



Szolgáltatás Katalógus
Hibrid Kézbesítési és Konverziós Szolgáltatások ellátásáról
Szolgáltatási normatívák és szolgáltatási szintek

Hatálybalépés dátuma:
2019. február 16.
v. 1.0.af

Tartalomjegyzék

1	Összefoglaló	3
2	A szolgáltatások igénybevételének általános feltételei	4
2.1	Általános információk	4
2.2	A szolgáltatások rendelkezésre állása.....	4
2.2.1	Karbantartás	7
2.2.2	Rendkívüli helyzet, üzemzavar	8
2.2.3	Értesítések.....	8
2.3	Ügyfélszolgálat	9
2.3.1.	Reklamáció és panaszkezelés	9
2.4	A szolgáltatás nyújtás közös feltételei	10
2.4.1	A Szolgáltatások jogszabályi háttere	10
2.4.2	A Szolgáltatás előkészítése és nyújtása	10
2.4.3	Jogkövetkezmények, szavatosság.....	11
2.4.4	Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó esetek.....	12
2.4.5	Analitikus információk	14
2.4.6	Adatfeldolgozás	14
2.4.7	Titokvédelem.....	19
2.4.9.	A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások díja	24
3	IHSZ – Papíralapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá KEÜSZ.....	24
3.1	A Szolgáltató kötelezettségei	26
3.2	A Felhasználó kötelezettségei.....	29
4	HSZ - az elektronikus irat hiteles papíralapú irattá alakítása KEÜSZ	31
4.1	A Szolgáltató kötelezettsége	34
4.2	A Felhasználó kötelezettségei.....	39
5	BKSZ – biztonságos kézbesítési szolgáltatás.....	42
5.1	A Szolgáltató kötelezettségei	46
5.2	A BKSZ keretében a Felhasználó kötelezettségei.....	50

1 Összefoglaló

A Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Magyar Posta vagy Szolgáltató) az alábbi Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokat nyújtja a Felhasználó szervezetek (továbbiakban Felhasználó) részére:

- a) Hiteles hibrid konverzió (a szolgáltatásnak az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény - továbbiakban: Eüsztv.- szerinti megnevezése: elektronikus irat hiteles papíralapú irattá alakítása KEÜSZ)

A hiteles hibrid konverzió keretében Szolgáltató a Felhasználó által megfelelő biztonsággal eljuttatott elektronikus okiratokról az Eüsztv., valamint az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII.19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Eüvhr.) szerinti hiteles papíralapú okiratot készít, melynek bizonyító ereje az eredeti okirattal megegyező. A hiteles hibrid konverzió lehetőséget biztosít arra, hogy az elektronikus ügyintézését biztosító szerv által elektronikusan létrehozott és kezelt okiratról papíralapú dokumentum kerüljön előállításra és kézbesítésre úgy, hogy az így kézbesített okirat alkalmas az eredeti elektronikus okirat joghatásának kiváltására.

- b) Hiteles inverz hibrid konverzió (a szolgáltatás Eüsztv. szerinti megnevezése: papíralapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá KEÜSZ)

A hiteles inverz hibrid konverzió keretében Szolgáltató a Felhasználó által meghatározott dokumentumokról vagy hiteles körülmények között átvett papíralapú iratokról az Eüsztv. szerinti hiteles elektronikus okiratot készít, melynek bizonyító ereje az eredeti okirattal megegyező. A hiteles inverz hibrid konverzió lehetőséget biztosít arra, hogy az elektronikus ügyintézését biztosító szervek (ide nem értve az egységes kormányzati ügyiratkezelő rendszer érkeztető rendszerébe bevont szerveket) elektronikusan kezeljék a papír alapon beérkező irataikat is.

- c) Biztonságos kézbesítési szolgáltatás SZEÜSZ

A biztonságos kézbesítési szolgáltatás keretében Szolgáltató a hiteles konverziókhoz kapcsolódóan biztosítja a Felhasználó által küldött elektronikus

üzenet hiteles és igazolt feladását, kézbesítését, valamint a kézbesítési események megtörténtének igazolását.

Jelen dokumentum a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevételének feltételeit, a szolgáltatások leírását és a szolgáltatások szintjét mutatja be.

A szolgáltatások igénybevétele a Felhasználó részéről igénybejelentés (jelen Szolgáltatás Katalógus 1. sz. melléklete szerinti Felhasználói Igénybejelentés) kitöltését és a Szolgáltató részére megküldését, valamint a Szolgáltató részéről az Igénybejelentés visszaigazolását követően történik. A Felhasználói Igénybejelentés az igényelt szolgáltatás(ok) részleteire vonatkozóan a Felhasználótól szükséges adatokat tartalmazza.

Jelen Szolgáltatás Katalógus 2. sz. melléklete tartalmazza a szolgáltatásokkal kapcsolatos fogalmakat, a 3. sz. melléklet a szolgáltatások folyamatának leírását, az egyes szolgáltatások fázisait. A szolgáltatásokhoz kapcsolódóan ismertetésre kerül a Felhasználókkal történő kapcsolattartás – pl. változások kezelése, illetve problémák bejelentése.

2 A szolgáltatások igénybevételének általános feltételei

2.1 Általános információk

A szolgáltató neve és címe:

Neve: Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.
Postacíme: 1540 Budapest
Cégjegyzékszám: 01-10-042463

2.2 A szolgáltatások rendelkezésre állása

Rendelkezésre állással kapcsolatos fogalmak, meghatározások

Szolgáltatási időszak

Az üzemidő azt az időintervallumot jelenti, melyben az adott szolgáltatást a felhasználók számára üzemszerűen biztosítani kell.

Kiesési idő

A kiesési idő a vizsgált időintervallumon belül azon, esetenként 15 percet meghaladó, hibából adódó kiesési időszakok kumulált összege, amelyről jogszabályi kötelezettség alapján a Szolgáltatónak a Kormányzati Portálon tájékoztatási kötelezettsége van az Felhasználók felé.

- **A kiesés kezdeti időpontja:**

az első hiba bejelentés időpontja, nem bejelentett karbantartás esetén pedig a szolgáltatás lekapcsolásának időpontja.

- **A kiesés záró időpontja:**

a Szolgáltató által, a rendszer ismételt rendeltetésszerű működés helyreállítását igazoló logok által mutatott időpont.

- **Nem számít a kiesési időbe:**

- Szolgáltató által, az érintett szabályzatok és jogszabály szerint bejelentett karbantartási időablakban végzett munka miatti szolgáltatás kiesés.
- Tartalékra való átállás ideje (pl. site váltás) – még ha az átállás az adott szolgáltatás átmeneti szünetelését is okozza – nem tekintendő kiesési időnek.
- A Szolgáltató felelősségi körén kívüli – jellemzően harmadik fél által üzemeltetett hálózatra, vagy eszközökre – visszavezethető szolgáltatás kiesés.
- Vis maior okokra visszavezethető szolgáltatás kiesés.
- A közvetített szolgáltatások és a hoszting rendszer üzemzavarai.

Rendelkezésre állás a Hibrid szolgáltatásoknál

A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokra Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási paraméterek:

Szolgáltatási időszak heti szinten [nap x óra]	IHSZ: 5x24 (munkanapokon) HSZ: 5x24 (munkanapokon) BKSZ:7x24*
Rendelkezésre állás szolgáltatási időszakon belül	99 %
Maximális havi, a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó kiesési idő [óra] a szolgáltatási időszakon belül, kivéve az előre egyeztetett leállásokat.	IHSZ: 5,1 HSZ: 5,1 BKSZ: 7,2*
Maximális egyszeri kiesési idő [óra] a szolgáltatási időszakon belül	5,0
Éves szinten a karbantartási leállások maximális száma	5
Kiesések maximális száma havonta [darab]	2

* A BKSZ jelenleg kizárólag a két konverziós szolgáltatáshoz kapcsolódóan biztosított, így a rendelkezésre állása önállóan nem értelmezett.

A rendelkezésre állás egy adott szolgáltatás tekintetében annak az időszaknak az üzemidőhöz viszonyított aránya, amikor a szolgáltatás a felhasználók számára üzemszerűen igénybe vehető.

Szolgáltatási szintek meghatározása

A szolgáltatások elérhetőségét a Szolgáltató a fenti táblázat szerint biztosítja. A rendelkezésre állás a két konverziós szolgáltatás esetében:

$$((HMN*24*60)-UT) / (HMN*24*60) * 100\%$$

Ahol HMN az adott havi munkanapok száma 5x24 szolgáltatási időszak esetén

UT kiesési időszak egy hónapra összesített értéke percekben

A szolgáltatási szint követelmény a két konverziós szolgáltatásra: $\geq 99\%$

A BKSZ esetén a szolgáltatási időablak 7x24.

A rendelkezésre állás a kézbesítési és biztonságos kézbesítési szolgáltatás esetében:

$$\frac{((HN*24*60) - UT)}{(HN*24*60)} * 100\%$$

Ahol HN az adott hónap napjainak száma

UT kiesési időszak egy hónapra összesített értéke percekben

A szolgáltatási szint követelmény a biztonságos kézbesítési szolgáltatásra: $\geq 99\%$

2.2.1 Karbantartás

1. A Szolgáltató átmenetileg szüneteltetheti a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokat az érintett Felhasználó előzetes írásbeli hozzájárulásával, valamint ezen túlmenően a hálózatában végzett karbantartás, felújítás, szoftvercsere, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek (a továbbiakban: üzemfenntartási munkák) elvégzése céljából. A Szolgáltató az előre tervezett üzemfenntartási munkákat úgy végzi el, hogy azok a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos, az Igénybejelentésben rögzített határidőket lehetőség szerint ne érintsék. Kivételes esetben, naptári évenként 5 alkalommal lehetséges olyan üzemfenntartási munka elvégzése is, amely érinti a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos, az Igénybejelentésben rögzített határidőket. E pont sem ad azonban lehetőséget a jogszabályban előírt határidők túllépésére.

2. A Szolgáltató a tervezett üzemfenntartási munkákról a www.posta.hu portálon belül, a a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatás tájékoztatási felületén, valamint a www.magyarország.hu honlapon értesíti a Felhasználókat a tervezett üzemfenntartási munkát megelőzően legalább 3 nappal.

3. A Szolgáltató hiteles naplóállományai alapján a Felhasználó kérésére igazolást állít ki hiteles elektronikus dokumentum formájában a rendelkezésre nem állás

időszakáról. Ezzel igazolhatja a Felhasználó az Eüsztv. 9.§ (4) és (6) bekezdései, illetve 27. § (3) szerinti eljárását.

2.2.2 Rendkívüli helyzet, üzemzavar

1. 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 Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokkal kapcsolatos elháríthatatlan Üzemzavar, valamely támogató, a szolgáltatás nyújtásához nélkülözhetetlen rendszer előre be nem jelentett leállítása vagy korlátozott működése, a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nyújtását megakadályozó vagy korlátozó természeti katasztrófa.

2. A Szolgáltató rendkívüli helyzet esetén haladéktalanul megteszi a szolgáltatásnyújtás zavartalansága érdekében szükséges lépéseket. Amennyiben lehetséges, a Felhasználókat más csatornán közvetlenül értesítheti a rendkívüli helyzetről és annak előre látható kihatásairól. Amennyiben a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatást biztosító portál működőképes maradt, illetve amint működőképes állapotba kerül, a Szolgáltató e portálon, az elektronikus ügyintézés elérhetőségére szolgáló felületen, valamint a www.magyarország.hu honlapon haladéktalanul tájékoztatást helyez el a rendkívüli helyzetről, annak a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nyújtásában okozott hatásairól és arról, hogy előre láthatóan mikor lesz képes az Igénybejelentésből fakadó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tenni.

3. A Szolgáltató hiteles naplóállományai alapján a Felhasználó kérésére igazolást állít ki hiteles elektronikus dokumentum formájában a rendelkezésre nem állás időszakáról. Ezzel igazolhatja a Felhasználó az Eüsztv. 9.§ (4) és (6) bekezdései, illetve 27. § (3) szerinti eljárását.

2.2.3 Értesítések

A tervezett (pl. karbantartás) és nem tervezett (pl. üzemzavar) esetén szükséges felhasználói értesítések az Eüsztv. 16. fejezetében (Üzemszünet, Üzemzavar), valamint az Eüvhr.17. fejezetében (Üzemszünet, Üzemzavar) foglaltak szerint került

kialakításra. A szabályozást a Szolgáltató Hibrid Kézbesítési és Konverziós Rendszerre vonatkozó üzemeltetés biztonsági utasítása tartalmazza.

