obvodů

b) Na Portále elektronického objednávkového systému mohou anonymní uživatelé

- získat přehled o aktuální čekací době na přepážkách MMO vybavených objednávkovým systémem – Fronta klientů.

c) Prostřednictvím Kontaktního centra MMO

- mohou všichni uživatelé využít služeb objednávkového systému, a to bez nutnosti autorizace. Podmínkou využití objednávkového systému je uvedení jména, příjmení a kontaktu pro případné zrušení objednávky ze strany úřadu. Při uvedení kontaktního e-mailu Uživatel obdrží rovněž notifikaci s číslem objednávky.

2. Autorizovaný přístup k elektronickým službám eMIA

2. 1 Přístup na základě dálkové registrace na Portále elektronických formulářů eMIA

Jedná se o přístup, kdy uživatel provede registraci samostatně vlastními silami prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA. Pro provedení registrace je nezbytné uvést údaje v minimálním rozsahu

- jméno, příjmení
- e-mailová adresa

Dále může uživatel uvést při registraci tyto údaje

- adresa
- datum narození
- telefon/mobil
- účet skype

Registrovaný přístup není určen pro právnické osoby.

Projekt Integrace agendových systémů SMO je spolufinancován z prostředků Evropské Unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj

Jako přihlašovací údaje do systému slouží registrovaná e-mailová adresa (login) a heslo zvolené při registraci. Podmínkou registrace je výslovná akceptace těchto Podmínek ze strany Uživatele. Po registraci Uživatel obdrží e-mailovou notifikaci o vytvoření účtu pro přístup k elektronickým službám eMIA poskytovaných na Portále elektronických formulářů eMIA a Portálu elektronického objednávkového systému. V rámci registrace je uživateli přidělen PIN pro autorizovanou komunikaci s Kontaktním centrem Magistrátu města Ostravy. Registrační e-mail a zadaný telefonický kontakt slouží rovněž pro zasílání notifikací ze strany úřadu.

V rámci registrovaného přístupu jsou Uživatelům k dispozici tyto služby (nad rámec veřejného přístupu)

a) prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA

- možnost podání formulářů vůči úřadům statutárního města Ostrava prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA – odeslání formuláře
- automatické předvyplnění formulářů registrovanými údaji
- přehled podání – uživatel má k dispozici informace o učiněných podáních, datu a době podání jednotlivých formulářů, čísla jednací, pod kterým je podání evidováno ve spisové službě úřadu
- možnost vyžádání služby zpětného telefonického volání Skype – pro účely kontaktování operátory Kontaktního centra Magistrátu města Ostravy
- správa profilu uživatele (změna PIN, změna hesla, změna kontaktních údajů)

b) prostřednictvím Portálu elektronického objednávkového systému

- možnost on-line objednání k návštěvě úřadu, změna nebo zrušení termínu rezervace

c) prostřednictvím Kontaktního centra Magistrátu města Ostravy

- autorizovaný požadavek na rezervaci návštěvy úřadu (s autorizací prostřednictvím PIN – takto zadaná rezervace bude evidována v přehledu objednávek Uživatele na Portále objednávkového systému)
- automatické vyplnění formulářů registrovanými údaji
- řešení problému se správou uživatelského účtu
- možnost objednání prostřednictvím automatického hlasového systému mimo pracovní dobu Kontaktního centra

Pro autorizovanou komunikaci s Kontaktním centrem Magistrátu města Ostravy je nezbytná autorizace prostřednictvím PIN.

2. 2 Autorizovaný přístup na základě uzavřené Dohody

Projekt Integrace agendových systému SMO je spolufinancován z prostředků Evropské Unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj

Přístup poskytuje Smluvnímu uživateli plné využití elektronických služeb eMIA. Podmínkou je uzavření Dohody o poskytnutí a využívání elektronických služeb statutárního města Ostravy eMIA. Podpisem Dohody stvrzuje Uživatel skutečnost, že byl seznámen s Podmínkami statutárního města Ostravy pro poskytnutí a využívání elektronických služeb eMIA a souhlasí s nimi.

