DIGITÁLNÍ
A INFORMAČNÍ
AGENTURA_

ODBOR REGISTRŮ A ROZHRANÍ

DIAPX0061HX4
PRVOTNÍ IDENTIFIKÁTOR

ADRESÁT
(osobní údaje anonymizovány)

NAŠE ČÍSLO JEDNACÍ
DIA- 17680-4/ORR-2025

VYŘIZUJE
Ing. Babeta Hálová

E-MAIL
babeta.halova@dia.gov.cz

K VAŠEMU Č. J.

POČET PŘÍLOH
3

MÍSTO ODESLÁNÍ / DNE
Praha / datum uvedeno v doložce elektronického podpisu

Žádost podle zákona č. 106/1999 Sb. – dostupnost a fronty na identita.gov.cz (NIA)

Digitální a informační agentura, odbor registrů a rozhraní (dále jen „Agentura“) jakožto povinný subjekt ve smyslu ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále také „InfZ“), obdržela dne 22. srpna 2025 žádost o informace podanou (osobní údaje anonymizovány) (dále jen „žadatel“). Dne 26. srpna 2025 byla Agentuře postoupena Ministerstvem vnitra (přípis ze dne 25. srpna 2025, č.j. MV-136295-2/IKT-2025) další žádost o informace, podaná žadatelem.

Agentura tímto vyřizuje obě podané žádosti tímto dokumentem.

Žádostí doručenou dne 22. srpna 2025 požádal žadatel o následující informace:

Vážení, podle zákona č. 106/1999 Sb. žádám o poskytnutí následujících existujících informací/dokumentů týkajících se služby Identita občana / NIA (doména identita.gov.cz) za posledních 12 měsíců a zvlášť k datu 22. 8. 2025 kolem 18:31:
1. Publikované či interní SLA/SLO dostupnosti služby a doby odezvy (vč. RTO/RPO).
2. Měsíční reporty dostupnosti (uptime, průměrné a 95./99. percentily latence, počty neúspěšných přihlášení způsobených kapacitou).
3. Záznamy o incidentech (incident tickets / RFO / post-mortems) s uvedením příčiny, dopadu, MTTR apřijatých nápravných opatření.
4. Dokumentace frontovací stránky fronta.identita.gov.cz: kdy byla nasazena, jaké prahové hodnoty aktivují frontu (konkurence, QPS), kapacitní plán (max. současných relací), a jak se fronta měří a vyhodnocuje.
5. Kapacitní/penetrační testy (výsledky, zprávy, závěry - jaké souběžné zatížení bylo ověřeno).
6. Směrnice k eskalaci a komunikaci výpadků (status page, kanály, šablony zpráv).
7. Smlouvy / objednávky s provozovateli infrastruktury a provozu (např. NAKIT aj.) vč. smluvních SLA a sankcí za nedodržení dostupnosti (osobní údaje lze anonymizovat).
8. Jakékoliv existující benchmarkingové dokumenty srovnávající login/UX s komerčními Identity Providers (např. OIDC/SAML u velkých platforem). Pokud takový benchmarking neexistuje, prosím uveďte to výslovně.

Prosím o elektronické poskytnutí (PDF/XLSX/CSV). Nežádám tvorbu nových informací, jen existující výstupy/exports z monitoringu, reportů a smluv.

Žádostí doručenou postoupením z Ministerstva vnitra dne 26. srpna 2025 požádal žadatel o následující informace:

Žádám o:
1. Dokument, který vymezuje role a odpovědnost MVČR vs. DIA vs. NAKIT u NIA (RACI, metodiky).
2. Kopie SLA/SLO sjednaných mezi MVČR a DIA/NAKIT pro NIA, vč. sankčních ujednání.
3. Počty a seznam incidentů NIA evidovaných MVČR za posledních 12 měsíců + závěry kontrol.

4. Vliv NIA na ISDS: kolikrát v posledních 12 měsících došlo k omezení přístupu do ISDS kvůli indispozici
NIA (evidence, reporty).
5. Jakékoliv existující materiály k plánu zvyšování dostupnosti (kapacitní roadmapa; financování).