2.3 Ügyfélszolgálat

A központi ügyfélszolgálat elérhetősége:

Személyes ügyfélfogadás	1101 Budapest X. Üllői út 114-116.
Postacím	3512 Miskolc
Telefonszám	06-1-767-8272
Faxszám	06-46-320-136
Email	uzleti.ugyfelszolgalat@posta.hu
Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő	Január 16-tól október 31-ig hétfőtől-péntekig 8-17 óra között, november 1-től január 15-ig hétfőtől-péntekig 8-18 óra között.
Személyes ügyfélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig 8 és 17 óra, csütörtökön 8 és 20 óra, pénteken 8 és 16 óra között.

Az ügyfélszolgálat honlapja az következő linken érhető el: [ÜGYFÉLSZOLGÁLAT](#)

A Szolgáltató internetes elérhetősége: www.posta.hu

2.3.1. Reklamáció és panaszkezelés

1. A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások teljesítésével összefüggő Felhasználói bejelentés a Szolgáltató ügyfélszolgálatának 2.3. pont szerinti elérhetőségein tehető meg.

2. A vizsgálat lefolytatására a panasz beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésre.
3. Ha a Szolgáltató a SZEÜSZ-ökre, KEÜSZ-ökre vonatkozó feltételeket nem biztosítja, és a Felhasználó bejelentése alapján a hibát 30 napon belül nem javítja ki, vagy a bejelentést elutasítja, Felhasználó az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnél (1903 Budapest, Pf. 314.) tehet panaszt.
4. A panasszal kapcsolatos bármilyen vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezésének érdekében az Fgytv. – békéltető testületre vonatkozó szabályok – szerinti fogyasztó¹ a lakóhelye vagy tartózkodási helye (székhelye) szerint illetékes [BÉKÉLTETŐ TESTÜLET](#)-hez is fordulhat. A Posta székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

2.4 A szolgáltatás nyújtás közös feltételei

2.4.1 A Szolgáltatások jogszabályi háttere

A Szolgáltatások jogszabályi hátterét elsődlegesen a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény; az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény; a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet; az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet; az elektronikus ügyintézési szolgáltatások nyújtására felhasználható elektronikus aláíráshoz és bélyegzőhöz kapcsolódó követelményekről szóló 137/2016. (VI. 13.) Korm. rendelet és az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII.19.) Korm. rendelet adja, a határidők számításának tekintetében az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 52. § bekezdése az irányadó.

2.4.2 A Szolgáltatás előkészítése és nyújtása

A Szolgáltató a Szolgáltatások üzembe helyezése során a rendszerhez hozzáférő Felhasználók és azok jogosultságainak rögzítését követően biztosítja a szükséges elektronikus – illetve meghatározott Szolgáltatások esetében fizikai – hozzáférési

² A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában a fentiekén túl fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje

lehetőséget a Felhasználó képviselőinek. Amennyiben a Szolgáltatás igénybe vétele elektronikus rendszerek illesztését teszi szükségessé, az ehhez szükséges teszt-felületet biztosítja. Az egyes Szolgáltatások elindításával kapcsolatos feladatokat, műszaki- és programfeltételeket az adott szolgáltatásra vonatkozó melléklet tartalmazza.

A megfelelő felkészülés és a rendeltetésszerű használat megvalósulása érdekében a Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az egyes szolgáltatások használatáról internetes honlapján a <https://www.posta.hu/eu-projektek/hibrid> oldalon, és a www.posta.hu Hirdetmények oldalán, a Posta Közigazgatási Levelezési Központ menüpont alatt, beleértve a Hibrid Konverzióra vonatkozó Másolatkészítési rend dokumentumot, a Felhasználó részére hozzáférhető tájékoztatást ad, elektronikus tananyagot biztosít.

A szolgáltatások teljesítése során létrejövő dokumentumokon a Szolgáltató saját arculati elem, „idegen” jelölés használatára nem jogosult.

2.4.3 Jogkövetkezmények, szavatosság

1. Szolgáltató hibás teljesítése esetén elsődlegesen a teljesítés soron kívüli, haladéktalan kijavítását, illetve kicserélést vállalja.
2. A Felhasználó köteles a hibás teljesítés megállapíthatóságához szükséges, nála fellelhető, a Szolgáltatás teljesítéséhez kapcsolódó dokumentumokat Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Szolgáltatástól függően így különösen a feladási és gyártási igazolást, a postai felvételt igazoló elektronikus feladójegyzéket, konverzió esetén az átalakítás alapjául szolgáló eredeti papír alapú iratot és a róla készült elektronikus másolatot illetve a címzett részére kiküldött papír alapú iratot és az átalakítás alapjául szolgáló eredeti elektronikus iratot.
3. A Szolgáltató mentesül a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások hibás, késedelmes vagy nem teljesítéséért való felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokkal összefüggő kötelezettsége teljesítését tevékenysége körén kívül eső elháríthatatlan ok (vis maior), különösen a szolgáltatások megvalósításához nélkülözhetetlen más KEÜSZ-SZEÜSZ szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatások rendelkezésre nem állása vagy

jogszabályban, közösségi jogi aktusban előírt rendelkezések zárták ki. Nem felel továbbá az ellenőrzésén kívül eső események okán bekövetkezett károkért, különösen az internetes hálózat hibájából, egyéb technikai jellegű hibából eredő, valamint az Felhasználó által hibásan megadott adatokból (elektronikus levélcím, címhely, stb.) adódó károkért.

4. A Szolgáltató nem köteles ellenőrizni az általa csak továbbított, illetve másolt információt, továbbá nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, amelyek jogsértő tartalomra vagy egyéb jogellenes tevékenység folytatására utalnak. A Szolgáltató nem felelős az általa továbbított vagy másolt tartalmakért. Felhasználó vállalja, hogy a Szolgáltatás keretében általa nem kerül továbbításra jogsértő tartalom. Jogsértés gyanúja esetén a Szolgáltató figyelmezteti az Felhasználót, azonban – tekintettel a Szolgáltatás jellegére, a továbbított küldeményekhez kapcsolódó eljárási és egyéb jogkövetkezményekre – a szolgáltatásnyújtás megtagadására – a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény szerint feljelentés-köteles cselekmények kivételével – nem jogosult.

2.4.4 Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó esetek

1. Szolgáltató az irat bizonyító erejét, az azon szereplő esetleges aláírás, bélyegző eredetiségét, valódiságát nem vizsgálja. A hiteles másolat készítésével nem garantálja különösen, hogy:

- az eredeti okiraton szereplő hitelesítési adatok és módszerek megfelelőek és eredetiek, hitelesek;
- az eredeti okirat, illetve az az alapján készült hiteles másolat valamilyen meghatározott bizonyító erővel rendelkezik;
- az irat azon eljárástípus jogszabályi vagy egyéb követelményeinek megfelel, amelyre azt szánták.

2. Amikor a Szolgáltató az IHSZ keretében a beküldött iratok átalakítását vállalja, azoknak az Felhasználó érdekkörében történő felhasználhatóságáért, valamint az eredeti irat hitelességével, illetve bizonyító erejével kapcsolatban nem vállal felelősséget.

3. A hiteles elektronikus másolat készítése során az elektronikus irat és másolatának teljes képi egyezése csak a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások technológiai korlátait is figyelembe véve biztosítható.
4. A Szolgáltató a konverziós szolgáltatások nyújtása során az adott konverzióhoz tartozó Másolatkészítési rendben meghatározott technikai paramétereket biztosítja. Ezt meghaladó igények teljesítését nem vállalja.
5. HSZ esetében – amennyiben az elektronikus okirat elektronikus aláírással vagy bélyegzővel van ellátva – a Szolgáltató a feladó elektronikus aláírásának, illetve bélyegzőjének érvényességére, az átalakítani kívánt elektronikus dokumentum változatlanságára vonatkozó ellenőrzéseket végez. Kizárólag ezen ellenőrzések elvégzéséért és szakszerűségéért tartozik felelősséggel. Amennyiben a küldemény vagy annak egyes elemei nincsenek elektronikus aláírással illetve bélyegzővel ellátva, a Szolgáltató a záradékban az ellenőrzés elvégezhetetlenségét rögzíti. Amennyiben az átalakítandó küldemény a kézbesítési utasítás szerint kiadmányozott, a Szolgáltató ellenőrzi, hogy az adott aláírás, illetve bélyegző az Felhasználó adatszolgáltatása szerint jogosult-e kiadmányozásra, és ennek eredményét is feltünteti a záradékban.
6. Amennyiben a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatás nyújtása során csak a papíralapú küldemény csomagolása sérül meg, a Szolgáltatót kártérítési kötelezettség nem terheli.
7. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások műszaki kapacitásai az egyes szolgáltatásoknál leírt módon (mértékben) korlátosak. Amennyiben egy időben több Felhasználó igényel szolgáltatást, akkor a Szolgáltató az igényeket műszaki kapacitásai erejéig megkülönböztetés nélkül elégíti ki. A műszaki kapacitásokat túllépő mértékű igényeket a Szolgáltató a szolgáltatási igények beérkezésének sorrendjében elégíti ki, és értesíti az Felhasználót, ha az általa igényelt szolgáltatás esetében az az átalakításra vállalt határidőt várhatóan túl fogja lépni. Egyszerre érkező, az adott szolgáltatás szempontjából az egyes szolgáltatásoknál meghatározott határértékeknél nagyobb mennyiségű megbízást a Szolgáltató csak előzetes megállapodás szerint teljesít.

2.4.5 Analitikus információk

1. A Szolgáltató az általa elkészített, az elvégzett szolgáltatásokról szóló, összesített havi kimutatást (továbbiakban: Kimutatás) elektronikus úton a Felhasználói igénybejelentésben megadott Operatív kapcsolattartói e-mail címre megküldi Felhasználó részére. Amennyiben Felhasználó részéről biztosított szeperációs információ, úgy Szolgáltató az analitikát ezen információ alapján bontva biztosítja. Szolgáltató a Kimutatásokat, a benne szereplő utolsó beérkezési naphoz képest 5 munkanapos határidővel eljuttatja Felhasználó részére.

2. Felhasználó a Kimutatások Szolgáltató általi elektronikus elküldésétől számított 15 munkanapon belül jogosult a megküldött Kimutatással szemben kifogással élni. Kifogás hiányában a Szolgáltató a Kimutatásokat elfogadottnak tekinti.

3. Az igénybevételt követő 15 munkanapon belül történő kifogás esetén Szolgáltató 15 munkanapon belül elbírálja a kifogás jogosságát és intézkedik a hiba kiváltó okának megszüntetése érdekében.

4. A Kimutatással kapcsolatos jogos kifogás esetén, Szolgáltató korigált Kimutatást küld. Ennek ellenőrzésére az új Kimutatás elektronikus küldésétől, a 4 munkanapos határidő újraindul, azzal, hogy a kimutatás további kifogásolásának a Felek eltérő megállapodásának hiányában nincsen helye.

2.4.6 Adatfeldolgozás

1. A Szolgáltató a HSZ és az IHSZ nyújtása során az iratokkal kapcsolatos adatokon technikai műveleteket végez, így a Felhasználó adatfeldolgozójaként jár el:

a) a HSZ esetében az Eüvhr.126. § (3) bekezdése,

b) az IHSZ esetében az Eüvhr. 121. § (4) bekezdése

alapján, a jogszabály erejénél fogva. Az adatfeldolgozás feltételeit jelen Szolgáltatás Katalógus és az Igénybejelentés rendezi.

2. A Szolgáltató BKSZ szolgáltatása során az Felhasználó megbízásából, adatfeldolgozóként jár el a továbbított küldemények tekintetében, a küldeményeket az Igénybejelentés rendelkezései szerint dolgozza fel, tárolja és őrzi, azokkal saját célból adatkezelési műveletet nem hajt végre.

3. A Szolgáltató tevékenysége során tudomására, birtokába jutott személyes adatot kizárólag a Szolgáltatás körében dolgozhatja fel.

4. A Szolgáltató az adatokat kizárólag a Felhasználó utasításai szerint dolgozza fel. Az Felhasználó utasításait az Igénybejelentés és annak mellékletei képezik. Az adatfeldolgozásra vonatkozó bármely további feltételről a Felek közösen állapodnak meg. Az Felhasználó nem adhat olyan utasítást, amely az adatfeldolgozást az adatok kockázatarányos védelmét biztosító szintet meghaladóan tenné terhessé a Szolgáltató számára.

5. Amennyiben az adatokkal kapcsolatban jogi előírás a Szolgáltatót a Felhasználó utasításaitól eltérő adatkezelési művelet elvégzésére kötelezi, erről a Szolgáltató értesíti az Felhasználót, kivéve, ha azt a jogi előírás a Szolgáltató számára tiltja.

