

**Obowiązuje od 1 sierpnia 2024 roku**

## **REGULAMIN**

### **świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej**

#### **Rozdział I**

#### **Postanowienia ogólne**

§ 1. 1. Regulamin świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej, zwany dalej „Regulaminem”, określa:

- 1) warunki świadczenia usług;
- 2) zasady wykonywania usług;
- 3) sposób postępowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług;
- 4) terminy, po upływie których nedoręczoną przesyłkę listową uważa się za utraconą;
- 5) wysokość, tryb i sposób wypłaty odszkodowań w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług;
- 6) zasady świadczenia i zakres usług dodatkowych.

2. Usługi, o których mowa w ust. 1, świadczone są przez Spółkę Akcyjną Poczta Polska, zwaną dalej: „Poczta Polska”, z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00- 940 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000334972, NIP: 525-000-73-13, kapitał zakładowy: 964 140 000,00 zł - wpłacony w całości.

3. Informacje o usługach dostępne są na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) lub telefonicznie w godzinach 8:00 – 20:00 od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu (+48) 43 842 06 00 (obsługa połączeń z telefonów komórkowych oraz telefonów stacjonarnych krajowych i zagranicznych; opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora).

4. Regulamin jest dostępny we wszystkich placówkach pocztowych Poczty Polskiej i na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

5. Regulamin nie narusza zasad przyjmowania i doręczania przesyłek określonych w odrębnych przepisach.

6. Regulamin jest zgodny z wersją 1.4 standardu opublikowanego przez ministra właściwego ds. informatyzacji w Biuletynie Informacji Publicznej na swojej stronie podmiotowej.

## § 2. Słownik pojęć użytych w Regulaminie:

- 1) **adres do doręczeń elektronicznych**, zwany też **ADE** – adres elektroniczny, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, podmiotu korzystającego z publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego lub publicznej usługi hybrydowej albo z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, umożliwiający jednoznaczną identyfikację nadawcy lub adresata danych przesyłanych w ramach tych usług;
- 2) **adresat** – podmiot określony przez nadawcę jako odbiorca przesyłki;
- 3) **API** – usługa sieciowa, która umożliwia wymianę informacji między systemem OW a systemem kancelaryjnym podmiotu;
- 4) **aplikacja kliencka** – systemy teleinformatyczne, których funkcjonowanie zapewniają minister właściwy do spraw informatyzacji oraz minister właściwy do spraw gospodarki, umożliwiające dostęp użytkownikom do zasobów skrzynek doręczeń znajdujących się w systemie teleinformatycznym operatora wyznaczonego, umożliwiające dostęp użytkownikom do PURDE oraz PUH, za pośrednictwem których przekazywane są do systemu operatora wyznaczonego dane o uwierzytelnieniu osoby fizycznej w sposób określony w art. 20a ust. 1 pkt 1 lub 2 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, z wykorzystaniem środka identyfikacji elektronicznej, zapewniającego co najmniej średni poziom bezpieczeństwa, o którym mowa w art. 8 ust. 2 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylającego dyrektywę 1999/93/WE (Dz. Urz. UE L 257 z 28.08.2014, str. 73), oraz za pośrednictwem których przekazywane są do systemu operatora wyznaczonego inne dane niezbędne do świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej;
- 5) **BAE** – baza adresów elektronicznych, będąca rejestrem publicznym, w którym gromadzone są adresy do doręczeń elektronicznych, prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji;
- 6) **doręczenie** – wydanie przesyłki w ramach realizacji PUH adresatowi lub innej osobie uprawnionej do odbioru;

- 7) **doręczenie elektroniczne** – doręczenie przesyłki za pośrednictwem systemu OW na ADE adresata;
- 8) **druk monochromatyczny** – druk jednokolorowy w kolorze czarnym;
- 9) **EPO** – potwierdzenie odbioru przesyłki poleconej w obrocie krajowym, udostępniane nadawcy w skrzynce doręczeń w formie elektronicznej;
- 10) **kwalfikowana usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego** – usługa, o której mowa w art. 3 pkt 37 rozporządzenia eIDAS, świadczona jako usługa dodatkowa powiązana ze świadczeniem PURDE, służąca do wymiany korespondencji pomiędzy podmiotami niepublicznymi, zgodnie z art. 53 ustawy UoDE;
- 11) **nadawca** - podmiot publiczny lub podmiot niepubliczny, którego łączy z Poczta Polska umowa na świadczenie usług PUH lub PURDE, zgodnie z § 3 ust. 1 Regulaminu, lub podmiot niepubliczny korzystający z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego świadczonej przez dostawcę usługi zaufania innego niż operator wyznaczony;
- 12) **notyfikacja** – zdefiniowane zdarzenie powodujące uruchomienie procesu dostarczenia predefiniowanych komunikatów za pośrednictwem obsługiwanych kanałów komunikacyjnych, innych niż przesyłka w ramach realizacji PURDE, z uwzględnieniem preferencji i zgód ich odbiorców;
- 13) **ośrodek niszczenia** – komórka organizacyjna Poczty Polskiej wyznaczona do realizacji procesu niszczenia przesyłek w ramach realizacji PUH;
- 14) **placówka oddawcza** – placówka pocztowa doręczająca przesyłkę w ramach realizacji PUH;
- 15) **Poczta Polska** – Poczta Polska Spółka Akcyjna, będąca operatorem wyznaczonym (OW), o którym mowa w art. 3 pkt 13 ustawy Prawo pocztowe;
- 16) **podmiot** – podmiot publiczny oraz podmiot niepubliczny;
- 17) **podmiot niepubliczny** – osoba fizyczna i podmiot inny niż podmiot publiczny;
- 18) **podmiot publiczny:**
  - a) jednostka sektora finansów publicznych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych,
  - b) inne niż określone w lit. a państwowe jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej,
  - c) inne niż określone w lit. a osoby prawne utworzone w szczególnym celu zaspokajania potrzeb o charakterze powszechnym, niemające charakteru przemysłowego ani handlowego, jeżeli podmioty, o których mowa w tym przepisie oraz w lit. a i b, pojedynczo lub wspólnie, bezpośrednio albo pośrednio przez inny podmiot:

- finansują je w ponad 50%, lub
  - posiadają ponad połowę udziałów albo akcji, lub
  - sprawują nadzór nad organem zarządzającym, lub
  - mają prawo do powoływania ponad połowy składu organu nadzorczego lub zarządzającego,
- d) związki podmiotów, o których mowa w lit. a–c, jeżeli realizują zadania publiczne,
- e) komornik sądowy;
- 19) **Polityka świadczenia usługi** – Polityka świadczenia usługi i deklaracja praktyk dla publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Poczcie Polskiej S.A., dostępna na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) oraz w każdej placówce pocztowej Poczty Polskiej;
- 20) **przepisy międzynarodowe** – Światowa Konwencja Pocztowa, Regulamin Konwencji;
- 21) **przesyłka** – przesyłka z korespondencją dla PUH lub dane przesyłane pomiędzy stronami dla PURDE;
- 22) **PUH** – publiczna usługa hybrydowa jako usługa pocztowa, o której mowa w art. 2 ust. 1 pkt 3 ustawy Prawo pocztowe, świadczona przez operatora wyznaczonego, jeżeli nadawcą przesyłki listowej jest podmiot publiczny;
- 23) **PURDE** – publiczna usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego jako usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego, o której mowa w art. 3 pkt 36 Rozporządzenia eIDAS, świadczona przez operatora wyznaczonego;
- 24) **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016 r. s. 1, Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, s. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74z 4.03.2021, s. 35);
- 25) **Rozporządzenie eIDAS** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE;
- 26) **Rozporządzenie o dostępności skrzynek** – rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 24 czerwca 2021 r. w sprawie gwarantowanej dostępności oraz pojemności skrzynek doręczeń dla podmiotów publicznych oraz podmiotów niepublicznych;
- 27) **Rozporządzenie w sprawie PUH** – rozporządzenie Ministra Aktywów Państwowych z dnia 9 sierpnia 2021 r. w sprawie realizacji publicznej usługi hybrydowej w obrocie krajowym;
- 28) **Rozporządzenie w sprawie reklamacji** – rozporządzenie Ministra Aktywów Państwowych i Ministra Cyfryzacji z dnia 9 sierpnia 2021 r. w sprawie reklamacji za niewykonanie lub

nienależyte wykonanie publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej;

- 29) **skrzynka doręczeń** – narzędzie umożliwiające wysyłanie, odbieranie i przechowywanie danych zgodnie ze standardem, o którym mowa w art. 26a ustawy z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, w ramach publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, a także w ramach publicznej usługi hybrydowej;
- 30) **skrzynka kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego** – narzędzie umożliwiające wysyłanie, odbieranie i przechowywanie danych w ramach tej usługi;
- 31) **standard** – Standard publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego świadczonej przez operatora wyznaczonego i kwalifikowanych dostawców usług zaufania świadczących kwalifikowane usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w zakresie współpracy z publiczną usługą rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz skrzynki doręczeń, o którym mowa w art. 26a ustawy z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej;
- 32) **system kancelaryjny** – system teleinformatyczny, o którym mowa w art. 19 ust. 6 pkt 1 lit. b ustawy UoDE;
- 33) **system OW** – elementy organizacyjne i techniczne zapewniające funkcjonowanie PURDE i PUH, którego częścią są skrzynki doręczeń;
- 33a) **system dostawcy usługi RDE** – system dostawcy usługi zaufania świadczącego kwalifikowaną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego innego niż operator wyznaczony;
- 34) **usługi** – publiczna usługa hybrydowa (PUH) oraz publiczna usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego (PURDE);
- 35) **usługi dodatkowe** – usługi, które operator wyznaczony może świadczyć odpłatnie, powiązane ze świadczeniem PURDE, w tym w zakresie wymiany korespondencji pomiędzy podmiotami niepublicznymi, lub PUH, o których mowa w art. 53 ustawy UoDE;
- 36) **ustawa Prawo pocztowe** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe;
- 37) **ustawa UoDE** – ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych.

## **Rozdział II**

### **Ogólne warunki korzystania z usług**

§ 3. 1. Wpis adresu do doręczeń elektronicznych do BAE skutkuje:

- 1) dla podmiotu publicznego - zawarciem umowy z Poczta Polska na świadczenie PURDE i PUH, zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz Polityki świadczenia usługi na czas pełnienia roli operatora wyznaczonego przez Poczta Polska oraz założeniem skrzynki doręczeń przez Poczta Polska;
- 2) dla podmiotu niepublicznego - zawarciem umowy z Poczta Polska na świadczenie PURDE zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz Polityki świadczenia usługi na czas pełnienia roli operatora wyznaczonego przez Poczta Polska oraz założeniem skrzynki doręczeń przez Poczta Polska.

2. Warunkiem korzystania z usług określonych w Regulaminie przez nadawcę PUH lub PURDE oraz adresata PURDE jest:

- 1) posiadanie ADE, utworzonego zgodnie z art. 11 ustawy UoDE przez ministra właściwego do spraw informatyzacji;
- 2) aktywacja skrzynki doręczeń, dokonywana przez dany podmiot;
- 3) podanie adresu e-mail do notyfikacji podczas aktywacji skrzynki doręczeń.

3. Korzystanie z usług przez nadawcę PUH lub PURDE oraz adresata PURDE jest możliwe po uprzednim uwierzytelnieniu się do aplikacji klienckiej lub systemu kancelaryjnego.

4. W procesie aktywacji skrzynki doręczeń podmiot jest zobowiązany podać adres e-mail do notyfikacji. Niepodanie adresu e-mail do notyfikacji skutkuje brakiem możliwości korzystania z usług.

5. Adres e-mail do notyfikacji wykorzystywany jest do wysyłania przez Poczta Polska w szczególności:

- 1) Regulaminu oraz zmian Regulaminu;
- 2) Polityki świadczenia usługi oraz zmian Polityki świadczenia usługi;
- 3) informacji o oczekujących przesyłkach w ramach realizacji PURDE;
- 4) innych informacji niezbędnych w procesie świadczenia usług;
- 5) informacji o możliwości skorzystania z usług dodatkowych;
- 6) informacji o przygotowanym archiwum wiadomości do pobrania.

6. Podmiot jest zobowiązany do niezwłocznego informowania o utracie dostępu lub zmianie adresu e-mail do notyfikacji.

7. Odbiorca PURDE jest zobowiązany do przyjmowania informacji o oczekujących przesyłkach w ramach realizacji PURDE.

8. Brak odbioru notyfikacji za pomocą adresu e-mail do notyfikacji nie stanowi podstawy do roszczeń lub braku skutecznego poinformowania o oczekujących przesyłkach w ramach realizacji PURDE.

**§ 3a.** Poczta Polska przekazuje podmiotowi publicznemu korzystającemu z PURDE lub z PUH, zgodnie z art. 51 ust. 2 ustawy UoDE, do 25 dnia każdego miesiąca zestawienia statystyczne

korrespondencji zrealizowanej w ramach tych usług, świadczonych dla tego podmiotu, poprzez usługę online udostępnioną w skrzynce doręczeń.

### **Rozdział III**

#### **Warunki realizacji PUH**

§ 4. 1. PUH zgodnie z art. 5 ustawy UoDE jest świadczona na rzecz podmiotów publicznych.

2. Nadawca przygotowuje przesyłki w ramach realizacji PUH zgodnie z wytycznymi wskazanymi w załączniku nr 1 do Regulaminu. Przekazanie do nadania przesyłek niespełniających warunków określonych w załączniku nr 1 do Regulaminu jest podstawą do odmowy ich przyjęcia przez Poczta Polska.

3. Nadanie przez nadawcę przesyłek poleconych w ramach realizacji PUH jest potwierdzane każdorazowo przez Poczta Polska w formie elektronicznej. Potwierdzenie nadania, zawierające dzień nadania, jest udostępniane w skrzynce doręczeń nadawcy w postaci pliku elektronicznego w formacie xml.

4. Przewidywany czas realizacji PUH:

- 1) dla przesyłek nieregistrowanych w obrocie krajowym:
  - a) dla kategorii ekonomicznej obejmuje do 6 dni roboczych od dnia nadania,
  - b) dla kategorii priorytetowej obejmuje do 4 dni roboczych od dnia nadania;
- 2) dla przesyłek poleconych w obrocie krajowym obejmuje do 6 dni od dnia nadania;
- 3) dla kategorii priorytet w obrocie zagranicznym:
  - a) w krajach Europy łącznie z Cyprzem, całą Rosją i Izraelem do 8 dni roboczych od dnia nadania,
  - b) w pozostałych krajach (Ameryka Północna, Afryka, Ameryka Południowa, Ameryka Środkowa i Azja, Australia i Oceania) do 10 dni roboczych od dnia nadania.

5. Za dzień nadania korespondencji w ramach PUH uważa się dzień odebrania dokumentu elektronicznego przez Poczta Polska zgodnie z art. 46 ust. 4 ustawy UoDE.

§ 5. Poczta Polska w ramach realizacji PUH wykonuje następujące czynności:

- 1) odbiera dokument elektroniczny, przygotowuje go do wydruku i kopertowania, zgodnie z określonymi przez nadawcę parametrami;
- 2) zapewnia materiały potrzebne do realizacji usługi, w tym w szczególności:
  - a) papier biały o gramaturze 80 g/m<sup>2</sup> format A4,
  - b) koperty w formacie: C6/5, C5, C4;
- 3) przekształca dokument elektroniczny w przesyłkę listową zgodnie z art. 46 ust. 1 ustawy UoDE;
- 4) przemieszcza i doręcza przesyłki listowe, o których mowa w pkt 3, z zastrzeżeniem § 18.

§ 6. 1. Dokument elektroniczny w ramach PUH zarówno dla wysyłki realizowanej w trybie standardowym, jak i masowym, o których mowa w § 6a Regulaminu, jest przyjmowany przez Poczta Polska wyłącznie w postaci plików w formacie pdf, przy czym jego pojedyncza wielkość nie może przekroczyć 15 MB.

