



STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN,
státní podnik

PROVOZNÍ ŘÁD SYSTÉMU „ZNAČENÍ TABÁKU“

vydaný **STÁTNÍ TISKÁRNOU CENIN, státní podnik**, IČO: 00001279, se sídlem Růžová 6, čp. 943, PSČ 110 00, Praha 1, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A LX, vložka 296 (dále jen „Provozovatel“ nebo také „Vydavatel“)

1. Systém „Značení tabáku“

Systém „Značení tabáku“ (dále jen „Systém“) je soubor technických a programových nástrojů pro registraci a správu ekonomických subjektů, na které se vztahuje nařízení Komise (EU) 2018/574 ze dne 15. prosince 2017 o technických normách pro zavedení a provoz Systému sledovatelnosti tabákových výrobků.

Zajišťuje také kompletní agendu generování jedinečných identifikátorů pro značení tabákových výrobků (dále jen „kódy“ nebo „UI“).

Systém je provozován na www.znacenitabaku.cz.

2. Oprávnění smluvní uživatelé

Oprávněným smluvním uživatelem (dále jen „Uživatel“ nebo také „Objednatel“) Systému je zástupce podnikatelského subjektu, tj. fyzické nebo právnické osoby s aktuálně platnou registrací a přiděleným IČO, která podniká nebo hodlá podnikat v oblasti výroby, distribuce, dopravy či konečného prodeje tabákových výrobků.

Uživatel musí být evidován v Systému jako Operátor hospodářského subjektu nebo Operátor zařízení.

Po úspěšném splnění testovacích scénářů na QA prostředí a podpisu smlouvy s STC bude HS označen v systému jako Výrobce, na základě toho budou na uvedený email zaslány přístupové údaje do produkčního API prostředí.

3. Doba provozu Systému

Systém je provozován v režimu non-stop, tj. pondělí – neděle 0:00 – 24:00.

Garantovaná doba provozu Systému je v pracovních dnech 06:00 – 18:00. V této době je zajištěno urgentní řešení závad a nestandardních provozních stavů.

Veškeré časové a kalendářní údaje jsou stanoveny a musí být vykládány dle kalendáře a časového pásma platného v sídle provozovatele Systému, tj. dle kalendáře a časového pásma České republiky.

4. Doba provozu generování kódů

4.1 Standardní generování kódů

Provozní dobou standardního generování kódů jsou pracovní dny 0:00 – 24:00.

Lhůta pro standardní generování kódů je 2 pracovní dny, resp. 48 hodin (dále jen „Lhůta“), od přijetí žádosti v rámci provozní doby standardního generování kódů, tzn., že tato Lhůta tedy neplyne v mimopracovních dnech (soboty, neděle, svátky).

V prvních 24 hodinách Lhůty v rámci provozní doby standardního generování kódů od přijetí žádosti nemůže dojít ke generování kódů, protože běží předepsaná doba možnosti odvolání žádosti o generování kódů.

Příklad A:

- Žádost o generování kódů přijata ve středu v 09:15.
- Do čtvrtka 09:14 je možné odvolání žádosti, nelze tedy z legislativních důvodů generovat kódy.



- Čtvrtek 09:15 ... začátek doby generování kódů.
- Čtvrtek cca 10 – 13 hod. ... předpokládaný termín vygenerování resp. zaslání kódů.
- Pátek 09:15 ... garantovaný termín standardního generování kódů.

Příklad B:

- Žádost o generování kódů přijata v pátek v 14:09.
- Do pondělí 14:08 je možné odvolání žádosti, nelze tedy z legislativních důvodů generovat kódy.
- Pondělí 14:09 – začátek doby generování kódů.
- Pondělí cca 15 – 18 hod. ... předpokládaný termín vygenerování resp. zaslání kódů.
- Úterý 14:09 – garantovaný termín standardního generování kódů.