6. Az adatkezelési műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért a Felhasználó, mint adatkezelő felel. A Szolgáltató, mint adatfeldolgozó a tevékenységi körén belül, illetőleg az adatkezelő által meghatározott keretek között felelős a személyes adatok feldolgozásáért, megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért és nyilvánosságra hozataláért. A Szolgáltató azonban kizárja a felelősségét mindazon esetekért, ami a szerződés szerinti adatfeldolgozási tevékenysége során feldolgozott adatoknak a Felhasználó általi nem jogszerű kezeléséből vagy a Felhasználó által az adatok feldolgozására vonatkozóan a Szolgáltatónak adott célszerűtlen, szakszerűtlen vagy jogszerűtlen utasításaiból fakadóan következtek be.

7. A Szolgáltató vállalja, hogy megteszi a szükséges intézkedéseket a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés megakadályozása érdekében. A Szolgáltató a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot vállal, azaz olyan intézkedéseket alkalmaz, amelyekkel az adatfeldolgozás jellegét, hatókörét, körülményeit és céljait és az érintettek adatainak védelméhez fűződő jogát, a megvalósítható intézkedések költségeit is figyelembe véve biztosítható az adatok jogosulatlan vagy véletlenszerű nyilvánosságra hozása, megsemmisítése, megváltoztatása, terjesztése, vagy az ezekhez történő fizikai vagy logikai hozzáférés elleni védelem.

8. Szolgáltató további adatfeldolgozót kizárólag a Felhasználó előzetes írásbeli engedélyének birtokában vehet igénybe. Szolgáltató a Felhasználót a további adatfeldolgozó igénybe vételét megelőző 20 munkanappal értesíti a további adatfeldolgozó igénybevételi szándékáról. Amennyiben Felhasználó a további adatfeldolgozó személyével szemben az 15 munkanapon belül nem emel kifogást, akkor a további adatfeldolgozó személye az engedélyezettnek minősül.

9. A feldolgozott adatok teljes köre tekintetében az érintettek felé a Felhasználó jogosult és köteles eljárni az érintetti jogok gyakorlása során. Amennyiben az érintetti kérelmek olyan adatkezelési folyamatlépésre irányulnak, amelyek még a Szolgáltató feldolgozásában lévő iratokat érintenek, akkor Szolgáltató biztosítja az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogainak gyakorlásához szükséges információkat Felhasználó számára. Az jelen együttműködési kötelezettség alapján Szolgáltató azonban nem köteles olyan adatoknak az átadására, amelyek Felhasználóval szemben eljáró érintett adatvédelmi jogainak gyakorlásához nem elengedhetetlenül szükségesek.

10. Amennyiben a Szolgáltató az általa végzett adatfeldolgozási tevékenységet érintően a feldolgozott adatokkal kapcsolatban adatvédelmi incidensről szerez tudomást, azt a Felhasználónak a tudomásszerzést követő 48 órán belül bejelenti a kapcsolattartásra megadott elérhetőségén. Szolgáltató nem köteles olyan adatok információk szolgáltatására, amelyek a Felhasználó számára is közvetlenül hozzáférhetők. Szolgáltató kizárólag olyan információk megadására köteles az incidenssel kapcsolatban, amelyek az incidens Felhasználó általi nyilvántartásához szükségesek és nem állnak Felhasználó rendelkezésére.

11. Felhasználó jogosult ellenőrzési joga körében Szolgáltató az adatfeldolgozási folyamatának megfelelőségét igazoló adatszolgáltatást, tájékoztatást kérni.

12. Felhasználó ellenőrzési jogát gyakorló képviselője ezen felhatalmazását köteles Szolgáltató felé a személy azonosítását lehetővé tevő adatokkal kiállított megbízólevéllel igazolni.

13. Felhasználó az ellenőrzési joga gyakorlása során nem végezhet olyan tevékenységet és nem kérhet olyan dokumentumokat, információkat, amely

Szolgáltató saját vagy más felhasználói adatainak megismerésére, vagy azokra következtetések levonására alkalmasak. Szolgáltató jogosult a Felhasználó ilyen jellegű kéréseit megtagadni.

14. Felhasználó ellenőrzési jogosultsága nem terjed ki arra, hogy a Szolgáltató üzleti titkait, védett ismereteit, és adatait megismerje, munkavállalóinak magatartását ellenőrizze, a munkavállalóinak a munkaviszonnyal kapcsolatosan kezelt adataihoz hozzáférjen.

15. Az ellenőrzést végző köteles az ellenőrzésről jelentést készíteni, amelyben rögzíteni kell

- a) az ellenőrzést végző személyek nevét,
- b) a Szolgáltató részéről az ellenőrzésben közreműködő személyek nevét
- c) az ellenőrzés időpontját
- d) az ellenőrzés során tett megállapításokat
- e) az ellenőrzést végző és abban közreműködő személyek aláírását

16. Felhasználó a jelentés 1 példányát köteles megküldeni a Szolgáltatónak, amelyre a Szolgáltató a jelentés kézhezvételét követő 10 munkanapon belül észrevételt tehet. A jelentést a Szolgáltató mindenkor kapcsolattartásra kijelölt munkavállalójának kell megküldeni.

17. A BKSZ útján elküldött illetve kézbesített elektronikus adatállományok kezeléséhez – az Igénybejelentés eltérő rendelkezése hiányában – 100 megabájt elkülönített tárhely kapacitást bocsát folyamatosan Felhasználó rendelkezésére. Ez a tárhely az Felhasználó személyes felügyelete alatt áll, a Szolgáltató nem biztosít az Eüsztv. 74. § (3) bekezdés c) pontja szerinti elektronikus dokumentumtárolási, illetve az Eüsztv. 35. § (3) bekezdése, valamint az Eüvhr. 84 – 91. §-ai szerinti tárhely szolgáltatást. A Szolgáltató csak az ott tárolt adatok tőle függő rendelkezésre állásáért vállal felelősséget, a Felhasználók tevékenységéért nem.

18. Az esetleges adatvédelmi vagy informatikai biztonsági esemény esetén a Szolgáltató haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket annak hatásának kiküszöbölésére, megisméltődésének megakadályozására, valamint jelzi azt az érintett adatkezelőnek, figyelemmel az állami és önkormányzati szervek elektronikus

információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény előírásaira. Az eseménnyel kapcsolatban harmadik személy felé történő kommunikáció kizárólag Felhasználó részéről történhet.

19. A Szolgáltató és Felhasználó fokozottan ügyelnek a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nyújtása során a papíralapú és elektronikus iratokban és azok elektronikus illetve papíralapú másolataiban foglalt információk megőrzésére, valamint szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítják az adatvédelmi követelmények betartását és az illetéktelen személyek hozzáféréseinek megakadályozását. A Szolgáltató az adatok védelme során az Általános Adatvédelmi rendelet (GDPR) 32. cikkében foglaltaknak megfelelően jár el.

20. A továbbított, illetve átalakított elküldött üzenetek tartalmát a Szolgáltató csak a szolgáltatás megvalósításához szükséges mértékben ismerheti meg. A Szolgáltató által kialakított, auditált és naplózott kezelési módszertan adja a garanciát a levéltitok szigorú megőrzésére. A HSZ és IHSZ esetében a másolatkészítésért felelős, illetve a másolat hitelesítésére jogosult személyek büntetlen előéletűek és a másolatkészítés szabályszerűségének ellenőrzését a Szolgáltató auditált szabályzata szerint független ellenőr végzi.

21. A Szolgáltató által hozzáférhető információ nem ad lehetőséget arra, hogy az eljuttatás és a kézbesítés során megsérült üzenetek tartalmát helyre tudja állítani, az üzenetek sérülése esetén a feladónak a Szolgáltató értesítése alapján az üzenetet ismételtel el kell küldenie.

22. A továbbított, illetve átalakított üzenetek adatait a Szolgáltató a feladón és a címzetten kívül csak a törvényben erre feljogosított – hatósági eljárásban, bírósági eljárásban és nyomozásban részt vevő – szervek és személyek számára, az érintett eljárásokra vonatkozó speciális szabályok szerint teszi hozzáférhetővé.

23. A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások között szereplő SZEÜSZ-ök az Eüvhr. 73. § (3) bekezdésében foglalt előírásnak megfelelően tanúsítottak.

24. Szolgáltató a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások elvégzését bizonyító igazolásokat és naplóállományokat a szolgáltatás teljesítését követő 5 évig tárolja.

25. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos döntési és utasítási jogkört Felhasználó gyakorolja, egyben biztosítja, hogy Szolgáltató kizárólag tevékenységéhez elengedhetetlenül szükséges személyes adatokhoz férjen hozzá. Szolgáltató az adatfeldolgozásra vonatkozó tevékenység befejezését követően azokat a személyes adatokat, amelyeken, mint adatfeldolgozó a technikai műveleteket végzi, törli.

2.4.7 Titokvédelem

1. A Szolgáltató és Felhasználó a Szolgáltatásokkal kapcsolatosan végzett tevékenység során tudomásukra jutott, illetve birtokukba került minden adatot, tény és információt, különösen know-how-t, szabadalmaztatott eljárást, dokumentumot, rajzot, információt, forráskódot, megoldást, amelynek titokban tartásához valamelyik Félnek érdeke fűződik, bizalmasan kezelnek, és a 3. pontban foglalt eseteket ide nem értve, megismerésüket harmadik személyek részére – törvény eltérő rendelkezésének hiányában – nem teszik lehetővé.

2. A Szolgáltató alkalmazottait a szolgáltatás során megismert adatok tekintetében az Eüsztv. 37. § (4) bekezdése alapján titoktartási kötelezettség terheli, mely a foglalkoztatásra irányuló jogviszony megszűnését követően is fennmarad.

3. Nem minősül az adat- és titokvédelmi kötelezettség sérelmének

- a) az olyan adatok, tények és információk megismerésének lehetővé tétele, amelyek nyilvánosak, vagy amelyek nyilvánosságát jogszabály írja elő, vagy amelyet a másik Fél hozzájárulásával már nyilvánosságra hoztak;
- b) az adatok, tények vagy információk jogszabály, hatósági határozat vagy bírósági ítélet kötelezése alapján a másik Fél egyidejű értesítése mellett történő átadása;

- c) jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés alapján az adatok, tények vagy információk megismerésére feljogosított szervezet részére történő átadása;
- d) a Szolgáltatót vagy a Felhasználót jogszabály alapján terhelő nyilvánosságra hozatali és adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítése;
- e) a Szerződés létezésére vonatkozó információ referenciaként történő felhasználása, kivéve, ha ezen felhasználáshoz Felhasználó nem járult hozzá.

4. A jelen pontban meghatározott kötelezettségek a Felhasználó és a Szolgáltató megbízottjait azonos módon terhelik.

2.4.8 Felhasználó részéről a természetes személy kapcsolattartói adatainak kezelése

a) Adatkezelő:

A Felhasználó képviseletében eljáró személyek adatainak kezelője a Szolgáltató (Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., Cg: 01-10-042463 e-mail cím: ugyfelszolgalat@posta.hu, honlap: www.posta.hu), mint adatkezelő

Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: adatvedelem@posta.hu

b) Kezelt adatok köre:

Adat	Miért?
név	– jogi személy felhasználó esetében a kapcsolattartó – megnevezése céljából
e-mail cím	A kapcsolattartáshoz és értesítéshez szükséges adat
telefonszám	A kapcsolattartáshoz és értesítéshez szükséges adat (önkéntes hozzájárulás alapján)

c) Az adatkezelés jogalapja:

A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nyújtása céljából az adatokat a Szolgáltató az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés e) alpontja alapján az adatkezelés közérdekű feladat végrehajtásához való szükségesség és az Eüsztv. 36. § és 37. § együttes figyelembe vétele alapján kezeli.

A jogi személy kapcsolattartóinak, képviselőinek ezen adatait a Szolgáltató az Eüsztv. 36. § (3)-(4) bekezdése alapján kezeli. A Felhasználó jogi személy felelős azért, hogy az adatok Szolgáltató részére történő átadásának jogszerűségét biztosítsa.

d) Az adatkezelés célja:

A Szolgáltató az adatokat

- a Felhasználóval szolgáltatás nyújtására irányuló igénybejelentés
 - létrehozása,
 - tartalmának meghatározása,
 - módosítása,
 - teljesítésének figyelemmel kísérése, és
- a szolgáltatás nyújtása

céljából kezeli.

A Szolgáltató a jogi személy kapcsolattartó adatait a jogi személlyel való kapcsolattartás céljából kezeli.

e) Az adatkezelés időtartama:

A Szolgáltató az Felhasználó kapcsolattartóinak adatait a szerződés létrejöttének elmaradását követően haladéktalanul törli, ha azonban a szerződés létrejön, akkor annak megszűnését követő öt évig kezeli az Eüsztv. 36. § (5) bekezdése alapján.

