

První certifikační autorita, a.s.



Politika

služby I.CA RemoteSign

(vytváření elektronických podpisů na dálku)

Politika služby I.CA RemoteSign (vytváření elektronických podpisů na dálku) je veřejným dokumentem, který je vlastnictvím společnosti První certifikační autorita, a.s., a byl vypracován jako nedílná součást komplexní bezpečnostní dokumentace. Žádná část tohoto dokumentu nesmí být kopírována bez písemného souhlasu majitele autorských práv.

Verze 1.00

OBSAH

1	Úvod	7
1.1	Přehled	7
1.2	Název a jednoznačné určení dokumentu.....	8
1.3	Participující subjekty	8
1.3.1	Poskytovatel služeb.....	8
1.3.2	Kontaktní místa	8
1.3.3	Spoléhající se strany	9
1.3.4	Jiné participující subjekty.....	9
1.4	Použití služby.....	9
1.4.1	Přípustné použití služby.....	9
1.4.2	Omezení použití služby	9
1.5	Správa politiky.....	9
1.5.1	Organizace spravující politiku nebo prováděcí směrnici.....	9
1.5.2	Kontaktní osoba organizace spravující politiku nebo prováděcí směrnici.....	9
1.5.3	Osoba rozhodující o souladu prováděcí směrnice s politikou služby.....	10
1.5.4	Postupy při schvalování prováděcí směrnice	10
1.6	Přehled použitých pojmů a zkratk.....	10
2	Odpovědnost za zveřejňování a úložiště informací a dokumentace.....	13
2.1	Úložiště informací a dokumentace.....	13
2.2	Zveřejňování informací a dokumentace.....	13
2.3	Periodicita zveřejňování informací.....	13
2.4	Řízení přístupu k jednotlivým typům úložišť	13
3	Identifikace a autentizace ke službě	14
3.1	Počáteční ověření identity	14
3.1.1	Ověřování identity fyzické osoby	14
3.1.2	Ověřování identity právnické osoby	15
3.2	Ověření identity při prodloužení služby.....	15
3.3	Změna údajů	15
4	Požadavky na životní cyklus služby.....	16
4.1	Uzavření smlouvy.....	16
4.2	Zřízení Služby	16
4.2.1	Registrační proces a odpovědnosti.....	16
4.2.2	Úkony spojené s převzetím obálky s aktivačním kódem	17

4.3	Aktivace Služby.....	17
4.4	Změna údajů.....	17
4.5	Prodloužení Smlouvy.....	17
4.6	Konec platnosti Smlouvy.....	18
4.6.1	Zneplatnění Certifikátu.....	18
4.6.2	Podání žádosti o zneplatnění.....	18
4.7	Zablokování a odblokování mobilní nebo PC aplikace.....	20
4.7.1	Zablokování.....	20
4.7.2	Odblokování prostředku.....	20
4.8	Používání Služby.....	20
5	Postupy správy, řízení a provozu.....	22
5.1	Fyzická bezpečnost.....	22
5.1.1	Umístění a konstrukce.....	22
5.1.2	Fyzický přístup.....	22
5.1.3	Elektřina a klimatizace.....	22
5.1.4	Vlivy vody.....	22
5.1.5	Protipožární opatření a ochrana.....	22
5.1.6	Ukládání médií.....	23
5.1.7	Nakládání s odpady.....	23
5.1.8	Zálohy mimo budovu.....	23
5.2	Procesní bezpečnost.....	23
5.2.1	Důvěryhodné role.....	23
5.2.2	Počet osob požadovaných na zajištění jednotlivých činností.....	23
5.2.3	Identifikace a autentizace pro každou roli.....	24
5.2.4	Role vyžadující rozdělení povinností.....	24
5.3	Personální bezpečnost.....	24
5.3.1	Požadavky na kvalifikaci, zkušenosti a bezúhonnost.....	24
5.3.2	Posouzení spolehlivosti osob.....	24
5.3.3	Požadavky na školení.....	25
5.3.4	Požadavky a periodicita doškolování.....	25
5.3.5	Periodicita a posloupnost rotace pracovníků mezi různými rolemi.....	25
5.3.6	Postihy za neoprávněné činnosti zaměstnanců.....	25
5.3.7	Požadavky na nezávislé dodavatele.....	25
5.3.8	Dokumentace poskytovaná zaměstnancům.....	25
5.4	Postupy zpracování auditních záznamů.....	26
5.4.1	Typy zaznamenávaných událostí.....	26

5.4.2	Periodicita zpracování záznamů	26
5.4.3	Doba uchování auditních záznamů.....	26
5.4.4	Ochrana auditních záznamů	26
5.4.5	Postupy pro zálohování auditních záznamů.....	26
5.4.6	Systém shromažďování auditních záznamů (interní nebo externí).....	26
5.4.7	Postup při oznamování události subjektu, který ji způsobil.....	27
5.4.8	Hodnocení zranitelnosti	27
5.5	Uchovávání záznamů.....	27
5.5.1	Typy uchovávaných záznamů.....	27
5.5.2	Doba uchování záznamů	27
5.5.3	Ochrana úložiště záznamů	27
5.5.4	Postupy při zálohování záznamů	27
5.5.5	Požadavky na používání časových razítek při uchovávání záznamů.....	27
5.5.6	Systém shromažďování uchovávaných záznamů (interní nebo externí)	28
5.5.7	Postupy pro získání a ověření uchovávaných informací	28
5.6	Obnova po havárii nebo kompromitaci	28
5.6.1	Postup ošetření incidentu nebo kompromitace	28
5.6.2	Poškození výpočetních prostředků, softwaru nebo dat	28
5.6.3	Schopnost obnovit činnost po havárii.....	28
5.7	Ukončení činnosti poskytovatele služeb	28
6	Řízení technické bezpečnosti	30
6.1	Počítačová bezpečnost	30
6.1.1	Specifické technické požadavky na počítačovou bezpečnost	30
6.1.2	Hodnocení počítačové bezpečnosti	30
6.2	Technické řízení životního cyklu.....	31
6.2.1	Řízení vývoje systému pro poskytování služby	31
6.2.2	Řízení správy bezpečnosti.....	31
6.2.3	Řízení bezpečnosti životního cyklu.....	31
6.3	Řízení bezpečnosti sítě	32
6.4	Ochrana proti padělání a odcizení dat.....	32
7	Hodnocení shody a jiná hodnocení	33
7.1	Periodicita hodnocení nebo okolnosti pro provedení hodnocení	33
7.2	Identita a kvalifikace hodnotitele.....	33
7.3	Vztah hodnotitele k hodnocenému subjektu	33
7.4	Hodnocené oblasti	33

7.5	Postup v případě zjištění nedostatků.....	33
7.6	Sdělování výsledků hodnocení.....	33
8	Ostatní obchodní a právní záležitosti.....	35
8.1	Poplatky	35
8.1.1	Poplatky za využívání služby	35
8.1.2	Poplatky za další služby	35
8.1.3	Postup při refundování.....	35
8.2	Finanční odpovědnost	35
8.2.1	Krytí pojištěním.....	35
8.2.2	Další aktiva.....	35
8.2.3	Pojištění nebo krytí zárukou pro koncové uživatele	35
8.3	Důvěrnost obchodních informací.....	36
8.3.1	Rozsah důvěrných informací	36
8.3.2	Informace mimo rámec důvěrných informací	36
8.3.3	Odpovědnost za ochranu důvěrných informací.....	36
8.4	Ochrana osobních údajů	36
8.4.1	Politika ochrany osobních údajů	36
8.4.2	Informace považované za osobní údaje	36
8.4.3	Informace nepovažované za osobní údaje.....	36
8.4.4	Odpovědnost za ochranu osobních údajů.....	37
8.4.5	Oznámení o používání osobních údajů a souhlas s jejich zpracováním.....	37
8.4.6	Poskytování osobních údajů pro soudní či správní účely	37
8.4.7	Jiné okolnosti zpřístupňování osobních údajů.....	37
8.5	Práva duševního vlastnictví.....	37
8.6	Zastupování a záruky	37
8.6.1	Zastupování a záruky I.CA	37
8.6.2	Zastupování a záruky kontaktního místa	37
8.6.3	Zastupování a záruky ostatních zúčastněných subjektů	38
8.7	Zřeknutí se záruk	38
8.8	Omezení odpovědnosti	38
8.9	Záruky a odškodnění.....	38
8.10	Doba platnosti, ukončení platnosti.....	39
8.10.1	Doba platnosti	39
8.10.2	Ukončení platnosti.....	39
8.10.3	Důsledky ukončení a přetrvání závazků	39

8.11	Individuální upozorňování a komunikace se zúčastněnými subjekty.....	39
8.12	Novelizace	39
8.12.1	Postup při novelizaci.....	39
8.12.2	Postup a periodicita oznamování.....	39
8.12.3	Okolnosti, při kterých musí být změněn OID	40
8.13	Ustanovení o řešení sporů	40
8.14	Rozhodné právo.....	40
8.15	Shoda s právními předpisy	40
8.16	Další ustanovení	40
8.16.1	Rámcová dohoda	40
8.16.2	Postoupení práv	40
8.16.3	Oddělitelnost ustanovení	40
8.16.4	Zřeknutí se práv.....	40
8.16.5	Vyšší moc.....	41
8.17	Další opatření.....	41
9	Závěrečná ustanovení.....	42

tab. 1 - Vývoj dokumentu

Verze	Datum vydání	Schválil	Poznámka
1.00	26.02.2020	Generální ředitel společnosti První certifikační autorita, a.s.	První vydání.

1 ÚVOD

Tento dokument jednak stanoví zásady, které První certifikační autorita, a.s., (dále též I.CA) uplatňuje v souladu s platnými právními předpisy a mezinárodně uznávanými technickými normami při zajištění služby I.CA RemoteSign, tedy vytváření elektronických podpisů na dálku (dále též Služba), a uvádí také akce uživatele Služby (dále též Klient) vztahující se k vydání a správě příslušného kvalifikovaného certifikátu.