Podle § 14 odst. 2 InfZ je nutnou náležitostí žádosti mj. datum narození a adresa místa trvalého pobytu (dřívější terminologií trvalé bydliště) nebo, není-li žadatel přihlášen k trvalému pobytu, adresa bydliště (tj. faktického bydliště), popř. adresa pro doručování, liší-li se od adresy místa trvalého pobytu nebo bydliště. Žadatel tyto náležitosti do své žádosti neuvedl, avšak podle § 14 odst. 5 písm. a) InfZ platí, že výzva k jejich doplnění je namístě jen v případě, brání-li absence těchto údajů vyřízení žádosti. S ohledem na to, že žádost doručená dne 22. srpna 2025 byla doručena z datové schránky žadatele, byla Agentura schopna si chybějící údaje obstarat z informačního systému datových schránek, jehož je správcem, absence zmíněných údajů tak vyřízení obou žádostí nebrání. Žadateli se nicméně doporučuje, aby při podávání žádostí podle InfZ uváděl veškeré povinné náležitosti.

K dotazům žadatele č. 1 až 4, 5 (část) a 8 žádosti ze dne 22. srpna 2025 Agentura poskytuje následující informace:

K otázce *„1.Publikované či interní SLA/SLO dostupnosti služby a doby odezvy (vč. RTO/RPO).“*

Data denních SLA (Service Level Agreement – doba odezvy) uspořádaných po jednotlivých měsících odesíláme v přílohách od září 2024 do srpna 2025 v souborech s názvem NIA_dobaodezvy_září_2024_srpen_2025.xlsx.
Service Level Objective je výkonnostní cíl, který není DIA stanovován. Informace doby odezvy systému představují již výše zmíněná data denních SLA uvedena v přílohách. Charakteristika RTO je uvedena v tomto dokumentu, obr. 1. Ukazatel RPO – maximální přípustná ztráta dat je nulová.

Priorita tiketu	Typ tiketu + definice priority tiketu	Parametry řešení tiketu – SLA
Priorita 1 Kritická	**Incident:** Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	**Odezva**: 30 minut **Obnovení Služby**: do 4 hodin **Režim**: 24x7
Priorita 2 Vysoká	**Incident:** Činnost Systému je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému, např. není dostupná jedna instance Systému.	**Odezva**: 60 minut **Obnovení Služby**: do 8 hodin **Režim**: 24x7
Priorita 3 Střední	**Incident:** Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému. Některá ze služeb z vnějšího rozhraní vykazuje funkční vady, pouze některé funkce jednotlivých modulů nejsou plně funkční.	**Odezva**: 60 minut **Obnovení Služby**: do 24 hodin **Režim**: 24x7
Priorita 4 Nízká	**Incident:** Systém je operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita tiketu zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	**Odezva**: 60 minut **Obnovení Služby**: do 5 pracovních dnů **Režim**: 8x5
Priorita 5 Ostatní	**Request:** Žádost o podání informace, dotaz, vysvětlení apod. Komunikace se vede přes tiket vytvořený v SD Objednavatele.	**Odezva**: 60 minut **Poskytnutí Služby**: do 20 pracovních dní **Režim**: 8x5

Obr.1 – Charakteristika RTO

K otázce *„2. Měsíční reporty dostupnosti (uptime, průměrné a 95./99. percentily latence, počty neúspěšných přihlášení způsobených kapacitou).“*

V rámci měsíčních reportů je evidována nedostupnost NIA způsobená nefunkčností systému, nikoli nedostupností spolupracujících systémů (základní registry, Centrální místo služeb apod.). Informace naleznete v příloze NIA_dostupnost_výkaz.xlsx. Ostatní parametry bodu 2 DIA neeviduje.

K otázce *„3. Záznamy o incidentech (incident tickets / RFO / post-mortems) s uvedením příčiny, dopadu, MTTR a přijatých nápravných opatření.“*

Záznamy o incidentech RFO (důvod výpadku), post-mortems analýza výpadku s uvedením příčiny (viz důvod výpadku RFO) a přijatých nápravných opatření, pokud jsou vedena, naleznete v příloze Incidenty_NIA_07_2024_08_2025.xlsx. Dopad incidentů a metrika MTTR nejsou v DIA evidovány.