Ha a szolgáltatással összefüggő bármely igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez (például bírósági eljárás során) az adat kezelése szükséges, akkor a Szolgáltató az adatot az igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges ideig kezeli.

f) Az adatokhoz hozzáférésre jogosultak: (Kik ismerhetik meg az adatokat?)

Az adatokhoz a Szolgáltatónak az ügyféllel kapcsolatot tartó értékesítési munkatársa és vezetője, a szerződés aláírója, és a szerződés nyilvántartásba vételét végző értékesítés támogatási munkatársak férhetnek hozzá.

Emellett hozzáférhetnek azok a munkavállalók, akik a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kezelését végzik és a szolgáltatás teljesítését ellenőrzik.

A Szolgáltató belső működését, a munkavégzés szabályosságát rendszeresen ellenőrzi erre kijelölt szervezeti egységei útján, ezért az adatokat megismerhetik az ellenőrzést végző kollégák is (működésellenőrzési munkatársak, belső ellenőrök, biztonsági és védelmi munkatársak, a belső adatvédelmi felelős), amennyiben az az ellenőrzés elvégzéséhez elengedhetetlen.

g) Adatfeldolgozó igénybe vétele:

A Szolgáltató a szolgáltatások során végzett adatkezeléshez nem vesz igénybe adatfeldolgozót.

h) A Felhasználó természetes személy kapcsolattartóinak jogai

Az adatainak kezelésével kapcsolatos jogait az alábbi elérhetőségeken benyújtott kérelme útján gyakorolhatja:

Levélben: Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Igazgatóság 3512 Miskolc

E-mailben: ugyfelszolgalat@posta.hu e-mail-címen

Telefonon: 06-1-767-8282 telefonszámon

Faxon: 06-46-320-136 telefonszámon

ha) Kérheti adataihoz való hozzáférést az alábbi adatkörökben:

- az adatkezelés célja;
- az érintett személyes adatok kategóriái;
- azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel a személyes adatokat közölték, különösen a harmadik országbeli címzetteket és a nemzetközi szervezeteket;

- a személyes adatok tárolásának tervezett intervalluma.
- az adatkezeléssel kapcsolatban gyakorolható jogok
- az adatok forrása

hb) Kérheti adatainak törlését az alábbiakban:

- a személyes adatokra már nincsen szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- az érintett tiltakozott az adatkezeléssel szemben és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték.

hc) Kérheti adatainak késedelem nélküli helyesbítését a pontatlan, hiányos személyes adataira vonatkozólag.

hd) Kérheti adatainak a korlátozását.

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát
- az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben

he) Tiltakozhat az adatkezeléssel szemben

az érintett tiltakozott, de az adatkezelő megvizsgálja, hogy fennáll-e kényszerítő erejű jogos az adat kezelésére.

i) Jogorvoslatra vonatkozó rendelkezések

Amennyiben az érintettek az adat kezelésével kapcsolatban panasza merül fel, javasoljuk, hogy először a Szolgáltató-t keresse meg panaszával a h) pontban írt elérhetőségeken. Amennyiben az adatkezelést rá nézve továbbra is sérelmesnek találja, akkor fordulhat jogorvoslatért a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5. e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu honlap: www.naih.hu) valamint választása szerint lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez.

2.4.9. A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások díja

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Eüsztv. 25. § (9) bekezdése és 74. § (5) bekezdése alapján az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek számára díjmentesen biztosítja. A Szolgáltató a Szolgáltatást az Eüsztv. 42/A. § szerinti elektronikus ügyintézészt nem biztosító szervek számára az Eüvhr.-ben meghatározott módon nyújtja, az Eüvhr. 68/A. § (2) bekezdés szerinti szervek számára díjmentesen.

3 IHSZ – Papíralapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá KEÜSZ

A hiteles inverz hibrid szolgáltatás keretében az Országos Logisztikai Központban (OLK) kiemelt, vagy a megrendelő által beszállított küldemények digitalizálása történik, és a küldeményekről hiteles elektronikus másolat készül. A másolat így az eredeti papír alapú dokumentummal azonos joghatás kiváltására alkalmas. Az elektronikus másolatok hitelesítése, és hitelesítési záradékkal való ellátása után a Szolgáltató Biztonságos e-kézbesítési csatornáján keresztül kerül átadásra a címzett számára. Az elektronikus dokumentum első oldala a boríték képe.

Az Inverz hibrid szolgáltatás kiegészíthető egy klasszifikációnak nevezett feldolgozási lépéssel. Ennek során azok a küldemények, amelyek a leválogatás során a feldolgozó központba kerültek ugyan, de olyan, az OLK számára nem értelmezett jegyekkel rendelkeznek (pl. s.k. jelzés), amely miatt mégsem kell felbontani, és konvertálni, ezek a küldemények a feldolgozási ágba nem kerülnek, hanem azonnal a kézbesítési rendszerbe visszahelyezve, hagyományos módon kerülnek kézbesítésre.

1. Az IHSZ szolgáltatást kizárólag jogi személyek és jogi személyiség nélküli jogalanyok vehetik igénybe. Az IHSZ keretében a Szolgáltató a jelen szolgáltatáskatalógusban, valamint az Igénybejelentésben meghatározottak szerint minimum A6 és maximum A0 méretű, lapokra bontható papíralapú iratokról maximum 600 dpi felbontásban hiteles elektronikus másolatok elkészítését vállalja az Igénybejelentésben meghatározottak szerint, 1 munkanapos határidővel. A fenti követelményektől eltérő eredeti iratok esetében a másolat elkészítését visszautasíthatja, amiről a Felhasználóval haladéktalanul egyeztet az Igénybejelentésben foglalt eljárásrend szerint.

2. Az Igénybejelentés eltérő rendelkezése hiányában a másolatkészítés szürkeárnyalatos (8 bit) formátumban 300 dpi felbontással történik. A Szolgáltató a jelen szolgáltatáskatalógusban meghatározottak szerint biztosítja az elkészült másolatok tételes ellenőrzését a folyamat részeként.

3. Ha a Felhasználó azt észleli, hogy a 2. pontban, vagy az Igénybejelentésben rögzített felbontásban készült Hiteles elektronikus másolat nem elégséges a céljaira, jogosult az Igénybejelentésben meghatározottnál magasabb felbontású másolatot kérni a Szolgáltatótól. A fenti 2. pontban jelzettnél magasabb felbontású másolatot az egyes papíralapú eredeti iratokra vonatkozóan külön megküldött megrendelés alapján lehet igényelni.

4. Az elkészített Hiteles elektronikus másolat bizonyító ereje az Eüsztv. 41. §-ában rögzítettek alapján megegyezik az eredeti papíralapú irat bizonyító erejével. Az elkészült hiteles elektronikus másolat ennek megfelelően lehet

- egyszerű magánokirat,
- teljes bizonyító erejű magánokirat, vagy
- közokirat.

5. A Szolgáltató a Hiteles elektronikus másolatot – az Igénybejelentés eltérő rendelkezésének hiányában – pdf formátumban készíti el, amely beágyazott xml állomány formájában tartalmazza az Eüvhr. 121. §-ában előírt leíró adatokat.

6. A Szolgáltató az IHSZ-t elsődlegesen az Eüsztv. 1. § 17. pontja szerinti elektronikus ügyintézészt biztosító szervek, mint Felhasználók számára nyújtja, melyek nem tartoznak a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet alapján az egységes kormányzati ügyiratkezelő rendszer érkeztető rendszerébe bevont szervek közé. Alapesetben az OLK-ba érkező küldemények feldolgozását valósítja meg, de van lehetőség más kézbesítési egységhez érkező küldemények, illetve a szolgáltatás helyszínén átvett dokumentumok feldolgozására is.

7. Az átalakított adatok sértetlenségének biztosítása és átadási körülményeinek igazolhatósága érdekében a Szolgáltató elsősorban BKSZ-en keresztül juttatja el az elkészült másolatokat a Felhasználóhoz.

8. Az IHSZ nyújtása során a Felhasználó számára küldött papíralapú dokumentumok a Szolgáltató által történő digitalizálása, adatfeldolgozása és az elektronikus továbbítási folyamatai megfelelnek a zárt információkezelést leíró bizalmassági, sértetlenségi és rendelkezésre állási, valamint jogi követelményeknek.

9. Amennyiben a küldemény papíralapú iratokon kívüli (szkenneléssel nem feldolgozható) tartalommal rendelkezik (ilyen különösen a küldeményben található digitális adathordozó), a Felhasználó az Igénybejelentésben igényelheti, hogy a küldemény visszazárásra kerüljön feldolgozás nélkül, és így kerüljön továbbításra. Az Igénybejelentés ilyen rendelkezésének hiányában a papír iraton levő tartalmat feldolgozza, az ezen kívüli tartalmat külön listával a Szolgáltató az eredeti papíralapú iratokkal együtt juttatja el a Felhasználónak, az Igénybejelentés rendelkezései szerint.

3.1 A Szolgáltató kötelezettségei

1. Az IHSZ keretében a Szolgáltató, ha a Felhasználó erre meghatalmazást ad, a meghatalmazás alapján a Felhasználó által meghatározott címre érkező postai küldeményeket helyette és nevében átveszi, ezzel a postai küldemény az átvétel igazolásának időpontjában kézbesítettnek minősül.

2. Az IHSZ keretében a Szolgáltató biztosítja a papíralapú irat és a Hiteles elektronikus másolat képi megfelelését, és azt, hogy minden – a Szolgáltató

elektronikus bélyegzőjének elhelyezését követően, az elektronikus másolaton bekövetkezett – módosulás érzékelhető legyen. A Hiteles elektronikus másolat készítése során a Szolgáltató elkészíti az Elektronikus másolatot, megállapítja a Papíralapú irat és az elektronikus másolat – vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő – képi megfelelését, majd az Eüvhr. 121. § (2) bekezdése szerinti metaadatok elhelyezését követően az elektronikus másolatot hitelesítési záradékkal, elektronikus bélyegzővel és független időbélyeg szolgáltató által kiadott minősített időbélyeggel látja el.

3. Amennyiben az ellenőrzés során az derül ki, hogy a másolat annak fizikai sajátosságai miatt nem tartalmazza az eredetin elérhető valamennyi információt, úgy a Szolgáltató a záradékot ezen tény feltüntetésével készíti el. Az IHSZ szolgáltatás keretében azonban készíthető kivonat vagy tartalmi másolat.

4. Az átalakítás folyamatát a Szolgáltató naplózó rendszere végig kíséri és minden, a hitelesség szempontjából rögzítendő aktivitást hitelesen, bizonyító erővel naplóz és ezeket az adatokat 5 évig őrzi. A naplózó rendszer az állományok beérkezésétől az informatikai feldolgozáson keresztül az elektronikus feladásig, illetve az átadásig követi a küldemények útját. A részadatokat a Felhasználónak külön kell kikérnie, amennyiben szüksége van rá.

5. A Szolgáltató az IHSZ keretében a Felhasználó által meghatározott papíralapú iratokat Hiteles elektronikus másolattá alakítja át az alábbiakban leírt folyamat szerint:

- a) a Szolgáltató megvizsgálja, hogy az adott küldemény bontható-e a Felhasználó Igénybejelentésben rögzített utasítása alapján. Amennyiben nem, úgy a küldemény az utasításnak megfelelően változatlan formában bontatlanul, az Igénybejelentő rendelkezése szerint a boríték kerül elektronikus formában rögzítésre, vagy semmilyen elektronikus tartalom nem keletkezik.
- b) ha az átalakítandó irathoz boríték is tartozik, azt vonalkóddal látja el, majd ezt követően bontja fel a küldeményt és készíti el az Elektronikus másolatot a

másolatkészítésre szolgáló zárt rendszerén belül. A boríték az előállított elektronikus dokumentum első oldala.