Přístup vyžaduje identifikaci a autorizaci klienta a umožňuje Poskytovateli používat údaje Uživatele k vyřizování jeho požadavků.

- a. fyzická osoba starší 18ti let, s trvalým pobytem na území statutárního města Ostravy nebo na území správního obvodu Ostrava (Čavisov, Dolní Lhota, Horní Lhota, Klimkovice, Olbramice, Stará Ves nad Ondřejnicí, Šenov, Václavovice, Velká Polom, Vratimov, Vřesina a Zbyslavice), (dále Smluvní uživatel)
2. Možnost užívat elektronických služeb eMIA počíná okamžikem uzavření Dohody o poskytnutí a využívání elektronických služeb statutárního města Ostravy eMIA.
3. Kterákoli ze smluvních stran může Dohodu vypovědět písemnou formou s 30-ti denní výpovědní lhůtou, která začíná běžet dnem doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn od této Dohody odstoupit v případě porušení jakékoli povinnosti stanovené v těchto Podmínkách ze strany uživatele.

Smluvní uživatelé mají k dispozici plné funkcionality systému. Pro smluvní uživatele jsou k dispozici funkcionality:

a) prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA

- možnost podání formulářů vůči úřadům statutárního města Ostrava prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA – odeslání formuláře
- automatické předvyplnění formulářů registrovanými údaji
- přehled podání – uživatel má k dispozici informace o učiněných podáních, datu a době podání jednotlivých formulářů, čísla jednacím, pod kterým je podání evidováno ve spisové službě úřadu. Může získat aktualizovanou informaci o stavu podání.
- možnost vyžádání služby zpětného telefonického volání Skype – pro účely kontaktování operátory Kontaktního centra Magistrátu města Ostravy
- Konto plátce (přehled plateb a platebních předpisů ve vybraných integrovaných agendách)

b) prostřednictvím Portálu elektronického objednávkového systému

- možnost on-line objednání k návštěvě úřadu, změna nebo zrušení termínu rezervace

Projekt Integrace agendových systému SMO je spolufinancován z prostředků Evropské Unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj

- prostřednictvím Kontaktního centra Magistrátu města Ostravy možnost rezervace nebo změny termínu k návštěvě úřadu (změny objednávek lze provést po autorizaci PIN)
- řešení správy účtu
- možnost objednání prostřednictvím automatického hlasového systému mimo pracovní dobu Kontaktního centra

Pro autorizovanou komunikaci s Kontaktním centrem Magistrátu města Ostravy je nezbytná autorizace prostřednictvím PIN.

2. 2. 1 Dohoda

1. V Dohodě jsou uvedeny základní identifikační údaje Uživatele, tj:
 - a. pro fyzickou osobu:
 - i. Jméno
 - ii. Příjmení
 - iii. Datum narození
 - iv. Adresa trvalého pobytu
2. V Dohodě jsou rovněž uvedeny kontaktní údaje Uživatele:
 - a. telefonní číslo
 - b. e-mail
3. Dohodu lze uzavřít následujícími způsoby:
 - a. osobně na pracovišti úřadu. V tomto případě je Dohoda podepsána na místě Uživatелеm i zástupcem SMO a tím ihned uzavřena. Uživatel také ihned obdrží jedno paré Dohody a přidělené identifikační údaje. Uživatel může předvyplnit žádost o uzavření dohody prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA a využít možnosti objednání k návštěvě úřadu za účelem jejího uzavření.
 - b. předáním Dohody, kterou Uživatel podepíše a podá na pracovišti SMO. Tato varianta nastává v případě, kdy zástupce SMO nemůže z provozních důvodů přístup Uživatele k elektronickým službám eMIA ihned zřídit. Uživateli jsou identifikační údaje a jedno paré Dohody zaslány ze strany SMO poštou do vlastních rukou na adresu trvalého pobytu, popř. na adresu jinou určenou Uživatелеm. Dohoda je uzavřena okamžikem doručení Uživateli.
4. Pracoviště SMO, kde je možno dohodu uzavřít, jsou uvedena na stránkách www.esmo.cz anebo budou sdělena na lince Kontaktního centra 844 12 13 14.
5. Změny údajů, uvedených v Dohodě, je Uživatel povinen bez odkladu sdělit SMO.
6. Pro zrušení svého přístupu k elektronickým službám eMIA má Uživatel následující možnosti:

Projekt Integrace agendových systému SMO je spolufinancován z prostředků Evropské Unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj

pro okamžité zrušení přístupu se Uživatel dostaví osobně na pracoviště úřadu, kde bude oboustranně podepsána Dohoda o zániku Dohody o poskytnutí a využívání elektronických služeb statutárního města Ostravy eMIA.