Pozn.: Pokud jsou v dalším textu uváděny odkazy na standardy nebo právní předpisy, jedná se vždy buď o uvedený standard nebo právní předpis, resp. standard či právní předpis, který ho nahrazuje. Pokud by byla tato politika v rozporu se standardy nebo právními předpisy, které nahradí dosud platné, bude vydána její nová verze.

Právní požadavky na Službu jsou definovány:

- legislativou týkající se elektronického podpisu v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (eIDAS),
- zákonem České republiky č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce,
- legislativou týkající se ochrany osobních údajů, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

Služba společnosti První certifikační autorita, a.s., zajišťující vytváření elektronických podpisů na dálku, je poskytována všem Klientům, kteří potřebují vytvářet elektronický podpis dokumentů pro subjekt, který jim tyto dokumenty k podpisu předkládá (dále též třetí strana). I.CA dále nijak neomezuje potenciální Klienty, poskytování služby je nediskriminační, včetně jejího zpřístupnění pro osoby se zdravotním postižením.

1.1 Přehled

Dokument **Politika služby I.CA RemoteSign (vytváření elektronických podpisů na dálku)** (dále též Politika) vypracovaný společností První certifikační autorita, a.s., se zabývá skutečnostmi, vztahujícími se ke Službě s přihlédnutím k platným standardům Evropské unie a k právu České republiky v dané oblasti. Dokument je rozdělen do devíti kapitol, jejichž stručný popis je uveden v následujícím seznamu:

- Kapitola 1 identifikuje tento dokument, obecně popisuje subjekty, které participují na poskytování Služby a definuje přípustné využití Služby.
- Kapitola 2 popisuje problematiku odpovědností za zveřejňování informací, resp. dokumentace.
- Kapitola 3 popisuje procesy identifikace a autentizace ke Službě.
- Kapitola 4 definuje procesy životního cyklu Služby, technické parametry, až po ukončení poskytování služby.
- Kapitola 5 zahrnuje problematiku fyzické, procesní a personální bezpečnosti, včetně definování množiny zaznamenávaných událostí, uchovávání těchto záznamů a reakce po haváriích nebo kompromitaci.

- Kapitola 6 je zaměřena na technickou bezpečnost včetně počítačové a síťové ochrany.
- Kapitola 7 je zaměřena na problematiku hodnocení poskytované Služby.
- Kapitola 8 zahrnuje problematiku obchodní a právní, včetně ochrany osobních údajů.
- Kapitola 9 obsahuje závěrečná ustanovení.

Bližší podrobnosti o Službě poskytované podle této Politiky jsou uvedeny ve dvou prováděcích směrnicích (dále též Směrnice), jejichž existence je vyžadována standardy ETSI TS 119 431-1 a ETSI TS 119 431-2 (viz kapitola 6.1.2) , a to Prováděcí směrnice služby I.CA RemoteSign ETSI TS 119 431-1 (dle též Směrnice1) a Prováděcí směrnice služby I.CA RemoteSign ETSI TS 119 431-2 (dále též Směrnice2).

1.2 Název a jednoznačné určení dokumentu

Název a identifikace dokumentu: Politika služby I.CA RemoteSign (vytváření elektronických podpisů na dálku), verze 1.00

Podporovaná OID: **0.4.0.19431.2.1.2** (eu-advanced-x509, AdES založený na X.509 certifikátech), a

0.4.0.19431.1.1.2 (Normalized SSASC policy) - v případě, že podpisové klíče jsou uloženy v SCDev, nebo

0.4.0.19431.1.1.3 (EU SSASC policy) - v případě, že podpisové klíče jsou uloženy v QSCD

1.3 Participující subjekty

1.3.1 Poskytovatel služeb

Společnost První certifikační autorita, a.s., jako kvalifikovaný poskytovatel služeb vytvářejících důvěru.

1.3.2 Kontaktní místa

Uzavření smluvního vztahu s Klientem jako součást tzv. zřízení Služby ("Smlouva o vydání a používání kvalifikovaného certifikátu pro elektronický podpis a službě I.CA RemoteSign", dále též Smlouva), na základě kterého je Klientovi Služba poskytována, se realizuje prostřednictvím:

- veřejných registračních autorit I.CA, a
- klientských registračních autorit, a
- speciálních kontaktních míst orientovaných pouze na činnosti spojené se Službou, přičemž registrační autority mohou být stacionární, nebo mobilní.

Pro všechny uvedené možnosti je dále používán termín kontaktní místa.

Kontaktní místa:

- přijímají žádosti o Službu poskytovanou podle této Politiky, poskytují potřebné informace, přijímají reklamace atd.,

- jsou oprávněna z naléhavých provozních nebo technických důvodů pozastavit zcela, nebo zčásti výkon své činnosti,
- jsou zmocněna jménem I.CA uzavírat Smlouvy,
- zajišťují zpoplatňování služeb I.CA poskytovaných prostřednictvím kontaktních míst, pokud není stanoveno smlouvou jinak.

1.3.3 Spoléhající se strany

Spoléhající se stranou je subjekt, který se spoléhá na elektronický podpis vytvořený v rámci Služby.

1.3.4 Jiné participující subjekty

Jinými participujícími subjekty jsou zejména orgány činné v trestním řízení, případně orgány dohledu a další, kterým to podle platné právní úpravy přísluší.

1.4 Použití služby

1.4.1 Přípustné použití služby

Službu provozovanou podle této Politiky lze využívat v procesech vytváření elektronického podpisu ve prospěch konkrétní třetí strany a v souladu s platnou právní úpravou.

1.4.2 Omezení použití služby

Služba provozovaná podle této Politiky nesmí být používána v rozporu s přípustným použitím popsáním v kapitole 1.4.1 a dále pro jakékoliv nelegální účely. Nesmí být např. použita pro vytváření elektronického podpisu jiného dokumentu, než který byl Klientovi k podpisu předložen třetí se stranou.

1.5 Správa politiky

1.5.1 Organizace spravující politiku nebo prováděcí směrnici

Tuto Politiku, resp. jí odpovídající Směrnice, spravuje společnost První certifikační autorita, a.s.

1.5.2 Kontaktní osoba organizace spravující politiku nebo prováděcí směrnici

Kontaktní osoba společnosti První certifikační autorita, a.s., v souvislosti s touto Politikou, resp. s odpovídající Směrnicemi, je uvedena na internetové adrese (viz kapitola 2.2).

1.5.3 Osoba rozhodující o souladu prováděcí směrnice s politikou služby

Jedinou osobou, která je odpovědná za rozhodování o souladu postupů společnosti První certifikační autorita, a.s., uvedených ve Směrnících s touto Politikou, je generální ředitel společnosti První certifikační autorita, a.s.

1.5.4 Postupy při schvalování prováděcí směrnice

Pokud je potřebné provést změny v některé Směrnici a vytvořit její novou verzi, určuje generální ředitel společnosti První certifikační autorita, a.s., osobu, která je oprávněna tyto změny provést. Nabytí platnosti nové verze Směrnice předchází její schválení generálním ředitelem společnosti První certifikační autorita, a.s.

1.6 Přehled použitých pojmů a zkratk

tab. 2 - Pojmy

Pojem	Vysvětlení
aktivační obálka	obálka, kterou Klient obdrží na kontaktním místě, na přední straně, resp. pod průhledným okénkem na přední straně je identifikační čárový kód obálky, uvnitř aktivační obálky je pod bezpečnostní přelepku jiný, aktivační (QR nebo čárový) kód
aktivační kód	QR nebo čárový kód uvnitř aktivační obálky pod bezpečnostní přelepku sloužící k aktivaci Služby pro konkrétního klienta
elektronický podpis	zaručený elektronický podpis, nebo kvalifikovaný elektronický podpis, nebo uznávaný elektronický dle platné právní úpravy pro služby vytvářející důvěru
elektronický podpis na dálku	elektronický podpis vytvořený soukromým klíčem, který je uložen v zařízení provozovaném I.CA, přičemž je pro tento klíč zajištěna výhradní kontrola jeho držitelem
identifikační kód	čárový kód na přední straně nebo pod průhledným okénkem aktivační obálky sloužící ke svázání klíčového páru s konkrétním klientem, identifikační kód je uveden i jako číslo, aby mohl být přetypován
orgán dohledu	subjekt dohlížející na dodržování právních předpisů pro služby vytvářející důvěru
právní úprava pro služby vytvářející důvěru	platné právní předpisy České republiky vztahující se ke službám vytvářejícím důvěru pro elektronické transakce a nařízení eIDAS
QR kód	Quick Response kód, prostředek pro automatizovaný sběr dat, zůstává čitelný i po odstranění značné části obrazce
služba vytvářející důvěru / kvalifikovaná služba vytvářející důvěru	služba vytvářející důvěru / kvalifikovaná služba vytvářející důvěru, definovaná právní úpravou pro služby vytvářející důvěru
smlouva	text smlouvy v elektronické nebo listinné podobě
zákon o ochraně utajovaných informací	zákon České republiky č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění

	pozdějších předpisů
zákoník práce	zákon České republiky č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů

tab. 3 - Zkratky

Zkratka	Vysvětlení
AdES	Advanced Electronic Signature, typ elektronického podpisu
CAdES	CMS Advanced Electronic Signature, typ elektronického podpisu
ČR	Česká republika
ČSN	označení českých technických norem
eIDAS	NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES
EN	European Standard, typ ETSI standardu
EPS	elektrická požární signalizace
ETSI	European Telecommunications Standards Institute, evropský standardizační institut v oblasti informačních a komunikačních technologií
EU	Evropská unie
EZS	elektronická zabezpečovací signalizace
GDPR	Global Data Protection Regulation, nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) č. 2016/679 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)
http	Hypertext Transfer Protocol, protokol pro výměnu textových dokumentů ve formátu html
https	Hypertext Transfer Protocol Secure, protokol pro zabezpečenou výměnu textových dokumentů ve formátu html
IEC	International Electrotechnical Commission, světová organizace publikující standardy pro elektrotechniku, elektroniku, sdělovací techniku a příbuzné obory
ISMS	Information Security Management System, systém řízení bezpečnosti informací
ISO	International Organization for Standardization, mezinárodní organizace sdružující národní standardizační organizace, označení standardů
OID	Object Identifier, objektový identifikátor, číselná identifikace objektu
PCO	pult centrální ochrany

PDCA	Plan-Do-Check-Act, Plánování-Zavedení-Kontrola-Využití, Demingův cyklus, metoda neustálého zlepšování
TS	Technical Specification, typ ETSI standardu
UPS	Uninterruptible Power Supply/Source, zdroj nepřerušovaného napájení
ZOOÚ	aktuální právní úprava týkající se ochrany osobních údajů

2 ODPOVĚDNOST ZA ZVEŘEJŇOVÁNÍ A ÚLOŽIŠTĚ INFORMACÍ A DOKUMENTACE

2.1 Úložiště informací a dokumentace

Společnost První certifikační autorita, a.s., zřizuje a provozuje úložiště informací a dokumentace.