- c) a hozzá beérkezett papíralapú iratról, zárt rendszerben, Elektronikus másolat készítésére alkalmas eszközzel az Igénybejelentésben szereplő műszaki követelményeknek megfelelő Elektronikus másolatot készít. A papíralapú iratok átalakítása során biztosítja a papíralapú dokumentum és az Elektronikus másolat képi egyezését. Amennyiben a másolat és az eredeti irat képi megfelelése nem biztosítható, és ezt észleli a másolatkészítő személy, de a másolat ennek ellenére hitelesnek tekinthető, az eltérés tényét a záradék megfelelő tagjában rögzíti. Az Elektronikus másolatot az Igénybejelentés eltérő rendelkezése hiányában pdf formátumban, beágyazott xml leíró adatokkal teszi hozzáférhetővé a Felhasználó számára.
- d) az Elektronikus másolathoz csatoltan meta-adatként, xml formátumban elhelyezi:
 - da) az eredeti papíralapú dokumentum megnevezését (azonosítóját);
 - db) az eredeti papíralapú dokumentum fizikai méreteit;
 - dc) a Hiteles elektronikus másolatot készítő szervezet elnevezését (Magyar Posta Zrt.);
 - dd) a Másolatkészítési rend pontos megnevezését és verziószámát;
 - de) a Másolatkészítési rend elérhetőségét és internetes címét;
 - df) a másolatkészítő rendszer, nevét és verziószámát;
 - dg) a másolatkészítés időpontját: dátum, óra, perc, másodperc pontossággal;
 - dh) a másolat egyezéséért felelős személy nevét;
 - di) az átalakítást biztosító rendszer által adott egyedi azonosítót;
 - dj) az átalakítás fizikai paramétereit (felbontás, színmélység).
- e) a papíralapú irat és az Elektronikus másolat képi egyezősége esetén az Elektronikus másolatot – amennyiben az átalakítás körülményeiből más nem következik – „Az eredeti papíralapú irattal egyező hiteles elektronikus irat”, illetve a másolat színmélységét és felbontását tartalmazó, a másolatot megelőző oldalon olvasható záradékkal látja el, majd az átalakított

elektronikus iratot és a meta-adatcsomagot együttesen elektronikus bélyegzővel, és független időbélyeg szolgáltató által kiadott minősített időbélyeggel hitelesíti. Amennyiben az elektronikus dokumentumnak a joghatás kiváltása szempontjából nem lényeges tartalmi, vagy formai elemeinek egyezése (például szín, grafikus részletek) nem, vagy nem teljes mértékben áll fenn, a fenti záradék a tényleges helyzetnek megfelelően módosul.

- f) a Hiteles elektronikus másolat és a papíralapú irat egyezőségének ellenőrzését a másolatkészítést követően a Szolgáltató minden irat vonatkozásában egyedileg elvégzi;
- g) a Hiteles elektronikus másolatot a Szolgáltató az Igénybejelentés eltérő rendelkezése hiányában BKSZ-en keresztül továbbítja a Felhasználónak. A küldemények egyedi azonosítása a vonatkozó, mindenkor érvényes verzió számú és publikusan elérhető inverz hibrid másolatkészítési rendben (Masolatkészitesi_rend_HMDACS_inverz_hibrid_x_x.pdf) rögzítettek szerint történik;
- h) az átalakítást követően az eredeti papíralapú iratokat a Szolgáltató az adatbiztonság követelményeinek megfelelően őrzi és az Igénybejelentésben meghatározottak szerint átadja a Felhasználónak.
- i) az Igénybejelentésben meghatározott tárolási idő elteltét követően a Szolgáltató a Felhasználó általi elszállításig a Ptk. 6:156. § (3) bekezdése szerint a megbízás nélküli ügyvitel szabályai szerint őrzi a dokumentumokat, és a dokumentumokkal kapcsolatos kárveszély a Felhasználóra átszáll. A Szolgáltatónak az őrzésből eredő igazolt költségeit a Felhasználónak kell megtérítenie.

3.2 A Felhasználó kötelezettségei

1. Amennyiben az Igénybejelentés postai úton érkező küldemények átalakítására vonatkozik, a Felhasználó

- a) köteles meghatalmazni Szolgáltatót a küldeményeinek átvételére, illetve rendelkezni arról, hogy az átvett küldemények közül melyek bontását zárja ki; valamint
- b) köteles gondoskodni a feldolgozott beérkezett küldemények további kezeléséről az Igénybejelentés alapján.

2. Amennyiben a Felhasználó a szolgáltatást kezelésében levő dokumentumok digitalizálására kívánja felhasználni, a digitalizálandó dokumentumok átadásakor olyan átadási dokumentációt köteles biztosítani, amely alapján a Szolgáltató megfelelő módon bizonyíthatja utólag az általa átvett dokumentáció teljességét.

3. Amennyiben a Felhasználó az elkészült Hiteles elektronikus másolatokat nem a BKSZ útján kívánja átvenni, úgy az átvételt az átadás helyszínén kell különös gondossággal lebonyolítani, mivel az Igénybejelentés eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató az elkészült Hiteles elektronikus másolatot nem őrzi meg, és egyéb bizonyíték hiányában nincs lehetőség a minőségi kifogás megalapozottságának vizsgálatára.

4. Felhasználó tudomásul veszi, hogy az IHSZ műszaki kapacitásai korlátosak. Amennyiben Felhasználó 1 munkanapon 1000 A4 oldalnál nagyobb mennyiséget kíván átalakíttatni, vagy olyan akciót indított, amelynek eredményeként napi 1000 küldeménynél nagyobb előrelátható többlet IHSZ igény fog jelentkezni, köteles az Igénybejelentésben rögzített kapcsolattartójának jelezni, hogy a Szolgáltatót azt visszaigazolja és megfelelően felkészülhessen a megnövekedett igényre. A jelzés elmaradása, illetve nemleges visszaigazolás esetén Szolgáltató mentesül a túlterhelés miatt esetleg bekövetkező határidő túllépésből adódó felelősség alól.

5. A Felhasználó valamennyi esetben:

- a) ha az ellenőrzéskor hibát vagy eltérést tapasztal, úgy értesíti a Szolgáltatót a tapasztalt rendellenességről, egyúttal a szolgáltatáskatalógusban rögzített jogérvényesítési lehetőségekkel élhet.
- b) köteles a hibás teljesítés megállapíthatóságához szükséges, nála fellelhető, a Szolgáltatás teljesítéséhez kapcsolódó dokumentumot (így különösen a

feladási igazolást, valamint az átalakítás alapjául szolgáló eredeti papír alapú iratot és a róla készült elektronikus másolatot) Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

4 HSZ - az elektronikus irat hiteles papíralapú irattá alakítása KEÜSZ

A szolgáltatás során az elektronikus iratról hiteles papír alapú másolat készül, és alapértelmezésként egy komplett küldemény előállítására után a Szolgáltató kézbesítési szolgáltatásába helyezésével ér véget. Az elektronikus küldemény hitelességét megőrzendő, a Szolgáltató Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatásán (BKSZ) keresztül kerül az előállító üzembe, ahol zárt rendszerben történik a fizikai küldemény előállítása, majd a Szolgáltató hagyományos küldemények kézbesítési rendszerén keresztül jut el a címzetthez. A hiteles papír alapú másolat az eredeti elektronikus irattal azonos joghatást vált ki. A szolgáltatás során az eredeti irat hitelesítési jegyei ellenőrzésre kerülnek.

A szolgáltatás során a dokumentumok mellékleteket tartalmazhatnak. Emellett lehetőség van készpénzátutalási megbízás (csekk) előállítására és megszemélyesítésére is.

A küldeményekben a dokumentumok mellett – a borítékoló korlátait figyelembe véve – egyéb melléklet elhelyezése is lehetséges.

A borítékolás során alkalmazható boríték méretek: C6/5, C5, illetve C4. Manuális borítékolás során ennél nagyobb befogadó képességű TC4 és TB4 talpas tasak is alkalmazható. A borítékok lehetnek ablakos, illetve ablak nélküliek. Ez utóbbi esetben a címezés a boríték nyomtatásával, vagy etikett címke felragasztásával készül.

A szolgáltatás során előállítható küldemények fajtái a közönséges levéltől az ajánlott (könyvelt) küldeményeken át a különféle tértivevényes levelek (pl. Hivatalos Irat) előállításáig terjednek.

Az elkészült másolat hitelességét hitelesítési záradék bizonyítja, amely a választott hitelesítési mód szerinti tartalommal biztosítja az eredeti elektronikus dokumentummal való összehasonlítás lehetőségét.

A hiteles papír alapú másolat készítésének egy speciális eseteként lehetőség van a konverzió önmagában való igénybevételére is, amennyiben küldemény előállításra és kézbesítésre nincs szükség.

1. A HSZ szolgáltatást kizárólag jogi személyek és jogi személyiség nélküli jogalanyok vehetik igénybe. A HSZ keretében a Szolgáltató a Felhasználó által rendelkezésre bocsátott elektronikus dokumentumról 1 munkanapos határidővel hiteles papír alapú másolatot készít. Hiteles papír alapú másolat hitelességének ellenőrizhetőségét – amennyiben az Igénybejelentés más ellenőrzési eljárást nem ír elő – az Eüsztv. 40. §-ában szabályozott Iratérvényességi Nyilvántartásban történő bejegyzés elhelyezéssel, és az erre vonatkozó információnak a Hiteles papíralapú másolat minden oldalán elhelyezett záradékban való feltüntetésével biztosítja.

2. A HSZ nyújtását nem érinti, ha a Felhasználó az átalakításra szánt iratot elektronikus aláírással vagy elektronikus bélyegzővel nem látta el, és egyéb módon sem hitelesítette. Ilyen esetben Szolgáltató az ilyen elektronikus iratot alakítja át papíralapú irattá, és a papíralapú irat záradéka tartalmazza, hogy az átalakított elektronikus irat nem volt hitelesített.

3. A Szolgáltató kizárólag a dokumentumon szereplő aláírás, illetve bélyegző érvényességének, az aláíró kiadmányozási jogosultságának ellenőrzéséért, és az átalakítás a Szerződésben vállalt minőségéért tartozik felelősséggel. A kiadmányozási jogosultság ellenőrzéséhez a Felhasználó a Szerződés aláírásakor átadja a kiadmányozásra jogosultak által használt aláírások illetve bélyegzők lenyomatának listáját, és vállalja annak folyamatos karbantartását kapcsolattartó útján. A Szolgáltató a Felhasználó adatszolgáltatási késedelme esetén mentesül az ezzel kapcsolatos felelősség alól.

4. A Szolgáltató a HSZ-t elsődlegesen az Eüsztv. 1. § 17. pontja szerinti elektronikus ügyintézészt biztosító szervek, mint Felhasználók számára nyújtja.
5. A Szolgáltató adatbiztonsági okokból alapesetben BKSZ-en keresztül fogadja az átalakítandó elektronikus dokumentumokat és az átalakításukkal kapcsolatos rendelkezéseket tartalmazó Kézbésítési utasításokat az Igénybejelentés eltérő rendelkezése hiányában. Amennyiben az átalakítandó dokumentum nem biztonságos csatornán érkezik a Szolgáltatóhoz, a Kézbésítési utasítást kell BKSZ útján a Szolgáltatóhoz eljuttatni.
6. A Kézbésítési utasítást, az utasítás tartamának bizonyíthatósága érdekében a feladó elektronikus aláírással vagy bélyegzővel köteles ellátni. A nem így továbbított Kézbésítési utasításokat és velük a hiteles átalakításra küldött küldeményeket a Szolgáltató visszautasítja.
7. Egy elektronikus küldemény egy Kézbésítési utasításból és maximum 9 db dokumentumból állhat, melyek legfeljebb 3 különböző papírméretet, vagy minőséget tartalmazhatnak A0-tól A6-ig. Az egyes mellékletek mérete webautomatán keresztüli küldésnél nem célszerű, ha meghaladják a 20 MB -ot. Hivatali tárhelyről történő továbbítás esetén a teljes tömörített küldemény mérete ne haladja meg az 50 MB-ot. Ennél nagyobb méretű állományok, illetve küldemények átalakításának igénye esetén azok továbbításához Igénybejelentés alapján a Szolgáltató védett FTP hozzáférést biztosít az 5. és 6. pontban jelzettek figyelembe vételével.
8. A mellékletek egyike a postai forgalomban használt készpénzátutalási megbízások kitöltéséhez szükséges adatokat tartalmazó xml dokumentum is lehet. A készpénzátutalási megbízás a postai előírásoknak megfelelő adatok rendelkezésre állása esetén lehet részlegesen vagy teljesen megszemélyesített. Az erre használható cheques.xml dokumentum az adott küldeményhez több – maximum 12 – különböző készpénzátutalási megbízásadatait is tartalmazhatja. Készpénzátutalási megbízás esetén a küldemény egy Kézbésítési utasításból, a készpénzátutalási megbízás(ok) adatait leíró cheques.xml fájlból és maximum további 8 dokumentumból állhat.

9. A címzettek száma nem korlátozott, azonban egy küldeményben csak egy Kézbesítési utasítás, és egy, a készpénzátutalási megbízások adatait leíró xml fájl lehet, és a küldemény szerkezete – a címzetten kívül – teljesen azonos kell legyen (a csatolható dokumentumok száma a két xml-t is figyelembe véve összesen 10 lehet).

