

Podmínky statutárního města Ostravy pro poskytnutí a využívání služeb elektronického objednávkového systému (eOBS)

Úvodní ustanovení

1. Tento dokument upravuje Podmínky statutárního města Ostravy (dále též „Podmínky“) pro poskytnutí a využívání služeb elektronického objednávkového systému (dále též „eOBS“)
2. Uživatelem eOBS je každý subjekt, který přistupuje ke službám elektronického objednávkového systému, využívá nabízených služeb a funkcionalit (dále Uživatel).
3. Vlastníkem elektronického objednávkového systému je statutární město Ostrava.
4. V případě nesouhlasu s těmito Podmínkami je Uživatel povinen bez prodlení ukončit využívání eOBS.

Uživatelé služeb

V rámci provozu elektronického objednávkového systému jsou definovány 2 skupiny uživatelů:

1. **neregistrovaný uživatel** – uživatelé mohou využívat pouze jednorázového vytvoření objednávky, bez přístupu k uživatelskému účtu. Zrušení objednávky je možné výhradně prostřednictvím Kontaktního centra MMO.
2. **registrovaný uživatel** – jedná se o uživatele, který si vytvořil účet na Portále elektronického objednávkového systému a využívá autorizovaného přístupu k elektronickým službám. Vytvoření účtu bylo provedeno vlastními silami uživatelem formou dálkového přístupu prostřednictvím registračního formuláře bez ověření totožnosti. Při registraci je uživatel povinen uvést tyto povinné údaje: jméno, příjmení, e-mailová adresa. Registrace umožňuje využití rozšířených funkcionalit eOBS:
 - přístup k přehledu objednávek,
 - on-line zrušení objednávky.

Bližší podmínky využívání jsou uvedeny v kapitole Autorizovaný přístup k elektronickým službám eOBS.

Dostupnost služeb eOBS

1. Kontaktní centrum Magistrátu města Ostravy

Služby jsou poskytovány Kontaktního centra Magistrátu města Ostravy (dále MMO) na bezplatném telefonním čísle 800 990 980 a rovněž čísle 599 499 311. Registrovaný uživatel může při komunikaci s Kontaktním centrem využít PIN.

Služby Kontaktního centra MMO jsou provozovány operátory v pondělí až čtvrtek od 7 do 17 hodin, v pátek od 7 do 15:30 hodin.

2. Portál elektronického objednávkového systému

Služby jsou poskytovány prostřednictvím internetových stránek eobs.ostrava.cz (dále též „portál“). Portál je dostupný nepřetržitě.

Pravidla objednání

1. Aktuální přehled agend s možností rezervace návštěvy úřadu je zveřejněn na www.esmo.cz nebo bude sdělen operátory Kontaktního centra MMO.
2. K návštěvě úřadu je možné se objednat nejpozději den předem.
3. Pro zadání rezervace je vyžadováno uvedení:
 - a. Jména, příjmení a kontaktu (e-mailové adresy nebo telefonu)

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

Autorizovaný přístup k elektronickým službám eOBS

1. Jedná se o přístup, kdy uživatel provede registraci samostatně vlastními silami prostřednictvím Portálu. Pro provedení registrace je nezbytné uvést údaje v minimálním rozsahu
 - jméno, příjmení
 - e-mailová adresa
 - telefon (nepovinný údaj)
2. Registrovaný přístup není určen pro právnické osoby.
3. Pro přístup ke službám eOBS využívá uživatel login (registrační e-mail), jím zvolené heslo a přidělený PIN pro komunikaci s Kontaktním centrem Magistrátu města Ostravy.
4. Podmínkou registrace je výslovná akceptace těchto Podmínek ze strany Uživatele.
5. Po registraci Uživatel obdrží e-mailovou notifikaci o vytvoření účtu pro přístup k elektronickým službám na Portále elektronického objednávkového systému.
6. Registrační e-mail a zadaný telefonický kontakt slouží rovněž pro zasílání notifikací ze strany úřadu. Automatické notifikace jsou primárně odesílány formou e-mailu.
7. **Registrovaným uživatelům jsou k dispozici tyto služby:**
 - a. prostřednictvím portálu: možnost on-line objednání k návštěvě úřadu, změna nebo zrušení termínu rezervace, přehled rezervovaných termínů
 - b. prostřednictvím Kontaktního centra Magistrátu města Ostravy:
 - autorizovaný požadavek na rezervaci návštěvy úřadu (s autorizací prostřednictvím PIN – takto zadaná rezervace bude evidována v přehledu objednávek Uživatele na Portále objednávkového systému)
 - řešení problému se správou uživatelského účtu
8. Uživatel je povinen dbát o to, aby jeho identifikační údaje zůstaly výlučně v jeho držení a nebyly vyraženy jiné osobě. Uživatel odpovídá za veškeré následky spojené s nedodržením privátnosti svých identifikačních údajů.
9. Heslo a PIN si může uživatel změnit v Profilu uživatele na Portále elektronického objednávkového systému. Po ukončení využívání služeb eOBS je Uživatel povinen odhlásit se ze systému.
10. Změna hesla je doporučena v pravidelném intervalu, na vhodnost změny hesla bude uživatel upozorněn systémovým hlášením. Změna hesla není povinná.
11. Zapomenuté heslo lze obnovit na Portále elektronického objednávkového systému nebo prostřednictvím Kontaktního centra MMO (nutná autorizace PIN).
12. Pokud Uživatel zjistí, že jeho heslo, případně PIN, zná jiná osoba, je povinen o tom bez prodlení informovat SMO.
13. PIN/heslo jsou dočasně blokovány v případě pěti neúspěšných pokusů o přihlášení.