2. W ramach świadczenia PUH dostępne są:

- 1) parametry podstawowe:
  - a) przesyłka polecona w obrocie krajowym z EPO,
  - b) maksymalna liczba kartek - 12, w tym strona adresowa, o której mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu,
  - c) kategoria doręczenia: ekonomiczna,
  - d) typ druku: monochromatyczny,
  - e) typ zadruku: dwustronny – duplex,
  - f) obsługa przesyłki zwracanej do nadawcy po wyczerpaniu możliwości jej doręczenia adresatowi: zwrot do nadawcy;
- 2) parametry dodatkowe:
  - a) dla przesyłek poleconych w obrocie krajowym z EPO:
    - liczba kartek 13-99, w tym strona adresowa, o której mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu,
    - typ druku: kolorowy,
    - typ zadruku: jednostronny – simplex,
    - obsługa przesyłki zwracanej do nadawcy po wyczerpaniu możliwości jej doręczenia adresatowi: niszczenie/zwrot do nadawcy,
  - b) dla przesyłek nierejestrowanych w obrocie krajowym:
    - maksymalna liczba kartek - 99, w tym strona adresowa, o której mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu,
    - kategoria doręczenia: priorytetowa/ekonomiczna,
    - typ druku: kolorowy/monochromatyczny,
    - typ zadruku: jednostronny - simplex/dwustronny – duplex,
  - c) dla przesyłek nierejestrowanych w obrocie zagranicznym:
    - maksymalna liczba kartek - 99, w tym strona adresowa, o której mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu,
    - kategoria doręczenia: priorytetowa,
    - typ druku: kolorowy/monochromatyczny,
    - typ zadruku: jednostronny - simplex/dwustronny – duplex,



d) dla przesyłek poleconych w obrocie zagranicznym:

- maksymalna liczba kartek - 99, w tym strona adresowa, o której mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu,
- kategoria doręczenia: priorytetowa,
- typ druku: kolorowy/monochromatyczny,
- typ zadruku: simplex/duplex,
- obsługa przesyłki zwracanej do nadawcy po wyczerpaniu możliwości jej doręczenia adresatowi: niszczenie/zwrot do nadawcy,
- potwierdzenie odbioru.

3. EPO udostępniane jest nadawcy w jego skrzynce doręczeń w formie dokumentu elektronicznego zawierającego w szczególności:

- 1) datę doręczenia przesyłki;
- 2) imię i nazwisko odbiorcy;
- 3) datę i miejsce pozostawienia zawiadomienia o próbie doręczenia przesyłki;
- 4) miejsce przechowywania awizowanej przesyłki;
- 5) powód zwrotu (niedoręczenia) przesyłki;
- 6) datę zwrotu przesyłki.

4. Potwierdzenie odbioru dla przesyłki poleconej w obrocie zagranicznym polega na uzyskaniu przez nadawcę dokumentu w formie papierowej potwierdzającego odbiór przesyłki przez adresata.

5. W ramach realizacji parametru dodatkowego, niszczeniu podlega przesyłka polecona zwracana do nadawcy po wyczerpaniu możliwości jej doręczenia adresatowi. Niszczenie przesyłki realizowane jest w dedykowanym ośrodku niszczenia Poczty Polskiej.

6. Na okoliczność wykonania czynności niszczenia przesyłek poleconych Poczta Polska sporządza raport niedoręczonych przesyłek podlegających zniszczeniu. Miesięczny raport sumaryczny zniszczonych niedoręczonych przesyłek udostępniany jest nadawcy w formie elektronicznej.

**§ 6a.** Możliwe jest wysłanie jednorodnej korespondencji w ramach realizacji PUH, w tym z uwzględnieniem jednakowych parametrów, o których mowa w § 6 ust. 2 Regulaminu, w trybie:

- 1) standardowym do 1 adresata;
- 2) masowym do maksymalnie 1000 adresatów.

**§ 7. 1.** Nadawca ponosi odpowiedzialność za treści przekazane do wydruku, w tym w szczególności za treść korespondencji. Nadawcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

2. Na podstawie przekazanych przez nadawcę danych adresowych i parametrów zgodnie z załącznikiem nr 1 do Regulaminu, w sposób automatyczny generowany jest plik elektroniczny (strona adresowa), który zawiera w szczególności:

- 1) awers strony adresowej - dane widoczne w oknie adresowym koperty:
  - a) dane adresata,
  - b) numer R wraz z kodem kreskowym, w przypadku skorzystania przez nadawcę z przesyłki polecanej oraz datę nadania,
  - c) dane nadawcy;
- 2) rewers strony adresowej - potwierdzenie, że integralność oraz pochodzenie dokumentu elektronicznego od podmiotu publicznego zostały zapewnione.

3. W polu nadawcy może być dodatkowo nadrukowany adres właściwej komórki Poczty Polskiej, do której będą kierowane zwracane niedoręczone przesyłki polecane celem przekazania ich do zniszczenia.

## **Rozdział IV**

### **Warunki realizacji PURDE**

**§ 8.** 1. Poczta Polska świadczy PURDE zgodnie z postanowieniami Polityki świadczenia usługi.

2. Dla usługi PURDE doręczenie następuje z lub do podmiotu publicznego.

3. Korespondencja w ramach realizacji PURDE jest dostępna do pobrania przez adresata przez 180 dni od daty przygotowania przesyłki do odbioru. Po tym terminie nieodebrana korespondencja jest usuwana.

4. Możliwe jest wysłanie jednorodnej korespondencji w ramach realizacji PURDE w trybie:

- 1) standardowym do maksymalnie 15 adresatów, przy czym maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości wynosi 500 MB;
- 2) masowym do maksymalnie 1000 adresatów, przy czym maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości wynosi 15 MB.

5. Dla każdego z adresatów, o których mowa w ust. 4, tworzona jest odrębna przesyłka z indywidualnym numerem.

6. W przypadku, gdy adresatem korespondencji w ramach realizacji PURDE jest podmiot niepubliczny będący w upadłości mający ustanowionego syndyka, który ma ujawnione ADE, a informacja o tym znajduje się w BAE, to korespondencja jest wysyłana również na ADE tego syndyka.

7. Dla każdej przesyłki wystawiane są odrębne dowody, o których mowa w § 10 Regulaminu.

8. Dopuszczalne formaty plików załączanych do korespondencji w ramach realizacji PURDE określone są w załączniku nr 1 do Regulaminu.

9. Nadawca ponosi odpowiedzialność za treści przekazane w ramach PURDE, w tym w szczególności za treść korespondencji. Nadawcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

§ 9. 1. Możliwe jest przekazywanie korespondencji w ramach realizacji PURDE ze skrzynki doręczeń do teleinformatycznych systemów kancelaryjnych w sposób automatyczny.

2. W celu skorzystania z możliwości wskazanej w ust. 1 konieczna jest integracja systemu kancelaryjnego z systemem OW z wykorzystaniem API udostępnionym przez Poczta Polska.

3. Dla systemów kancelaryjnych możliwe jest uruchomienie subskrypcji, dzięki której podmiot informowany jest przez system OW o:

- 1) nowych przesyłkach przygotowanych do odbioru w ramach realizacji PURDE;
- 2) przesyłkach przekazanych do skrzynki doręczeń w ramach realizacji PURDE;
- 3) nowych dowodach.

4. W przypadku uruchomienia subskrypcji, o której mowa w ust. 3, podmiot zapisany na subskrypcję nie otrzymuje notyfikacji mailowych na adres e-mail do notyfikacji.

§ 10. 1. Dowody potwierdzające poszczególne etapy świadczenia PURDE Poczta Polska wystawia zgodnie z Polityką świadczenia usługi.

2. Dowody dla PURDE wystawiane są w szczególności:

- 1) w chwili nadania korespondencji – dowód wysłania;
- 2) w chwili odebrania korespondencji – dowód otrzymania;
- 3) w chwili wpłynięcia korespondencji na ADE podmiotu publicznego – dowód otrzymania;
- 3a) w chwili przekazania korespondencji do systemu OW z systemu dostawcy usługi RDE – dowód przekazania;
- 4) po upływie 14 dni od dnia udostępnienia korespondencji do pobrania przez adresata, będącego podmiotem niepublicznym, jeżeli adresat nie odebrał jej przed upływem tego terminu – dowód otrzymania, z zastrzeżeniem ust 2a.

2a. Jeżeli koniec terminu, o którym mowa w ust. 2 pkt 4, przypada na sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, termin na odbiór korespondencji zostaje przesunięty na kolejny dzień roboczy. W takim przypadku dowód otrzymania wystawiany jest w następnym dniu roboczym po dniu określonym jako koniec terminu odbioru.

3. Dowody, o których mowa w ust. 2, stanowią nieodłączną część PURDE. Usunięcie korespondencji ze skrzynki doręczeń powoduje usunięcie ze skrzynki doręczeń również dowodów

powiązanych z daną korespondencją. Niemożliwe jest usunięcie ze skrzynki doręczeń dowodów, dopóki korespondencja z nimi powiązana znajduje się w skrzynce doręczeń.

4. Dowody wystawiane w ramach realizacji PURDE są przechowywane i udostępniane na żądanie adresata lub nadawcy przez 36 miesięcy od dnia ich wystawienia.

5. Dowody dla przesyłki poleconej w ramach PUH wystawiane są w szczególności:

- 1) w chwili odebrania dokumentu elektronicznego przez Poczta Polska – dowód nadania;
- 2) w chwili odebrania korespondencji lub zwrotu dla przesyłki poleconej w ramach PUH w obrocie krajowym – EPO;
- 3) w chwili odmowy przyjęcia korespondencji zgodnie z § 4 ust. 2 – dowód odrzucenia.

6. Dowody wystawiane w ramach realizacji PUH, o których mowa w ust. 5, udostępniane są na żądanie nadawcy przez 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.

## **Rozdział IVa**

### **Usługi dodatkowe**

**§ 10a.** 1. Poczta Polska świadczy kwalifikowaną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego zgodnie z Regulaminem świadczenia kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

2. Dla kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego doręczenie następuje z oraz do podmiotu niepublicznego.

3. Warunkiem korzystania z kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego jest:

- 1) posiadanie ADE powiązanego z PURDE;
- 2) posiadanie aktywnej skrzynki doręczeń powiązanej z PURDE, o której mowa w art. 2 pkt 9 ustawy UoDE;
- 3) założenie i aktywacja skrzynki kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, dokonywane przez dany podmiot niepubliczny;
- 4) akceptacja Regulaminu świadczenia kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz Polityki świadczenia usługi i deklaracji praktyk dla usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Poczcie Polskiej S.A.

## **Rozdział V**

### **Uiszczanie opłat**

§ 11. 1. Poczta Polska pobiera opłatę za przekazywanie korespondencji przy użyciu PURDE oraz PUH.

2. Poczta Polska pobiera opłaty za świadczenie parametrów dodatkowych oraz usług dodatkowych powiązanych ze świadczeniem PURDE lub PUH.

3. Podmioty publiczne wnoszą należne Poczcie Polskiej opłaty z tytułu realizacji usług bezgotówkowo z dołu na podstawie faktury na rachunek bankowy wskazany na tej fakturze w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty jej wystawienia, chyba że na wniosek podmiotu publicznego w formie pisemnej zostanie uzgodniony pomiędzy podmiotem publicznym a Poczta Polska inny termin.

4. Faktury, o których mowa w ust. 3, przesłane będą na adres e-mail do notyfikacji, o którym mowa w § 3 ust. 4, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w formacie PDF, chyba że na wniosek podmiotu publicznego w formie pisemnej uzgodniony zostanie pomiędzy podmiotem publicznym a Poczta Polska inny adres wysyłki faktur.

5. Poczta Polska zobowiązuje się do wystawienia faktur, o których mowa w ust. 3, w terminie do 7 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego.

6. Działając na podstawie ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, podmiot publiczny akceptuje otrzymywanie faktur w formie elektronicznej.

7. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku bankowego Poczty Polskiej.

8. Za nieterminowe regulowanie należności Poczta Polska naliczać będzie odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych. Odsetki ustawowe płacone będą przez nadawcę na podstawie noty odsetkowej.

9. W przypadku zalegania przez nadawcę z płatnościami, Poczta Polska ma prawo do zaliczenia otrzymanych płatności na poczet zaległych należności, w tym odsetek, bez względu na tytuł podanej płatności.

10. Zgodnie z art. 52 ust. 3 ustawy UoDE z opłaty zwolnione jest przekazywanie korespondencji z wykorzystaniem PURDE przez podmiot niepubliczny do podmiotu publicznego.

## **Rozdział VI**

### **Doręczanie przesyłek**

§ 12. 1. Przesyłkę w ramach realizacji PURDE doręcza się adresatowi pod wskazany ADE.

2. Przesyłkę w ramach realizacji PURDE uważa się za doręczoną:

- 1) podmiotowi publicznemu w chwili wpłynięcia korespondencji na jego ADE;
- 2) podmiotowi niepublicznemu:
  - a) w chwili odebrania przesyłki przekazanej na jego ADE<sup>1</sup>,
  - b) w chwili pobrania przesyłki przekazanej na jego ADE<sup>2</sup>,
  - c) w dniu następującym po upływie 14 dni od wskazanego w dowodzie otrzymania dnia wpłynięcia korespondencji na jego ADE, z zastrzeżeniem § 10 ust. 2a Regulaminu.
3. Odbiór przesyłki możliwy jest po uprzednim uwierzytelnieniu się do skrzynki doręczeń.

**§ 13.** 1. Przesyłkę nierejestrowaną w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym doręcza się do oddawczej skrzynki pocztowej adresata, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. W przypadku braku możliwości doręczenia do oddawczej skrzynki pocztowej, przesyłkę nierejestrowaną doręcza się pod wskazanym na przesyłce adresem.

3. Przesyłkę adresowaną na skrytkę pocztową umieszcza się ze skutkiem doręczenia w tej skrytce.

4. W przypadku braku możliwości doręczenia przesyłki nierejestrowanej w sposób określony w ust. 1, 2 i 3, przesyłkę awizuje się jednokrotnie. Zawiadomienie o próbie doręczenia wraz z informacją o możliwości jej odbioru w 14-dniowym terminie oraz adresie placówki oddawczej, w której jest ona przechowywana, pozostawia się odpowiednio: w oddawczej skrzynce pocztowej adresata, w skrytce pocztowej, w drzwiach mieszkania adresata lub miejscu zwyczajowo przyjętym w sposób nienaruszający przepisów prawa.

5. W przypadku nieodebrania przesyłki nierejestrowanej w terminie, o którym mowa w ust. 4, przesyłkę zwraca się do nadawcy bez pobierania opłaty za zwrot przesyłki.

**§ 14.** 1. Przesyłkę poleconą w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym doręcza się adresatowi pod wskazany na przesyłce adres.

2. Przesyłka polecona może być wydana ze skutkiem doręczenia:

- 1) adresatowi:
  - a) w placówce pocztowej,
  - b) za pośrednictwem skrytki pocztowej;
- 2) pełnomocnikowi adresata lub przedstawicielowi ustawowemu adresata:
  - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
  - b) w placówce pocztowej;

---

<sup>1</sup> Zgodnie z wersją UA API, o której mowa w pkt 5.4.0.6e ppkt a standardu.

<sup>2</sup> Zgodnie z wersją UA API, o której mowa w pkt 5.4.0.6e ppkt b standardu.