- a. podáním výpovědi osobně nebo jejím zasláním poštou na adresu SMO. Formulář výpovědi je možné si stáhnout z internetových stránek www.esmo.cz. Přístup k elektronickým službám eMIA bude poté zrušen s 30-ti denní výpovědní lhůtou, která začíná běžet dnem doručení výpovědi SMO.
- b. zasláním formuláře výpovědi elektronicky s připojeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu. Přístup k elektronickým službám eMIA bude poté zrušen s 30-ti denní výpovědní lhůtou, která začíná běžet dnem doručení výpovědi SMO.

Podmínky využívání jednotlivých komponent eMIA

1. Elektronické formuláře eMIA

- Elektronické formuláře jsou publikovány na Portále elektronických formulářů eMIA ve struktuře dle jednotlivých úřadů SMO – Magistrátu města Ostravy a úřadů městských obvodů a ve struktuře dle jednotlivých životních situací.
- Pro práci s formuláři je nezbytná instalace volně dostupného počítačového programu Software602 Form Filler.
- Prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA je možno formulář odeslat konkrétnímu úřadu SMO, kde bude následně předán do elektronické spisové služby. Podání bude řešeno v souladu s běžnými úředními postupy.
- Pro odeslání formuláře prostřednictvím portálu je nezbytné být přihlášen do systému jako registrovaný nebo smluvní uživatel.
- Pokud návštěvník portálu volí jiný způsob podání (datovou schránkou, poštou, osobně, prostřednictvím elektronické pošty), je možné si formulář stáhnout na PC nebo vytisknout.
- Uživatelé využívající autorizovaného přístupu k systému mají přehled formulářů k dispozici v sekci Přehled podání (datum odeslání, příslušný úřad, název formuláře, číslo jednací), pod kterým je podání evidováno v systému elektronické služby příslušného úřadu.
- Smluvní uživatelé mají možnost otevření odeslaného obsahu podání a aktualizace stavu podání v sekci Přehled podání. Registrovaným uživatelům (bez smluvního vztahu) je doporučeno uložit obsah odeslaného podání (opis podání) na jejich lokální počítač.
- Smluvním uživatelům je k dispozici možnost aktualizace stavu podání.
V souladu s platnou legislativou je u vybraných formulářů nezbytné odeslání formuláře s elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu.

Tento projekt je spolufinancován Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj

Operační program: IOP – Integrovaný operační program

Prioritní osa: 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě

Oblast podpory: 2.1 Zavádění ICT v územní veřejné správě

Cíl podpory: Konvergence

Registrační číslo projektu: CZ.1.06/2.1.00/09.07333

Projekt Integrace agendových systému SMO je spolufinancován z prostředků Evropské Unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj

V případě odeslání bez elektronického podpisu je v souladu s § 37 zákona č.500/2004 Sb., Správní řád, respektive dle dle § 71 zákona č. 280/2009 Sb., Daňový řád, nutné potvrdit toto podání do pěti dnů od jeho odeslání prostřednictvím Portálu, a to doložením vlastnoručně podepsaného podání poštou nebo osobně. Pokud nebude podání takto doplněno, úřad se jím nebude moci zabývat. Pro doložení podání s vlastnoručním podpisem je možno si po odeslání formuláře vytisknout jeho opis s již přiděleným číslem jednacím.

- Pro vybrané formuláře nebude z legislativních důvodů umožněno odeslání bez elektronického podpisu formuláře.
- O nutnosti přílohy elektronického podpisu formuláře je uživatel informován vždy při jeho otevření.