14. Odblokovat přístup lze:

- a. na žádost Uživatele: prostřednictvím Kontaktního centra MMO (po autorizaci PIN)
- b. nebo prostřednictvím odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy.

15. SMO si vyhrazuje právo omezit nebo úplně zrušit přístup ke službám eOBS při nedodržování těchto Podmínek, a to ukončením autorizovaného přístupu registrovaného uživatele. O ukončení registrace bude registrovaný uživatel informován prostřednictvím registrovaného e-mailu. Za zneužití systému je považováno zejména: Neoprávněné zasahování do zabezpečení nebo obsahu eOBS. Uvádění nepravdivých nebo zkreslených údajů při využívání služeb eOBS. Využívání služeb eOBS v rozporu s platnou legislativou nebo právy třetích osob.

16. Registrovaný uživatel může prostřednictvím Portálu elektronického objednávkového systému nebo prostřednictvím Kontaktního centra MMO požádat o ukončení registrace k využívání eOBS. O přijetí požadavku bude informován e-mailovou notifikací. Registrace uživatele bude ukončena do 30 dnů od přijetí požadavku.

Ochrana osobních údajů

Při realizaci poskytování služeb na Portálu elektronického objednávkového systému a Kontaktního centra MMO dochází ke zpracování osobních údajů fyzických osob – na základě vytvoření účtu na Portálu elektronického objednávkového systému nebo jednorázové rezervace.

Účelem zpracování poskytnutých osobních údajů v rozsahu nezbytně nutném dle těchto Podmínek je zajištění možnosti využívání služeb dle Podmínek statutárního města Ostravy pro poskytnutí a využívání služeb eOBS. Osobní údaje subjektů údajů jsou zpracovávány po dobu trvání registrace k využívání služeb eOBS. Po ukončení autorizovaného přístupu mohou být osobní údaje Uživatele uchovávány v nezbytném rozsahu a po nezbytnou dobu za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů SMO, subjektů údajů nebo jiné dotčené osoby – tato doba činí maximálně 30 dní v případě Registrovaného uživatele. Údaje neregistrovaného uživatele jsou anonymizovány do jednoho dne po realizaci/zrušení objednávky. V případě porušení zákonných povinností týkajících se ochrany osobních údajů má Uživatel právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů. Informace o veškerých právech Uživatelů a možnostech jejich uplatnění ve vztahu k ochraně osobních údajů jsou pro zajištění spravedlivého a transparentního zpracování osobních údajů uvedeny na internetových stránkách SMO pod odkazem <https://gdpr.ostrava.cz>.

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

Kontaktní údaje správce

statutární město Ostrava, Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava

e-mail: posta@ostrava.cz,

ID datové schránky: 5zubv7w

Odpovědná osoba za oblast ochrany osobních údajů u Magistrátu města Ostravy:

Mgr. René Dočekal, vedoucí oddělení krizového řízení, odbor kanceláře primátora

tel. kontakt: +420 599 442 442

Zástupce odpovědné osoby:

Mgr. Anna Hicová,

tel. kontakt: +420 599 443 332, kancelář č. 230, budova Nové radnice, Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava – místo pro podávání žádostí při uplatňování práv subjektu údajů v úředních hodinách.

Kontaktní údaje pověřence

Mgr. Andrea Buchtová

email: andrea.buchtova@pkfapogeo.cz

tel. kontakt: +420 737 518 056

Pro úplnost uvádíme, že smlouva na zajištění služeb pověřence pro ochranu osobních údajů byla uzavřena se společností PKF APOGEO Advisory, s.r.o., IČO: 241 54 768, Rohanské nábřeží 671/15 186 00 Praha 8, zastoupená jednatelem JUDr. Martinem Valdaufem, MBA., tel: +420 603 454 926, e-mail: martin.valdauf@pkfapogeo.cz

Závěrečná ustanovení

1. Operace a činnosti vyžadované Uživateli prostřednictvím služeb eOBS provádí SMO v termínech a v souladu s:
 - a. těmito podmínkami
 - b. obecně závaznými právními předpisy
2. Služby elektronického objednávkového systému jsou pro Uživatele poskytovány bezplatně.
3. SMO si vyhrazuje právo zablokovat přístup elektronickým službám nebo změnit či pozastavit poskytovanou službu na dobu nezbytně nutnou, bude-li to za potřeby z důležitých, především technických příčin. SMO je oprávněno jednostranně změnit tyto podmínky. Nové podmínky s uvedením jejich účinnosti budou uvedeny na internetových stránkách www.ostrava.cz.
4. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 25.5.2021.
5. Tyto Podmínky byly aktualizovány dne 16.01.2023.