Pozn.: Systém je navržen tak, aby bylo s generováním kódů započato ihned po uplynutí předepsané doby pro odvolání žádosti, lze tedy předpokládat, že kódy by měly být žadateli doručeny zvolenou cestou cca do 25 – 28 hodin od podání žádosti. Doporučujeme proto v této době provést kontrolu doručení žádostí a v případě, že k úspěšnému doručení nedojde, nahlásit jako incident na službu Red-phone (viz. níže).

4.2 Reklamace žádostí o vygenerované kódy

V případě, že žádost o vygenerování kódů nebyla vyřízena, tj. Uživatel neobdržel kódy v obvyklé lhůtě, případně obdržel kódy neodpovídající jejich specifikaci, obrátí se na asistenční linku. Reklamace bude vyřízena ve lhůtě 24 hodin od nahlášení.

5. Návod

Návod na obsluhu Systému a odpovědi na často kladené dotazy (sekce „Otázky a odpovědi“) je k dispozici k prohlédnutí na <https://stc.cz/produkty/track-trace/> .

6. Asistenční linky

6.1 Asistenční linka Helpdesk

Asistenční linka Helpdesk (dále jen „Helpdesk“) slouží Uživatelům k zodpovězení dotazů a řešení problémů (dále jen „Požadavky“ nebo „Dotazy“) jak s používáním Systému, tak ve vztahu ve vztahu k činnosti Vydavatele, tedy k registraci a správě ekonomických subjektů a generování kódů.

Helpdesk je provozován na telefonním čísle +420 246 052 570 s běžným tarifem, a to v provozní době v pracovních dnech 08:00 – 16:00, která je shodná s garantovanou provozní dobou Systému. Požadavky lze také zasílat na e-mail info@znacenitabaku.cz, vyřizovány budou v provozní době Helpdesku.



Primárním jazykem Helpdesku je čeština, sekundárním jazykem angličtina.

Před kontaktováním Helpdesku s dotazem na obsluhu Systému se uživatel doporučuje pročtení návodu na obsluhu systému, resp. vyhledání odpovědi na dotaz v sekci „Otázky a odpovědi“.

Pro registraci požadavku na Helpdesku je uživatel povinen sdělit tyto identifikační údaje:

- jméno a příjmení
- telefonní číslo
- e-mailovou adresu
- IČO, resp. kód hospodářského subjektu, je-li tento již zaregistrován

Pozn.: Z důvodů usnadnění komunikace nedoporučujeme použití kontaktních prostředků (telefon, e-mail) sdílených více pracovníky (např. recepce, dispečink, ...). Provozovatel neručí za zpoždění vyřízení požadavku dané nedostupností uživatele na sdílených komunikačních prostředcích.

V rámci nahlášení bude uživateli sděleno číslo požadavku, které slouží k identifikaci požadavku během celého jeho životního cyklu. Výjimkou může být situace, kdy je Požadavek, resp. Dotaz vyřešen během telefonického kontaktu v rámci prvotního nahlášení.

O postupu řešení požadavku bude uživatel informován dle jeho povahy a naléhavosti, buď telefonicky, nebo e-mailem.

7. Ochrana osobních údajů

Provozovatel zpracovává poskytnuté údaje na základě Usnesení Vlády České republiky ze dne 17. října 2018 č. 671., kdy byl jmenován vydavatelem jedinečného identifikátoru v souladu s čl. 3 Prováděcího nařízení Komise (EU) 2018/574 o technických normách pro zavedení a provoz systému sledovatelnosti tabákových výrobků.

Zpracování a ochrana poskytnutých osobních údajů při registraci Uživatelem je plně v souladu s článkem 6, odst. 1, písm. c), Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění.

Provozovatel se zavazuje, že učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.

Provozovatel se zavazuje

- nesdělovat neveřejné informace třetím osobám,
- zajistit, že poskytnuté informace nebudou zpřístupněny třetím osobám,

zabezpečit data či údaje v jakékoli formě, včetně jejich kopií, obsahující neveřejné informace, před zneužitím třetími osobami a zajistit proti ztrátě.