2. Statistiky SMO dostupné na Portále elektronických formulářů eMIA

Prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA jsou dostupné pasívní formuláře zobrazující lokální statistická data informačních systémů SMO. K dispozici jsou údaje o demografickém členění obyvatelstva, počtech sňatků ad. V době konání voleb jsou zveřejněny informace z volební agendy. Zveřejněné údaje o obyvatelstvu nelze považovat za referenční (přesné statistické údaje o obyvatelstvu zveřejňuje Český statistický úřad).

3. Vzdálená podpora

Vzdálená podpora umožňuje operátorům Kontaktního centra Magistrátu města Ostravy spojit se s plochou počítače Uživatele a pomoci při vyplnění nebo vyhledání formuláře. Sdílení plochy počítače je možno ze strany uživatele kdykoli ukončit.

Využití služby může být nabídnuto po spojení s Kontaktním centrem MMO, tel. číslo 844 12 13 14.

Pokud uživatel souhlasí s využitím služby, spustí aplikaci Klient pro použití vzdálené plochy.

- Po úspěšném zahájení spojení se službou web collaboration se zobrazí panel Služba Web Collaboration je aktivní.
- Operátor vyzve Uživatele k zadání unikátního čísla, které je aktivní pouze pro konkrétní spojení. Toto číslo bude přiděleno serverem vzdálené podpory ihned po spuštění aplikace.
- Spojení lze kdykoli ukončit volbou „Ukončit spojení“.

Uživatel bere na vědomí, že odesláním žádosti na asistenční službu web collaboration pomocí operátora tímto umožňuje operátorovi přístup ke svým osobním údajům a že celý průběh této služby bude zaznamenán a archivován za účelem řádného zajištění

Projekt Integrace agendových systému SMO je spolufinancován z prostředků Evropské Unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj

služby informačního systému. Uživatel bere dále na vědomí, že dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů není nutný souhlas uživatele. Pokud uživatel nechce zpřístupnit svá osobní data operátorovi, nemůže využít službu web collaboration.

4. Zpětné volání na Skype

- Skype je nástroj pro telefonování po internetu. Umožňuje bezplatně telefonovat z jednoho počítače na druhý.
- Pro vytvoření zpětného volání je zapotřebí mít vyplněn SKYPE účet v Profilu Uživatele. Při vytváření tohoto typu volání zadává Uživatel datum a čas. Po uplynutí tohoto data bude Uživatele v nejbližší možné době kontaktovat operátor Kontaktního centra Magistrátu města Ostravy, a to přímo na SKYPE účet Uživatele. Proto, aby mohl operátor Uživatele kontaktovat, musí být příslušný SKYPE účet přihlášen.
- SKYPE účet lze využít také pro přímé volání na Kontaktní centrum Magistrátu města Ostravy, a to na účet:

 [ostrava.magistrat.call.centrum](https://www.skype.com/partners/ostrava.magistrat.call.centrum)

- Služby jsou dostupné pouze v pracovní době Magistrátu města Ostravy v pracovní dny od 7 do 17 hodin.

5. Elektronický objednávkový systém

- Objednávkový systém je pro on-line objednání k dispozici prostřednictvím autorizovaného přístupu pro registrované a smluvní uživatele na internetovém Portále elektronického objednávkového systému.
- Anonymním uživatelům je systém dostupný prostřednictvím Kontaktního centra Magistrátu města Ostravy (MMO). Při realizaci objednávky je nezbytné uvést základní kontaktní údaje – Jméno, Příjmení, e-mail nebo telefonický kontakt.
- Pro vybrané agendy na pracovištích bez vyvolávacího systému lze umožnit pouze telefonické objednání prostřednictvím Kontaktního centra MMO, individuální objednávky budou potvrzeny e-mailem až po sjednání schůzky s příslušným zaměstnancem úřadu.
- Aktuální přehled agend s možností rezervace návštěvy úřadu je zveřejněn na www.esmo.cz nebo bude sdělen operátory Kontaktního centra MMO. K návštěvě úřadu je možné se objednat nejpozději den předem. Pro zadání rezervace požádají operátoři Kontaktního centra MMO o sdělení jména, příjmení a kontaktu (číslo mobilu, telefonu nebo e-mailové adresy) Poskytnuté kontaktní údaje slouží pro vyznění občana o případném zrušení objednávky