2.2 Zveřejňování informací a dokumentace

Základní adresy (dále též informační adresy), na nichž lze nalézt veřejné informace o společnosti První certifikační autorita, a.s, případně odkazy pro zjištění dalších informací, jsou:

- adresa sídla společnosti:
První certifikační autorita, a.s.
Podvinný mlýn 2178/6
190 00 Praha 9
Česká republika
- internetová adresa <http://www.ica.cz>.

Elektronická adresa, která slouží pro kontakt veřejnosti s I.CA, je info@ica.cz, ID datové schránky I.CA je a69fvfb.

Na výše uvedené internetové adrese lze získat také informace o Službě.

Povolenými protokoly pro přístup k veřejným informacím jsou http a https. I.CA může bez udání důvodu přístup k některým informacím zrušit, nebo pozastavit.

2.3 Periodicita zveřejňování informací

I.CA zveřejňuje informace s následující periodicitou:

- politika Služby - po schválení a vydání nové verze,
- prováděcí směrnice Služby - neprodleně,
- ostatní veřejné informace – není předem určeno, obecně však platí, že tyto informace musí reflektovat aktuální stav poskytovaných služeb vytvářejících důvěru.

2.4 Řízení přístupu k jednotlivým typům úložišť

Veškeré veřejné informace (viz kapitoly 2.2 a 2.3) zpřístupňuje I.CA bezplatně bez omezení.

Neveřejné informace jsou dostupné pouze pověřeným zaměstnancům I.CA, nebo subjektům definovaným platnou právní úpravou. Přístup k těmto informacím je řízen pravidly uvedenými v interní dokumentaci.

3 IDENTIFIKACE A AUTENTIZACE KE SLUŽBĚ

3.1 Počáteční ověření identity

Službu mohou využívat Klienti, kteří mají s I.CA uzavřenou platnou Smlouvu. Pravidla uvedená v následujících podkapitolách platí i pro vydání kvalifikovaného certifikátu, které je integrální součástí Služby (dále též Certifikát).

3.1.1 Ověřování identity fyzické osoby

Primárním osobním dokladem pro občany ČR musí být platný občanský průkaz nebo cestovní pas. Primárním osobním dokladem pro cizince je platný cestovní pas, nebo jím v případě občanů členských států EU může být platný osobní doklad, sloužící k prokazování totožnosti na území příslušného státu.

Z tohoto dokladu jsou ověřovány následující údaje:

- celé občanské jméno,
- datum a místo narození nebo rodné číslo, je-li v primárním dokladu uvedeno,
- číslo předloženého primárního osobního dokladu,
- adresa trvalého bydliště (je-li v primárním dokladu uvedena).

Sekundární osobní doklad musí být jednoznačným způsobem (rodné číslo, číslo občanského průkazu atd.) svázán s primárním osobním dokladem a musí obsahovat alespoň jeden z následujících údajů:

- datum narození (nebo rodné číslo, je-li uvedeno),
- adresu trvalého bydliště,
- fotografii obličeje.

Údaje v sekundárním osobním dokladu sloužící k jednoznačné identifikaci uživatele Služby musí být shodné s těmito údaji v primárním osobním dokladu.

Pokud adresa trvalého bydliště není uvedena v primárním ani sekundárním osobním dokladu, bude uvedena pouze ve smlouvě o poskytování Služby (nikoliv v souvisejícím Certifikátu). Operátor ji neověřuje, musí pouze souhlasit s položkou countryName v žádosti o vydání Certifikátu.

V případě zaměstnance je dále vyžadováno potvrzení o zaměstnaneckém poměru k organizaci, jejíž identifikace má být v Certifikátu uvedena (dále též Organizace). Toto potvrzení předloží žadatel o Certifikátu na kontaktním místě, zaměstnanecký poměr Klienta však může být prokázán způsobem definovaným ve smlouvě uzavřené mezi I.CA a Organizací. Osoba oprávněná jednat za Organizaci se musí prokázat primárním osobním dokladem - viz výše, nebo musí být úředně ověřen podpis potvrzení o zaměstnaneckém poměru žadatele o Certifikát. V případě, že podepsaná osoba není ze zákona osobou oprávněnou k zastupování Organizace, je dále požadována úředně ověřená plná moc k zastupování Organizace podepsaná statutárním zástupcem této Organizace.

Potvrzení o zaměstnaneckém poměru lze předložit i v elektronické podobě v případě, že je ve formátu .PDF a podepsané zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu pro elektronický podpis osoby oprávněné jednat za Organizaci.

V případě, že žadatele o Certifikát zastupuje na RA zmocněnec, je vyžadováno úředně ověřené zplnomocnění k jednání v zastoupení.

Pokud je fyzická osoba žádající o vydání Certifikátu pro sebe samu fyzickou osobou podnikající a tato skutečnost má být v Certifikátu uvedena, platí dále relevantní požadavky kapitoly 3.1.2.

3.1.2 Ověřování identity právnické osoby

Pro ověření právnické osoby nebo organizační složky státu musí být předložen:

- originál nebo úředně ověřená kopie výpisu z obchodního nebo jiného zákonem určeného rejstříku/registru, živnostenského listu, zřizovací listiny, resp. jiného dokladu stejné právní váhy, nebo
- vytištěný výtah z veřejně dostupných registrů, který předloží žadatel, nebo jej vyhotoví operátor RA.

Tento dokument musí obsahovat úplnou firmu (obchodní jméno), identifikační číslo (je-li přiřazeno), adresu sídla, jméno/jména osoby/osob oprávněné/oprávněných k zastupování (statutárních zástupců).

3.2 Ověření identity při prodloužení služby

Prodloužení Služby probíhá automatizovaně. I.CA v roli třetí strany vloží Klientovi dotaz, zda chce vydat následný Certifikát a tak Službu prodloužit. Pokud Klient odpoví kladně (odpověď je opatřena elektronickým podpisem vytvořeným soukromým klíčem odpovídajícím Certifikátu, ke kterému má být vydán Certifikát následný. Tím také Klient explicitně potvrzuje, že se jeho identifikační údaje kontrolované při počátečním ověření nezměnily.

3.3 Změna údajů

Pokud vzhledem ke změně údajů není možné vydat následný Certifikát a provést prodloužení Služby, je Klient povinen dostavit se na kontaktní místo a proběhne proces odpovídající počátečnímu ověření identity - viz též kapitola 3.1.

4 POŽADAVKY NA ŽIVOTNÍ CYKLUS SLUŽBY

V následujících podkapitolách je popsán životní cyklus služby.

4.1 Uzavření smlouvy

Smlouva o zřízení a využívání Služby je vždy uzavírána mezi I.CA a Klientem

4.2 Zřízení Služby

Zřízení Služby probíhá na kontaktních místech. Klient je navštíví, nebo je pracovníkem mobilní registrační autority navštíven, je provedeno ověření jeho identity - viz kapitola 3.1.1 - a potom:

- je uzavřena Smlouva,
- je vytvořena žádost o vydání příslušného Certifikátu,
- je mu vydána aktivační obálka pro mobilní aplikaci,
- je vydán a zveřejněn Certifikát, jemuž odpovídající soukromý klíč je vždy uložen v bezpečném kryptografickém zařízení, případně v zařízení typu QSCD pod kontrolou I.CA, která jsou provozována ve fyzicky zabezpečeném prostředí (viz kapitola 5.1); zařízení typu QSCD je uvedené na unijním seznamu QSCD a jeho přítomnost na tomto seznamu pravidelně ověřována.

Další nakládání s uvedeným Certifikátem může být dáno smlouvou uzavřenou mezi konkrétní třetí stranou a I.CA (speciálním případem třetí strany je i I.CA).

4.2.1 Registrační proces a odpovědnosti

Registrační proces, prováděný pouze v případě zřízení Služby a tedy vydávání prvotního kvalifikovaného certifikátu, je buď zahájen Klientem (držitel soukromého klíče) tím, že se dostaví na kontaktní místo s potřebnými dokumenty, případně je pověřeným pracovníkem kontaktního místa navštíven a je provedena a zaznamenána kontrola potřebných dokladů. Následuje zanesení údajů obsažených v předložených dokladech do informačního systému Autority, vytvoření a zpracování žádosti o kvalifikovaný certifikát pro Službu a zřízení Služby.

