



Provozní řád Informační systém sdílené služby (ISSS)

Verze 1.0

Účinnost od: 21.7.2026



Obsah

Provozní řád ISSS	3
1. Úvod	3
2. Vymezení použitých pojmů a zkratk	3
3. Provozní doba a parametry poskytovaných služeb informačního systému	5
4. Uživatelská podpora (Service Desk)	5
5. Pravidla pro odstávky informačního systému	6
5.1. Rizikové činnosti	6
5.2. Neplánovaná nedostupnost ISSS	7
6. Pravidla pro zamezení neúměrného provozního zatížení a nesprávného používání informačního systému nebo jeho služeb	7
7. Podmínky pro připojení ke službám informačního systému	8



Provozní řád ISSS

1. Úvod

Informační systém sdílené služby (ISSS) je zřízen a provozován na základě zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech. Jeho správcem a provozovatelem je Digitální informační agentura.¹ ISSS je informačním systémem veřejné správy ve smyslu zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů.

Provozní řád ISSS je souborem podmínek, pravidel a postupů, které jsou určující pro provoz ISSS. Zároveň vymezuje podmínky, za kterých provozovatel garantuje požadované funkce a služby poskytované informačním systémem. Provozní řád je závazný pro správce a provozovatele systému i pro všechny jeho uživatele. Při zjištění porušení tohoto Provozního řádu si správce informačního systému vyhrazuje právo zamezit uživatelům přístup k informačnímu systému do doby prokazatelného sjednání nápravy.

Tento provozní řád vydala Digitální a informační agentura jako správce informačního systému na základě vyhlášky č. 360/2023 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy.

2. Vymezení použitých pojmů a zkratk

Agenda	Ucelená oblast působení orgánu veřejné moci nebo ucelená oblast působení soukromoprávního uživatele údajů. ²
Agendový informační systém „AIS“	Informační systém veřejné správy, který slouží k výkonu agendy, využívání elektronických formulářů nebo elektronické identifikaci. ³
AIS čtenářský	Agendový informační systém, který využívá ISSS za účelem čtení údajů poskytovaných prostřednictvím ISSS z publikačního agendového informačního systému.
AIS publikační	Agendový informační systém, který využívá ISSS za účelem publikace údajů z agendy, kterou zpracovává.
AIS správce údajů	Agendový informační systém, který využívá ISSS za účelem umožnění zápisu dat do agendy, kterou zpracovává. Obecně jde o rozšíření publikačního agendového informačního systému.
AIS zdrojový	Agendový informační systém, který využívá ISSS za účelem zápisu údajů do agendového informačního systému Správce údajů. Jde o specializaci čtenářského agendového informačního systému.

¹ § 7 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech

² § 2 písm. d) zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech

³ § 2 písm. f) zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech



**Centrální autentizační
a autorizační informační
systém**

„CAAIS“

Centrální přihlašovací systém veřejné správy, který slouží k jednotnému a bezpečnému přístupu uživatelů do agendových informačních systémů.

**Digitální a informační
agentura**

„DIA“

Ústřední správní úřad zřízený zákonem č. 471/2022 Sb., který je novelou zákona č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů. Pro účely tohoto provozního řádu má roli správce a provozovatele ISSS.

**Informační systém sdílené
služby ISSS**

„ISSS“

Informační systém veřejné správy, který je součástí referenčního rozhraní a jehož prostřednictvím je zajišťováno sdílení údajů mezi agendovými informačními systémy, jejichž prostřednictvím se nezapisují údaje do základních registrů, navzájem, a mezi agendovými informačními systémy, jejichž prostřednictvím se nezapisují údaje do základních registrů, a soukromoprávními systémy pro využívání údajů.⁴

**Komunikační infrastruktura
veřejné správy / Centrální
místo služeb**

„KIVS/CMS“

Samostatná a oddělená infrastruktura veřejné správy, jejímž primárním účelem je zprostředkovávat řízené a evidované propojení informačních systémů subjektů státní správy a samosprávy ke službám (aplikacím), které poskytují informační systémy jiných subjektů státní správy a samosprávy s definovanou bezpečností a SLA parametry, tj. přístup ke službám eGovernmentu.

Orgán veřejné moci

„OVM“

Státní orgán, územní samosprávný celek, fyzická nebo právnická osoba, byla-li jí svěřena působnost v oblasti veřejné správy, notář, soudní exekutor, insolvenční správce a archiv.⁵

**Registrační autorita
základních registrů**

„RAZR“

Webová aplikace, kterou orgány veřejné moci a další zmocněné subjekty používají k žádosti o přístup do základních registrů a ISSS pro své agendové informační systémy.

Rejstřík ISVS

Rejstřík informačních systémů veřejné správy a soukromoprávních systémů pro využívání údajů, který vede Digitální a informační agentura v informačním systému registru práv a povinností.