10. A Szolgáltató a következő formátumokban beérkező elektronikus dokumentumok feldolgozását biztosítja:

- Open Document Format (ISO/IEC 26300:2015),
- Office Open XML (ISO/IEC 29500-1–4:2012),
- Portable document format (pdf ISO 19005-1:2005, ISO 32000-1:2008),
- Extensible Markup Language (XML) 1.0 (Fifth Edition) W3C Recommendation 26 November 2008,
- TIFF (ISO 12639:2004),
- JPEG (ISO/IEC 10918-1–5),
- PNG (ISO/IEC 15948:2004)

11. A Szolgáltató a Kézbesítési utasítás eltérő rendelkezése hiányában a nyomtatást 300 dpi felbontással, A4 méretű 80-90 gr-os fehér papíron, egyszínű fekete nyomtatással biztosítja. A Kézbesítési utasításban azonban ezeket az értékeket is fel kell tüntetni. Az Igénybejelentésben rögzítettek szerint a nyomtatható méret A5 illetve készpénzátutalási megbízás mérettől A0 méretig terjedhet, a maximális felbontás 600 dpi. A Szolgáltató Igénybejelentés rendelkezése alapján színes nyomtatást is biztosít. Az A6 méretűre tervezett elektronikus iratokat a borítékolhatóság és a záradék elhelyezhetősége érdekében a Szolgáltató A5 méretű oldalra nyomtatja.

12. A Szolgáltató csak elektronikus aláírással illetve elektronikus bélyegzővel hitelesített és hitelesítés nélküli elektronikus iratok átalakítását vállalja.

4.1 A Szolgáltató kötelezettsége

1. A Szolgáltató a HSZ keretében az alábbi folyamat szerinti tevékenységet végzi el:

- a) a Szolgáltató az átalakítás alapjául szolgáló iraton kizárólag az aláírás, illetve bélyegző érvényességére és az aláíró kiadmányozási jogosultságára vonatkozóan végez ellenőrzéseket, és csak ennek megtörténtéért és szakszerűségéért tartozik felelősséggel. Ha az elektronikus dokumentum hitelességének ellenőrzése során azt észleli, hogy a dokumentum megváltozott az aláírás óta vagy az aláíró tanúsítványa nem érvényes, úgy az átalakításról nemleges visszaigazolást küld a Felhasználónak, a küldemény nem kerül kiküldésre. Amennyiben az aláírt dokumentumot a Kézbesítési utasítás kiadmányozottként jelöli, és az aláírás érvényes, de a tanúsítványban rögzített aláíró nem szerepel a kiadmányozásra jogosultak között, a Szolgáltató záradékban a „Kiadmányozásra nem jogosult” megjegyzést szerepelteti. Felhasználó a megadott operatív kapcsolattartóján keresztül biztosítja a kiadmányozásra használható elektronikus aláírások és AVDH záradékok egyedi azonosítók Szolgáltató részére történő eljuttatását, és vállalja e lista folyamatos karbantartását.
- b) A Szolgáltató – az Igénybejelentés eltérő rendelkezésének hiányában – a teljes átalakítandó elektronikus dokumentumból, valamint annak egy kanonizált (az ismételt bevitt a kinyomtatott szöveg alapján egyértelműen lehetővé tevő) formájáról SHA 256 függvényel lenyomatot képez és azokat base64 kódolással az adott dokumentum egyedi azonosítását lehetővé tevő GUID-dal együtt az iratérvényességi nyilvántartásba helyezi annak szabályai szerint. A fenti adatokat a minden hiteles másolati oldalon elhelyezett záradék is tartalmazza.
- c) Amennyiben a Felhasználó a Kézbesítési utasításban azt jelezte, hogy a kézbesítési utasítást követően első helyen átadott elektronikus dokumentum nem tartalmaz címként használható formában adatokat, és a Kézbesítési utasítás címzőlap használatát írja elő, elkészíti a megfelelő címzési oldalt, ami a boríték méretének megfelelően hajtott A4 méretű nyomtatvány. A címzési oldal nem része a hiteles másolatnak, azonban a terjedelmi korlátba

beleszámít. A kézbesítési utasítás alapján van lehetőség a címzés és feladó borítékra történő nyomtatására is.

d) A nyomtatás előkészítése során a dokumentum szabadon hagyandó margóin elhelyezi:

da) a borítékológépek vezérlését végző Datamatrix (ISO/IEC 16022:2006) kódot;

db) a szervizsort: (SDL) ez az adott lap egyedi azonosítóját tartalmazza numerikus formában, a lap margóján 6-os betűmérettel, elforgatva, a Datamatrix alatt;

dc) a küldeményazonosító Datamatrix kódot: a borítékablak bal oldalán elhelyezve, 5 mm-es közzel elválasztva a címzési adatoktól;

e) A papíralapú másolaton rögzíti:

ea) az elektronikus dokumentum megfelelő oldalának nyomtatott képét,

eb) „az elektronikus iratban foglaltakkal egyező tartalmú irat” szöveget és a záradék egyéb adatait minden hiteles papír alapú másolati oldalon feltünteti,

f) A záradék tartalmazza:

fa) Elektronikusan aláírt irat esetén az elektronikus aláíráshoz tartozó tanúsítványból a kiadmányozó személy, valamint a Felhasználó hatóság nevének és az aláírás időpontjának szöveges megjelenítését, elektronikus bélyegzővel ellátott dokumentum esetén a bélyegzőhöz tartozó tanúsítványból a bélyegző létrehozóját meghatározó adatokat;

fb) Elektronikusan alá nem írt irat esetén a fenti adatokat a Kézbesítési utasítás alapján, illetve amennyiben ezek nem értelmezhetők akkor ezt a tényt;

fc) Az elektronikus irat hitelesség-ellenőrzésének eredményét;

fd) A másolat készítésének időpontját dátum, óra, perc, másodperc pontossággal;

fe) A másolatkészítő szervezet megnevezését (Magyar Posta Zrt.);

- ff) A másolat hitelességének ellenőrizhetőségét biztosító eljárás mód megjelölését, illetve amennyiben ilyen szükséges, az ellenőrzéshez szükséges további adatokat
- fg) a „*A másolat automatizált, zárt, auditált rendszerrel készült*” szöveget;
- fh) A másolat minőségét jelölő adatokat (felbontás dpi-ben, fekete-fehér vagy a színnyomás fajtája);
- fi) Az átalakítandó elektronikus dokumentum, valamint annak egy kanonizált (az ismételt bevitt a kinyomtatott szöveg alapján egyértelműen lehetővé tevő) formájáról SHA 256 lenyomatkepző algoritmussal készített lenyomatait base64-es kódolással;
- fj) A megrendelő szerződésben rögzített igénye alapján feltüntetendő egyéb szöveget;
- fk) Az „*Az elektronikus iratban foglaltakkal egyező tartalmú irat*” szöveget;
- fl) A Szolgáltató az ellenőrzéshez szükséges elérhetőségi és lenyomatadatokat QR (ISO/IEC 18004:2015) kódok formájában is feltünteti.
- g) Amennyiben a küldemény tértivevényes, a Szolgáltató a Kézbesítési utasítás alapján elkészíti a megfelelő tértivevényt és azt a postai szabályoknak megfelelően elhelyezi a borítékon.
- h) Az elkészült papíralapú másolatokat a Szolgáltató az Kézbesítési utasítás eltérő rendelkezése hiányában borítékolja és eljuttatja az OLK-ba. Az elkészített küldeményekről készített Elektronikus feladójegyzéket elektronikus úton eljuttatja az OLK-ba, ahol a levelek feladása a Felhasználó nevében megtörténik. Az erről készült elektronikus bélyegzővel ellátott elektronikus dokumentumot, amely tartalmazza az eredeti elektronikus küldemények azonosítóit is, BKSZ útján a Szolgáltató eljuttatja a Felhasználónak. Az elektronikus bélyegzővel ellátott Elektronikus feladójegyzék továbbításával egyidejűleg az elektronikus küldemények tartalma helyreállíthatatlanul törlésre kerül. Ezzel a hibrid konverzió lezárul.

- i) Amennyiben a Kézbesítési utasítás a h) pontban rögzítettől eltérően rendelkezik, a papíralapú másolat elkészülte után a Szolgáltató az Igénybejelentésben meghatározottak szerint kezeli az elkészült másolatot.
- j) A Szolgáltató a feldolgozás és az OLK-ba történt továbbítás során keletkezett selejtes példányokat megsemmisíti és újranyomtatja. A selejtes példányok megsemmisítéséből, illetve újranyomtatásából adódó költségeket Szolgáltató viseli, kivéve, ha a selejtes példányok előállítására a Felhasználónak felróható okból következik be;
- k) A megrendelések teljesítését a Szolgáltató naplózó rendszere minden érdemi folyamatlépésre kiterjedően végigkíséri. A Szolgáltató a másolatkészítés minőségét az Eüvhr. 124. § (1) b) pontja és (2) bekezdése alapján mintavételezéssel ellenőrzi. Az így ellenőrzött küldeményeket naplózottan megsemmisíti és újragyártja. A naplózó rendszer adatai az. pont szerint megőrzésre kerülnek;
- l) Az elektronikus irat átalakítására vonatkozó Kézbesítési utasítást a Szolgáltató az adatvédelmi szabályokra is tekintettel a megrendelés teljesítését követő ötödik év végéig megőrzi. Az eredeti elektronikus iratot az elkészült másolatnak az OLK-nak történő sikeres átadásáig őrzi meg. Ezt követően a másolatkészítésre megküldött elektronikus iratot és a BKSZ üzenetek egyéb elemeit a Szolgáltató helyreállíthatatlan módon megsemmisíti. Ezt követően csak a BKSZ kézbesítési igazolásainak és naplóállományainak megőrzését biztosítja.

2. A Hiteles papíralapú másolatra nyomtatott QR kódok az ISO/IEC 18004:2015 szabvány szerinti, QR kód olvasó applikációval rendelkező mobiltelefonnal értelmezhetők. Mivel egy QR kód több független információt is tartalmaz, a benne tárolt adatok elválasztására szóközt alkalmaz a rendszer.

3. Amennyiben a másolatra nem a teljes, elektronikusan aláírt szöveg kerül QR kódok formájában rányomtatásra a másolat hitelességének ellenőrizhetősége érdekében, úgy Igénybejelentés alapján a Felhasználó és megbízottjaként a Szolgáltató a kinyomtatott Hiteles papíralapú másolatok ellenőrizhetőségének

biztosítására az Eüsztv.40. §-ával meghatározott Iratérvényességi Nyilvántartás KEÜSZ-t használja.

4.2 A Felhasználó kötelezettségei

1. A Felhasználó az Igénybejelentésben rögzített módon juttatja el az átalakításra szánt elektronikus küldeményt a Szolgáltatónak;

- a) A Felhasználó köteles minden átalakításra átadott küldeményt a saját rendszerei szempontjából egyedi, egyértelmű azonosítást lehetővé tevő, ugyanakkor sorbakereséssel nem támadható azonosítóval (GUID) ellátni. A Szolgáltató az azonosító képzését hiányzó vagy ismétlődő azonosító esetén biztosítja. Felhasználó ebben az esetben a Hibrid igazolás részeként kapja meg az egyedi azonosítókat. Ezeket a továbbiakban a Szolgáltató az átalakítandó dokumentumok egyedi azonosítóiként kezeli. Amennyiben a választott dokumentumhitelesítési megoldás ezt szükségessé teszi, az elektronikus eredetihez való hozzáférést a Felhasználó erre alapulón biztosítja.
- b) A Felhasználó szavatol azért, hogy a hiteles másolatkészítésre megküldött irat nem tartalmaz jogsértő tartalmat;
- c) A Felhasználó Kézbesítési utasításban eljuttatja minden egyes átalakítandó elektronikus irat SHA256 függvényvel képzett lenyomatát az egyértelmű összerendelés és sorrend biztosítása érdekében;
- d) A Felhasználó az esetleges címzéseként felhasználható adatot tartalmazó dokumentumot kizárólag a Kézbesítési utasítást követő helyen (pozícióban) helyezheti el a küldeményben.
- e) A Felhasználó szavatol a Kézbesítési utasítás adatainak az adott konverziós feladat ellátásához szükséges teljességéért, tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a hiányosan megadott, vagy az ellenőrzés során hibásnak bizonyult adatok esetén visszautasítja a megrendelést.