- 3) osobie pełnoletniej, zamieszkałej razem z adresatem, jeżeli adresat nie złożył w placówce pocztowej zastrzeżenia w zakresie doręczania przesyłki:
  - a) pod adresem wskazanym przez nadawcę,
  - b) w placówce pocztowej;
- 4) osobie uprawnionej do odbioru w urzędzie organu władzy publicznej, jeżeli adresatem przesyłki jest dany organ władzy publicznej;
- 5) osobie uprawnionej do odbioru w podmiotach będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi, nieposiadającymi osobowości prawnej, jeżeli adresatem przesyłki jest:
  - a) dana osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,
  - b) niebędąca członkiem organu zarządzającego albo pracownikiem danej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, osoba fizyczna w niej przebywająca;
- 6) kierownikowi jednostki lub osobie fizycznej przez niego upoważnionej, jeżeli adresatem przesyłki jest osoba fizyczna przebywająca w jednostce, w której ze względu na charakter tej jednostki lub powszechnie uznawany zwyczaj doręczenie przesyłki adresatowi jest znacznie utrudnione lub niemożliwe.

**§ 15.** 1. Przesyłkę poleconą w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym doręcza się po stwierdzeniu tożsamości osoby uprawnionej do jej odbioru oraz po uzyskaniu czytelnego podpisu odbiorcy wraz z datą odbioru na urządzeniu mobilnym.

2. (uchylony).

3. Jeżeli odbiorca nie może pokwitować odbioru przesyłki poleconej, doręczający przesyłkę sam stwierdza datę doręczenia oraz wskazuje osobę, która odebrała przesyłkę, i przyczynę braku jej podpisu.

4. Jeżeli adresatem przesyłki jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, pokwitowanie odbioru musi zawierać czytelny podpis odbiorcy, datę odbioru i informację o dokumencie potwierdzającym uprawnienie do odbioru przesyłki.

**§ 16.** 1. Odmowę pokwitowania odbioru przesyłki poleconej w ramach realizacji PUH uważa się za odmowę jej przyjęcia. W takiej sytuacji przesyłka zwracana jest do nadawcy.

2. Nie traktuje się jako odmowy przyjęcia przesyłki poleconej w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym, jeśli odmowy pokwitowania odbioru lub odmowy przyjęcia przesyłki dokonała osoba pełnoletnia zamieszkała wraz z adresatem, a niebędąca jego pełnomocnikiem lub przedstawicielem ustawowym. W takim przypadku doręczający pozostawia adresatowi zawiadomienie o nadejściu przesyłki.

§ 17. 1. W przypadku stwierdzenia nieobecności adresata lub innej osoby uprawnionej do odbioru przesyłki poleconej w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym, pracownik doręczający pozostawia w skrzynce oddawczej adresata zawiadomienie o próbie jej doręczenia oraz o możliwości odbioru w określonym terminie, we wskazanej placówce pocztowej.

2. Przewidywany czas realizacji PUH, o którym mowa w § 4 ust. 4 pkt 1 i 2 Regulaminu, liczony jest do dnia doręczenia lub pozostawienia zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1.

3. W przypadku niezgłoszenia się adresata lub innych uprawnionych osób po odbiór przesyłki, o której mowa w ust. 1, placówka, w której jest ona przechowywana, przekazuje, najpóźniej w siódmym dniu, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia pierwszego zawiadomienia, powtórne zawiadomienie o możliwości jej odbioru.

4. Dla przesyłek poleconych ustala się 14-dniowy termin odbioru, licząc od dnia następnego po dniu pozostawienia pierwszego zawiadomienia o ich nadejściu, z zastrzeżeniem § 1 ust. 5 Regulaminu.

5. W przypadku nieodebrania przesyłki w terminie, o którym mowa w ust. 4, przesyłkę zwraca się do nadawcy lub wskazanego na przesyłce ośrodka niszczenia.

§ 18. Przesyłkę nierejestrowaną i poleconą w ramach realizacji PUH w obrocie zagranicznym doręcza się w kraju przeznaczenia, zgodnie z przepisami obowiązującymi w danym kraju.

## **Rozdział VII**

### **Postępowanie z przesyłkami niedoręczonymi**

§ 19. 1. Przesyłki w ramach realizacji PUH w postaci papierowej niedoręczone zwracane są przez placówki oddawcze do nadawcy, z zastrzeżeniem ust. 4.

2. Na opakowaniu przesyłki należy podać przyczynę jej zwrotu.

3. Za zwrot przesyłki poleconej do nadawcy Poczta Polska pobiera opłatę.

4. Nadawca w ramach dostępnych dodatkowych parametrów może określić inny sposób postępowania z niedoręczonymi adresatowi przesyłkami poleconymi w ramach realizacji PUH, który przewiduje ich niszczenie przez ośrodek niszczenia, którego adres zostanie nadrukowany w polu nadawcy.



## **Rozdział VIII**

### **Odpowiedzialność**

§ 20. 1. Do odpowiedzialności Poczty Polskiej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie PURDE lub PUH stosuje się ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, jeżeli przepisy ustawy UoDE, nie stanowią inaczej.

2. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie PURDE lub PUH, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej;
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą Poczty Polskiej;
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy UoDE albo zasad określonych w Regulaminie.

3. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie PURDE lub PUH w zakresie określonym ustawą UoDE, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

- 1) jest następstwem czynu niedozwolonego;
- 2) nastąpiło z winy umyślnej Poczty Polskiej;
- 3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Poczty Polskiej.

4. Poczta Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie PUH w zakresie określonym ustawą UoDE, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie tej usługi nastąpiło wskutek strajku pracowników Poczty Polskiej, przeprowadzonego zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.

5. Niewykonaniem usługi w zakresie przesyłki poleconej, doręczanej w ramach PUH, jest w szczególności utrata przesyłki.

6. Przesyłkę poleconą w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie przesyłki lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 30 dni, licząc od dnia nadania przesyłki.

7. Przesyłkę poleconą w ramach realizacji PUH w obrocie zagranicznym uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie przesyłki lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia nie nastąpiło w terminie 60 dni, licząc od dnia nadania przesyłki.

8. Niewykonaniem usługi w zakresie przesyłki poleconej w obrocie krajowym, doręczanej w ramach PUH jest w szczególności doręczenie przesyłki listowej albo zawiadomienie o próbie jej doręczenia albo odmowa jej przyjęcia po upływie 14 dni od dnia jej nadania.

9. Do okresu, o którym mowa w ust. 8, nie wlicza się dni ustawowo wolnych od pracy.

10. Za niewykonanie PURDE uważa się:

- 1) brak możliwości zapoznania się przez adresata w skrzynce doręczeń z treścią wysłanych danych po upływie 24 godzin od chwili ich wysłania ze skrzynki doręczeń nadawcy, z przyczyn leżących po stronie Poczty Polskiej;
- 2) brak możliwości zapoznania się przez adresata w skrzynce doręczeń z treścią wysłanych danych po upływie 24 godzin od chwili ich otrzymania z systemu dostawcy usługi RDE nadawcy, z przyczyn leżących po stronie Poczty Polskiej;
- 3) brak przekazania treści wysłanych danych do systemu dostawcy usługi RDE adresata przed upływem 24 godzin od chwili ich wysłania, z przyczyn leżących po stronie Poczty Polskiej.

11. Nienależytym wykonaniem usługi w zakresie przesyłki poleconej w obrocie krajowym, doręczanej w ramach PUH, jest:

- 1) wydruk dokumentu elektronicznego doręczanego odbiorcy w ramach PUH, który nie spełnia warunków określonych w art. 47 ust. 1 ustawy UoDE;
- 2) do wydruku dokumentu elektronicznego doręczanego odbiorcy w ramach PUH nie został dołączony wydruk dokumentu, o którym mowa w art. 46 ust. 3 ustawy UoDE, lub wydruk tego dokumentu nie został wykonany z należyłą starannością i jakością techniczną umożliwiającą adresatowi zapoznanie się z treścią tego dokumentu;
- 3) dokument, o którym mowa w § 6 ust. 3 Regulaminu, nie został umieszczony w skrzynce doręczeń nadawcy w terminie do 48 godzin od chwili odebrania korespondencji lub zwrotu.

**§ 21.** 1. Z tytułu niewykonania PURDE lub PUH przysługuje odszkodowanie:

- 1) za utratę przesyłki poleconej w ramach realizacji PUH w obrocie krajowym – w wysokości dwukrotności opłaty za taką usługę;
- 2) za niewykonanie PURDE – w wysokości dwukrotności najwyższej opłaty za taką usługę.

2. W przypadku niewykonania PURDE lub PUH w zakresie przesyłki poleconej, Poczta Polska zwraca w całości pobraną opłatę za tę usługę niezależnie od należnego odszkodowania, o ile taka opłata została uiszczona.

**§ 22.** Poczta Polska odpowiada za niewykonanie usługi w zakresie niedoręczenia przesyłki w ramach realizacji PUH w obrocie zagranicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami międzynarodowymi.

## **Rozdział IX**

### **Postępowanie reklamacyjne**

§ 23. Zasady postępowania reklamacyjnego regulują przepisy ustawy UoDE, Rozporządzenia w sprawie reklamacji oraz Światowej Konwencji Pocztovej, w przypadku przesyłek realizowanych w obrocie zagranicznym.

§ 24. 1. Reklamację z tytułu niewykonania PURDE można złożyć najwcześniej w dniu następującym po dniu, w którym upłynęły 24 godziny od chwili wysłania danych, potwierdzonego dowodem wysłania.

2. Reklamację z tytułu niewykonania PUH można złożyć najwcześniej w dniu następującym po dniu, w którym upłynął termin, o którym mowa w § 20 ust. 8 Regulaminu.

3. Reklamację z tytułu utraty przesyłki listowej w ramach realizacji PUH można zgłosić następnego dnia po upływie terminu, w którym uważa się niedoręczoną przesyłkę za utraconą.

4. Reklamację wniesioną z tytułu niewykonania PURDE lub PUH w obrocie krajowym po upływie 12 miesięcy od dnia nadania korespondencji pozostawia się bez rozpoznania, o czym Poczta Polska niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 25. 1. W przypadku reklamacji zgłaszanej przez adresata albo nadawcę z powodu niewykonania PURDE świadczonej w powiązaniu z kwalifikowaną usługą rejestrowanego doręczenia elektronicznego świadczoną przez kwalifikowanego dostawcę usług rejestrowanego doręczenia elektronicznego reklamację składa się:

- 1) u dostawcy kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, który przyjął przesyłkę:
  - a) do nadania do adresata w systemie OW, w zakresie realizowanym przez dostawcę kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego,
  - b) do doręczenia od adresata z systemu OW, w zakresie realizowanym przez dostawcę kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego;
- 2) w Poczcie Polskiej, która przyjęła przesyłkę:
  - a) do nadania do adresata w systemie dostawcy usługi RDE, w zakresie realizowanym przez Poczta Polską,
  - b) do doręczenia od adresata z systemu dostawcy usługi RDE, w zakresie realizowanym przez Poczta Polską.

2. W przypadku reklamacji opisanej w ust. 1 Poczta Polska udziela odpowiedzi na podstawie dowodów wystawianych przez dostawcę kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia

elektronicznego. Jeśli udzielona odpowiedź jest niewystarczająca dla podmiotu, dalsze roszczenia należy kierować do dostawcy kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

3. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności z tytułu braku wystawienia dowodu otrzymania, którym mowa w § 10 ust. 2 pkt 4, dla przesyłki przekazanej do adresata obsługiwanej przez dostawcę kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, w przypadku, gdy dostawca kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego nie przekaże do Systemu OW dowodu przygotowania przesyłki do odbioru.

**§ 26. Reklamacja powinna zawierać:**

- 1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata, zwanego dalej „reklamującym”, lub jego nazwę lub firmę;
- 2) adres do korespondencji lub adres siedziby reklamującego oraz jego adres do doręczeń elektronicznych, jeżeli posiada taki adres;
- 3) adres poczty elektronicznej reklamującego, na który ma być doręczana korespondencja, jeżeli posiada taki adres;
- 4) datę sporządzenia reklamacji;
- 5) przedmiot reklamacji;
- 6) datę nadania przesyłki, której dotyczy reklamacja;
- 7) numer przesyłki, której dotyczy reklamacja;
- 8) uzasadnienie reklamacji;
- 9) żadaną kwotę odszkodowania – w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania;
- 10) potwierdzenie nadania przesyłki;
- 10a) potwierdzenie przekazania przesyłki pomiędzy systemem OW a systemem dostawcy usługi RDE;
- 11) wykaz załączonych dokumentów.

**§ 27. 1.** Reklamację dotyczącą przesyłki poleconej w ramach realizacji PUH w obrocie zagranicznym można zgłosić nie później niż w terminie 6 miesięcy, licząc od dnia następnego po dniu nadania przesyłki.

2. Poczta Polska udziela odpowiedzi w formie wskazanej przez reklamującego podczas składania reklamacji w terminie, który nie może przekroczyć 3 miesięcy od dnia zgłoszenia reklamacji dotyczącej przesyłki poleconej w ramach realizacji PUH w obrocie zagranicznym. Termin uważa się za zachowany, jeżeli Poczta Polska w tym terminie wysłała odpowiedź na reklamację.

**§ 28.** Odszkodowanie, o którym mowa w § 21 ust. 1 Regulaminu, oraz zwrot opłaty, o której mowa w § 21 ust. 2 Regulaminu, wypłaca się zgodnie z dyspozycją reklamującego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wydania decyzji przyznającej odszkodowanie.

## **Rozdział X**

### **Skrzynka doręczeń**

§ 29. 1. Poczta Polska zapewnia dostępność i pojemność skrzynki doręczeń zgodnie z Rozporządzeniem o dostępności skrzynek, w tym jej utrzymanie i obsługę techniczną.

2. Dostęp do zasobów skrzynki doręczeń jest możliwy wyłącznie z wykorzystaniem aplikacji klienckiej lub systemu kancelaryjnego po wcześniejszym uwierzytelnieniu się do niej.

3. Jednemu ADE przypisana jest jedna skrzynka doręczeń o gwarantowanej pojemności:

- 1) 30 GB dla podmiotu publicznego;
- 2) 3 GB dla podmiotu niepublicznego.

4. Do pojemności skrzynki doręczeń wlicza się:

- 1) przesyłki wysłane;
- 2) przesyłki odebrane w ramach realizacji PURDE;
- 3) przesyłki robocze;
- 4) przesyłki przeniesione do kosza;
- 5) dowody.

5. Po zapełnieniu 98% gwarantowanej pojemności skrzynki doręczeń nadawca traci możliwość wysyłania i odbierania korespondencji do czasu zwolnienia przez siebie pojemności na skrzynce doręczeń, o czym jest informowany na adres e-mail do notyfikacji.

6. O planowanych pracach serwisowych, powodujących brak lub utrudnienia w dostępie do skrzynki doręczeń, Poczta Polska informuje na stronie internetowej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl) z wyprzedzeniem co najmniej 24 h.

7. W skrzynce doręczeń przechowywane są:

- 1) dane posiadacza ADE;
- 2) typ podmiotu, dla którego skrzynka została założona;
- 3) data założenia i aktywacji skrzynki;
- 4) status skrzynki;
- 5) przesyłki wraz z powiązаныmi z nimi dowodami.

8. Skrzynka doręczeń może przyjąć jeden z trzech statusów:

- 1) gotowa do aktywacji – obejmujący okres od założenia przez Poczta Polską skrzynki doręczeń do jej aktywacji przez podmiot; skrzynka doręczeń w statusie gotowa do aktywacji jest niedostępna dla podmiotu;

- 2) aktywna – nadawany przez Poczta Polska niezwłocznie po aktywacji skrzynki doręczeń przez podmiot; w skrzynce doręczeń o statusie aktywna możliwe jest korzystanie z jej pełnej funkcjonalności, z zastrzeżeniem ust. 5;
- 3) tylko do odczytu – nadawany niezwłocznie po otrzymaniu przez Poczta Polska informacji od ministra właściwego ds. informatyzacji o wykreśleniu ADE z BAE; w skrzynce doręczeń o statusie tylko do odczytu możliwe są jedynie operacje odczytu oraz archiwizacji pojedynczej przesyłki.