Service Desk Manager

„SDM“

Programová aplikace poskytující komplexní uživatelskou podporu. Aplikace uživatelům umožňuje zadávat požadavky, sledovat jejich řešení, komunikovat s týmem podpory a získávat informace o všech důležitých provozních stavech poskytovaných služeb.

**Soukromoprávní systém pro
využívání údajů**

Informační systém, který slouží k výkonu jedné nebo více agend. Jde o aplikaci (software), která obsahuje volání služeb základních registrů. Správcem SSVÚ je soukromoprávní uživatel údajů.

⁴ § 2 písm. h) zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech

⁵ § 2 písm. c) zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech



„SSVÚ“

Soukromoprávní uživatel údajů

„SPUÚ“

Podnikající fyzická osoba nebo právnická osoba, která je podle jiného právního předpisu oprávněna využívat údaje ze základního registru nebo z agendového informačního systému, pro působení, které není působením orgánu veřejné moci.

Základní registry

Informační systémy veřejné správy uvedené v § 3 zákona č. 111/2009 Sb. Základními registry jsou Registr obyvatel, Registr právnických osob, podnikajících fyzických osob a orgánů veřejné moci, Registr územní identifikace, adres a nemovitostí a Registr agend, orgánů veřejné moci, soukromoprávních uživatelů údajů a některých práv a povinností.

3. Provozní doba a parametry poskytovaných služeb informačního systému

ISSS je provozován v nepřetržitém provozu.

Služby publikované na rozhraní ISSS jsou dostupné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a jsou poskytovány s následujícími garantovanými parametry:

- maximální počet obdržených dotazů za sekundu: 90
- maximální doba odezvy pro zpracování dotazu prioritní službou: 500 ms
- maximální velikost zprávy: $V_{max} = 1 \text{ MB}$
- obnovení služby: do 4 hodin.

Tato pravidla platí mimo plánované odstávky a mimořádné události.

4. Uživatelská podpora (Service Desk)

Jediným kontaktním bodem mezi DIA a uživatelem, který uživateli poskytuje komplexní uživatelskou podporu, je oddělení Service Desk odboru Provoz IKT.

Uživatelé při řešení problémů souvisejících s využíváním ISSS využívají aplikaci Service Desk Manager (SDM).

Oddělení Service Desk (odbor Provoz IKT) neposkytuje uživatelskou podporu k dotazům nebo k žádostem o informace:

- na právní výklad zákonů;
- podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
- ke statistikám provozu ISSS;
- které nesouvisejí s provozem ISSS.

Aplikace SDM je dostupná z webových stránek <https://helpdesk.dia.gov.cz/login-page>. Uživatel se do aplikace může přihlásit bez autentizace (přístup „Občan“), nebo prostřednictvím svého účtu



v JIP/KAAS či CAAIS (přístup „Orgán veřejné moci“). Aplikace poskytuje uživateli přehled o zadaném požadavku a o průběžném stavu jeho řešení.

SDM je provozován v nepřetržitém provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, přičemž v časech od 18:00 do 7:00 hod, o víkendech a svátcích je poskytovaná podpora zaměřena pouze na řešení kritických incidentů – výpadků služeb.

5. Pravidla pro odstávky informačního systému

5.1. Rizikové činnosti

V rámci provozování informačních systému DIA, udržování vysoké dostupnosti a zachování jejich výkonnostních parametrů je nutné provádět některé technologické operace, které mohou mít dočasně vliv na kvalitu poskytovaných služeb.

O plánovaných rizikových činnostech informuje DIA uživatele na webové stránce <https://www.szrcr.cz/cs/archiv-novinek/odstavky-a-omezeni-provozu>. Z důvodu zamezení negativního dopadu rizikových činností na uživatele jsou rizikové činnosti plánovány výhradně na dobu v rámci servisního okna.

Jednotlivé kategorie rizikových činností jsou charakterizovány takto:

1. *Riziková činnost kategorie „A“*

Operace, na provozním nebo testovacím prostředí, která nebude mít dopad na poskytování služeb na vnějším rozhraní systému. Všechna KPI a SLA zůstávají v platnost.

Procesní parametry:

- Vyhrazené servisní okno není definováno.
- Povinnost provozovatele ohlásit plánovanou činnost nejméně 2 pracovní dny předem.
- DIA provede zanesení oznámení do celkového přehledu aktivit v rámci standardních informačních kanálů DIA.
- Provozovatel v komentáři oznámení uvede plánovaný počátek a konec odstávky s přesností na jednu hodinu.

2. *Riziková činnost kategorie „B“*

Operace, na provozním nebo testovacím prostředí, která způsobí snížení plnění kvalitativních parametrů, nikoliv však ztrátu dostupnosti služeb ve vyhrazeném servisním okně. V souladu s hodnocením SLA podle jednotlivých smluv je mezní hodnotou pro tuto kategorii rizikové činnosti 50% výkonnosti (KPI-2). Pod touto hranicí je systém považován za nedostupný.