Klient je povinen zejména:

- seznámit se s touto Politikou a s Certifikační politikou vydávání kvalifikovaných certifikátů pro elektronické podpisy na dálku (algoritmus RSA) a smluvně se zavázat jednat podle nich,
- seznámit se se Smlouvou,
- dodržovat veškerá ustanovení Smlouvy,
- používat Službu v souladu s ustanoveními kapitoly 1.4,
- nakládat s údaji pro identifikaci a autentizaci ke Službě tak, aby nemohlo dojít k jejímu zneužití,
- neprodleně vyrozumět poskytovatele Služby o podezření, že údaje pro identifikaci a autentizaci ke Službě byly zneužity a požádat o zneplatnění Certifikátu,

- poskytovat pravdivé a úplné informace pro zřízení Služby, resp. pro vydání Certifikátu,
- překontrolovat, zda údaje získané z předložených dokumentů jsou správné a odpovídají požadovaným údajům,
- zvolit vhodné heslo pro zneplatnění Certifikátu (minimální/maximální délka hesla 4/32 znaků, povolené znaky 0..9, A..Z, a..z).

Poskytovatel Služby je povinen zejména:

- před uzavřením Smlouvy informovat Klienta o smluvních podmínkách,
- uzavírat s Klientem Smlouvu obsahující náležitosti požadované platnou právní úpravou a technickými standardy,
- v procesu zřizování Služby ověřit všechny ověřitelné údaje podle předložených dokladů,
- vydat Certifikát obsahující věcně správné údaje na základě informací, které jsou poskytovateli Služby k dispozici v době vydávání tohoto certifikátu,
- zveřejnit certifikáty vydávající certifikační autority a kořenové CA,
- zveřejňovat veřejné informace v souladu s ustanoveními kapitoly 2.2,
- činnosti spojené se Službou poskytovat v souladu s platnou právní úpravou, touto Politikou, odpovídající certifikační politikou, certifikační prováděcí směrnici, Celkovou bezpečnostní politikou a s provozní dokumentací.

4.2.2 Úkony spojené s převzetím obálky s aktivačním kódem

Pokud byly splněny veškeré podmínky pro vydání Certifikátu a zřízení Služby, je povinností Klienta obálku s aktivačním kódem převzít. Jediným způsobem, jak odmítnout převzetí, je zažádat v souladu s touto Politikou o zneplatnění Certifikátu.

4.3 Aktivace Služby

Aktivace Služby proběhne okamžitě po vydání Certifikátu Klientovi. Aby Klient mohl Službu využívat, musí provést instalaci mobilní nebo PC aplikace. Jejím prostřednictvím získá přístup ke svému soukromému klíči. Jiný přístup k soukromému klíči konkrétního Klienta není možný.

4.4 Změna údajů

Změna údajů v Certifikátu není možná. Pokud nejsou údaje v Certifikátu aktuální, musí klient požádat o jeho zneplatnění a znovu projít procesem zřízení Služby.

4.5 Prodloužení Smlouvy

Před vypršením platnosti je Klient prostřednictvím mobilní nebo PC aplikace notifikován a dotázán, zda chce vydat Certifikát následný, tedy Certifikát s novým veřejným klíčem, ale se stejným obsahem v polích subject a subjectAlternativeName. Pokud Klient neodpoví kladně, Certifikát expiruje a platnost Smlouvy je ukončena, v opačném případě (odpověď je

elektronicky podepsána soukromým klíčem odpovídajícím Certifikátu, ke kterému má být Certifikát následný) zůstává Smlouva v platnosti a Služba je Klientovi nadále poskytována.

Povinností držitele Certifikátu je uvědomit poskytovatele Služby o změnách ve smluvních údajích (a v polích subject a subjectAlternativeName Certifikátu).

4.6 Konec platnosti Smlouvy

Konec Smlouvy je svázán s koncem platnosti Certifikátu. Pokud:

- Klient neodsouhlasí obnovu Certifikátu, Certifikát expiruje, nebo
 - Klient Certifikát zneplatní a tento je uveden na CRL,
- platnost Smlouvy končí.

4.6.1 Zneplatnění Certifikátu

Žádost o zneplatnění Certifikátu mohou podat:

- držitel Certifikátu (Klient),
- v případě zaměstnaneckého Certifikátu osoba oprávněná jednat za Organizaci,
- osoba oprávněná z pozůstalostního řízení držitele Certifikátu (Klienta),
- osoba pověřená jednáním za právního nástupce původního subjektu (Organizace), jemuž byl pro jeho zaměstnance Certifikát vydán,
- poskytovatel této Služby (oprávněným žadatelem o zneplatnění Certifikátu je v tomto případě generální ředitel I.CA):
 - v případě, že Certifikát byl vydán na základě nepravdivých údajů,
 - pokud zjistí, že při vydání Certifikátu nebyly splněny požadavky platné právní úpravy pro služby vytvářející důvěru,
 - dozví-li se prokazatelně, že Certifikát byl použit v rozporu s omezením definovaným v kapitole 1.4.2,
 - dozví-li se prokazatelně, že držitel Certifikátu zemřel, nebo soud držiteli Certifikátu omezil svéprávnost, nebo pokud údaje, na jejichž základě byl Certifikát vydán, pozbyly pravdivosti,
 - pokud je veřejný klíč v žádosti o vydání Certifikátu duplicitní s veřejným klíčem v již vydaném certifikátu,
- orgán dohledu, případně další subjekty definované platnou právní úpravou pro služby vytvářející důvěru.

4.6.2 Podání žádosti o zneplatnění

Pro žádost o zneplatnění Certifikátu podávanou Klientem (jeho držitelem) platí:

- V případě osobního předání žádosti o zneplatnění Certifikátu na kontaktním místě (RA) musí žádost obsahovat sériové číslo Certifikátu buď v dekadickém nebo hexadecimálním tvaru (uvozeno řetězcem „0x“), jméno, popř. jména a příjmení fyzické osoby oprávněné žádat zneplatnění certifikátu a heslo pro zneplatnění certifikátu. Pokud fyzická osoba oprávněná žádat zneplatnění Certifikátu heslo pro zneplatnění

nezná, musí tuto skutečnost do písemné žádosti explicitně uvést, včetně čísla osobního dokladu předloženého při žádosti o vydání Certifikátu, nebo čísla nového primárního osobního dokladu, pokud byl původní nahrazen novým. Tímto osobním dokladem se musí pracovníkovi RA prokázat. V případě, že je žádost oprávněná, pracovník RA certifikát zneplatní – datum a čas zneplatnění certifikátu jsou dány zpracováním tohoto požadavku informačním systémem CA. V případě, že žádost o zneplatnění Certifikátu nelze akceptovat (nesprávné heslo pro zneplatnění, neprokazatelná identita fyzické osoby oprávněné žádat zneplatnění Certifikátu), pokusí se pracovník RA v součinnosti s touto fyzickou osobou tyto skutečnosti napravit a pokud to z libovolného důvodu nebude možné, žádost o zneplatnění Certifikátu bude zamítnuta. Žadatel o zneplatnění Certifikátu je vždy o výsledku informován prostřednictvím pracovníka RA.

- V případě předání žádosti o zneplatnění Certifikátu elektronickou cestou jsou přípustné následující možnosti:
 - Prostřednictvím formuláře na internetové informační adrese. Datum a čas zneplatnění Certifikátu jsou dány zpracováním tohoto požadavku informačním systémem CA. O kladném vyřízení je žadatel informován.
 - Elektronicky nepodepsaná elektronická zpráva - tělo zprávy musí obsahovat text (v českém nebo slovenském jazyce, s diakritikou nebo bez diakritiky, případně v jazyce anglickém):

Zadam o zneplatneni certifikatu cislo = xxxxxxx

Heslo pro zneplatneni = yyyyyy,

kde „xxxxxxx“ je sériové číslo Certifikátu a „yyyyyy“ je heslo pro zneplatnění. Sériové číslo musí být buď v dekadickém nebo hexadecimálním tvaru (uvozeno řetězcem „0x“). Datum a čas zneplatnění Certifikátu jsou dány zpracováním tohoto požadavku informačním systémem CA. O kladném vyřízení je žadatel informován.

- V případě použití doporučené listovní zásilky pro podání žádosti o zneplatnění Certifikátu musí být žádost v následujícím tvaru (v českém nebo slovenském jazyce, s diakritikou nebo bez diakritiky, případně v jazyce anglickém):

Zadam o zneplatneni certifikatu cislo = xxxxxxx

Heslo pro zneplatneni = yyyyyy,

kde „xxxxxxx“ je sériové číslo Certifikátu a „yyyyyy“ je heslo pro zneplatnění. Sériové číslo je buď v dekadickém nebo hexadecimálním tvaru (uvozeno řetězcem „0x“). V případě, že žádost uvedené požadavky splňuje, odpovědný pracovník I.CA Certifikát v informačním systému CA zneplatní – datum a čas zneplatnění Certifikátu jsou dány zpracováním tohoto požadavku v informačním systémem CA. V případě, že žádost nelze akceptovat (nesprávné heslo pro zneplatnění) bude žádost o zneplatnění Certifikátu zamítnuta. O vyřízení žádosti je žadatel informován doporučeným dopisem na poštovní adresu uvedenou jako adresa odesilatele.

Žádost o zneplatnění zaměstnaneckého Certifikátu podávaná osobou pověřenou jednat za Organizaci (uvedenou v položce Certifikátu organizationName), musí být podána výhradně elektronicky, a to jako podepsaná či ve zvláštních případech nepodepsaná zpráva:

Zadam o zneplatneni certifikatu cislo = xxxxxxx

kde „xxxxxxx“ je sériové číslo Certifikátu. Sériové číslo musí být buď v dekadickém nebo hexadecimálním tvaru (uvozeno řetězcem „0x“).

4.7 Zablokování a odblokování mobilní nebo PC aplikace

Mobilní nebo PC aplikace může být zablokována např. v případech ztráty nebo odcizení mobilního zařízení nebo PC.