9. Archiwizacja korespondencji polega na pobraniu ze skrzynki jednej lub wielu przesyłek wraz z dowodami na dysk lokalny w postaci pliku elektronicznego w formacie .zip.

## **Rozdział XI**

### **Rezygnacja z usług**

**§ 30.** 1. Rezygnacja z PURDE możliwa jest wyłącznie poprzez złożenie wniosku do ministra właściwego ds. informatyzacji o wykreślenie ADE z BAE.

2. Niezwłocznie po wpłynięciu od ministra właściwego ds. informatyzacji do Poczty Polskiej informacji o rezygnacji z ADE, status skrzynki doręczeń jest zmieniany z „aktywna” na „tylko do odczytu”.

3. Skrzynka doręczeń wraz z jej zasobami jest przechowywana przez Poczta Polska przez rok od wykreślenia ADE z BAE oraz następuje rozwiązanie umowy z Poczta Polska na świadczenie PURDE, o której mowa w § 3 ust. 1 Regulaminu.

4. Zgodnie z art. 21 ust. 1 ustawy UoDE po roku od wykreślenia ADE z BAE skrzynka doręczeń wraz z jej zasobami jest niezwłocznie usuwana.

5. Po wysłaniu przez nadawcę korespondencji w ramach PURDE, nie jest dostępne jej wycofanie.

6. W przypadku przekazania przez ministra właściwego do spraw informatyzacji do Poczty Polskiej informacji o przywróceniu posiadanego dotychczas ADE przed upływem terminu wskazanego w ust. 4, status istniejącej skrzynki doręczeń jest zmieniany z „tylko do odczytu” na „aktywna”. W takim przypadku nie jest tworzona nowa skrzynka doręczeń.

## **Rozdział XII**

### **Dane osobowe**

**§ 31.** 1. Administratorem danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w Regulaminie jest Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa.

2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych: Inspektor ochrony danych Poczta Polska S.A., ul. Rodziny Hiszpańskich 8, 00-940 Warszawa, e-mail: inspektorodo@poczta-polska.pl.

3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 1, są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. c RODO – w celu realizacji usług, o których mowa w Regulaminie, na podstawie ustawy UoDE, prowadzenia postępowań reklamacyjnych oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane osób fizycznych korzystających z usług przewidzianych w Regulaminie, niezbędne do ich realizacji.

5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres:

- 1) realizacji usługi;
- 2) niezbędny do przeprowadzenia postępowań reklamacyjnych i dochodzenia roszczeń;
- 3) przechowywania dowodów:
  - a) dla PUH przez 18 miesięcy od dnia nadania przesyłki,
  - b) dla PURDE przez 36 miesięcy od dnia wystawienia dowodu.

6. Źródłem danych osobowych jest:

- 1) nadawca;
- 2) minister właściwy do spraw informatyzacji oraz minister właściwy do spraw gospodarki, którzy zapewniają funkcjonowanie systemów teleinformatycznych za pośrednictwem których przekazywane są do systemu operatora wyznaczonego inne dane niezbędne do świadczenia PURDE oraz PUH;
- 3) dostawca usługi zaufania świadczący kwalifikowaną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego inny niż operator wyznaczony.

7. Odbiorcą danych może być:

- 1) nadawca w przypadku dowodu otrzymania albo EPO;
- 2) dostawca usługi zaufania świadczący kwalifikowaną usługę rejestrowanego doręczenia elektronicznego inny niż operator wyznaczony.

8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zrealizowania usługi.

9. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, chyba że administrator wykaże istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

10. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

11. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych, nieujęte w Regulaminie, a wynikające z przepisów RODO, są dostępne w każdej placówce pocztowej oraz na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.poczta-polska.pl](http://www.poczta-polska.pl).

## **Rozdział XIII**

### **Postanowienia końcowe**

§ 32. Poczta Polska ma prawo odmówić realizacji usługi, jeśli nie spełnia ona warunków określonych w Regulaminie.

§ 33. O dacie wejścia w życie zmiany do Regulaminu oraz o zakresie zmian Regulaminu Poczta Polska informuje za pośrednictwem poczty elektronicznej. Na adres e-mail do notyfikacji wysyłana jest wiadomość z załączonym nowym Regulaminem.

§ 34. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.



## Warunki dla przesyłek nadawanych w ramach realizacji PUH i PURDE

### I. Wymagania dla plików załączanych do przesyłek w ramach realizacji PURDE

#### 1. Dopuszczalne formaty plików:

| Lp. | Rozszerzenie       | Typ MIME  |
|-----|--------------------|---|
| 1.  | Txt                | text/plain  |
| 2.  | Rtf                | application/rtf   |
| 3.  | Pdf                | application/pdf   |
| 4.  | Xps                | application/oxps<br>application/vnd.ms-xpsdocument                        |
| 5.  | Odt                | application/vnd.oasis.opendocument.text                                   |
| 6.  | Ods                | application/vnd.oasis.opendocument.spreadsheet                            |
| 7.  | Odp                | application/vnd.oasis.opendocument.presentation                           |
| 8.  | Doc                | application/msword  |
| 9.  | Xls                | application/vnd.ms-excel  |
| 10. | Ppt                | application/vnd.ms-powerpoint   |
| 11. | docx               | application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document   |
| 12. | Xlsx               | application/vnd.openxmlformats-officedocument.spreadsheetml.sheet         |
| 13. | Pptx               | application/vnd.openxmlformats-officedocument.presentationml.presentation |
| 14. | Csv                | text/csv  |
| 15. | jpg (jpeg)         | image/jpeg  |
| 16. | tif (tiff)         | image/tiff  |
| 17. | geotiff            | application/x-geotiff   |
| 18. | Png                | image/png   |
| 19. | Svg                | image/svg+xml   |
| 20. | Wav                | audio/wav   |
| 21. | mp3                | audio/mpeg  |
| 22. | Avi                | video/x-msvideo   |
| 23. | mpg, mpeg          | video/mpeg  |
| 24. | mp4, m4a,<br>mpeg4 | video/mp4 audio/m4a   |
| 25. | Ogg                | audio/ogg   |
| 26. | Ogv                | video/ogg   |
| 27. | Zip                | application/zip   |
| 28. | Tar                | application/x-tar   |

|     |            |                                 |
|-----|------------|---------------------------------|
| 29. | gz (gzip)  | application/gzip                |
| 30. | 7Z         | application/x-7z-compressed     |
| 31. | html, xhtm | text/html                       |
| 32. | css        | text/css                        |
| 33. | xml        | application/xml                 |
| 34. | xsd        | application/xml                 |
| 35. | gml        | application/gml+xml             |
| 36. | rng        | application/xml                 |
| 37. | xsl        | application/xml                 |
| 38. | xslt       | application/xslt+xml            |
| 39. | ASiC       | application/vnd.etsi.asic-e+zip |
| 40. | XMLenc     | application/xml                 |
| 41. | dwg        | image/vnd.dwg                   |
| 42. | dwf        | model/vnd.dwf                   |
| 43. | dxf        | image/vnd.dxf                   |
| 44. | dgn        | application/vnd.dgn             |
| 45. | jp2        | image/jp2                       |
| 46. | TSL        | application/xml                 |
| 47. | XMLsig     | application/xml                 |
| 48. | XAdES      | application/xml                 |
| 49. | PAdES      | application/pdf                 |
| 50. | CAdES      | text/x-ttcn-asn                 |

## 2. Wymagania dla załączników:

- a) nazwa pliku nie może zawierać znaków niedozwolonych: ~ "# % & \*: < > ? ! / \ { | } oraz spacji,
- b) długość nazwy pliku wraz z rozszerzeniem może wynosić maksymalnie 128 znaków.

## II. Wymagania dla pliku PDF z treścią korespondencji dla przesyłki w ramach realizacji PUH

1. Podstawowe wymagania dla pliku PDF z treścią korespondencji dla przesyłki w ramach realizacji PUH:

- 1) plik PDF musi być w formacie A4 w orientacji pionowej (210 mm x 297 mm);
- 2) minimalne marginesy pliku PDF to 10 mm (górny), 8 mm (dolny) oraz 15 mm (lewy i prawy);
- 3) pliki PDF nadawane w ramach jednej przesyłki w ramach realizacji PUH mogą mieć maksymalnie 98 kartek;
- 4) plik PDF nie może zawierać ograniczeń w postaci zabezpieczenia dostępności hasłem, do wydruku, do edycji, kopiowania, do zmiany lub innych opartych o certyfikaty;
- 5) nazwa pliku PDF:

- a) nie może zawierać znaków niedozwolonych: ~ "# % & \*: <>? ! / \ { | } ,
  - b) nie może zawierać spacji, w tym wiodących i końcowych,
  - c) nie może być dłuższa, wraz z rozszerzeniem, niż 128 znaków;
- 6) formularze - pliki PDF nie mogą zawierać aktywnych formularzy.

2. Dodatkowe wymagania dla pliku PDF z treścią korespondencji dla przesyłki w ramach realizacji PUH:

- 1) Sterowniki - do przygotowywania plików PDF należy użyć sterowników drukarki postscriptowej;
- 2) Generowanie i optymalizacja:
  - a) pliki PDF należy generować jako kompozytowe,
  - b) przy generowaniu plików należy użyć narzędzi optymalizacji wielkości i składni PDF:
    - spłaszczyć aktywne warstwy,
    - uprościć strukturę plików PDF,
    - usunąć nieużywane zakładki, łącza, niepoprawne odniesienia,
    - usunąć informacje o warstwach nieaktywnych;
- 3) Czcionka:
  - a) czcionki powinny być osadzone w dokumencie,
  - b) minimalny stopień pisma drukowanego jednym kolorem: dla krojów jednoelementowych 5 pkt, dla krojów dwuelementowych 6 pkt,
  - c) minimalny stopień pisma drukowanego więcej niż jednym kolorem lub w kontrze:
    - dla krojów jednoelementowych 8 pkt,
    - dla krojów dwuelementowych 10 pkt;
- 4) Linie:
  - a) minimalna dopuszczalna grubość linii to 0,1 pkt,
  - b) linie wykonane w kontrze lub w więcej niż jednym kolorze powinny mieć grubość nie mniejszą niż 0,5 pkt;
- 5) Układ - dokument powinien być wycentrowany w pliku, każda strona w dokumencie musi mieć jednakowe ustawienia MediaBox, TrimBox, właściwą orientację podglądu;
- 6) Barwy dla druku kolorowego – zalecana przestrzeń barwna w trybie CMYK, tekst czarny w kolorze czarnym, lub wartości procentowej czarnego w trybie CMYK z opcją „czarny nadrukowany” (overprint);
- 7) Grafiki – zalecana rozdzielczość dla wszystkich zamieszczonych grafik to minimum 150 DPI, optymalnie 300 DPI w skali 1:1, trybie CMYK / 8 bitów.

3. Wymagania dla parametrów i informacji niezbędnych dla procesu druku i doręczenia:

- 1) Przekazywane przez nadawcę parametry i informacje dla przesyłki w ramach realizacji PUH powinny być podane zgodnie z poniższym zakresem:
  - a) Sekcja Adresat – pola służą do poprawnego zaadresowania oraz prawidłowego doręczenia listu:
    - Nazwa firmy/Imię – maksymalnie 50 znaków,
    - Nazwa firmy cd./Nazwisko – maksymalnie 100 znaków,
    - Ulica lub skrytka pocztowa – maksymalnie 35 znaków,
    - Nr budynku – maksymalnie 10 znaków, litery i cyfry oraz znak „/”, litera nie może znaleźć się z przodu,
    - Nr lokalu – maksymalnie 10 znaków, litery i cyfry,
    - Kod pocztowy – polski kod pocztowy w formacie XX-XXX lub zagraniczny do 20 znaków,
    - Miasto – maksymalnie 32 znaków, polskie litery i znaki przestankowe,
    - Kraj – nazwa kraju doręczenia, do 30 znaków,
  - b) Sekcja Nadawca – pola służą do poprawnego zaadresowania oraz prawidłowego doręczenia listu:
    - Nazwa Instytucji/Firmy/Imię – maksymalnie 50 znaków,
    - Nazwa Instytucji/Firmy cd./Nazwisko – maksymalnie 100 znaków,
    - Ulica lub skrytka pocztowa – maksymalnie 35 znaków,
    - Nr budynku – maksymalnie 10 znaków, litery i cyfry oraz znak „/”, litera nie może znaleźć się z przodu,
    - Nr lokalu – maksymalnie 10 znaków, litery i cyfry,
    - Kod pocztowy – polski kod pocztowy w formacie XX-XXX,
    - Miasto – maksymalnie 32 znaków, polskie litery i znaki przestankowe,
    - Kraj – dla przesyłek nadawanych do zagranicy, nazwa kraju nadania, do 30 znaków – Polska,
    - Dla przesyłek kierowanych do zagranicy nazwa kraju nadania w języku angielskim,
  - c) Parametry usługi – pola służą do poprawnej konfiguracji usługi:
    - Typ usługi - Przesyłka polecona/nierejestrowana,
    - Kategoria doręczenia – ekonomia/priorytet,
    - Tryb nadania dla przesyłek poleconych krajowych – w zależności od rodzaju postępowania, np.: karne, cywilne, administracyjne, podatkowe, ogólne,

- PO – dla przesyłek poleconych nadawanych do zagranicy, o ile dany kraj świadczy taką usługę (obecnie nie przyjmuje się potwierdzenia odbioru do przesyłki poleconej wysyłanej do: Brazylii, Danii, Wielkiej Brytanii oraz Irlandii Płn),
  - Pole informacyjne nadawcy – dowolny tekst, który będzie widoczny na przesyłce, np. Sygnatura akt – maksymalnie 40 znaków,
  - Sygnatura akt – dla przesyłek poleconych maksymalnie 40 znaków,
- d) Parametry druku – pola służą do prawidłowej konfiguracji linii drukującej i kopertującej:
- Typ druku - monochromatyczny dla druku czarno-białego/kolor dla druku kolorowego,
  - Typ zadruku simplex dla druku jednostronnego/duplex dla druku dwustronnego.