- f) A Felhasználó biztosítja, hogy az átalakításra megküldött elektronikus dokumentum elegendő szabad helyet biztosítson a feldolgozáshoz szükséges jelzések és a hitelesítési záradék számára minden oldalon.
- g) A Felhasználó szavatol azért, hogy a Kézbesítési utasítás adatai egymással összeférhető, fizikailag teljesíthető adatokat, feladatokat tartalmazzanak. A Szolgáltató a kivitelezhetetlen Kézbesítési utasítás alapján a küldemény elkészítését visszautasítja és erről a feladót haladéktalanul a Hibrid igazolás útján értesíti. Ezzel a küldemény feldolgozása a Felhasználó hibájából megszakad. A küldemény elkészítése csak kivitelezhető Kézbesítési utasítással ismételt megküldött igény alapján biztosítható.
- h) A Felhasználó szavatol az átalakításra megküldött dokumentum vírusmentességéért, ide értve a szolgáltatás megtagadásával járó támadás (DoS), elosztott támadás (DDoS), illetve spam jellegű támadások megakadályozásáért is.
- i) Felhasználó köteles a kinyomtatott oldalak mindegyikén felül legalább 5 mm, jobb és bal oldalon legalább 10-10 mm margót biztosítani. Az alsó szabadon tartandó sáv magassága 20 mm (amennyiben valamely elektronikus dokumentumról nem szükséges záradékkal ellátott hiteles másolatot készíteni, úgy az alsó margó megkövetelt szélessége is csak 5 mm). A margókat mind álló, mind fekvő formátumú oldalak esetében a borítékolási (álló) pozíció figyelembe vételével kell biztosítani. Felhasználó tudomásul veszi, hogy amennyiben az ellenőrzés során Szolgáltató olyan felületen is talál nyomtatandó tartalmat, amelynek e pont szerint szabadon kell maradnia, a küldeményt visszautasítja, és kéri az Felhasználótól a nyomtatandó tartalommal ismételt, a fenti feltételeknek megfelelő megküldését.
- j) Felhasználó tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a Elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása – KEÜSZ szolgáltatás – igénybevételére Szolgáltató által kialakított biztonságos elektronikus csatornát felhasználva kerül sor, a külső rendszerek csatlakoztatásánál a Biztonságos kézbesítési szolgáltatás protokollja szerint. A protokollt és a csatornát kapcsolódó szolgáltatáselemként kezeli Szolgáltató.

2. Amennyiben a Felhasználó az elkészült Hiteles papíralapú másolatok átvételét a konverzió helyszínén vagy a Szolgáltató logisztikai szolgáltatását igénybe véve bármely más helyen kívánja megvalósítani, az átvételt olyan módon kell biztosítani, hogy az átvett dokumentumokra vonatkozó igényt csak az átvétel során rögzített átvételi dokumentum alapján érvényesíthet.

3. Amennyiben Felhasználó a hiteles másolatok hitelessége ellenőrizhetőségének biztosítását Iratérvényességi nyilvántartás KEÜSZ szolgáltatás igénybevételével kívánja biztosítani, ennek igénybe vételéhez az Igénybejelentés részeként felhatalmazza a Szolgáltatót, hogy az Eüvhr. 98. §-ában meghatározott adatokat az Iratérvényességi nyilvántartásban elhelyezze. Ebben az esetben a Kézbesítési utasításban feltünteteti az átalakítandó elektronikus irat elérési útvonalát is.

4. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a HSZ műszaki kapacitásai korlátosak. Amennyiben Felhasználó 1 munkanapon 100 000 A4 oldalnál nagyobb mennyiséget kíván konvertáltatni, vagy nem A4 méretű, illetve nem 80-90 gr-os fehér papírra vonatkozó nyomtatási, vagy speciális borítékra vonatkozó igénye van, köteles az Igénybejelentésben rögzített kapcsolattartójának jelezni, hogy a Szolgáltatót azt visszaigazolja és megfelelően felkészülhessen a speciális igényre. Ez vonatkozik a készpénzátutalás megbízások speciális papír alapanyagára is. A jelzés elmaradása, illetve nemleges visszaigazolás esetén Szolgáltató mentesül a lökészerű terhelés, illetve a speciális alapanyag-igény miatt esetleg bekövetkező határidő túllépésből adódó kártérítési felelősség alól.

5. A Felhasználó:

- a) ha az átalakítást követően az átalakított dokumentumban hibát vagy eltérést tapasztal, úgy köteles értesíteni a Szolgáltatót a tapasztalt rendellenességről, egyúttal a szerződésben rögzített jogérvényesítési lehetőségekkel élhet.
- b) köteles a hibás teljesítés megállapíthatóságához szükséges, nála fellelhető, a Szolgáltatás teljesítéséhez kapcsolódó dokumentumot (így különösen a feladási igazolást, valamint a címzett részére kiküldött papír alapú iratot és az

átalakítás alapjául szolgáló eredeti elektronikus iratot) Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

5 BKSZ – biztonságos kézbesítési szolgáltatás

A biztonságos kézbesítési szolgáltatás során, a Szolgáltató, egy a hagyományos levélküldéshez hasonló elektronikus szolgáltatást üzemeltet, amely során a Hivatalos Irat tértivevényes (bizonyító erejű) küldemény szekvenciának megfelelő, elektronikus leveleket kézbesít.

A biztonságos kézbesítés jellemzői:

- A feladó és címzett azonosítása (hitelesség)
- A küldemény tartalmát kizárólag a feladó és címzett ismerheti (titkosság)
- A küldemény tartalma észrevétlenül nem változtatható meg (sértetlenség)
- A szolgáltatás harmadik fél számára teljes bizonyító erejű igazolásokat állít ki
- A küldemény átadása címzett számára az átvételt igazoló aláírás ellenében történik

1. A BKSZ egy fokozott biztonsági követelményeknek megfelelő kézbesítési szolgáltatás, ennek megfelelően a Szolgáltató a BKSZ-t az alább felsorolt követelmények mindegyikének kielégítését biztosítva nyújtja:

- a) *az üzenet fogadásának igazolása*: ha a Felhasználótól vagy a Felhasználó hivatali tárhelyétől az üzenetet a kézbesítési rendszer átvette, akkor erről a feladó számára feladást igazoló hiteles elektronikus dokumentum (igazolás) áll rendelkezésre;
- b) *sértetlenség*: az üzenet és a kézbesítés eseményeit igazoló elektronikus igazolások észrevétlenül nem változtathatók meg sem a kézbesítés során, sem a kézbesítést követően, azok minősített elektronikus aláírással, illetve bélyegzővel és független időbélyeg szolgáltató által kiadott minősített időbélyeggel hitelesítettek;

- c) *az átvevő igazolása*: az üzenet átvevője csak a címzett vagy az általa feljogosított helyettes átvevő lehet, és a Felhasználó számára a tényleges átvevőt az átvétellel kapcsolatos dokumentum igazolja. A kézbesítéssel kapcsolatos eseményekről a Szolgáltató haladéktalanul olyan igazolást juttat el a Felhasználó a rendszerben rögzített tárhelyére, amely a kézbesítési események adatait megfelelően igazolja. A szolgáltató a kézbesítési események adatairól kiállított igazolásokat 5 évig tárolja;
- d) *sikertelen kézbesítés igazolása*: a feladónak igazolás áll rendelkezésére (tértivevény) arról az esetről is, ha a kézbesítés a megadott határidőn belül sikertelen; az igazolás a megküldés időpontját és – ha azonosítható – okát tartalmazza.
- e) A küldeményt csak a szolgáltatás igénybevételi követelményeknek megfelelően azonosított címzett vagy az általa a rendszer ügyintézési felületén megbízott, szintén a rendszerben már regisztrációval rendelkező képviselő, illetve helyettes átvevő veheti át. A küldemény más rendszerbe történő átirányítására, illetve automatikus visszautasítására nincsen lehetőség;
- f) a címzett számára az üzenet elkülönített, a szolgáltató felügyelete alatt álló informatikai rendszerben legalább az átvétel sikertelenségéről szóló igazolás kiállításáig hozzáférhető. A küldéssel és átvétellel kapcsolatosan telepíthető jogosultságok a pontjában rögzítettek;
- g) a küldemények feladása és fogadása nem igényli a Szolgáltató közreműködését, az nélküle megvalósítható. A Szolgáltató a BKSZ küldemény tartalmát nem ismerheti meg, a zárt rendszerből következően azonban nincs lehetőség a törölt vagy más módon elveszett küldemények visszaállítására sem.
- h) A BKSZ üzenetek adatait a Szolgáltató a feladón és a címzeten kívül csak a törvényben erre feljogosított – hatósági eljárásban, bírósági eljárásban és nyomozásban részt vevő – szervek és személyek számára, az érintett eljárásokra vonatkozó speciális szabályok szerint teszi hozzáférhetővé.

- i) Az alkalmazott informatikai eszközök biztosítják a rendszer zártságát, a jogosulatlan változtatások kizárását. A Szolgáltató e követelményeknek való megfelelést az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet részére tanúsítvánnyal igazolja, majd a szolgáltatás nyújtása során a tanúsítványt annak lejáta előtt folyamatosan megújítja, és az új tanúsítványt a felügyeletnek benyújtja.

2. A BKSZ az átvétel igazolása vonatkozásában ezen túlmenően a következő követelményeket is kielégíti:

- a) Az üzenet kézbesítési eseményére vonatkozó Letöltési igazolásban az átvétel elismerése a címzett részéről legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással, illetve bélyegzővel vagy az Eüsztv 1. § 5. pontjában meghatározott AVDH [azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítési szolgáltatás] KEÜSZ útján hitelesített, egyéb adatok vonatkozásában a Szolgáltató részéről minősített bélyegzővel és független időbélyeg-szolgáltató által kibocsátott minősített időbélyeggel hitelesített, és
- b) BKSZ küldemény átvételi elismervényének aláírásához csak a Szolgáltatónál előzetesen regisztrált elektronikus ügyintézésre alkalmas elektronikus aláírást, bélyegzőt, illetve AVDH szereptanúsítványt lehet felhasználni. Az átvétel csak ezek használatával lehetséges.

3. A Szolgáltató a BKSZ-t az alábbi feltételek mellett biztosítja:

- a) elsődlegesen az Eüsztv. 1. § 17. pontja szerinti elektronikus ügyintézészt biztosító szervekkel folytatott kétoldalú elektronikus kommunikációra szolgál;
- b) a BKSZ kizárólag már szerződéssel (Igénybejelentéssel) rendelkező Felhasználók részére biztosít kapcsolatot, a Hivatali tárhelyen keresztül annak teljes BKSZ megfelelése biztosításáig nincs lehetőség BKSZ küldemények átvételére, illetve indítására.
- c) A Szolgáltató kizárólag már szerződéssel (Igénybejelentéssel) rendelkező másik BKSZ felhasználó felé biztosítja a küldemény átirányítását. Más rendszer felé jelenleg nem biztosított a kapcsolat.

- d) Felhasználó köteles a Szolgáltatás keretében a Szolgáltatóhoz eljuttatott küldemények és a küldő rendszer kártékony programoktól való mentességét biztosítani, továbbá a kártékony programokkal szembeni védelemet. Amennyiben Felhasználótól kártékony programmal fertőzött küldemény, vagy csatolmány érkezik a Szolgáltatónak, az általa okozott kárt Felhasználó köteles megtéríteni Szolgáltató részére. A Szolgáltató felfüggesztheti a szolgáltatás nyújtását, ha az igénybevétel körülményei arra utalnak, hogy a küldő gép vírusfertőzött.
- e) Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltatás keretében kártékony programmal fertőzött küldeményt kap, a Szolgáltató köteles helytállni, kivéve, ha igazolja, hogy az elvárható gondossággal járt el. Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltatás keretében kártékony programmal fertőzött küldeményt kap, a küldemény ellenőrzésének elmaradása esetén a Szolgáltató felé igényt nem támaszthat. Nem érinti ez a pont a szándékos vagy súlyos gondatlanságból eredő károkozásért, továbbá a bűncselekmény következményeire való szolgáltatói felelősséget.
- f) A küldemény maximum 10 tetszőleges formátumú dokumentumot tartalmazhat, melyek együttes mérete nem haladhatja meg az 500 megabájtot. Nagyobb méretű küldemények esetében nem webes (SFTP) kapcsolattartás a megfelelő. A küldemény csak akkor minősül feladottnak, ha arról a feladó a Feladási Igazolást megkapta.
- g) Egy küldemény esetén a címzettek száma nem korlátozott, de több címzett esetén az egyes címzetteknek szóló ugyanazon küldemény a teljesítés szempontjából különálló küldeménynek számít;
- h) a Szolgáltató a BKSZ küldemények feladására lehetőséget, valamint az elküldött és fogadott küldeményekhez, valamint a rájuk vonatkozó üzenetekhez és igazolásokhoz rendezett hozzáférést Hivatali Kapun és web-szervízen keresztül biztosít. A Szolgáltató külön szerződés nélkül 100 MB tárterületet biztosít, illetve biztosítja a megérkezett küldemények mérettől független fogadását. A tárterület túllépése esetén a Szolgáltató rendszeresen felhívja a Felhasználó figyelmét a tárterület kiürítésének szükségességére.