4.7.1 Zablokování

Zablokování mobilní nebo PC aplikace znamená, že je převedena do stavu „blokována“ a nadále ji není možné používat pro přístup k Certifikátu. Certifikát zůstává nadále v platnosti (je možné k němu přistupovat prostřednictvím jiné aktivované mobilní nebo PC aplikace téhož Klienta. Možnosti zablokování aplikace jsou:

- Prostřednictvím jiné aktivované mobilní nebo PC aplikace.
- Telefonicky na číslo +420 284 081 930, +420 284 081 931, +420 284 081 933. Pracovník technické podpory zjišťuje jméno, příjmení a akademický titul Klienta, identifikační číslo primárního dokladu, bydliště Klienta a dále se může zeptat na jakýkoliv další údaj neuvedený v Certifikátu, ale zadaný při žádosti a zřízení Služby. Pracovník technické podpory může při jakýchkoliv nejasnostech v odpovědích Klienta odkázat na jiný způsob zablokování prostředku pro elektronickou identifikaci.
- E-mailem na adresu podpora@ica.cz, e-mail musí být odeslán z e-mailové adresy zadané při zřizování služby. E-mail musí obsahovat tyto údaje:
 - Klient *akademický titul, jméno (jména) a příjmení, datum narození dd.mm.rrrr, číslo primárního identifikačního dokladu abcdefghij, bydliště ulice, číslo popisné, psč, město* žádá o zablokování mobilního zařízení pro přístup ke službě vytváření elektronického podpisu na dálku *identifikace mobilního zařízení*.

V případě jakýchkoliv nejasností může být zablokování odmítnuto, o výsledku je Klient odpovědí na jeho e-mail vždy informován.

- Osobně na kontaktním místě, kdy musí být ke kontrole předloženy primární a sekundární doklad (sekundární nemusí být stejný jako při počátečním ověření identity dle kapitoly 3.1.2, ale musí obsahovat alespoň jeden z údajů dle kapitoly 3.1.2).

4.7.2 Odblokování prostředku

Odblokování mobilní nebo PC aplikace je možné pouze prostřednictvím jiné aktivované mobilní nebo PC aplikace. Pokud byla zadána časově omezená blokáce, aplikace se automaticky odblokuje uplynutím času, zvoleném při blokaci.

4.8 Používání Služby

Účelem služby je vytváření elektronických podpisů dokumentů na dálku. Dokumenty jsou zasílány třetími stranami, postup je následující:

- Třetí strana vloží do fronty požadavků v systému I.CA RemoteSign požadavek na vytvoření elektronického popisu dokumentu. Součástí požadavku je identifikace Klienta, který má dokument podepsat, zašifrované preview dokumentu (dešifrovat může pouze oprávněný Klient) a požadované parametry podpisu (podporovány jsou podpisy typů AdES a CAdES).
- Klient si spustí mobilní nebo PC aplikaci a zadá heslo.

- Po ověření správnosti hesla se do aplikace stáhnou všechny požadavky na vytvoření elektronického podpisu.
- Klient si může v aplikaci prohlédnout detailní informace o požadavku (případně také preview, pokud bylo třetí stranou zasláno).
- Pokud se Klient rozhodne konkrétní elektronický podpis vytvořit, stiskne tlačítko Podepsat a zadá heslo pro přístup k soukromému klíči.
- Pokud je heslo ke klíči správné, potom je s využitím soukromého klíče uloženého v bezpečném kryptografickém zařízení, případně v zařízení typu QSCD, vytvořen požadovaný elektronický podpis a je vrácen třetí straně

5 POSTUPY SPRÁVY, ŘÍZENÍ A PROVOZU

Postupy správy, řízení a provozu jsou zaměřeny především na:

- systém poskytované Služby,
- veškeré procesy podporující poskytování Služby.

Postupy správy, řízení a provozu jsou řešeny jak v dokumentu Celková bezpečnostní politika, tak dále v Politice, Plánu pro zvládnutí krizových situací a plánu obnovy a v upřesňující interní dokumentaci. Uvedené dokumenty reflektují výsledky periodicky prováděné analýzy rizik.

5.1 Fyzická bezpečnost

5.1.1 Umístění a konstrukce

Objekty provozního pracoviště jsou umístěny v geograficky odlišných lokalitách, které jsou dále jiné než ředitelství společnosti, obchodní a vývojová pracoviště, pracoviště kontaktních a obchodních míst.

Zařízení určená k výkonu Služby jsou umístěna ve vyhrazených prostorách provozních pracovišť. Tyto prostory jsou zabezpečené obdobně, jako zabezpečené oblasti kategorie „Důvěrné“ podle zákona o ochraně utajovaných informací.

5.1.2 Fyzický přístup

Požadavky na fyzický přístup do jednotlivých vyhrazených prostor (chráněných mechanickými a elektronickými prostředky) provozních pracovišť jsou uvedeny v interní dokumentaci společnosti. Ochrana objektů je řešena elektronickým zabezpečovacím systémem (EVS), připojením na pult centrální ochrany (PCO) a případně speciálním systémem pro sledování pohybu osob a dopravních prostředků.

5.1.3 Elektřina a klimatizace

V prostorách určených k výkonu Služby je dostatečně dimenzovaná aktivní klimatizace, která udržuje celoroční teplotu v rozmezí 20°C ± 5°C. Přívod elektrické energie je jištěn pomocí UPS (Uninterruptible Power Supply) a diesel agregátu.

5.1.4 Vlivy vody

Všechny kritické systémy provozních pracovišť jsou umístěny takovým způsobem, aby nemohly být zaplaveny ani stoupačkou vodou. Provozní pracoviště jsou podle potřeby vybavena čidly průniku vody pro případ zaplavení vodou z topení, nebo vodou ze střechy při prudkém dešti.

5.1.5 Protipožární opatření a ochrana

V objektech provozních pracovišť a pracovišť pro uchovávání informací je instalována elektronická požární signalizace (EPS). Vstupní dveře vyhrazených prostor, ve kterých jsou

umístěna zařízení určená k výkonu Služby, jsou opatřeny protipožární vložkou. V samotných prostorách se nachází hasicí přístroj.

5.1.6 Ukládání médií

Paměťová média, obsahující provozní zálohy a záznamy v elektronické podobě, jsou ukládána v kovových skříních, popř. trezorech. Kopie jsou ukládány v jiné geografické lokalitě, než kde je umístěno provozní pracoviště.

Papírová média, která je nutno archivovat, jsou skladována v jiné geografické lokalitě, než je umístěno provozní pracoviště.

5.1.7 Nakládání s odpady

Veškerý papírový kancelářský odpad je před opuštěním provozních pracovišť I.CA znehodnocen skartováním.

5.1.8 Zálohy mimo budovu

Kopie provozních a pracovních záloh jsou uloženy na místě určeném výkonným ředitelem I.CA a popsáném v interní dokumentaci.

5.2 Procesní bezpečnost

5.2.1 Důvěryhodné role

Pro vybrané činnosti jsou v I.CA definovány důvěryhodné role. Postup jmenování zaměstnanců do důvěryhodných rolí, specifikace těchto rolí včetně odpovídajících činností a odpovědností jsou uvedeny v interní dokumentaci.

Všichni zaměstnanci I.CA v důvěryhodných rolích nesmí být ve střetu zájmů, které by mohly ohrozit nestrannost operací I.CA. Postup jmenování zaměstnanců do důvěryhodných rolí a specifikace těchto rolí jsou uvedeny v interní dokumentaci.

5.2.2 Počet osob požadovaných na zajištění jednotlivých činností

Pro procesy související s citlivými daty Klientů nutnými pro provoz Služby jsou definovány činnosti, které musí být vykonány za účasti více než jediné osoby. Jedná se zejména o:

- inicializaci kryptografického modulu pro generování a ukládání citlivých dat nutných pro provoz Služby,
- zálohování těchto dat uložených v kryptografickém modulu,
- obnovu těchto dat do kryptografického modulu.

Pro provádění ostatních úloh není počet přítomných osob určen, musí však jít výhradně o pověřené pracovníky.

5.2.3 Identifikace a autentizace pro každou roli

Pracovníkům každé role jsou přiděleny prostředky pro řádnou identifikaci a autentizaci k těm komponentám, které jsou pro jejich činnost nezbytné.

Pro vybrané činnosti využívají pracovníci v důvěryhodných rolích dvoufaktorovou autentizaci.

5.2.4 Role vyžadující rozdělení povinností

Role vyžadující rozdělení povinností, včetně popisu náplně jejich činnosti, jsou popsány v interní dokumentaci.

5.3 Personální bezpečnost

5.3.1 Požadavky na kvalifikaci, zkušenosti a bezúhonnost

Zaměstnanci I.CA v důvěryhodných rolích jsou vybíráni a přijímáni na základě dále popsaných personálních kritérií:

- naprostá občanská bezúhonnost - prokazováno tím, že tyto osoby nemají žádný záznam v rejstříku trestů (výpis z rejstříku trestů, nebo čestné prohlášení),
- vysokoškolské vzdělání v rámci akreditovaného bakalářského nebo magisterského studijního programu a nejméně tři roky praxe v oblasti informačních a komunikačních technologií, nebo středoškolské vzdělání a nejméně pět let praxe v oblasti informačních a komunikačních technologií, přičemž z toho nejméně jeden rok v oblasti poskytování certifikačních/důvěryhodných služeb,
- znalost v oblasti infrastruktury veřejných klíčů a informační bezpečnosti.

Ostatní zaměstnanci I.CA podílející se na zajištění služeb vytvářejících důvěru Služby jsou přijímáni na základě následujících kritérií:

- vysokoškolské vzdělání v rámci akreditovaného bakalářského, resp. magisterského studijního programu, nebo středoškolské vzdělání,
- základní orientace v oblasti infrastruktury veřejných klíčů a informační bezpečnosti.

Popis konkrétní činnosti zaměstnance je definován pracovní smlouvou.

Dokud nejsou dokončeny veškeré vstupní kontroly zaměstnance, není mu umožněn logický ani fyzický přístup k důvěryhodným systémům.

Pro vykonávání řídicí funkce musí mít vedoucí zaměstnanci zkušenosti získané praxí nebo odbornými školeními s ohledem na důvěryhodnost Služby, znalost bezpečnostních postupů s odpovědností za bezpečnost a zkušenosti s bezpečností informací a hodnocením rizik.