**Obowiązuje od 1 sierpnia 2024 roku**

**Polityka świadczenia usługi i deklaracja praktyk  
dla publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego  
w Poczcie Polskiej S.A.**

## Metryka dokumentu

|                                |  |               |                    |
|--------------------------------|--|---------------|--------------------|
| <b>Nazwa:</b>                  | Polityka świadczenia usługi i deklaracja praktyk dla publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Poczcie Polskiej S.A. |               |                    |
| <b>Identyfikator dokumentu</b> | 16/2024  |               |                    |
| <b>Wersja:</b>                 | 4.2  | <b>Autor:</b> | Poczta Polska S.A. |
| <b>Stron:</b>                  | 26   | <b>Data:</b>  | 07.06.2024         |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Wstęp .....</b>  | <b>5</b>  |
| 1.1 Wprowadzenie.....  | 5         |
| 1.2 Słownik .....  | 5         |
| 1.3 Definicje Stron PURDE .....  | 7         |
| 1.4 Podstawowe elementy PURDE .....  | 8         |
| <b>2. Administracja i repozytorium .....</b>   | <b>9</b>  |
| 2.1 Administracja Polityką.....  | 9         |
| 2.2 Repozytorium i publikacja dokumentu.....   | 9         |
| <b>3. Identyfikacja i uwierzytelnienie .....</b>   | <b>10</b> |
| <b>4. Zabezpieczenia organizacyjne, operacyjne i fizyczne .....</b>                                | <b>11</b> |
| 4.1 Zabezpieczenia fizyczne .....  | 11        |
| 4.1.1 Lokalizacja i budynki .....  | 11        |
| 4.1.2 Dostęp fizyczny .....  | 11        |
| 4.1.3 Bezpieczeństwo środowiskowe .....  | 11        |
| 4.1.4 Nośniki informacji.....  | 12        |
| 4.1.5 Niszczanie informacji.....   | 12        |
| 4.2 Zabezpieczenia organizacyjne .....   | 12        |
| 4.2.1 Role zaufane .....   | 12        |
| 4.2.2 Role zaufane podlegające separacji obowiązków .....  | 13        |
| 4.2.3 Zarządzanie incydentami.....   | 13        |
| 4.2.4 Zarządzanie ryzykiem .....   | 14        |
| 4.2.5 Nadzór nad Personelem pełniącym Role zaufane .....   | 14        |
| 4.2.5.1 Kwalifikacje, doświadczenie, upoważnienia .....  | 14        |
| 4.2.5.2 Weryfikacja Personelu .....  | 15        |
| 4.2.5.3 Szkolenia.....   | 15        |
| 4.2.5.4 Sankcje z tytułu nieuprawnionych działań .....   | 15        |
| 4.2.5.5 Dokumentacja dla Personelu pełniącego Role zaufane .....                                   | 16        |
| 4.3 Bezpieczna eksploatacja .....  | 16        |
| 4.3.1 Rejestrowanie zdarzeń.....   | 16        |
| 4.3.2 Tworzenie kopii zapasowych i odtwarzanie .....   | 17        |
| 4.3.3 Archiwizacja zdarzeń.....  | 17        |
| 4.3.4 Zakończenie działalności w zakresie PURDE lub przekazanie zadań przez<br>Pocztę Polską ..... | 17        |
| <b>5. Zabezpieczenia techniczne.....</b>   | <b>18</b> |



|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 5.1       | Zabezpieczenia sprzętu komputerowego .....                                   | 18        |
| 5.2       | Cykl życia zabezpieczeń technicznych .....                                   | 19        |
| 5.3       | Zabezpieczenia sieci.....  | 20        |
| 5.4       | Zabezpieczenie Przesyłek.....  | 21        |
| 5.5       | Usługa znakowania czasem.....  | 21        |
| 5.6       | Zabezpieczenia kryptograficzne.....  | 22        |
| <b>6.</b> | <b>Audyt.....</b>  | <b>22</b> |
| 6.1.      | Częstotliwość i okoliczności oceny .....                                     | 22        |
| 6.2.      | Zagadnienia objęte audytem.....  | 22        |
| 6.3.      | Działania podejmowane celem usunięcia usterek wykrytych podczas audytu ..... | 23        |
| 6.4.      | Informowanie o wynikach audytu .....   | 23        |
| <b>7.</b> | <b>Inne postanowienia .....</b>  | <b>23</b> |
| 7.1.      | Oplaty.....  | 23        |
| 7.2.      | Odpowiedzialność finansowa .....   | 23        |
| 7.3.      | Poufność informacji.....   | 23        |
| 7.4.      | Ochrona danych osobowych .....   | 24        |
| 7.5.      | Prawo do własności intelektualnej.....                                       | 24        |
| 7.6.      | Zgodność z obowiązującym prawem .....  | 24        |
| 7.7.      | Zobowiązania i gwarancje .....   | 24        |
| 7.7.1.    | Zobowiązania Poczty Polskiej .....   | 24        |
| 7.7.2.    | Zobowiązania zewnętrznych podmiotów .....                                    | 25        |
| 7.7.3.    | Zobowiązania klientów PURDE .....  | 25        |
| 7.8.      | Ograniczenia odpowiedzialności .....   | 25        |
| 7.9.      | Odszkodowanie.....   | 26        |
| 7.10.     | Procedura wprowadzania zmian.....  | 26        |
| 7.11.     | Zasady wykorzystywane w protokole AS4 przez Poczta Polska .....              | 26        |

## 1. Wstęp

### 1.1 Wprowadzenie

Niniejsza Polityka świadczenia usługi i deklaracja praktyk dla publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Poczcie Polskiej S.A. („Polityka”) określa ogólne zasady stosowane przez Poczta Polską S.A. w trakcie świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

Polityka definiuje Strony publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, określa ich obowiązki i odpowiedzialność oraz obszary zastosowań jej regulacji. Ponadto określa rozwiązania, w tym techniczne i organizacyjne, wskazujące warunki zabezpieczeń dla publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

### 1.2 Słownik

1. **Aplikacja kliencka** – systemy teleinformatyczne, których funkcjonowanie zapewniają: minister właściwy do spraw informatyzacji oraz minister właściwy do spraw gospodarki, umożliwiające dostęp użytkownikom do zasobów skrzynek doręczeń znajdujących się w systemie teleinformatycznym operatora wyznaczonego, umożliwiające dostęp użytkownikom do publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej, za pośrednictwem których przekazywane są do systemu operatora wyznaczonego dane o uwierzytelnieniu osoby fizycznej w sposób określony w art. 20a ust. 1 pkt 1 lub 2 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne z wykorzystaniem środka identyfikacji elektronicznej zapewniającego co najmniej średni poziom bezpieczeństwa, o którym mowa w art. 8 ust. 2 lit. b Rozporządzenia eIDAS oraz za pośrednictwem których przekazywane są do systemu operatora wyznaczonego inne dane niezbędne do świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz publicznej usługi hybrydowej;
2. **Dane identyfikujące osobę** – zestaw danych umożliwiających ustalenie tożsamości Klienta;
3. **Dostawca usług zaufania** – dostawca usługi zaufania (np. kwalifikowanej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, kwalifikowanej usługi elektronicznego znacznika czasu lub usługi zaawansowanej pieczęci elektronicznej), będący osobą fizyczną lub prawną, która świadczy przynajmniej jedną usługę zaufania, jako kwalifikowany lub niekwalifikowany dostawca usług zaufania;
4. **Z-ca Dyrektora CTC ds. Cyfryzacji** – Zastępca Dyrektora Centrum Transformacji Cyfrowej ds. Cyfryzacji w Poczcie Polskiej S.A.;
5. **HSM (ang. Hardware Security Module)** – sprzętowy moduł bezpieczeństwa, stanowiący w pełni zabezpieczone urządzenie do przechowywania i zarządzania kluczami

bezpieczeństwa do krytycznej autoryzacji i przetwarzania kryptograficznego oraz zapewniający całe spektrum zastosowań: od szyfrowania danych cyfrowych w procesach i transakcjach biznesowych, poprzez zabezpieczenie dokumentów elektronicznych w urzędach i instytucjach, po zarządzanie kluczami dostępu i bezpieczeństwo w ramach wymiany danych;

6. **Krajowy Schemat Identyfikacji** – krajowy schemat identyfikacji elektronicznej obejmujący:
  - 1) węzeł krajowy identyfikacji elektronicznej („węzeł krajowy”),
  - 2) przyłączone do węzła krajowego:
    - a) systemy identyfikacji elektronicznej, w których wydawane są środki identyfikacji elektronicznej,
    - b) systemy teleinformatyczne, w których udostępniane są usługi online,
  - 3) węzeł wykorzystywany w procesie transgranicznego uwierzytelniania osób, o którym mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 12 ust. 8 Rozporządzenia eIDAS („węzeł transgraniczny”);
7. **Kwalifikowany dostawca usług zaufania** – dostawca usług zaufania, któremu status kwalifikowany nadał organ nadzoru;
8. **Personel** – osoby zatrudnione przez Poczta Polska na podstawie umowy o pracę oraz osoby fizyczne świadczące osobiście usługi na rzecz Poczty Polskiej w oparciu o umowę cywilnoprawną (umowę o dzieło, umowę zlecenia, umowę o świadczenie usług), w tym członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej Poczty Polskiej;
9. **Poczta Polska** – Poczta Polska S.A.;
10. **Poziom wiarygodności (bezpieczeństwa)** – poziomy bezpieczeństwa identyfikacji elektronicznej zgodnie z art. 8 Rozporządzenia eIDAS, określane niekiedy jako poziomy zaufania lub wiarygodności (tłum. z j. ang. Level of assurance);
11. **Przesyłka** – dane przesyłane pomiędzy stronami z wykorzystaniem publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego ;
12. **PURDE** – publiczna usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego jako usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego, o której mowa w art. 3 pkt 36 Rozporządzenia eIDAS, świadczona przez Poczta Polska;
13. **Regulamin** – Regulamin świadczenia publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego i publicznej usługi hybrydowej, dostępny na stronie internetowej [www.bip.poczta-polska.pl/repozytorium/](http://www.bip.poczta-polska.pl/repozytorium/) oraz w każdej placówce Poczty Polskiej;
14. **Role zaufane** – role pełnione przez wyznaczonych członków Personelu w zakresie wskazanym w podrozdziale 4.2.1 Polityki;
15. **Rozporządzenie eIDAS** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania

w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE;

16. **Skrzynka doręczeń** – narzędzie umożliwiające wysyłanie, odbieranie i przechowywanie danych zgodnie ze Standardem, w ramach publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, a także w ramach publicznej usługi hybrydowej;
17. **Standard** – standard publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, świadczonej przez operatora wyznaczonego i kwalifikowanych dostawców usług zaufania świadczących kwalifikowane usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w zakresie współpracy z publiczną usługą rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz skrzynki doręczeń, o którym mowa w art. 26a ustawy z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, w wersji 1.4;
18. **Strony PURDE** – podmioty wskazane w podrozdziale 1.3 Polityki;
19. **System identyfikacji elektronicznej** – system, w ramach którego wydaje się środki identyfikacji elektronicznej Klientom;
20. **System OW** – elementy organizacyjne i techniczne zapewniające funkcjonowanie PURDE i PUH, którego częścią są skrzynki doręczeń;
21. **Środek identyfikacji elektronicznej** – materialna lub niematerialna jednostka zawierająca dane identyfikujące osobę i używana do celów uwierzytelniania dla usługi online;
22. **UoDE** – ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych;
23. **Usługa zaufania** – świadczona za wynagrodzeniem usługa elektroniczna obejmująca czynności wskazane w art. 3 pkt 16 lit. a-c Rozporządzenia eIDAS;
24. **Ustawa** – ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej;
25. **UA API** – interfejs, umożliwiający komunikację związaną z przygotowaniem, wysyłaniem i odbieraniem Przesyłek oraz ich magazynowaniem i udostępnianiem przez System OW (w szczególności wyszukiwanie, pobieranie do odczytu, usuwanie).

### 1.3 Definicje Stron PURDE

| Nazwa strony        | Opis   |
|---------------------|--|
| Dostawca PURDE      | Poczta Polska będąca dostawcą PURDE  |
| Dostawca usługi RDE | Dostawca usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego, inny niż dostawca PURDE |

|  |   |
|--|---|
| Dostawca usługi identyfikacji elektronicznej | Dostawca środka identyfikacji elektronicznej w ramach notyfikowanego Krajowego Schematu Identyfikacji elektronicznej, zapewniający klientom usługi możliwość identyfikacji i uwierzytelnienia |
| Klient                                       | Podmiot publiczny, podmiot niepubliczny (w tym osoba fizyczna), będący nadawcą lub odbiorcą PURDE   |
| Strona ufająca                               | Klient polegający na zaufaniu do PURDE  |

#### 1.4 Podstawowe elementy PURDE

1. PURDE składa się z następujących elementów: nadania Przesyłki, doręczenia Przesyłki i wystawienia dowodów dokonanych czynności:
  - 1) nadanie Przesyłki, obejmujące następujące kroki:
    - a) identyfikację i uwierzytelnienie Klienta realizującego nadanie Przesyłki w Systemie OW,
    - b) przekazanie przez Klienta Przesyłki do nadania przez Dostawcę PURDE,
    - c) wystawienie dowodu wysłania przez Dostawcę PURDE,
  - 2) doręczenie Przesyłki, obejmujące następujące kroki:
    - a) w przypadku adresata obsługiwane przez Dostawcę PURDE:
      - przekazanie do Klienta w roli odbiorcy w Systemie OW informacji o gotowej do odbioru Przesyłce,
      - wystawienie przez Dostawcę PURDE dowodu preawizacji Przesyłki,
      - identyfikację i uwierzytelnienie Klienta umożliwiające odbiór Przesyłki,
      - doręczenie przesyłki (z zastrzeżeniem pkt. 6.3.0.2.9 Standardu):
        - automatycznie po zalogowaniu się do systemu Operatora Wyznaczonego dla użytkowników korzystających z wersji 1.2 UA API,
        - po uprzednim uzyskaniu zgody użytkownika na odbiór doręczanej przesyłki rozumianej jako pobranie do odczytu otrzymanej wiadomości – dla użytkowników korzystających z UA API w wersji wyższej niż 1.2,
      - wystawienie dowodu otrzymania przez Dostawcę PURDE,
    - b) w przypadku adresata obsługiwane przez Dostawcę usługi RDE – przekazanie przesyłki do Dostawcy usługi RDE,
  - 3) wystawienie dowodów:
    - a) wysłania Przesyłki – dostępny dla Klienta będącego nadawcą PURDE,
    - b) przekazania Przesyłki pomiędzy Dostawcą usług RDE a Dostawcą PURDE, z obowiązkiem przekazania dowodu wysłania,

- c) preawizacji (dowód przygotowania Przesyłki do odbioru/dowód o wysłaniu notyfikacji o Przesyłce gotowej do odbioru) – dostępny dla Klienta będącego nadawcą i Klienta będącego odbiorcą,
  - d) otrzymania Przesyłki – dostępny dla Klienta będącego nadawcą i Klienta będącego odbiorcą (generowany także w przypadku zaniechania odbioru).
2. Przesyłka przekazywana do Dostawcy PURDE nie będzie przyjęta przez Dostawcę PURDE w przypadku, gdy:
    - 1) do przesyłki nie zostanie dołączony dowód wysłania, lub
    - 2) przesyłka będzie zaadresowana do więcej niż jednego adresata.
  3. Każda zmiana danych niezbędna do celów wysłania lub otrzymania danych jest wyraźnie wskazana Klientowi będącemu nadawcą (przed nadaniem) i Klientowi będącemu odbiorcą (przed odbiorem) danych w postaci komunikatu elektronicznego.
  4. Informacje o przesyłce w wystawianych przez Dostawcę PURDE dowodach są tworzone z wykorzystaniem funkcji skrótu SHA3-512.
  5. Przekazywane do Dostawcy PURDE, wystawione przez Dostawcę usługi RDE, dowody zawierające informacje o przesyłce, wykorzystujące funkcję skrótu inną niż SHA3-512, nie będą przyjmowane przez Dostawcę PURDE.
  6. Dowody w zakresie nadania, preawizacji oraz doręczenia są zabezpieczone pieczęcią elektroniczną oraz znakowane czasem. Poczta Polska udostępnia Klientom dowody wytworzone w procesie świadczenia PURDE przez okres nie dłuższy niż 36 miesięcy od momentu ich wytworzenia.
  7. Niezależnie od utraty danych z powodów technicznych lub innych, Poczta Polska zapewnia utrzymanie dokumentów i danych, wynikających z art. 17 Ustawy, przez okres 20 lat od momentu ich wytworzenia.

## **2. Administracja i repozytorium**

### **2.1 Administracja Polityką**

1. Poczta Polska wskazuje Z-cę Dyrektora CTC ds. Cyfryzacji, jako podmiot odpowiedzialny za administrowanie Polityką.
2. Każdorazowa zmiana Polityki wymaga podjęcia uchwały przez Zarząd Poczty Polskiej. Z chwilą dokonania zmian, w Metryce dokumentu wskazywany jest aktualny status danej wersji Polityki i data, od której obowiązuje.
3. Za ocenę aktualności i przydatności Polityki odpowiada Z-ca Dyrektora CTC ds. Cyfryzacji.
4. W ramach świadczenia PURDE, Poczta Polska dokonuje przeglądów stosowanych praktyk zgodnie z prowadzoną procedurą zarządzania ryzykiem.