Procesní parametry:

- Vyhrazené servisní okno pro rizikovou činnost kategorie „B“ je od pondělí do pátku v časovém okně od 22:00 do 06:00 hodin následujícího dne, v sobotu a v neděli, nebo o státních svátcích bez omezení.
- Žádost o povolení zasílá žadatel na DIA nejpozději do 12:00 hod, minimálně sedm pracovních dnů před samotnou realizací spolu s harmonogramem prací.



- DIA provede posouzení, potřebnou koordinaci a zašle žadateli souhlasné, nebo negativní stanovisko nejpozději do dvou pracovních dnů po doručení žádosti. DIA provede zanesení oznámení do celkového přehledu aktivit v rámci standardních informačních kanálů DIA.
- Žadatel v komentáři požadavku uvede plánovaný počátek a konec odstávky s přesností na jednu hodinu.

3. Riziková činnost kategorie „C“

Operace, na provozním nebo testovacím prostředí, která způsobí snížení plnění kvalitativních parametrů pod limit uvedený v písm. b), včetně řízené ztráty dostupnosti služeb ve vyhrazeném servisním okně.

Procesní parametry:

- Vyhrazené servisní okno pro rizikovou činnost kategorie „C“ je od pátku 22:00 do soboty 08:00 hodin a od 22:00 hod v sobotu do neděle 08:00hodin.
- Žádost o povolení zasílá žadatel na DIA minimálně šest týdnů před samotnou realizací spolu s harmonogramem prací.
- DIA provede posouzení, potřebnou koordinaci a zašle žadateli souhlasné, nebo negativní stanovisko nejpozději do deseti pracovních dnů po doručení žádosti.
- DIA zabezpečí informování všech dotčených subjektů.
- Žadatel v komentáři požadavku uvede plánovaný počátek a konec odstávky s přesností na jednu hodinu.

Poznámka: Požadavky nad rámec definovaných činností jsou realizovatelné za předpokladu detailnějšího projednání mezi provozovatelem a DIA s přihlédnutím na technickou náročnost, nebo časovou tíseň.

5.2. Neplánovaná nedostupnost ISSS

V případě výpadků a jiných neplánovaných událostí DIA využije pro informování uživatelů dvou komunikačních kanálů (alespoň jeden z nich bude vždy dostupný):

- informace jsou uveřejňovány na webu DIA;
- a také na <https://helpdesk.dia.gov.cz> a <https://sd.dia.gov.cz>.

6. Pravidla pro zamezení neúměrného provozního zatížení a nesprávného používání informačního systému nebo jeho služeb

Maximální povolená zátěž ISSS je 10 dotazů za sekundu pro jeden AIS nebo SSVÚ. Tato hodnota může být i nižší v závislosti na nastavení maximální povolené zátěži jednotlivých publikačních AIS.

V případě, že dochází k neúměrné zátěži ISSS nebo aktivity některého AIS či SSVÚ jsou v rozporu s pravidly a předpisy uvedenými v tomto dokumentu, si DIA vyhrazuje právo dočasně nebo trvale omezit přístup AIS nebo SSVÚ k rozhraní ISSS. Zrušení omezení je vždy podmíněno řádným ověřením DIA, že AIS nebo SSVÚ již tyto problémové aktivity neprovádí, resp. že nedochází k neúměrné zátěži ISSS.



7. Podmínky pro připojení ke službám informačního systému

Podrobný postup pro připojení AIS nebo SSVÚ do ISSS je popsán na webové stránce <https://pruvodcepripojenim.gov.cz/>.

Pro připojení AIS/SSVÚ do ISSS je nutné splnit následující podmínky:

čtenářský / zdrojový AIS

- zaregistrovaný AIS/SSVÚ v Rejstříku ISVS a ohlášenou působnost OVM/SPUÚ ve všech agendách, které AIS/SSVÚ realizuje;
- přístup do prostředí KIVS/CMS;
- zaregistrovaný AIS/SSVÚ pro přístup k základním registrům v aplikaci RAZR včetně certifikátu, konsolidované IP adresy a agendy;

publikační AIS / AIS správce údajů

- viz podmínky pro čtenářský AIS;
- zřízené CMS služby pro publikátory (CMS2-02-1, CMS2-06-3, CMS2-03-1);
- zpracovaná technická dokumentace pro publikaci kontextů a datových obsahů – technická specifikace (ZIP soubor s XSD, WSDL a katalog.xml) a dokument popisující použití kontextu.

Detailní informace o využití služeb ISSS a publikaci jsou uvedené v dokumentech *Využití služeb ISSS čtenářskými a zdrojovými AIS a Publikace AIS na ISSS*.⁶

⁶ Dokumenty jsou dostupné zde <https://www.szrcr.cz/cs/iss-egsb>.