5.3.2 Posouzení spolehlivosti osob

Zdrojem informací o všech zaměstnancích I.CA jsou:

- sami tito zaměstnanci,
- osoby, které tyto zaměstnance znají,
- veřejné zdroje informací.

Zaměstnanci poskytují prvotní informace osobním pohovorem při přijímání do pracovního poměru, ty jsou aktualizovány při periodických pohovorech s nadřízeným pracovníkem v průběhu pracovního poměru.

5.3.3 Požadavky na školení

Zaměstnanci I.CA jsou odborně zaškoleni pro používání určeného programového vybavení a speciálních zařízení. Zaškolení se provádí kombinací metody samostudia a metodickým vedením již zaškoleným pracovníkem. Školení zahrnuje oblasti informační bezpečnosti, ochrany osobních údajů a další relevantní témata.

5.3.4 Požadavky a periodicita doškolování

Dvakrát za 12 měsíců jsou zaměstnancům I.CA poskytovány aktuální informace o vývoji v předmětných oblastech.

Pro pracovníky kontaktních míst je minimálně jednou za tři roky pořádáno školení zaměřené na procesy spojené s činností kontaktního místa.

5.3.5 Periodicita a posloupnost rotace pracovníků mezi různými rolemi

Z důvodů možné zastupitelnosti v mimořádných případech jsou zaměstnanci I.CA motivováni k získávání znalostí potřebných pro zastávání jiné role v I.CA.

5.3.6 Postihy za neoprávněné činnosti zaměstnanců

Při zjištění neautorizované činnosti je s dotyčným zaměstnancem postupováno způsobem popsáným v interních dokumentech společnosti a řídicím se zákoníkem práce (tento proces nebrání případnému trestnímu stíhání, pokud tomu odpovídá závažnost zjištěné neautorizované činnosti).

5.3.7 Požadavky na nezávislé dodavatele

I.CA může nebo musí některé činnosti zajišťovat smluvně, za činnost nezávislých dodavatelů plně odpovídá. Tyto obchodně právní vztahy jsou ošetřeny bilaterálními obchodními smlouvami. Jedná se např. o zhotovitele programového aplikačního vybavení, dodavatele hardware, systémového programového vybavení, externí auditory atd. Tyto subjekty jsou povinny se řídit odpovídajícími veřejnými politikami, relevantními částmi interní dokumentace I.CA, které jim budou poskytnuty a předepsanými normativními dokumenty. V případě porušení povinností stanovených v uvedených dokumentech jsou vyžadovány smluvní pokuty, případně je s dodavatelem okamžitě ukončen smluvní vztah.

5.3.8 Dokumentace poskytovaná zaměstnancům

Zaměstnanci I.CA mají k dispozici, kromě Politiky a Směrnice služby, bezpečnostní a provozní dokumentaci, veškeré další příslušné normy, směrnice, příručky a metodické pokyny, potřebné pro výkon jejich činnosti.

5.4 Postupy zpracování auditních záznamů

5.4.1 Typy zaznamenávaných událostí

Zaznamenávány jsou veškeré události požadované platnou právní úpravou pro služby vytvářející důvěru a příslušnými technickými standardy a normami.

Všechny auditní záznamy jsou v nutné míře pořizovány, uchovávány a zpracovávány se zachováním prokazatelnosti původu, integrity, dostupnosti, důvěrnosti a časové autentičnosti.

Auditní systém je navržen a provozován způsobem, který zaručuje integritu těchto dat, rezervování dostatečného prostoru pro auditní data, automatické nepřepisování auditního souboru, prezentaci auditních záznamů pro uživatele vhodným způsobem a omezení přístupu k auditnímu souboru pouze pro definované uživatele.

5.4.2 Periodicita zpracování záznamů

Auditní záznamy jsou kontrolovány a vyhodnocovány v intervalech definovaných v interní dokumentaci, v případě bezpečnostního incidentu okamžitě.

5.4.3 Doba uchování auditních záznamů

Nestanoví-li relevantní právní úprava jinak, jsou auditní záznamy uchovávány po dobu nejméně 10 let od jejich vzniku.

5.4.4 Ochrana auditních záznamů

Auditní záznamy v elektronické a papírové podobě jsou uloženy způsobem zajišťujícím ochranu před jejich změnami, krádeží a zničením (ať již úmyslným nebo neúmyslným).

Elektronické auditní záznamy jsou ukládány ve dvou kopiích, každá kopie je umístěna v jiné místnosti provozního pracoviště. Minimálně jedenkrát měsíčně se provádí uložení těchto auditních záznamů na médium, které je umístěno mimo provozní prostory I.CA.

Auditní záznamy v papírové formě jsou umístěny mimo provozní prostory I.CA.

Ochrana výše uvedených typů auditních záznamů je popsána v interní dokumentaci.

5.4.5 Postupy pro zálohování auditních záznamů

Zálohování elektronických auditních záznamů probíhá obdobným způsobem, jako zálohování ostatních elektronických informací. Zálohování auditních záznamů v papírové formě prováděno není.

5.4.6 Systém shromažďování auditních záznamů (interní nebo externí)

Systém shromažďování auditních záznamů je z pohledu informačních systémů Služby interní.

5.4.7 Postup při oznamování události subjektu, který ji způsobil

Subjekt není o zapsání události do auditního záznamu informován.

5.4.8 Hodnocení zranitelnosti

Hodnocení zranitelnosti je ve společnosti První certifikační autorita, a.s., prováděno v periodických intervalech jako součást analýzy rizik. Sledování zranitelnosti zařízení a programového vybavení souvisejících se službami vytvářejícími důvěru je popsáno v interní dokumentaci.

5.5 Uchovávání záznamů

Uchovávání záznamů, tj. informací a dokumentace, je u I.CA prováděno podle interní dokumentace.

5.5.1 Typy uchovávaných záznamů

I.CA uchovává níže uvedené záznamy (v elektronické nebo listinné podobě), které souvisejí s poskytovanou Službou, zejména:

- smlouvy s Klienty a jejich případné dodatky související se Službou,
- záznam o manipulaci s informacemi (např. převzetí, předání, uložení, kontrola, konverze do elektronické podoby atd.),
- aplikační programové vybavení, provozní a bezpečnostní dokumentace.

5.5.2 Doba uchování záznamů

Záznamy jsou uchovávány v souladu s ustanoveními kapitoly 5.4.3.

Postupy při uchovávání záznamů jsou upraveny interní dokumentací.

5.5.3 Ochrana úložiště záznamů

Prostory, ve kterých se uchovávají záznamy nacházejí, jsou zabezpečeny způsobem vycházejícím z požadavků provedené analýzy rizik a ze zákona o ochraně utajovaných informací.

Postupy při ochraně úložiště uchovávaných záznamů jsou upraveny interní dokumentací.

5.5.4 Postupy při zálohování záznamů

Postupy při zálohování záznamů jsou upraveny interní dokumentací.

5.5.5 Požadavky na používání časových razítek při uchovávání záznamů

V případě, že jsou využívána časová razítka, jedná se o kvalifikovaná elektronická časová razítka vydávaná I.CA.

5.5.6 Systém shromažďování uchovávaných záznamů (interní nebo externí)

Záznamy jsou ukládány na místo určené výkonným ředitelem I.CA.

Samotná problematika přípravy a způsobu ukládání záznamů v elektronické i písemné podobě je upravena interními normami a směrnicemi. Shromažďování uchovávaných záznamů je evidováno.

5.5.7 Postupy pro získání a ověření uchovávaných informací

Uchovávané informace a záznamy jsou umístěny v lokalitách k tomu určených a jsou přístupné:

- zaměstnancům I.CA, pokud je to k jejich činnosti vyžadováno
- oprávněným dohledovým a kontrolním subjektům, zejména orgánům činným v trestním řízení a soudům, pokud je to právními předpisy vyžadováno.

O každém takto povoleném přístupu je pořizován písemný záznam.

5.6 Obnova po havárii nebo kompromitaci

5.6.1 Postup ošetření incidentu nebo kompromitace

V případě výskytu těchto událostí postupuje I.CA v souladu s interním Plánem pro zvládání krizových situací a plánem obnovy a případně s další relevantní interní dokumentací.

5.6.2 Poškození výpočetních prostředků, softwaru nebo dat

Viz kapitola 5.6.1.

5.6.3 Schopnost obnovit činnost po havárii

Viz kapitola 5.6.1.

5.7 Ukončení činnosti poskytovatele služeb

Pro ukončování činnosti kvalifikovaného poskytovatele služby vytvářející důvěru platí následující pravidla:

- ukončení činnosti kvalifikovaného poskytovatele služby vytvářející důvěru musí být písemně oznámeno orgánu dohledu a všem subjektům, které mají uzavřenou Smlouvu na využívání Služby.
- ukončení činnosti poskytovatele služby vytvářející důvěru musí být zveřejněno na internetové adrese podle kapitoly 2.2,
- ukončování činnosti je řízený proces probíhající podle předem připraveného plánu, jehož součástí je popis postupu uchování a zpřístupňování informací pro poskytování důkazů v soudním a správním řízení a pro účely zajištění kontinuity služeb.

V případě odnětí statutu kvalifikovaného poskytovatele služeb vytvářejících důvěru dle platné právní úpravy:

- informace o odnětí statutu musí být písemně nebo elektronicky oznámena všem subjektům, které mají uzavřenou Smlouvu na využívání Služby,
- informace o odnětí statutu musí být zveřejněna v souladu s kapitolou 2.2,
- o dalším postupu rozhodne generální ředitel I.CA na základě rozhodnutí orgánu dohledu.

6 ŘÍZENÍ TECHNICKÉ BEZPEČNOSTI

6.1 Počítačová bezpečnost

6.1.1 Specifické technické požadavky na počítačovou bezpečnost

Úroveň bezpečnosti komponent použitých pro poskytování Služby je definována platnou právní úpravou pro služby vytvářející důvěru, resp. v ní odkazovanými technickými standardy a normami.