### **2.2 Repozytorium i publikacja dokumentu**

1. Repozytorium jest centralną bazą danych zawierającą informacje o:

- 1) aktualnej i obowiązującej wersji Polityki,
  - 2) historycznych wersjach Polityki,
  - 3) Regulaminie,
  - 4) innych dokumentach przeznaczonych do publikacji na podstawie Polityki, jeśli takie wskazano.
2. Dokumenty umieszczone w repozytorium są publicznie dostępne pod adresem <https://bip.poczta-polska.pl/repozytorium/>.
  3. Wszelkie zmiany Polityki są archiwizowane, a ich zmienione wersje publikowane na bieżąco.
  4. Wszystkie informacje publikowane w repozytorium są ogólnie dostępne. Informacje te są zabezpieczone przed nieautoryzowanym zmienianiem, dodawaniem i usuwaniem oraz są przechowywane z zachowaniem kopii zapasowych.

### **3. Identyfikacja i uwierzytelnienie**

1. Poczta Polska w ramach PURDE korzysta z zewnętrznego procesu identyfikacji elektronicznej, w ramach PURDE nie jest wydawany środek uwierzytelniający.
2. Każdy adres do doręczeń elektronicznych zapewnia jednoznaczną identyfikację nadawcy oraz odbiorcy. W zakresie adresacji usługa umożliwia korzystanie ze wspólnej infrastruktury adresowej udostępnionej przez ministra właściwego do spraw informatyzacji na podstawie właściwych przepisów.
3. PURDE umożliwia mapowanie adresu doręczeń, w szczególności w zakresie akceptacji wiadomości pochodzących od innych Dostawców usługi RDE, a także wiadomości doręczanych w ramach krajowego systemu e-doręczeń.
4. W ramach PURDE Dostawca PURDE dokonuje weryfikacji tożsamości nadawcy i adresata albo Dostawcy usługi RDE, nadawcy i adresata bezpośrednio lub polegając na stronie trzeciej. Dopuszcza się następujące sposoby identyfikacji i uwierzytelnienia:
  - 1) za pomocą certyfikatu zaawansowanego podpisu elektronicznego lub zaawansowanej pieczęci elektronicznej, lub
  - 2) stosując metody identyfikacji uznane na poziomie krajowym, które zapewniają równoważną pewność pod względem wiarygodności fizycznej obecności, lub
  - 3) wzajemne uwierzytelnianie z wykorzystaniem bezpiecznego protokołu oraz certyfikatów uznawanych w ramach PURDE, lub
  - 4) środek uwierzytelniający o równoważnym poziomie bezpieczeństwa ze wskazanymi powyżej.
5. Identyfikacja elektroniczna przeprowadzana jest za każdym razem przed nadaniem lub doręczeniem Przesyłki.

6. Poczta Polska, wykorzystując do identyfikacji elektronicznej zewnętrzne systemy identyfikacji elektronicznej zapewnia, że systemy te są uznane krajowo oraz oferują identyfikację bezpieczeństwa na co najmniej średnim poziomie wiarygodności.

#### **4. Zabezpieczenia organizacyjne, operacyjne i fizyczne**

1. Poczta Polska posiada wewnętrzny dokument dotyczący polityki bezpieczeństwa informacji, który określa nadrzędne zasady zarządzania bezpieczeństwem informacji w zakresie PURDE.
2. Wewnętrzny dokument dotyczący polityki bezpieczeństwa informacji jest komunikowany każdej osobie pełniącej Rolę zaufaną w zakresie PURDE świadczoną przez Poczta Polską, zaś Poczta Polska jest zobowiązana do dokumentowania oświadczeń tych osób o zobowiązaniu się do przestrzegania zasad i wytycznych ujętych w ww. dokumencie.

#### **4.1 Zabezpieczenia fizyczne**

##### **4.1.1 Lokalizacja i budynki**

Systemy teleinformatyczne wykorzystywane do świadczenia PURDE mieszczą się w dwóch niezależnych i oddalonych od siebie lokalizacjach (centrum podstawowym i centrum zapasowym).

##### **4.1.2 Dostęp fizyczny**

1. Fizyczny dostęp do budynku oraz pomieszczeń wykorzystywanych w ramach świadczenia PURDE jest kontrolowany przez pracowników ochrony oraz nadzorowany przez elektroniczny system zabezpieczenia technicznego.
2. Ochrona fizyczna budynków funkcjonuje 24 godziny na dobę.
3. Pomieszczenia wykorzystywane w ramach świadczenia PURDE, w tym także pomieszczenia, w których znajduje się sprzętowy moduł bezpieczeństwa, wyposażone są w elektroniczny system kontroli dostępu do pomieszczeń oraz system sygnalizacji włamania i napadu. Dostęp do pomieszczeń wykorzystywanych w ramach świadczenia PURDE posiadają tylko osoby upoważnione.
4. Weryfikacja uprawnień dostępu do pomieszczeń realizowana jest w oparciu o elektroniczny system kontroli dostępu umożliwiający identyfikację i rozliczalność osób upoważnionych.

##### **4.1.3 Bezpieczeństwo środowiskowe**

1. W przypadku zaniku zasilania podstawowego komponenty techniczne Systemu OW przechodzą na zasilanie awaryjne.
2. Środowisko pracy w pomieszczeniach wykorzystywanych w ramach świadczenia PURDE kontrolowane jest w sposób ciągły i niezależny od innych pomieszczeń. Ponadto wszystkie pomieszczenia są klimatyzowane.



3. Czujniki zalania są zainstalowane w pomieszczeniach serwerowni. Alarmy o zalaniu przekazywane są do ochrony i administratora budynku, którzy zawiadamiają odpowiednie służby miejskie, Inspektora bezpieczeństwa oraz Administratora systemu.
4. System ochrony przeciwpożarowej, zainstalowany w pomieszczeniach wykorzystywanych w ramach świadczenia PURDE, spełnia wymogi stosownych przepisów i norm przeciwpożarowych. W serwerowni zainstalowano urządzenia gaśnicze (gazowe), które załączają się automatycznie, w przypadku wykrycia pożaru w chronionym obszarze.

#### **4.1.4 Nośniki informacji**

Nośniki, na których przechowywane są archiwa oraz bieżące kopie danych, składowane są w bezpiecznych lokalizacjach. Dostęp do nich mają osoby pełniące Role zaufane.

#### **4.1.5 Niszczenie informacji**

Papierowe oraz elektroniczne nośniki zawierające informacje, mogące mieć wpływ na bezpieczeństwo Poczty Polskiej, dane osobowe oraz informacje stanowiące tajemnicę pocztową, po upływie okresu przechowywania rejestrowanych i archiwizowanych zdarzeń niszczone są w urządzeniach specjalnie do tego przeznaczonych.

#### **4.1.6 Kopie bezpieczeństwa**

1. Zapisy zdarzeń są kopiowane zgodnie z harmonogramem tworzenia kopii bezpieczeństwa. Kopie te przechowywane są w sejfie.
2. Czynności tworzenia kopii zapasowych wykonywane są przez Operatora systemu i Administratora systemu w obecności Inspektora bezpieczeństwa.

### **4.2 Zabezpieczenia organizacyjne**

#### **4.2.1 Role zaufane**

1. Osoby sprawujące nadzór nad Systemem OW pełnią określone Role zaufane, które zaprezentowano w poniższej tabeli.

| <b>Nazwa Roli zaufanej</b>                                | <b>Zakres głównych obowiązków</b>  |
|---|--|
| Z-ca Dyrektora CTC ds. Cyfryzacji                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zapewnienie prawidłowej organizacji i funkcjonowania PURDE. Wdrożenie/Wdrażanie postanowień Polityki.</li> <li>▪ Zapewnienie zgodności PURDE z prawem oraz standardami normalizacyjnymi.</li> <li>▪ Nadzorowanie zapewnienia ciągłości działania oraz zapewnienie realizacji planu zakończenia działalności.</li> </ul> |
| Kierownik Działu odpowiedzialny za systemy usług zaufania | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zarządzanie działem i nadzorowanie jego funkcjonowania.</li> <li>▪ Zapewnienie prawidłowej organizacji i funkcjonowania Systemu OW.</li> <li>▪ Realizacja kierunków rozwoju usług.</li> <li>▪ Utrzymanie aktualności planu zakończenia działalności.</li> </ul>   |
| Operator systemu  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dbłość o operacyjne aspekty świadczenia PURDE.</li> <li>▪ Wykonywanie procedur i instrukcji operacyjnych.</li> <li>▪ Realizacja procedur utrzymania Systemu OW.</li> </ul>  |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Administrator systemu                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nadzór nad instalowaniem, konfigurowaniem i zarządzaniem systemami oraz sieciami teleinformatycznymi wykorzystywanymi na potrzeby świadczenia PURDE.</li> <li>▪ Operacyjne czynności w zakresie zarządzania kluczami.</li> </ul>  |
| Inspektor bezpieczeństwa             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zapewnienie bezpieczeństwa procesu w ramach świadczonej PURDE.</li> <li>▪ Wdrażanie i realizacja postanowień wewnętrznego dokumentu dotyczącego polityki bezpieczeństwa informacji, w tym m.in.: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ zapewnienie zarządzania ryzykiem,</li> <li>✓ nadzorowanie procesu zarządzania incydentami,</li> <li>✓ nadzorowanie bezpieczeństwa fizycznego, bezpieczeństwa sieci oraz zarządzania ciągłością działania,</li> <li>✓ zarządzanie uprawnieniami w zakresie PURDE.</li> </ul> </li> </ul> |
| Audytor                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Przeglądanie archiwów i rejestrów zdarzeń PURDE.</li> <li>▪ Analizowanie zdarzeń i incydentów dotyczących PURDE.</li> <li>▪ Rekomendowanie działań naprawczych i profilaktycznych.</li> <li>▪ Kontrola wdrożonych mechanizmów i środków bezpieczeństwa.</li> </ul>  |
| Koordynator ds. wdrożenia eUsług     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Koordynowanie działań dotyczących jednocześnie PURDE oraz usług hybrydowych.</li> </ul>   |
| Inspektor ds. weryfikacji tożsamości | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Odpowiedzialność za proces weryfikacji tożsamości nadawcy i odbiorcy i zgodność jego rzeczywistego przebiegu z przyjętymi założeniami.</li> </ul>   |

2. Wymienione w ust. 1 role i obowiązki związane z bezpieczeństwem (Inspektor bezpieczeństwa oraz Audytor) zostały również szczegółowo określone w wewnętrznym dokumencie dotyczącym polityki bezpieczeństwa informacji.
3. Poczta Polska deklaruje, że opisany zakres obowiązków dokumentuje się w opisie danego stanowiska, jak również w wewnętrznym dokumencie opisującym szczegółowo zakres odpowiedzialności dla poszczególnej Roli zaufanej w Systemie OW.

#### **4.2.2 Role zaufane podlegające separacji obowiązków**

1. Role zaufane wyodrębnione w ramach Personelu zapobiegają nadużyciom, przy korzystaniu z Systemu OW.
2. Każdej osobie odpowiedzialnej za eksploatację Systemu OW przydzielono tylko takie prawa, które wynikają z pełnionej przez nią Roli zaufanej i ponoszonej z tego tytułu odpowiedzialności.
3. Rola Inspektora bezpieczeństwa nie może być łączona z rolą Administratora systemu ani z rolą Operatora systemu. Rola Audytora nie może być łączona z żadną z pozostałych wymienionych Ról zaufanych.

#### **4.2.3 Zarządzanie incydentami**

1. Poczta Polska na żądanie ministra właściwego do spraw informatyzacji, z zachowaniem przepisów o ochronie informacji prawnie chronionych, udziela informacji lub udostępnia

dokumenty, które są bezpośrednio związane ze świadczonymi Usługami zaufania lub mają wpływ na świadczone Usługi zaufania, w tym dotyczą zarządzania incydentami związanymi z Usługą zaufania.

2. Poczta Polska bez zbędnej zwłoki, nie później niż 24 godziny od otrzymania informacji o wystąpieniu incydentu, zawiadamia ministra właściwego do spraw informatyzacji, a w stosownych przypadkach, również inne właściwe podmioty, o wszelkich przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub utraty integralności, które mają znaczący wpływ na świadczoną Usługę zaufania lub przetwarzane w jej ramach dane osobowe.
3. Powyższe obowiązki notyfikacyjne pozostają bez uszczerbku dla obowiązków notyfikacyjnych Poczty Polskiej wynikających z odrębnych przepisów, w tym w szczególności Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa.
4. W ramach świadczenia PURDE istnieje także procedura wewnętrzna regulująca zarządzanie incydentami.

#### **4.2.4 Zarządzanie ryzykiem**

Zarządzanie ryzykiem prowadzone jest zgodnie z ustanowioną w Poczcie Polskiej procedurą zarządzania ryzykiem, w celu dostosowania zabezpieczeń techniczno-organizacyjnych do zidentyfikowanych zagrożeń dla Systemu OW.

#### **4.2.5 Nadzór nad Personelem pełniącym Role zaufane**

##### **4.2.5.1 Kwalifikacje, doświadczenie, upoważnienia**

1. Osoby pełniące Role zaufane posiadają odpowiednie kwalifikacje, w szczególności wiedzę i umiejętności z zakresu infrastruktury klucza publicznego oraz przetwarzania danych osobowych, a ponadto:
  - 1) posiadają pełną zdolność do czynności prawnych,
  - 2) posiadają minimum wykształcenie średnie,
  - 3) zobowiązały się do nieujawniania informacji wrażliwych, z punktu widzenia bezpieczeństwa dostawcy PURDE lub poufności danych Klienta, wynikających z wewnętrznego dokumentu dotyczącego polityki bezpieczeństwa informacji,
  - 4) nie wykonują obowiązków, które mogą doprowadzić do konfliktu interesów pomiędzy urzędem znacznika czasu, a działającymi w jego imieniu punktami rejestracji,
  - 5) zapoznały się z wewnętrznymi procedurami Poczty Polskiej dotyczącymi PURDE,
  - 6) zostały poinformowane o odpowiedzialności karnej w zakresie związanym ze świadczeniem Usług zaufania,

- 7) zostały przeszkolone w zakresie zasad świadczenia Usług zaufania, w tym: wdrożonych procedur i polityk oraz związanych z nimi zasad bezpieczeństwa.
2. Dopuszcza się zatrudnienie osób pełniących Role zaufane na umowę o pracę oraz na umowy cywilnoprawne (umowę o dzieło, umowę zlecenie, umowę o świadczenie usług).
3. Zakres odpowiedzialności osób fizycznych świadczących usługi na rzecz Poczty Polskiej w oparciu o umowy cywilnoprawne został zdefiniowany w stosownych umowach dotyczących współpracy.

#### **4.2.5.2 Weryfikacja Personelu**

1. Przed powierzeniem Personelowi którejkolwiek z Ról zaufanych przeprowadzana jest co najmniej weryfikacja:
  - 1) świadectwa pracy z poprzedniego miejsca zatrudnienia (w przypadku nowej osoby),
  - 2) dyplomu i świadectwa potwierdzających wykształcenie tej osoby,
  - 3) kwalifikacji i doświadczenia zawodowego.
2. Weryfikacja przeprowadzana jest z poszanowaniem wymogów określonych we właściwych przepisach w zakresie przetwarzania danych osobowych.

#### **4.2.5.3 Szkolenia**

1. Osoby pełniące Role zaufane, przed dopuszczeniem do pełnienia swojej roli, przeszły cykl szkoleń dotyczących:
  - 1) zasad określonych w Polityce,
  - 2) zasad zawartych w dokumentacji przypisanej Roli zaufanej, którą dana osoba pełni i zakresu obowiązków, które będzie wykonywała,
  - 3) ochrony danych osobowych i ochrony informacji,
  - 4) infrastruktury klucza publicznego,
  - 5) zasad i mechanizmów zabezpieczeń stosowanych w PURDE,
  - 6) oprogramowania systemu komputerowego PURDE,
  - 7) procedur realizowanych po awariach Systemu OW lub katastrofach wpływających na System OW,
  - 8) zagrożeń i aktualnych praktyk bezpieczeństwa.
2. Szkolenia, o których mowa w ust. 1, są powtarzane co najmniej raz na dwa lata oraz w zależności od potrzeb zawsze wtedy, gdy nastąpiły istotne zmiany w świadczeniu PURDE przez Poczta Polską.