Projekt Integrace agendových systému SMO je spolufinancován z prostředků Evropské Unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj

- z technických nebo jiných mimořádných organizačních důvodů.
- Obsloužení v režimu objednávkového systému budou u přepážky ti klienti, jejichž jméno a příjmení se shoduje s údaji zadanými při rezervaci. Toto opatření má za účel zabránit možnému zneužití objednávkového systému.
- Kapacita objednávkového systému je omezená počtem rezervací na jednotlivý úřední den. Pokud se z důvodu překročení kapacity již na vybraný den nelze objednat, občan se může dostavit v úředních hodinách bez objednávky nebo se objednat na jiný den. Z organizačních důvodů může být pro objednávání vyhrazen na některých přepážkách pouze některý z běžných úředních dnů.
- K návštěvě úřadu je nutné dostavit se v čase rezervace. Uživatel je povinen znát číslo své rezervace. Na pracovištích Magistrátu města Ostravy vybavených vyvolávacím systémem je číslo rezervace zadáno po příchodu na úřad na pultu vyvolávacího systému pomocí tlačítka Objednaní klienti. V rezervovaný čas bude Uživatel vyvolán a následně obslužen u příslušné přepážky. Číslo rezervace lze do systému zadat nejdříve 15 minut před termínem rezervace a 10 minut po termínu, poté již není rezervace platná.
- Údaje o klientech a jejich schůzkách jsou z elektronického objednávkového systému mazány následující den po realizaci objednané návštěvy. Registrovaným a smluvním Uživatelům jsou data o těchto schůzkách zobrazeny v historii objednávek až do doby úplného zrušení účtu.

6. Notifikační služby

Pro zjednodušení komunikace s úřadem jsou součástí elektronických služeb eMIA notifikační služby – automatické notifikace/zprávy systémem prostřednictvím elektronické pošty a SMS zpráv.

Prostřednictvím notifikačních zpráv je Uživatel informován o vybraných úkonech při využívání elektronických služeb eMIA.

Jedná se zejména o potvrzení úkonů realizovaných Smluvními a registrovanými uživateli při správě Uživatelského profilu a přístupů k systému.

Notifikací je Uživatel informován o potvrzení rezervace návštěvy úřadu nebo zrušení objednávky ze strany úřadů. Anonymním uživatelům jsou notifikace zaslány v případě poskytnutí kontaktních údajů při telefonické rezervaci návštěvy.

Součástí notifikačních služeb je rovněž poskytnutí zprávy o zhotovení občanského průkazu nebo cestovního dokladu v případě, že občan při návštěvě úřadu uvede své kontaktní údaje (telefon, e-mailová adresa).

7. Konto plátce

Smluvním uživatelům systému je na Portále elektronických formulářů eMIA je k dispozici přehled o jimi provedených platbách a platebních předpisech v integrovaných agendách statutárního města Ostravy. Aktuální přehled je uveden na

Tento projekt je spolufinancován Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj

Operační program: IOP – Integrovaný operační program

Prioritní osa: 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě

Oblast podpory: 2.1 Zavádění ICT v územní veřejné správě

Cíl podpory: Konvergence

Registrační číslo projektu: CZ.1.06/2.1.00/09.07333

Bezpečnost

1. Uživatel je identifikován (autorizován) dvojicí údajů pro přístup přes internetové stránky (login a heslo) i pro přístup přes Kontaktní centrum (login a PIN). Registrovaný uživatel si své přihlašovací údaje (login, heslo) volí při registraci do systému na Portále elektronických služeb eMIA a Portále elektronického objednávkového systému. Přihlašovací jméno pro registrované uživatele je e-mail zadaný při registraci. Smluvní uživatel obdrží vstupní přístupové údaje při uzavření Dohody (login, heslo, PIN).