- i) a Szolgáltató a Felhasználó számára érkező üzenetekre az Igénybejelentés részeként megadott e-mail címen és/vagy SMS-képes telefonszámra küldött SMS üzenetben figyelmeztet (az SMS díjköteles).
- j) A Szolgáltató a BKSZ-re vonatkozó szerződésekről, az azokat megkötő jogi személyekről együttesen a rendszer Felhasználói számára hozzáférhető címtár szolgáltatást biztosít.
- k) A Szolgáltató a Felhasználók számára lehetőséget biztosít saját címtár kialakítására, melybe a velük kapcsolatban álló Felhasználókat vehetik fel, könnyítve saját kapcsolattartásukat. Ezen állomány a Felhasználó felügyelete alatt áll.

5.1 A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a BKSZ keretében az alábbi tevékenységet végzi el:

- a) a továbbításra szánt üzeneteket a BKSZ a Hivatali tárhelyről vagy az Igénybejelentésben rögzített web-szolgáltatáson keresztül fogadja a Felhasználótól.
- b) biztosítja, hogy a feladó, illetve gépek közötti kommunikáció esetén az annak azonosítását szolgáló SSL tanúsítvány, vagy hivatali tárhely azonosító csak előzetesen elektronikusan regisztrált a BKSZ igénybe vételére jogosult entitás lehessen;
- c) ellenőrzi, hogy az üzenet nem tartalmaz-e a szolgáltatásra veszélyes elemeket;
- d) a küldemény befogadásáról haladéktalanul elektronikus Feladási igazolást állít ki és azt visszaküldi a Felhasználónak. Feladási igazolás hiányában a küldemény nem tekinthető feladottnak. A Feladási igazolás egy a Szolgáltató által elektronikus bélyegzővel és független időbélyeg szolgáltató által kiadott minősített időbélyeggel ellátott pdf dokumentum, mely tartalmazza:
 - da) „Feladási igazolás” („Feladóvevény”) megnevezést, az igazolás és a küldemény egyedi, a szolgáltató által generált azonosítóját,
 - db) Feladás időpontját,
 - dc) A Felhasználó küldemény azonosító adatait,

- dd) A feladó által igénybe vett azonosítási szolgáltatás megnevezését (feladó címét),
 - de) Címzett(ek) nevét, illetve a kézbesítéshez szükséges azonosítót (címezett címét),
 - df) A fogadott küldemény SHA 256 lenyomatkepző függvénnyel készült lenyomatát base 64 kódolással.
- e) Ezt a követően a küldeményt egyedi azonosítóval tárolja, és a címzetre vonatkozó szerződés részeként rögzített adatok alapján e-mailben és/vagy SMS üzenetben értesíti a címzette(ke)t, hogy részére (részükre) a BKSZ keretében küldemény érkezett. Egy küldemény esetében lehetőség van több lehetséges fogadó személy értesítésére is. A címzett Szerződés szerinti tárhelyén hozzáférhetővé teszi az Átvételi elismervényt, amely egy a Szolgáltató által elektronikus bélyegzővel és független időbélyeg szolgáltató által kiadott minősített időbélyeggel ellátott pdf dokumentum formájában tartalmazza:
- ea) „Átvételi elismervény” megnevezést az igazolás és a küldemény a szolgáltató által generált azonosítóját,
 - eb) a feladás időpontját,
 - ec) a Feladó szerződésének azonosító adatait, illetve a feladót azonosító információt,
 - ed) A feladó által igénybe vett azonosítási szolgáltatás megnevezését
 - ee) a címzett nevét, illetve a kézbesítéshez használt szerződésazonosítót,
 - ef) a kézbesíteni szándékozott küldemény SHA 256 lenyomatkepző függvénnyel készült lenyomatát base 64 kódolással.
- f) Az e) pontban leírt értesítés kiküldésével egyidejűleg elindul egy számláló, amely figyeli, hogy a címzett (annak bármely erre jogosult képviselője) aláírta és visszaküldte-e a Szolgáltatónak az aláírt Átvételi elismervényt. A számláló az 5. munkanap elteltét követő első munkanapon indítja az újabb értesítést.

- g) Amennyiben az aláírás megtörtént és a címzett az Átvételi elismervényt visszaküldte, a Szolgáltató ellenőrzi, hogy az aláírás az előzetesen regisztrált átvételre jogosultak egyike által történt-e. Amennyiben nem, ismételt üzenetet küld valamennyi lehetséges átvevőnek, de a számláló változatlanul tovább számlál
- h) Amennyiben újabb öt munkanap eltelik az első értesítés elküldésétől, és nem történt meg az átvételi elismervény aláírása, a Szolgáltató az újabb 5. munkanapon elteltét követő első munkanapon a „nem kereste” típusú igazolással hiteles bizonyítékot küld a Felhasználónak. A „Nem kereste” igazolás egy, a Szolgáltató által elektronikus bélyegzővel és független időbélyeg szolgáltató által kiadott és minősített időbélyeggel ellátott pdf dokumentum.
- i) A címzett erre jogosult képviselői visszautasíthatják a küldemény átvételét. Ekkor a kézbesítési folyamat leáll, és a Szolgáltató egy a kézbesítés visszautasítását tanúsító Visszautasítási igazolást állít ki és azt visszaküldi a Felhasználónak. A Visszautasítási igazolás egy, a Szolgáltató által elektronikus bélyegzővel és független időbélyeg szolgáltató által kiadott minősített időbélyeggel ellátott pdf dokumentum formájában tartalmazza:
- ia) „Visszautasítási igazolás” megnevezést, az igazolás és a küldemény a szolgáltató által generált azonosítóját,
 - ib) a feladás és visszautasítás időpontját,
 - ic) a Felhasználó szerződésének azonosító adatait,
 - id) A feladó által igénybe vett azonosítási szolgáltatás megnevezését
 - ie) a címzett nevét, és a kézbesítéshez használt szerződésazonosítót,
 - if) a visszautasított üzenet SHA 256 lenyomatképző függvényvel készült lenyomatát base 64 kódolással.
- j) Amennyiben az Átvételi elismervényt tartalmazó értesítés (üzenet) hibás címzés vagy címzetti adatszolgáltatás miatt a rendszer által valamennyi, az adott címzetre vonatkozó értesítési csatornán visszautasításra került, illetve a kétszeri értesítés ellenére egyetlen lehetséges átvevő sem írta alá az Átvételi

elismervényt az erre rendelkezésre álló idő alatt, a Szolgáltató az adott címzettre vonatkozóan a kézbesítés meghiúsulását tanúsító Meghiúsulási igazolást állít ki. A Meghiúsulási igazolást a Szolgáltató visszaküldi a feladónak. A Meghiúsulási igazolás egy, a Szolgáltató által elektronikus bélyegzővel és független időbélyeg szolgáltató által kiadott minősített időbélyeggel ellátott pdf dokumentum formájában tartalmazza:

- ja) „Meghiúsulási igazolás” megnevezést, az igazolás és a küldemény a szolgáltató által generált azonosítóját, a meghiúsulás azonosítható okát (az vagy „hibás címzés” vagy „nem kereste” lehet),
 - jb) a feladás és az igazolás kiállításának időpontját,
 - jc) a Felhasználó szerződésének azonosító adatait,
 - jd) a feladó által igénybe vett azonosítási szolgáltatás megnevezését
 - je) a címzett nevét, és a kézbesítéshez használt szerződésazonosítót,
 - jf) a meghiúsult kézbesítésű üzenet SHA 256 lenyomatképző függvénnyel készült lenyomatát base 64 kódolással.
- k) Amennyiben a Felhasználó átveszi a meghiúsulási igazolást, úgy a Szolgáltató a BKSZ küldemény tartalmát visszavonhatatlanul törli.
- l) Amennyiben az e) pont szerinti üzenet egy erre feljogosított általi aláírással visszaérkezett, a Szolgáltató elkészíti a Letöltési igazolást, és azt elküldi a Felhasználónak és a címzettnek. A Letöltési igazolás egy a Szolgáltató által elektronikus bélyegzővel és független időbélyeg szolgáltató által kiadott minősített időbélyeggel ellátott pdf dokumentum formájában tartalmazza:
- la) „Letöltési igazolás” megnevezést, az igazolás és a küldemény a szolgáltató által generált azonosítóját,
 - lb) a küldemény feladásának és a címzett számára hozzáférhetővé tételének időpontját,
 - lc) a Felhasználó szerződésének azonosító adatait,
 - ld) A feladó által igénybe vett azonosítási szolgáltatás megnevezését,
 - le) a címzett nevét és a kézbesítéshez használt szerződésazonosítót,
 - lf) az aláírt Átvételi elismervényt,

lg) a kézbesített üzenet SHA 256 lenyomatképző függvénnyel készült lenyomatát base 64 kódolással.

m) A küldemény kézbesítését a Szolgáltató a BKSZ portálon, a Hivatali tárhelyen, illetve az Igénybejelentés szerinti web-szolgáltatáson keresztül letöltésre hozzáférhetővé tétellel biztosítja. A Szolgáltató a letöltés tényét nem ellenőrzi.

5.2 A BKSZ keretében a Felhasználó kötelezettségei

1. Felhasználó köteles regisztrált Hivatali tárhelyéről vagy az Igénybejelentésben meghatározott web-szolgáltatáson keresztül eljuttatnia a továbbításra szánt küldeményt a Szolgáltatóhoz.

2. A címzett meghatározása minden esetben a Felhasználó felelőssége, Szolgáltató nem vállal felelősséget a kézbesítés nem megfelelő címzésből adódó meghiúsulásáért, de a kézbesíthetetlenséget megfelelő bizonyító erejű igazolásban jelzi, és az igazolást elérhetővé teszi a Felhasználó részére.

3. Felhasználó köteles a részére érkező BKSZ üzeneteket a beérkező figyelmeztető üzenetet követően megismerni. Tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás jellegének megfelelően a Szolgáltató a rendelkezésre bocsátás tényéről megfelelő bizonyító erejű igazolást küld a küldemény feladójának.

4. A Felhasználó köteles a BKSZ keretében a biztosított tárterülettel gazdálkodni, amit a Szolgáltató a tárterület kimerülése esetén a Felhasználó felé jelzett üzenetekkel támogat. A Felhasználó felelős a kizárólagos felügyelete alatt álló tartalom saját szükségleteivel összhangban álló kezeléséért, a Szolgáltató csak a Felhasználó rendelkezése szerinti állapot és tartalom megőrzéséért tartozik felelősséggel.

5. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a BKSZ műszaki kapacitásai korlátosak. Köteles legalább három munkanappal korábban jelezni az Igénybejelentésben rögzített kapcsolattartójának, ha egy napon 100 000 BKSZ küldeménynél többet kíván feladni, vagy előre láthatóan ilyen nagyságrendű küldemény fogadása várható, melyet Szolgáltató visszaigazol. A jelzés elmaradása, illetve nemleges

visszaigazolás esetén Szolgáltató mentesül a lökészerű terhelés miatt esetleg bekövetkező határidő túllépésből vagy lassuló reakcióból adódó felelősség alól. Az ebből eredő bármilyen, Felhasználó vagy 3. személy részéről felmerülő igényrel kapcsolatban a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

6. A címzettnek – amennyiben az Igénybejelentésben a Szolgáltatóval erről megállapodott és a kézbesítéshez szükséges adatokat az Igénybejelentésben ehhez rendelkezésre bocsátotta – lehetősége van a BKSZ-en át a hozzá érkezett iratokról másolat megküldését megrendelni a Szolgáltatónak megküldött üzenet alapján a Hibrid konverziós szolgáltatás igénybevételével.

7. A Felhasználó, ha az ellenőrzéskor hibát, eltérést tapasztal, vagy valamelyik igazolás az eljárási határidők alapján vélelmezhető időpontig nem érkezik meg, úgy köteles értesíteni a Szolgáltatót a tapasztalt rendellenességről, egyúttal a szerződésben rögzített jogérvényesítési lehetőségekkel élhet.

8. Felhasználó köteles az Átvételi elismervény aláírásához használt elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét, illetve AVDH szereptanúsítványát a szolgáltatás erre szolgáló felületén elektronikusan személyesen, vagy a kapcsolattartó, illetve ügyfélszolgálaton keresztül regisztrálni, illetve annak változását a fenti módok egyikén haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó károkért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

9. Felhasználó köteles az Átvételi elismervény aláírásához használt elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét, illetve AVDH szereptanúsítványát a szolgáltatás erre szolgáló felületén elektronikusan személyesen, vagy a kapcsolattartó, illetve ügyfélszolgálaton keresztül regisztrálni, illetve annak változását a fenti módok egyikén haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó károkért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.