#### **4.2.5.4 Sankcje z tytułu nieuprawnionych działań**

1. W przypadku wykrycia nieuprawnionego działania lub podejrzenia o takie działanie ze strony Personelu, Administrator systemu w porozumieniu z Inspektorem bezpieczeństwa może w pierwszej kolejności zablokować dostęp do Systemu OW sprawcy takiego zdarzenia.

2. Dalsze postępowanie przeprowadzane jest w porozumieniu z Zarządem Poczty Polskiej i może prowadzić do złożenia zawiadomienia o możliwości popełnienia przestępstwa.
3. Osoby pełniące Role zaufane oraz wszyscy zewnętrzni dostawcy zostali poinformowani o sankcjach karnych wynikających z Ustawy.

#### **4.2.5.5 Dokumentacja dla Personelu pełniącego Role zaufane**

Poczta Polska umożliwi członkom swojego Personelu pełniącym Role zaufane dostęp do następujących dokumentów:

- 1) Polityki,
- 2) Regulaminu,
- 3) procedur eksploatacyjnych w zakresie obsługi Systemu OW,
- 4) stosowanych formularzy wniosków,
- 5) niezbędnych wyciągów z dokumentacji (właściwej dla pełnionej Roli zaufanej), w tym procedur awaryjnych,
- 6) zakresu obowiązków i uprawnień wynikających z pełnionej Roli zaufanej.

### **4.3 Bezpieczna eksploatacja**

#### **4.3.1 Rejestrowanie zdarzeń**

1. W ramach PURDE rejestrowaniu podlegają w szczególności następujące zdarzenia:
  - 1) zdarzenia bezpośrednio związane ze świadczeniem Usług zaufania, a w szczególności:
    - a) dowody na to, że zasady i warunki świadczenia usługi zostały zaakceptowane przez Klienta,
    - b) czynności systemowe dotyczące dostępu do systemów informatycznych, korzystania z systemów informatycznych i zgłoszeń serwisowych,
    - c) czynności związane z uwierzytelnieniem Klientów PURDE,
    - d) czynności związane z uwierzytelnieniem dostawców usług RDE,
    - e) czynności związane z obsługą Klientów, w tym dowody w zakresie rejestrowania nadania i doręczania Przesyłek,
  - 2) logi systemowe z serwerów i stacji roboczych wchodzących w skład Systemu OW,
  - 3) zdarzenia związane z obsługą techniczną systemu, tj.: błędy i alarmy, rejestr wprowadzanych zmian w systemie,
  - 4) zdarzenia związane z bezpieczeństwem, w tym zmiany związane z wewnętrznym dokumentem dotyczącym polityki bezpieczeństwa informacji, uruchamianiem i zamykaniem Systemu OW, awariami Systemu OW i awariami sprzętu, działaniami zapory i routera oraz próbami dostępu do Systemu OW.
2. Ponadto Poczta Polska zapewnia przechowywanie dowodów w postaci raportów z prowadzonych testów bezpieczeństwa, audytów konfiguracji oraz testów penetracyjnych.

3. Logi są zabezpieczone przed modyfikacją, podlegają procedurom tworzenia kopii zapasowych oraz są archiwizowane.
4. Dostęp do archiwów mają: Audytor, Z-ca Dyrektora CTC ds. Cyfryzacji oraz osoby upoważnione przez Z-cę Dyrektora CTC ds. Cyfryzacji.
5. Rejestry zdarzeń zapisywane są w formie elektronicznej. Rekordy zawierają: identyfikator zdarzenia, datę i czas wystąpienia zdarzenia, typ i szczegółowy opis zdarzenia. Stary rejestr po zarchiwizowaniu jest usuwany z dysku, zgodnie z wewnętrzną polityką archiwizacji.
6. Zapisy rejestrowanych zdarzeń przechowywane są w plikach na dysku systemowym, przez okres przynajmniej 24 miesięcy.
7. Czas wykorzystywany do rejestrowania zdarzeń zgodnie z wymaganiami w rejestrze zdarzeń jest synchronizowany z UTC, co najmniej raz dziennie.

#### **4.3.2 Tworzenie kopii zapasowych i odtwarzanie**

Tworzenie kopii zapasowych i ich odtwarzanie jest wykonywane zgodnie z wewnętrzną polityką kopii bezpieczeństwa dla Systemu OW.

#### **4.3.3 Archiwizacja zdarzeń**

1. W ramach PURDE archiwizacji podlegają w szczególności:
  - 1) dane uwierzytelniające Klienta,
  - 2) logi operacji w zakresie PURDE, weryfikacji tożsamości Klienta będącego nadawcą i Klienta będącego odbiorcą oraz dostawcy usługi RDE,
  - 3) dowody na to, że treść Przesyłki nie została zmodyfikowana podczas transmisji,
  - 4) tokeny znaczników czasu odpowiadające dacie i godzinie wysyłania i przekazywania oraz modyfikowania treści Przesyłki, stosownie do przypadku,
  - 5) Polityka oraz jej historyczne wersje,
  - 6) inne dokumenty umieszczone w repozytorium zgodnie z zapisami Polityki.
2. Archiwum zawiera również wszelkie dokumenty papierowe, związane ze świadczeniem Usług zaufania, których okres przechowywania wynosi 20 lat zgodnie z art. 17 z zastrzeżeniem art. 20 ust. 1 Ustawy.
3. Poczta Polska zapewnia poufność, integralność i dostępność tworzonych rejestrów zdarzeń.
4. Zapisy dotyczące funkcjonowania PURDE są udostępniane, jeśli jest to wymagane, w celu udokumentowania prawidłowego działania PURDE dla celów postępowania sądowego.

#### **4.3.4 Zakończenie działalności w zakresie PURDE lub przekazanie zadań przez Poczta Polską**

1. Poczta Polska, mając na uwadze redukcję wpływu skutków podjęcia potencjalnej decyzji o zakończeniu świadczenia działalności w zakresie PURDE, planuje w szczególności spełnienie obowiązku odpowiednio wczesnego poinformowania o tym organu nadzoru,

wszystkich Stron PURDE, kontrahentów i partnerów, z którymi Poczta Polska jest związana umowami, na których wykonanie zakończenie świadczenia PURDE będzie miało wpływ, oraz przekazania dokumentów i danych związanych ze świadczeniem Usług zaufania organowi nadzoru.

2. Szczegółowy sposób postępowania w przypadku zakończenia działalności w zakresie świadczenia PURDE przez Poczta Polską określa Plan zakończenia działalności w ramach publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Poczcie Polskiej S.A.
3. Organ nadzoru jest informowany o planach zakończenia działalności w zakresie świadczenia PURDE przez Poczta Polską oraz każdorazowo o każdej jego zmianie.
4. Poczta Polska zobowiązuje się do wykonania następujących czynności:
  - 1) zapewnienia ciągłości pełnienia roli dostawcy PURDE nie dłużej niż 3 miesiące od dnia poinformowania organu nadzoru, o zamiarze zaprzestania bądź niemożności pełnienia roli podmiotu dostawcy PURDE,
  - 2) utrzymania dokumentów i danych wynikających z treści Polityki oraz danych wymaganych do weryfikacji poprawności Usług zaufania, w tym dokumentów i danych przez okres 20 lat od ich wytworzenia,
  - 3) unieważnienia wszystkich wydanych pełnomocnictw do podpisywania umów o świadczenie PURDE w imieniu Poczty Polskiej, nie później niż na dzień zakończenia działalności w zakresie świadczenia PURDE,
  - 4) przekazania do zniszczenia lub wycofania kluczy prywatnych, w tym kopii zapasowych, w taki sposób, aby klucze prywatne nie mogły zostać odzyskane.

## **5. Zabezpieczenia techniczne**

1. Dane przesyłane pomiędzy stacjami roboczymi a serwerami muszą być szyfrowane, zaś zabezpieczenia systemu muszą spełniać wymogi aktów normatywnych obowiązujących w chwili świadczenia PURDE.
2. Dane muszą być zabezpieczone przed utratą, modyfikacją, utratą integralności i nieuprawnionym dostępem.

### **5.1 Zabezpieczenia sprzętu komputerowego**

1. Wymagania techniczne określone w niniejszym rozdziale odnoszą się do kontroli zabezpieczeń pojedynczego komputera oraz zainstalowanego na nim oprogramowania w ramach Systemu OW.
2. Funkcje zabezpieczające systemów komputerowych są realizowane na poziomie systemu operacyjnego, aplikacji oraz zabezpieczeń fizycznych.
3. Personel, który pełni Rolę zaufaną, zobowiązany jest do blokowania swoich stacji roboczych zawsze, jeśli pozostają one poza jego nadzorem.
4. Komputery pracujące w Systemie OW wyposażone są w następujące funkcje zabezpieczające:

- 1) obligatoryjnie uwierzytelnione rejestrowanie się na poziomie systemu operacyjnego i aplikacji,
- 2) uznaniową kontrolę dostępu,
- 3) możliwość prowadzenia audytu zabezpieczeń,
- 4) udostępnianie tylko Personelowi pełniącemu Role zaufane,
- 5) wymuszanie separacji obowiązków wynikających z pełnionych Ról zaufanych,
- 6) wymuszanie wylogowania osoby pełniącej Rolę zaufaną po okresie bezczynności,
- 7) identyfikację i uwierzytelnienie Ról zaufanych oraz pełniących je osób,
- 8) kryptograficzną ochronę sesji wymiany informacji oraz zabezpieczenia baz danych,
- 9) archiwizowanie historii czynności wykonywanych na komputerze oraz danych dla potrzeb audytu,
- 10) bezpieczny kanał pozwalający na wiarygodną identyfikację i uwierzytelnienie Ról zaufanych oraz pełniących je osób,
- 11) mechanizm odtwarzania kluczy (tylko w przypadku modułów kryptograficznych) oraz systemu operacyjnego i aplikacji,
- 12) mechanizm monitorowania i alarmowania w przypadku wystąpienia zdarzeń nieautoryzowanego dostępu do zasobów komputera.

## **5.2 Cykl życia zabezpieczeń technicznych**

1. Nadzór nad wprowadzaniem modyfikacji lub zmian w Systemie OW sprawuje Inspektor bezpieczeństwa. Zatwierdza on konfigurację Systemu OW oraz wszelkie zmiany oprogramowania i sprzętu.
2. Testy nowych wersji oprogramowania lub wykorzystanie do tego celu istniejących baz danych odbywa się w środowisku testowym. Zasady stosowane przez Poczta Polska podczas przeprowadzania tych testów gwarantują nieprzerwaną pracę Systemu OW, integralność jego zasobów oraz zachowanie poufności danych.
3. Kontrola zarządzania bezpieczeństwem ma na celu takie nadzorowanie funkcjonowania Systemu OW, które daje pewność, że system ten pracuje prawidłowo i jego funkcje są zgodne z zaplanowaną i zrealizowaną konfiguracją.
4. Mimo że prace administracyjne oraz zmiany w Systemie OW są rejestrowane, to każda z wprowadzonych zmian wymaga dodatkowo zweryfikowania i akceptacji przez przynajmniej dwie osoby pełniące Role zaufane: Inspektora bezpieczeństwa oraz Administratora systemu.
5. System kontroli zmiany informuje uprawnionych pracowników o wystąpieniu modyfikacji w Systemie OW i wymaga jej weryfikacji przez osobę inną od tej, która wprowadzała daną zmianę.



6. Aktualna konfiguracja Systemu OW, jak również modyfikacje i aktualizacje tego systemu są dokumentowane i kontrolowane. Zastosowane w Systemie OW mechanizmy pozwalają na ciągłą weryfikację integralności oprogramowania, kontrolę ich wersji, a także uwierzytelnianie i weryfikowanie źródła pochodzenia.
7. Polityka nie narzuca cyklu życia stosowanych zabezpieczeń. Zabezpieczenia są wymieniane w przypadku zaistnienia potrzeby zastosowania innych niż obecnie używane, zmian w regulacjach prawnych lub jeśli są technologicznie przestarzałe i nie odpowiadają bieżącym normom i standardom.

### **5.3 Zabezpieczenia sieci**

1. Nadzór nad bezpieczeństwem sieci Systemu OW sprawują specjaliści w roli Administratora systemu.
2. Sieć w ramach Systemu OW podzielono na kilka logicznie odseparowanych segmentów, tj.:
  - 1) strefę chronioną serwerów, w tym serwerów aplikacji, baz danych, logów,
  - 2) strefę chronioną stacji operatorów,
  - 3) strefę chronioną stacji administratorów,
  - 4) strefę chronioną stacji audytorów,
  - 5) strefę ograniczonego zaufania z publicznymi serwerami usługowymi.
3. Dla stref, o których mowa w ust. 2, stosuje się zdefiniowane polityki kontroli ruchu sieciowego.
4. Komunikacja ze strefy chronionej do stref publicznych jest zabezpieczona za pomocą skonfigurowanych narzędzi firewall. Dostęp od strony Internetu do każdego z segmentów chroniony jest przy pomocy narzędzi firewall.
5. Cała komunikacja w Systemie OW jest realizowana za pomocą szyfrowanych kanałów, zabezpieczających przed ingerencją w treść komunikacji.
6. W usłudze wykorzystywane są najnowocześniejsze protokoły i algorytmy do szyfrowania na poziomie warstwy transportowej. Usługi korzystają z certyfikatów uwierzytelniania stron, jeśli dane są wysyłane poza sieciami wewnętrznymi. W szczególności dostęp użytkownika jest realizowany w protokole HTTPS.
7. Szczegółowy zakres połączeń pomiędzy poszczególnymi strefami jest opisany w dokumentacji Systemu OW i stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa Poczta Polska.
8. Na podstawie prowadzonych przeglądów konfiguracji sieci, przeglądów uprawnień kont sieciowych, jak również na podstawie wykonywanych analiz i testów bezpieczeństwa wszelkie usługi sieciowe oraz konta sieciowe, które nie są używane, są blokowane lub dezaktywowane.

9. Poczta Polska przeprowadza regularnie (nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy) skany podatności sieci. Ponadto, zapewnia, że wszelkie działania korygujące wobec zidentyfikowanych luk w zabezpieczeniach są rejestrowane.
10. W przypadku potrzeby zapewnienia wysokiego poziomu dostępu do PURDE, zewnętrzne połączenia sieciowe będą nadmiarowe (redundantne) w celu zapewnienia dostępności usługi, w przypadku pojedynczej awarii. Decyzje o podjęciu określonych środków bezpieczeństwa podejmowane są na mocy prowadzonych analiz ryzyka, zgodnie z wewnętrzną procedurą. PURDE, łącząc się z innymi Dostawcami usług zaufania oraz systemami zewnętrznymi, zapewnia ich identyfikację w oparciu o mechanizmy sieciowe, tj.: SSL lub IP-SEC.
11. Wszelkie zmiany wprowadzane w urządzeniach sieciowych wymagają wcześniejszej akceptacji Inspektora bezpieczeństwa. Przeprowadzona zmiana zostaje zaimplementowana dopiero po zweryfikowaniu jej przez Administratora systemu i Operatora systemu. W przypadku znaczących zmian w konfiguracji Systemu OW, Poczta Polska zapewnia przeprowadzenie testów bezpieczeństwa oraz gromadzi dowody z prowadzonych testów.