2. Uživatel je povinen dbát o to, aby jeho identifikační údaje zůstaly výlučně v jeho držení a nebyly vyzrazeny jiné osobě. Uživatel odpovídá za veškeré následky spojené s nedodržením privátnosti svých identifikačních údajů. Heslo a PIN si může uživatel změnit v Profilu uživatele na Portále elektronických formulářů eMIA. Po ukončení využívání elektronických služeb eMIA je Uživatel povinen odhlásit se ze systému.

3. Řešení problémů při správě uživatelských účtů

Pokud Uživatel zjistí, že jeho heslo, případně PIN, zná jiná osoba, je povinen o tom bez prodlení informovat SMO prostřednictvím Kontaktního centra MMO nebo návštěvou úřadu (seznam pracovišť zveřejněný na www.esmo.cz)

3. 1. Dočasné zablokování/odblokování k elektronickým službám eMIA

Smluvní uživatelé mohou požádat o dočasnou blokadu přístupu ke službám prostřednictvím Kontaktního centra MMO (po autorizaci PIN nebo na přepážce pracoviště SMO).

Ze strany statutárního města Ostrava je blokadu přístupu k elektronickým službám eMIA možná:

V případě podezření na porušení podmínek využívání systému.

Dočasně při opakovaném zadání chybných přístupových údajů.

Odblokovat přístup lze:

- na žádost Smluvního Uživatele:

Prostřednictvím Kontaktního centra MMO (po autorizaci PIN) a na pracovišti SMO (zveřejněno na www.esmo.cz)

- ze strany statutárního města Ostrava

Pokud pominuly důvody blokadu.

Projekt Integrace agendových systémů SMO je spolufinancován z prostředků Evropské Unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj

Blokace a odblokace jsou pouze dočasné požadavky, které u smluvního uživatele neruší platnost Dohody. Pokud Uživatel nechce přístup ke službám zablokovat na delší dobu, ale pouze změnit heslo a PIN, může tyto úkony provést prostřednictvím Profilu uživatele v případě registrovaného uživatele. Smluvní uživatel může požádat o změnu hesla prostřednictvím Kontaktního centra MMO, o změnu PIN na pracovišti úřadu.

3. 3. Opakované chybné zadání hesla/PIN

PIN/heslo jsou dočasně blokovány v případě pěti neúspěšných pokusů o přihlášení.

3. 4. Žádost o nové heslo (zapomenuté heslo pro Přístup na Portál elektronických formulářů eMIA)

Registrovaný uživatel – použije odkaz Zapomenuté heslo na Portále elektronických formulářů eMIA, prostřednictvím Kontaktního centra MMO (autorizace PIN).

Smluvní uživatel – může požádat o nové heslo pouze prostřednictvím Kontaktního centra Magistrátu města Ostravy (autorizace PIN) nebo na pracovišti SMO.

3. 5. Žádost o nový PIN

Registrovaný uživatel – prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA (na Profilu uživatele lze zadat požadavek na vygenerování nového PIN)

Smluvní uživatel – prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA (na Profilu uživatele lze zadat požadavek na vygenerování nového PIN) nebo na pracovišti SMO

3. 6. Změna hesla

Registrovaný uživatel je oprávněn k samostatné změně hesla prostřednictvím Profilu uživatele. Změna hesla je doporučena v pravidelném intervalu, na vhodnost změny hesla bude uživatel upozorněn systémovým hlášením. Změna hesla není povinná. Smluvní uživatel může požádat o změnu prostřednictvím Kontaktního centra MMO.

3. 7. Ukončení přístupu Registrovaného uživatele

Registrovaný uživatel může prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA nebo prostřednictvím Kontaktního centra MMO požádat o ukončení registrace k využívání elektronických služeb eMIA. O přijetí požadavku bude informován e-mailovou notifikací. Registrace uživatele bude ukončena do 30 dnů od přijetí požadavku.

Ochrana osobních údajů

Při realizaci poskytování elektronických služeb eMIA prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA, Portálu elektronického objednávkového systému a Kontaktního centra MMO dochází ke zpracování osobních údajů fyzických osob – registrovaných uživatelů na základě vytvoření účtu na Portále elektronických formulářů eMIA a smluvních uživatelů na základě uzavřené Dohody o poskytnutí a využívání elektronických služeb statutárního města Ostrava eMIA (Dohoda).

