



S A N C E P R O V Á Š R O Z V O J



ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

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 ČSSZ**

Verze schválena k 26. 9. 2017



Š A N C E P R O V Á Š R O Z V O J



ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

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

## **O B S A H:**

Čl. 1 Účel dokumentu .....	3
Čl. 2 Definice pojmů .....	3
Čl. 3 Vymezení odpovědnosti .....	4
Čl. 4 Odpovědnost za škody .....	5
Čl. 5 Přístup uživatelů do ePortálu ČSSZ .....	6
Čl. 6 Provoz ePortálu ČSSZ.....	6
Čl. 7 Podmínky využívání ePortálu ČSSZ.....	8
Čl. 8 Podpora pro uživatele ePortálu ČSSZ .....	9

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

## ČI. 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 sjednání nápravy.

## ČI. 2 Definice pojmů

- 1) 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 užitečné online služby, které klientům usnadní kontakt s ČSSZ, okresními správami sociálního zabezpečení, Pražskou správou sociálního zabezpečení a Městskou správou sociálního zabezpečení Brno. Dále ePortál ČSSZ poskytuje klientům přístup k interaktivním tiskopisům.
- 2) HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure) je v protokol umožňující zabezpečenou komunikaci v počítačové síti.
- 3) Interaktivní tiskopis je elektronický dokument umožňující klientům vyplnění, kontrolu, uložení dat, vytištění a v relevantních případech také elektronické odeslání.
- 4) Informační a komunikační rozhraní ČSSZ (dále jen „IKR“) je rozhraní umožňující přímou elektronickou komunikaci s klienty ČSSZ a dalšími oprávněnými osobami a výměnu dat s orgány veřejné moci. Jeho součástí je internetová aplikace ePortál ČSSZ.
- 5) 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.
- 6) Informačním systémem datových schránek (dále jen „ISDS“) se rozumí ISVS, který zajišťuje bezpečnou a průkaznou elektronickou komunikaci mezi orgány veřejné moci na straně jedné a fyzickými či právníckými osobami na straně druhé, jehož správcem je Ministerstvo vnitra (dále jen „MV“).
- 7) Klienti ePortálu ČSSZ (dále také „uživatelé“) mohou být
  - a) pojištěnci – nejčastěji zaměstnanci nebo poživatelé důchodu;
  - b) osoby samostatně výdělečně činné;
  - c) zaměstnavatelé;
  - d) lékaři;

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

- e) zařízení sociálních služeb.
- 8) OSSZ je zkratka používaná pro okresní správy sociálního zabezpečení, zkratka PSSZ pro Pražskou správu sociálního zabezpečení a zkratka MSSZ Brno pro Městskou správu sociálního zabezpečení Brno.
- 9) Provozovatelem IKR a ePortálu ČSSZ je sekce informačních a komunikačních technologií (5) ČSSZ.
- 10) Spolupracujícími subjekty se rozumí podnikatelské subjekty zajišťující smluvně podporu informačních a komunikačních technologií (dále jen „IKT“).
- 11) Správce IKR dle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je ČSSZ.
- 12) SSL (Secure Sockets Layer) je otevřený protokol pro zabezpečení datových přenosů v rámci internetu mezi serverem a uživatelem.

### 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 <http://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 technickou specifikací, za stanovení podmínek vývoje a provozu ePortálu ČSSZ a za vytváření obecných pravidel pro zpracování, 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 revizi Provozního řádu ePortálu České správy sociálního zabezpečení, které probíhají nejméně jednou ročně, odpovídá provozovatel.
- 6) Uživatel ePortálu ČSSZ je podle § 9 odst. 2 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 „AS PVS“), jehož správcem MV. Za spolehlivou autentizaci osoby přistupující k ePortálu ČSSZ způsobem, kterým se lze přihlásit do její datové schránky, 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

MV z pozice správce 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 zkreslením 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.
- 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.

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. 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/dulezite-informace/provozni-rad-ids>. Provozní řád ISDS jsou povinni dodržovat také uživatelé, kteří přistupují k ePortálu ČSSZ.
- 2) Přihlášením se do informačního systému veřejné správy 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/zakladni-informace/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) Interaktivní tiskopisy jsou pro vyplnění přístupné i nepřihlášeným uživatelům.