#### **5.4 Zabezpieczenie Przesyłek**

1. Wszystkie Przesyłki są zabezpieczone za pomocą zaawansowanych mechanizmów kryptograficznych. Integralność treści Przesyłki i związanych z nią metadanych jest chroniona podczas transmisji, w szczególności w przypadku wymiany z nadawcą/odbiorcą/Dostawcą usługi RDE lub między rozproszonymi komponentami Systemu OW, a także w pamięci masowej. Ochrona integralności jest realizowana poprzez zastosowanie mechanizmów kryptograficznych, np. pieczęci elektronicznych.
2. Usługa zaawansowanej pieczęci elektronicznej jest obsługiwana w oparciu o certyfikaty wydane przez Narodowe Centrum Certyfikacji. Wszystkie klucze dla pieczęci elektronicznej są przetrzymywane zgodnie z wymaganiami określonymi w rozdziale 5.6 Zabezpieczenia kryptograficzne.
3. Poczta Polska zapewnia sprawdzanie poprawności wygenerowanych pieczęci, jeżeli będzie korzystać z usługi zewnętrznego dostawcy usługi kwalifikowanej pieczęci.
4. Poczta Polska zapewnia, iż w takim przypadku, nie rzadziej niż raz na miesiąc, będzie sprawdzać, czy dostawca kwalifikowanej pieczęci elektronicznej znajduje się na liście Kwalifikowanych dostawców usługi zaufania.

#### **5.5 Usługa znakowania czasem**

1. Wszystkie zarejestrowane Przesyłki (w tym dowody wysłania i otrzymania) przetwarzane przez Usługę zaufania są znakowane czasem, w oparciu o zewnętrznego kwalifikowanego dostawcę kwalifikowanego znacznika czasu (podstawowy dostawca usługi znakowania czasem).

2. Poczta Polska zapewnia, iż codziennie dokonuje się kontroli aktualności wpisu dostawcy kwalifikowanego znacznika czasu na liście Kwalifikowanych dostawców usług zaufania.
3. Podpisana jest także umowa z zapasowym Dostawcą usługi zaufania na wypadek niedostępności usługi u podstawowego dostawcy usługi znakowania czasem.
4. Lista kwalifikowanych dostawców, z którymi współpracuje Poczta Polska w zakresie świadczenia PURDE, udostępniona jest na stronie internetowej [www.edoreczenia.poczta-polska.pl](http://www.edoreczenia.poczta-polska.pl).

### **5.6 Zabezpieczenia kryptograficzne**

1. Prowadzony jest rejestr wszystkich kluczy kryptograficznych wraz z informacjami o zakresie ich stosowania oraz osobach odpowiedzialnych za wykorzystywanie i nadzór nad kluczami.
2. Wszelkie klucze, w tym klucze certyfikatów dla zaawansowanej pieczęci elektronicznej są przechowywane na kryptograficznych kartach inteligentnych. Usługa pieczętowania jest obsługiwana przez stronę trzecią i połączona za pomocą bezpiecznych łączy. Tylko wartości hash komunikatów są przekazywane do usługi pieczęci.
3. Klucze prywatne PURDE są generowane i przetwarzane w urządzeniach HSM posiadających jeden z certyfikatów:
  - 1) ISO/IEC 15408 (Common Criteria) dla poziomu EAL4 albo bezpieczniejszego,
  - 2) ISO/IEC 15408 (Common Criteria) dla poziomu określonego CEN EN 419 221-5:2018 – Protection Profiles for TSP Cryptographic Modules for Trust Services,
  - 3) FIPS PUB 140-2 dla poziomu 3 albo bezpieczniejszego,
  - 4) ISO/IEC 19790.

## **6. Audyt**

Audyty są przeprowadzane w Systemie OW w celu sprawdzenia zgodności postępowania Poczty Polskiej z wymaganiami nałożonymi na dostawców usług zaufania określonych w Rozporządzeniu eIDAS oraz procedurami i procesami opisanymi w wewnętrznej dokumentacji Systemu OW.

### **6.1. Częstotliwość i okoliczności oceny**

1. Audyt przeprowadzany jest samodzielnie przez Audytorów, zgodnie z wewnętrzną polityką audytu dotyczącą Systemu OW.
2. Audyt zewnętrzny może być przeprowadzony w trybie wskazanym w UoDE.

### **6.2. Zagadnienia objęte audytem**

Do zagadnień objętych audytem należy w szczególności sprawdzenie wymagań:

- 1) organizacyjno-prawnych wynikających z UoDE oraz rozporządzeń wykonawczych do UoDE,
- 2) wynikających ze Standardu.

### **6.3. Działania podejmowane celem usunięcia usterek wykrytych podczas audytu**

1. Raporty audytów przekazywane są Zarządowi Poczty Polskiej oraz Z-cy Dyrektora CTC ds. Cyfryzacji.
2. Zarząd Poczty Polskiej powołuje zespół osób, w celu przygotowania w terminie określonym w raporcie, pisemnego stanowiska Poczty Polskiej wobec wszelkich uchybień wskazanych w raportach, przy jednoczesnym określeniu sposobów i terminu usunięcia usterek. Informacja o usunięciu usterek przekazywana jest Audytorowi.
3. W przypadku audytu zleconego przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, minister po zapoznaniu się z protokołem i zastrzeżeniami oraz wyjaśnieniami zgłoszonymi przez Poczta Polską powiadamia ten podmiot o wynikach kontroli i w razie stwierdzenia nieprawidłowości wyznacza termin ich usunięcia, nie krótszy niż 14 dni.

### **6.4. Informowanie o wynikach audytu**

Informacje o wynikach audytu, w postaci raportu z jego przeprowadzenia lub podsumowania z takiego raportu, są udostępniane wyłącznie wewnątrznie upoważnionym osobom, jak: Zarząd Poczty Polskiej, Z-ca Dyrektora CTC ds. Cyfryzacji, Inspektor bezpieczeństwa.

## **7. Inne postanowienia**

### **7.1. Opłaty**

Dostawca PURDE pobiera opłatę za świadczenie PURDE zgodnie z cennikiem usług opublikowanym na stronie internetowej Poczty Polskiej [www.bip.poczta-polska.pl/repozytorium/](http://www.bip.poczta-polska.pl/repozytorium/).

### **7.2. Odpowiedzialność finansowa**

1. Poczta Polska potwierdza, że zapewniono wystarczające środki finansowe na obsługę PURDE i wypełnienie wszystkich zobowiązań dotyczących PURDE.
2. Wszystkie uzgodnienia, niezbędne do świadczenia Usługi zaufania, z podwykonawcami, partnerami outsourcingowymi i stronami trzecimi, podlegają umowom i regulacjom obowiązującym w tym zakresie w Poczcie Polskiej.

### **7.3. Poufność informacji**

Personel zatrudniony w Poczcie Polskiej bądź podmioty dokonujące czynności operacyjno-technicznych w ramach obsługi Systemu OW są obowiązane do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa, wszelkich informacji powziętych w trakcie zatrudnienia lub wykonywania czynności jak powyżej także po ustaniu okresu zatrudnienia bądź umocowania do ich wykonywania. Szczegółowy zakres tajemnicy przedsiębiorstwa określony jest w odrębnych wewnętrznych aktach prawnych Poczty Polskiej. W szczególności dotyczy to:

- 1) informacji wpływającej od/do Klientów PURDE oraz Dostawców usług RDE,

- 2) zapisów transakcji systemowych (zarówno w całości, jak też w postaci danych do przeglądu kontrolnego transakcji, tzw. rejestrów transakcji systemowych),
- 3) raportów audytu wewnętrznego oraz zewnętrznego,
- 4) informacji o przedsięwziętych środkach zabezpieczających sprzęt oraz oprogramowanie,
- 5) informacji o administrowaniu Usługami zaufania oraz projektowanymi zmianami w tym zakresie.

#### **7.4. Ochrona danych osobowych**

Poczta Polska przetwarza dane osobowe (w szczególności dane Klientów) zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz wewnętrzną dokumentacją ochrony danych osobowych. Informacje na ten temat są dostępne w Regulaminie i na stronie internetowej Poczty Polskiej.

#### **7.5. Prawo do własności intelektualnej**

Prawa autorskie do Polityki posiada Poczta Polska. Polityka może być wykorzystywana wyłącznie w celu korzystania z oferowanych Usług zaufania. Wszelkie inne zastosowania,

w tym wykorzystanie całości lub fragmentu dokumentu, wymaga uprzedniej pisemnej zgody Poczty Polskiej (pod rygorem nieważności), z tym, że Poczta Polska wyraża zgodę na powielanie i publikowanie w całości Polityki ze wskazaniem jej źródła.

#### **7.6. Zgodność z obowiązującym prawem**

Funkcjonowanie Poczty Polskiej w zakresie świadczenia PURDE oparte jest na zasadach zawartych w Polityce oraz obowiązujących na terytorium Polski przepisach prawa.

#### **7.7. Zobowiązania i gwarancje**

##### **7.7.1. Zobowiązania Poczty Polskiej**

1. Poczta Polska gwarantuje, że postępuje zgodnie z prawem, a w szczególności:
  - 1) nie narusza postanowień UoDE wraz z przepisami wykonawczymi,
  - 2) nie narusza postanowień Standardu,
  - 3) nie narusza postanowień Rozporządzenia eIDAS, Ustawy wraz z przepisami wykonawczymi oraz nie narusza praw autorskich i licencyjnych stron trzecich,
  - 4) zatrudnia osoby pełniące Role zaufane, które posiadają wiedzę, kwalifikacje i doświadczenie odpowiednie do pełnienia funkcji związanych z Usługami zaufania, w tym w szczególności obejmujących dziedziny:
    - a) automatycznego przetwarzania danych w sieciach i systemach teleinformatycznych,
    - b) mechanizmów zabezpieczania sieci i systemów teleinformatycznych,
    - c) kryptografii, pieczęci elektronicznych,
    - d) sprzętu i oprogramowania stosowanego do elektronicznego przetwarzania danych.

2. Wszystkie zegary funkcjonujące w ramach PURDE są synchronizowane z międzynarodowym wzorcem czasu UTC, z dokładnością do 1 sekundy.

#### **7.7.2. Zobowiązania zewnętrznych podmiotów**

1. Celem realizacji PURDE Poczta Polska współpracuje z ministrem właściwym do spraw informatyzacji oraz ministrem właściwym do spraw gospodarki, którzy są dostawcą Aplikacji klienckiej, wykorzystywanej do świadczenia PURDE.
2. Wszyscy Dostawcy usług zaufania, współpracujący z Poczta Polska, są zobowiązani spełniać wymagania bezpieczeństwa wynikające z Polityki.
3. Świadcząc PURDE w oparciu o innych Dostawców usług zaufania, Poczta Polska zobowiązuje dostawców do spełnienia wymagań bezpieczeństwa wynikających z Polityki.

#### **7.7.3. Zobowiązania klientów PURDE**

Niezależnie od przypisanego środka uwierzytelnienia, w celu zachowania jego poufności i bezpieczeństwa zarządzania, Klienci PURDE są zobowiązani do ochrony swoich danych dostępowych. Ponadto, Klienci ponoszą wyłączną odpowiedzialność za tworzenie lokalnych kopii zapasowych nadanych i doręczonych Przesyłek.

#### **7.8. Ograniczenia odpowiedzialności**

1. Odpowiedzialność Poczty Polskiej oparta jest na ogólnych zasadach zawartych w Polityce i Regulaminie oraz jest zgodna z UoDE oraz obowiązującymi aktualnie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej nadrzędnymi aktami prawnymi.
2. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności finansowej zdefiniowanej w Polityce, wobec innych osób trzecich, niebędących odbiorcami Usług zaufania dostarczanych przez Poczta Polska.
3. W celu nadzoru nad sprawnym działaniem Systemu OW, rozliczania użytkowników oraz Personelu pełniącego Role zaufane z ich działań, rejestrowane są wszystkie te zdarzenia występujące w systemie, które mają istotny wpływ na bezpieczeństwo funkcjonowania Systemu OW.
4. W przypadku wymiany danych pomiędzy Dostawcą PURDE a Dostawcą usługi RDE:
  - 1) odpowiedzialność Poczty Polskiej w przypadku PURDE, której nadawca korzysta z usług Dostawcy usługi RDE, rozpoczyna się od momentu przyjęcia przesyłki do Systemu OW adresata, czyli od momentu potwierdzenia przyjęcia przesyłki przez System OW poprzez komunikat „SignalMessage typu Receipt”,
  - 2) odpowiedzialność Poczty Polskiej w przypadku PURDE, której adresat korzysta z usług Dostawcy usługi RDE, kończy się w momencie przekazania przesyłki do Dostawcy usługi RDE adresata, czyli od momentu potwierdzenia przyjęcia przesyłki przez system Dostawcy usługi RDE poprzez komunikat „SignalMessage typu Receipt”,
  - 3) Dostawca usługi RDE jest zobowiązany do przekazania do Systemu OW dowodu D.1, w przypadku otrzymania z Systemu OW przesyłki do doręczenia na rzecz adresata,

korzystającego z usług Dostawcy usługi RDE. Poczta Polska nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niedoręczenia potwierdzenia otrzymania w przypadku, gdy Dostawca usługi RDE adresata nie przekaże do Systemu OW właściwego dowodu D.1,

- 4) czas na doręczenie przesyłki w przypadku PURDE liczony jest przez Poczta Polską:
  - a) od momentu nadania przesyłki PURDE w Poczcie Polskiej do momentu przekazania jej do systemu Dostawcy usługi RDE,
  - b) od momentu przyjęcia przesyłki do doręczenia z systemu Dostawcy usługi RDE do jej doręczenia adresatowi za pośrednictwem Systemu OW.

### **7.9. Odszkodowanie**

Odszkodowanie z tytułu odpowiedzialności wobec Klienta wynika z zobowiązań określonych w treści Polityki, Regulaminu i obowiązujących przepisów prawa.

### **7.10. Procedura wprowadzania zmian**

1. Niezależnie od prowadzonych w Poczcie Polskiej audytów, raz w roku odbywa się przegląd obowiązującej wersji Polityki. Wyznaczone przez Zarząd Poczty Polskiej osoby analizują treść Polityki w kierunku jej zgodności z wdrożonymi procedurami oraz wymaganiami zewnętrznymi.
2. Zmiany treści Polityki mogą być wynikiem w szczególności zauważonych błędów oraz uaktualnień.
3. Jedynymi zmianami, które nie wymagają wcześniejszego informowania użytkowników, są zmiany wynikające z wprowadzenia korekt edycyjnych, zmiany w sposobie kontaktowania się z osobą odpowiedzialną za zarządzanie dokumentem, zmiany niemające rzeczywistego wpływu na znaczącą grupę użytkowników.
4. Po uprzednim poinformowaniu zainteresowanych stron zmianom mogą podlegać dowolne elementy Polityki. Informacja o wszystkich istotnych, rozważanych zmianach w dokumencie jest przesyłana wszystkim zainteresowanym stronom w postaci informacji o miejscu dostępu nowej wersji Polityki.

### **7.11. Zasady wykorzystywane w protokole AS4 przez Poczta Polską**

1. W celu wymiany danych z Systemem OW w zakresie funkcjonowania z PURDE konieczne jest przeprowadzenie integracji systemu Dostawcy usługi RDE z Systemem OW.
2. Warunki integracji, o której mowa w ust. 1, dostępne są na stronie internetowej [www.edoreczenia.poczta-polska.pl](http://www.edoreczenia.poczta-polska.pl) i obowiązują od momentu opublikowania ich na tej stronie.
3. Zasady integracji, o której mowa w ust. 1, są zgodne ze Standardem.
4. Warunkiem koniecznym do uruchomienia komunikacji w protokole AS4 pomiędzy Dostawcą usługi RDE a Systemem OW jest zakończenie z wynikiem pozytywnym testów integracyjnych przeprowadzonych przez Dostawcę usługi RDE na środowisku testowym krajowego systemu e-doręczeń, o którym mowa w Standardzie.