6.1.2 Hodnocení počítačové bezpečnosti

Hodnocení počítačové bezpečnosti I.CA je založeno na požadavcích uvedených v mezinárodních a národních standardech, zejména:

- ČSN EN 419241-1 Důvěryhodné systémy podporující podpisový server - Část 1: Obecné bezpečnostní požadavky systému.
- EN 419241-1 Trustworthy Systems Supporting Server Signing - Part 1: Security Requirements.
- ČSN EN 419221-5 – Profily ochrany pro TSP kryptografické moduly – Část 5: Kryptografické modul pro důvěryhodné služby.
- EN 419221-5 – Protection Profiles for TSP Cryptographic Modules - Part 5 - Cryptographic Module for Trust Services.
- ČSN EN 419241-2 Důvěryhodné systémy podporující podpisový server - Část 2: Profil ochrany pro zařízení QSCD pro serverový podpis.
- EN 419241-2 Trustworthy Systems Supporting Server Signing - Part 2: Protection profile for QSCD for Server Signing.
- ETSI TS 119 431-1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service providers; Part 1: TSP service components operating a remote QSCD / SCDev.
- ETSI TS 119 431-2 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for trust service providers; Part 2: TSP service components supporting AdES digital signature creation.
- ETSI TS 119 432 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Protocols for remote digital signature creation.
- CEN/TS 419261 Security requirements for trustworthy systems managing certificates and time-stamps.
- ČSN ETSI EN 319 401 Elektronické podpisy a infrastruktury (ESI) - Obecné požadavky politiky pro poskytovatele důvěryhodných služeb.
- ETSI EN 319 401 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); General Policy Requirements for Trust Service Providers.
- ČSN ETSI EN 319 403 Elektronické podpisy a infrastruktury (ESI) - Posuzování shody poskytovatelů důvěryhodných služeb - Požadavky na orgány posuzování shody posuzující poskytovatele důvěryhodných služeb.

- ETSI EN 319 403 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Trust Service Provider Conformity Assessment - Requirements for conformity assessment bodies assessing Trust Service Providers.
- ETSI TS 119 312 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Cryptographic Suites
- ETSI TS 119 101 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for applications for signature creation and signature validation
- ČSN ISO/IEC 27006 Informační technologie - Bezpečnostní techniky - Požadavky na orgány provádějící audit a certifikaci systémů řízení bezpečnosti informací.
- ISO/IEC 17021 Conformity assessment -- Requirements for bodies providing audit and certification of management systems.
- ISO/IEC 17065 Conformity assessment -- Requirements for bodies certifying products, processes and services.

6.2 Technické řízení životního cyklu

6.2.1 Řízení vývoje systému pro poskytování služby

Při vývoji systému je postupováno v souladu s interní dokumentací.

6.2.2 Řízení správy bezpečnosti

Kontrola řízení bezpečnosti informací, včetně kontroly souladu se standardy, je prováděna v rámci periodických kontrol bezpečnostní shody podle platné právní úpravy a dále formou interních a externích auditů systému řízení bezpečnosti informací (ISMS).

Bezpečnost informací se v I.CA řídí těmito normami:

- ČSN ISO/IEC 27000 Informační technologie - Bezpečnostní techniky - Systémy řízení bezpečnosti informací - Přehled a slovník.
- ČSN ISO/IEC 27001 Informační technologie - Bezpečnostní techniky - Systémy řízení bezpečnosti informací - Požadavky.
- ČSN ISO/IEC 27002 Informační technologie - Bezpečnostní techniky - Soubor postupů pro opatření bezpečnosti informací.

6.2.3 Řízení bezpečnosti životního cyklu

Řízení bezpečnosti životního cyklu je v I.CA je prováděno procesním přístupem typu „Plánování-Zavedení-Kontrola-Využití“ (Plan-Do-Check-Act, PDCA), který se skládá z navazujících procesů:

- vybudování - stanovení rozsahu a hranic, kterých se řízení bezpečnosti informací týká, určení bezpečnostní politiky, plánů a výběr bezpečnostních opatření v závislosti na vyhodnocených rizicích, to vše v souladu s celkovou bezpečnostní politikou,
- implementace a provoz - účelné a systematické prosazení vybraných bezpečnostních opatření,

- monitorování a přehodnocování - zajištění zpětné vazby, pravidelné sledování a hodnocení úspěšných i nedostatečných stránek řízení bezpečnosti informací, předávání poznatků vedení společnosti k posouzení,
- údržba a zlepšování - provádění opatření k nápravě a zlepšování, na základě rozhodnutí vedení organizace.

6.3 Řízení bezpečnosti sítě

V prostředí I.CA nejsou důvěryhodné systémy určené k podpoře služeb vytvářejících důvěru umístěné na provozních pracovištích I.CA přímo dostupné z veřejné sítě Internet. Tyto systémy jsou chráněny komerčním produktem typu firewall s integrovaným systémem IPS (Intrusion Prevention System). Veškerá komunikace mezi klientskou částí aplikace a provozními pracovišti je vedena šifrovaně. Podrobnosti jsou popsány v interní dokumentaci.

6.4 Ochrana proti padělání a odcizení dat

Opatření proti padělání a odcizení dat jsou součástí celého systému řízení bezpečnosti informací nejen Služby, ale všech systémů I.CA. Spolupodílí se řízení počínaje managementem společnosti, přes vedoucí zaměstnance až po zaměstnance v důvěryhodných rolích s příslušnými oprávněními.

7 HODNOCENÍ SHODY A JINÁ HODNOCENÍ

7.1 Periodicita hodnocení nebo okolnosti pro provedení hodnocení

Periodicita hodnocení, včetně okolností pro provádění hodnocení, je dána platnou právní úpravou pro služby vytvářející důvěru a jí odkazovanými technickými standardy a normami, dle kterých je hodnocení prováděno.

Periodicita jiných hodnocení je dána příslušnými technickými standardy a normami.

7.2 Identita a kvalifikace hodnotitele

Identita (akreditovaný subjekt posuzování shody) a kvalifikace hodnotitele provádějícího hodnocení podle platné právní úpravy pro služby vytvářející důvěru, je dána touto právní úpravou a jí odkazovanými technickými standardy a normami.

Kvalifikace hodnotitele provádějícího jiná hodnocení je dána příslušnými technickými standardy a normami.

7.3 Vztah hodnotitele k hodnocenému subjektu

V případě interního hodnotitele platí, že tento není ve vztahu podřízenosti vůči organizační jednotce, která zajišťuje provoz Služby.

V případě externího hodnotitele platí, že se jedná o subjekt, který není s I.CA majetkově ani personálně svázán.

7.4 Hodnocené oblasti

V případě provádění hodnocení požadovaného platnou právní úpravou pro služby vytvářející důvěru jsou hodnocené oblasti konkretizovány touto právní úpravou, v ostatních případech jsou hodnocené oblasti dány technickými standardy a normami, podle kterých je hodnocení prováděno.

7.5 Postup v případě zjištění nedostatků

Se zjištěními všech typů prováděných hodnocení je seznámen bezpečnostní manažer I.CA, který je povinen zajistit odstranění případných nedostatků. Pokud by byly zjištěny nedostatky, které by zásadním způsobem znemožňovaly poskytovat Službu, přeruší I.CA její poskytování do doby, než budou tyto nedostatky odstraněny.

7.6 Sdělování výsledků hodnocení

Sdělování výsledků hodnocení podléhá požadavkům platné právní úpravy pro služby vytvářející důvěru a příslušných technických standardů a norem.

Sdělování výsledků hodnocení je prováděno formou písemné závěrečné zprávy, která je hodnotícím subjektem předána generálnímu řediteli, resp. bezpečnostnímu manažerovi I.CA.

V nejbližším možném termínu svolá bezpečnostní manažer I.CA schůzi bezpečnostního výboru, na které musí být přítomni členové vedení společnosti, které s obsahem závěrečné zprávy seznámí.

8 OSTATNÍ OBCHODNÍ A PRÁVNÍ ZÁLEŽITOSTI

8.1 Poplatky

8.1.1 Poplatky za využívání služby

Třetím stranám, které požadavek na podepsání do systému I.CA RemoteSign vložily, je účtováno úspěšné vytvoření elektronického podpisu. Výše poplatků je dána smlouvou uzavřenou mezi I.CA a konkrétní třetí stranou.

8.1.2 Poplatky za další služby

Není relevantní pro tento dokument.

8.1.3 Postup při refundování

Není relevantní pro tento dokument.

8.2 Finanční odpovědnost

8.2.1 Krytí pojištěním

Společnost První certifikační autorita, a.s., prohlašuje, že má uzavřené pojištění podnikatelských rizik takovým způsobem, aby byly pokryty případné finanční náhrady.

Společnost První certifikační autorita, a.s., sjednala pro všechny zaměstnance pojištění odpovědnosti za škody způsobené zaměstnavateli v rozsahu, určeném představenstvem společnosti.

8.2.2 Další aktiva

Společnost První certifikační autorita, a.s., prohlašuje, že má k dispozici dostatečné finanční zdroje a jiná finanční zajištění na poskytování služeb vytvářejících důvěru s ohledem na riziko vzniku odpovědnosti za škodu.

Podrobné informace o aktivech společnosti První certifikační autorita, a.s., je možno získat z Výroční zprávy společnosti První certifikační autorita, a.s.

8.2.3 Pojištění nebo krytí zárukou pro koncové uživatele

Není relevantní pro tento dokument, služba není poskytována.

8.3 Důvěrnost obchodních informací

8.3.1 Rozsah důvěrných informací

Důvěrnými informacemi I.CA jsou veškeré informace, které nejsou označeny jako veřejné a nejsou zveřejňovány způsobem uvedeným v kapitole 2.2, zejména:

- veškeré kryptografické informace sloužící v procesu poskytování Služby,
- obchodní informace I.CA,
- veškeré interní informace a dokumentace,
- veškeré osobní údaje.