## 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 implementovaná 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 24x7x365). Předem plánované odstávky jsou zveřejňovány na webových stránkách ČSSZ <http://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.

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

Informace o plánovaných odstávkách ISDS jsou zveřejňovány na webových stránkách informačního systému datových schránek na adrese <https://www.datoveschranky.info/dulezite-informace/harmonogram-odstavek>.

5) Doporučená konfigurace pro používání ePortálu ČSSZ:

a) minimální nároky na hardware splňuje běžný počítač nebo notebook s připojením k internetu, který obsahuje některý z podporovaných webových prohlížečů. Služby ePortálu ČSSZ jsou dostupné také na mobilních zařízeních;

b) minimální internetové připojení se doporučuje alespoň ADSL připojení s rychlostí 1024/256 kb/s ;

c) Podporované verze internetových prohlížečů:

1. MS Internet Explorer verze 9, 10, 11 a Edge 25;
2. Mozilla Firefox 44 a ESR;
3. Google Chrome 48;
4. Safari 9.0.3.

Vzhledem k množství webových prohlížečů nelze garantovat plnou podporu na jiných prohlížečích než výše jmenovaných.

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](#).

7) Pro práci s interaktivními tiskopisy je třeba na PC a noteboocích povolit internetovému prohlížeči instalaci doplňků:

a) MS Internet Explorer - FormApps Plugin;

b) MS Edge - FormApps Signing Extension;

c) Google Chrome - FormApps Signing Extension;

d) Mozilla Firefox - FormApps Signing Extension, na Linuxu běhové prostředí pro aplikace v jazyce JAVA - Java Runtime Environment verze 1.7 a vyšší (Java Applet);

e) Safari - FormApps Plugin.

8) Návod na instalaci doplňků pro práci s tiskopisy ČSSZ je k dispozici [zde](#).

9) Pro použití a vyplnění interaktivních tiskopisů na tabletech nebo chytrých mobilních telefonech je třeba stáhnout aplikaci FormApps Mobile. Aplikace FormApps Mobile zajišťuje funkcionalitu pro odesílání tiskopisů s elektronickým podpisem či prostřednictvím datové schránky. Aplikace je dostupná zdarma v [App Store](#), [Google Play](#) a [Windows Store](#).



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

10) Podporované mobilní operační systémy:

- a) Android od verze 3.1;
- b) iOS od verze 7.1.2;
- c) Windows od verze 8;
- d) 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
<b>Rychlý dotaz</b>	• ePortál ČSSZ	• ePortál ČSSZ
<b>Žádost</b>	• ePortál ČSSZ	• Pošta
	• 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

- 1) 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.
- 2) Prostřednictvím ePortálu ČSSZ jsou uživatelům poskytovány informace, které se jich týkají. Sdělování informací se řídí ustanovením § 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 ustanovením § 116 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 s požadavky § 13 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 3) ePortál ČSSZ umožňuje jeho uživatelům prostřednictvím služeb typu „Žádost“ učinit vůči ČSSZ podání ve smyslu ustanovení § 123e odst. 1 písm. c) zákona č. 582/1991 Sb. nebo ustanovení § 162 odst. 1 písm. c) 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 také na jejím územním pracovišti a na



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

MSSZ Brno.

- 4) Podání učiněné vůči ČSSZ datovou zprávou s ověřenou identitou podatele způsobem, kterým se lze přihlásit do jeho datové schránky, prostřednictvím systému ePortál ČSSZ 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

- 1) Uživatelskou podporu ePortálu ČSSZ včetně pomoci s přihlašováním do ePortálu ČSSZ zajišťuje call centrum technické pomoci na telefonním čísle +420 585 708 290 v pracovní dny:

Pondělí	8 :00 - 17:00
Úterý	8 :00 - 15:00
Středa	8 :00 - 17:00
Čtvrtek	8 :00 - 15:00
Pátek	8 :00 - 14:00

- 2) Kontakty:

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

- 3) Informační zdroje:

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