Účelem zpracování poskytnutých osobních údajů v rozsahu nezbytně nutném dle těchto Podmínek je zajištění možnosti využívání služeb Portálu dle Podmínek statutárního města Ostravy pro poskytnutí a využívání elektronických služeb eMIA. Osobní údaje subjektů údajů jsou zpracovávány po dobu trvání registrace k využívání elektronických služeb eMIA. Po ukončení autorizovaného přístupu mohou být osobní údaje Uživatelů uchovávány v nezbytném rozsahu a po nezbytnou dobu za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů SMO, subjektů údajů nebo jiné dotčené osoby – tato doba činí maximálně 30 dní v případě Registrovaného uživatele, v případě smluvního uživatele je smlouva uchovávána po dobu 5 let od jejího ukončení.

V případě porušení zákonných povinností týkajících se ochrany osobních údajů má Uživatel právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů. Informace o veškerých právech Uživatelů a možnostech jejich uplatnění ve vztahu k ochraně osobních údajů jsou pro zajištění spravedlivého a transparentního zpracování osobních údajů uvedeny na internetových stránkách SMO pod odkazem <https://gdpr.ostrava.cz>.

Zpracovatelem osobních údajů je rovněž provozovatel Kontaktního centra MMO společnost Ovanet, a. s. Osobní údaje Uživatelů nebudou poskytovány dalším příjemcům.

Kontaktní údaje správce: statutární město Ostrava, adresa: Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava, e-mail: posta@ostrava.cz, ID datové schránky: 5zubv7w

Kontaktní údaje pověřence: Konečná & Zacha, s.r.o., advokátní kancelář, se sídlem Lazarská 1718/3, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 27112331, Mgr. Tomáš Zacha, advokát, ev. č. ČAK: 10038, e-mail: dpoostrava@konecna-zacha.com, tel.č. +420 221 990 455.

Závěrečná ustanovení

1. Operace a činnosti vyžadované Uživateli prostřednictvím elektronických služeb eMIA provádí SMO v termínech a v souladu s:
 - a. těmito podmínkami
 - b. obecně závaznými právními předpisy
2. Elektronické služby eMIA jsou pro Uživatele poskytovány bezplatně.
3. SMO si vyhrazuje právo zablokovat přístup elektronickým službám nebo změnit či pozastavit některou ze služeb poskytovaných prostřednictvím IS eSMO na dobu nezbytně nutnou, bude-li to za potřebí z důležitých, především technických, příčin.
4. SMO si vyhrazuje právo omezit nebo úplně zrušit přístup k elektronickým službám při nedodržování těchto Podmínek, a to výpovědí Dohody smluvního uživatele nebo ukončením autorizovaného přístupu registrovaného uživatele. O ukončení registrace bude registrovaný uživatel informován prostřednictvím registrovaného e-mailu. Zneužití objednávkového systému nebo zneužití elektronických služeb eMIA může být předmětem výpovědi Dohody ze strany statutárního města Ostravy nebo ukončením autorizovaného přístupu registrovaného uživatele. Za zneužití systému je považováno zejména:
Neoprávněné zasahování do zabezpečení nebo obsahu eMIA
Uvádění nepravdivých nebo zkreslených údajů při využívání elektronických služeb eMIA.
Využívání elektronických služeb v rozporu s platnou legislativou nebo právy třetích osob.
5. Smluvní uživatel je oprávněn ukončit využívání elektronických služeb eMIA Výpovědí nebo Dohodou o ukončení Dohody o využívání a poskytování elektronických služeb statutárního města Ostravy eMIA. Registrovaný uživatel může svůj registrovaný přístup ukončit prostřednictvím Portálu elektronických formulářů eMIA.
6. SMO je oprávněno jednostranně změnit tyto podmínky. Nové podmínky s uvedením jejich účinnosti budou uvedeny na internetových stránkách www.esmo.cz.
7. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 25.5.2013 (aktualizace 25.05.2018).