8.3.2 Informace mimo rámec důvěrných informací

Za veřejné se považují pouze informace označené jako veřejné včetně těch, které jsou zveřejňovány způsobem uvedeným v kapitole 2.2.

8.3.3 Odpovědnost za ochranu důvěrných informací

Žádný zaměstnanec I.CA, který přijde do styku s citlivými a důvěrnými informacemi, je nesmí bez souhlasu generálního ředitele I.CA poskytnout třetí straně.

8.4 Ochrana osobních údajů

8.4.1 Politika ochrany osobních údajů

Ochrana osobních údajů a dalších neveřejných informací je v I.CA řešena v souladu s požadavky příslušných právních norem, tedy zejména GDPR a ZOOÚ.

8.4.2 Informace považované za osobní údaje

Osobními údaji jsou veškeré osobní údaje podléhající ochraně ve smyslu příslušných právních předpisů.

Zaměstnanci I.CA, případně subjekty definované platnou právní úpravou přicházející do styku s osobními údaji, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o těchto údajích a datech a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení těchto údajů a dat. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení pracovního, nebo jiného obdobného poměru, nebo po provedení příslušných prací.

8.4.3 Informace nepovažované za osobní údaje

Za osobní údaje nejsou považovány informace, které nespádají do působnosti příslušných právních předpisů.

8.4.4 Odpovědnost za ochranu osobních údajů

Za ochranu osobních údajů je odpovědný generální ředitel I.CA.

8.4.5 Oznámení o používání osobních údajů a souhlas s jejich zpracováním

Problematika oznamování o používání osobních údajů a souhlasu s jejich zpracováním je v I.CA řešena v souladu s požadavky příslušných zákonných norem, tedy ZOOÚ.

8.4.6 Poskytování osobních údajů pro soudní či správní účely

Poskytování osobních údajů pro soudní, resp. správní účely je v I.CA řešeno v souladu s požadavky příslušných právních předpisů.

8.4.7 Jiné okolnosti zpřístupňování osobních údajů

V případě zpřístupňování osobních údajů postupuje I.CA striktně podle požadavků příslušných právních předpisů.

8.5 Práva duševního vlastnictví

Tato Politika, veškeré související dokumenty, obsah webových stránek a procedury, zajišťující provoz systému poskytujícího Službu, jsou chráněny autorskými právy společnosti První certifikační autorita, a.s., a představují její významné know-how.

8.6 Zastupování a záruky

8.6.1 Zastupování a záruky I.CA

I.CA zaručuje, že poskytuje:

- technickou podporu při provozu Služby, řešení nestandardních situací a poradenství související s provozem Služby prostřednictvím kontaktních údajů uvedených na adrese www.ica.cz,
- Službu vždy právně a technicky aktuální dle relevantních právních předpisů a technických standardů a norem.

Veškeré záruky a z nich plynoucí plnění je možné uznat jen tehdy, pokud subjekt využívající Službu neporušil povinnosti plynoucí mu ze Smlouvy a této Politiky.

8.6.2 Zastupování a záruky kontaktního místa

Kontaktní místo:

- přejímá závazek za správnost poskytovaných služeb,
- nevyřídí kladně žádost, pokud se nepodařilo ověřit některou z položek žádosti nebo Klient odmítá potřebné údaje sdělit, nebo není oprávněn k podání žádosti o Službu,
- odpovídá za vyřizování připomínek a stížností.

8.6.3 Zastupování a záruky ostatních zúčastněných subjektů

Není relevantní pro tento dokument.

8.7 Zřeknutí se záruk

Společnost První certifikační autorita, a.s., poskytuje pouze záruky, uvedené v kapitole 8.6.

8.8 Omezení odpovědnosti

Společnost První certifikační autorita, a.s., neodpovídá za škody způsobené Klientům a spoléhajícím se stranám v případech, kdy nesplní povinnosti požadované touto Politikou, podle které byla Služba poskytována. Dále neodpovídá za škody vzniklé v důsledku porušení povinností I.CA z důvodu vyšší moci.

8.9 Záruky a odškodnění

Pro poskytování služeb vytvářejících důvěru platí relevantní ustanovení platných právních předpisů a dále takové záruky, které byly sjednány Smlouvou mezi společností První certifikační autorita, a.s., a uživatelem Služby. Smlouva nesmí být v rozporu s platnou právní úpravou a musí být vždy v elektronické nebo listinné formě.

Společnost První certifikační autorita, a.s.:

- se zavazuje, že splní veškeré povinnosti definované jak platnými právními předpisy, tak příslušnými politikami,
- poskytuje výše uvedené záruky po celou dobu platnosti smlouvy o poskytování Služby,
- souhlasí s tím, že dodavatelé aplikačního programového vybavení, se kterými má platnou smlouvu na distribuci kořenového certifikátu, nepřebírají žádné závazky nebo odpovědnosti, s výjimkou případů, kdy poškození či ztráta byly přímo způsobeny programovým vybavením tohoto dodavatele,
- další možné náhrady škody vycházejí z ustanovení příslušných právních předpisů a o jejich výši může rozhodnout soud.

Společnost První certifikační autorita, a.s., **neodpovídá** za vady poskytnutých služeb vzniklé z důvodu nesprávného nebo neoprávněného využívání služeb poskytnutých v rámci plnění smlouvy o poskytování Služby Klientem, zejména za využívání v rozporu s podmínkami uvedenými v této Politice, jakož i za vady vzniklé z důvodu vyšší moci, včetně dočasného výpadku telekomunikačního spojení,

Reklamací je možné podat těmito způsoby:

- e-mailem na adresu reklamace@ica.cz,
- prostřednictvím datové schránky I.CA,
- doporučenou poštovní zásilkou na adresu sídla společnosti,
- osobně v sídle společnosti.

Reklamující osoba je povinna uvést:

- co nejvýstižnější popis závady,

- bližší popis reklamované služby
- požadovaný způsob vyřízení reklamace.

O reklamaci rozhodne I.CA nejpozději do tří pracovních dnů od doručení reklamace a vyrozumí o tom reklamujícího (formou elektronické pošty, nebo doporučenou zásilkou), pokud se strany nedohodnou jinak.

Reklamace, včetně vady, bude vyřízena bez zbytečných odkladů, a to nejpozději do třiceti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se strany nedohodnou jinak.

8.10 Doba platnosti, ukončení platnosti

8.10.1 Doba platnosti

Tato Politika nabývá platnosti dnem uvedeným v tab. 1 a platí minimálně po dobu poskytování Služby, nebo do nahrazení Politiky novou verzí.

8.10.2 Ukončení platnosti

Jedinou osobou, která je oprávněna schvalovat ukončení platnosti této Politiky, je generální ředitel společnosti První certifikační autorita, a.s.

8.10.3 Důsledky ukončení a přetrvání závazků

Po ukončení platnosti této Politiky přetrvávají z ní vyplývající závazky I.CA, a to po dobu platnosti poslední Smlouvy, podle které je Služba poskytována.

8.11 Individuální upozorňování a komunikace se zúčastněnými subjekty

Pro individuální oznámení a komunikaci se zúčastněnými subjekty může I.CA využít jimi dodané e-mailové adresy, poštovní adresy, telefonní čísla, osobní jednání atd.

Komunikovat s I.CA lze taktéž způsoby uvedenými na internetové informační adrese.

8.12 Novelizace

8.12.1 Postup při novelizaci

Postup je realizován řízeným procesem popsáním v interním dokumentu.

8.12.2 Postup a periodičita oznamování

Vydání nové verze Politiky je vždy oznámeno formou zveřejňování informací.

8.12.3 Okolnosti, při kterých musí být změněn OID

OID není Politice přiřazen, Politika pokrývá požadavky politik viz kapitola 1.2. V případě jakýchkoliv změn v tomto dokumentu je vždy změněna jeho verze.

8.13 Ustanovení o řešení sporů

V případě, že Klient nebo spoléhající se strana nesouhlasí s návrhem na vyřešení sporu, mohou použít následující stupně odvolání:

- odpovědný pracovník kontaktního místa,
- odpovědný pracovník I.CA (nutné elektronické nebo listinné podání),
- generální ředitel I.CA (nutné elektronické nebo listinné podání).

Uvedený postup dává nesouhlasící straně možnost prosazovat svůj názor rychlejším způsobem než soudní cestou.

8.14 Rozhodné právo

Obchodní činnost společnosti První certifikační autorita, a.s., se řídí právním řádem České republiky.

8.15 Shoda s právními předpisy

Systém poskytování služeb vytvářejících důvěru je provozován ve shodě s právními požadavky EU, České republiky a dále s relevantními mezinárodními standardy.

8.16 Další ustanovení

8.16.1 Rámcová dohoda

Není relevantní pro tento dokument.

8.16.2 Postoupení práv

Není relevantní pro tento dokument.

8.16.3 Oddělitelnost ustanovení

Pokud soud, nebo veřejnoprávní orgán, v jehož jurisdikci jsou aktivity pokryté touto Politikou, stanoví, že provádění některého povinného požadavku je protiprávní, potom je rozsah tohoto požadavku omezen tak, aby požadavek byl v souladu s platnou právní úpravou.

8.16.4 Zřeknutí se práv

Není relevantní pro tento dokument.

8.16.5 Vyšší moc

Společnost První certifikační autorita, a.s., neodpovídá za porušení svých povinností vyplývajících ze smluvních vztahů s Klientem vzniklých na základě zásahu vyšší moci, např. přírodních nebo lidskou činností způsobených katastrof velkého rozsahu, stávek či občanských nepokojů vždy spojených s vyhlášením nouzového stavu, nebo vyhlášení stavu ohrožení státu nebo válečného stavu, popř. výpadku komunikačního spojení.

8.17 Další opatření

Není relevantní pro tento dokument.

9 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato Politika služby I.CA RemoteSign (vytváření elektronických podpisů na dálku) vydaná společností První certifikační autorita, a.s., nabývá platnosti a účinnosti dnem uvedeným v tab. 1.