K otázce *„4. Dokumentace frontovací stránky fronta.identita.gov.cz: kdy byla nasazena, jaké prahové hodnoty aktivují frontu (konkurence, QPS), kapacitní plán (max. současných relací), a jak se fronta měří a vyhodnocuje.“*

Nasazení funkcionality na produkčního prostředí proběhlo 26. 4. 2024. Prodloužené odezvy transakcí uvnitř systému aktivují frontovací mechanismus. Frontování se vyhodnocuje na základě tisíců telemetrických kritérií z provozního dohledu NIA. QPS není stanoveno, porovnává se výkonost jak vlastního, tak spolupracujících systémů. Data pro vyhodnocení zpracovává model umělé inteligence. Mechanismus frontování je provozován v cloudovém prostředí, z důvodu flexibility daného řešení není kapacita omezena.

K otázce *„5. Kapacitní/penetrační testy (výsledky, zprávy, závěry – jaké souběžné zatížení bylo ověřeno).“*

Kapacitní testy nemá DIA k dispozici. (pozn. zbývající část dotazu vyřízena odmítnutím žádosti níže)

K otázce *„8. Jakékoliv existující benchmarkingové dokumenty srovnávající login/UX s komerčními Identity Providers (např. OIDC/SAML u velkých platforem). Pokud takový benchmarking neexistuje, prosím uveďte to výslovně.“*

Benchmarking srovnávající komerční Identity Providers není ze strany DIA proveden, informace není k dispozici.

K dotazům č. 1 až 4 žádosti postoupené Ministerstvem vnitra dne 26. srpna 2025 Agentura poskytuje následující informace:

K otázce „*1. Dokument, který vymezuje role a odpovědnost MVČR vs. DIA vs. NAKIT u NIA (RACI, metodiky).“*

RACI a metodiky nejsou vedeny. (pozn. zbytek dotaz vyřízen odkazem na zveřejněnou informaci níže)

K otázce *„2. Kopie SLA/SLO sjednaných mezi MVČR a DIA/NAKIT pro NIA, vč. sankčních ujednání.“*

Dokument o SLA/SLO mezi MVČR a DIA/NAKIT není DIA evidován.

K otázce *„3. Počty a seznam incidentů NIA evidovaných MVČR za posledních 12 měsíců + závěry kontrol.“*

Dokument o seznamu incidentů NIA evidovaných MVČR není v DIA evidován. DIA eviduje incidenty zmíněné v bodu 3. Kontroly neproběhly, a proto nejsou žádné závěry k dispozici.

K otázce 4. *„Vliv NIA na ISDS: kolikrát v posledních 12 měsících došlo k omezení přístupu do ISDS kvůli indispozici NIA (evidence, reporty).“*

K omezení přístupu do ISDS z důvodu nedostupnosti NIA došlo v termínech nedostupnosti NIA, které jsou uvedeny v bodu 2.

V reakci na dotaz č. 7 žádosti ze dne 22. srpna 2025; a část dotazu č. 1, a dotaz č. 5 žádosti postoupené Ministerstvem vnitra dne 26. srpna 2025 se Agentura ve smyslu § 6 odst. 1 InfZ odkazuje na tyto zveřejněné informace:

K otázce *„7. Smlouvy / objednávky s provozovateli infrastruktury a provozu (např. NAKIT aj.) vč. smluvních SLA a sankcí za nedodržení dostupnosti (osobní údaje lze anonymizovat).“*

Smlouvy a objednávky s provozovateli infrastruktury NIA lze nalézt v Registru smluv pod následujícími odkazy.

Smlouva o poskytování služeb podpory provozu interní infrastruktury a interních systémů 2022-2026
https://smlouvy.gov.cz/smlouva/22186025?backlink=0tyxa
Rámcová dohoda o spolupráci při rozvoji, technickém zdokonalování a provozu Národního bodu pro identifikaci a autentizaci
https://smlouvy.gov.cz/smlouva/21159967?backlink=zbs09
DS č. 1 na podporu provozu Informačního systému Národní bod pro identifikaci a autentizaci
https://smlouvy.gov.cz/smlouva/21221503?backlink=74m5w
Prováděcí smlouva Azure Kredit k Rámcové dohodě na pořizování produktů Microsoft
https://smlouvy.gov.cz/smlouva/31562656?backlink=4arvj

K otázce *„1. Dokument, který vymezuje role a odpovědnost MVČR vs. DIA vs. NAKIT u NIA (RACI, metodiky).“*

Dokument, který vymezuje role a odpovědnost mezi MVČR a DIA v rámci systému NIA není v DIA evidován. Dokument vymezující práva a povinnosti smluvních stran DIA a NAKIT vyplývajících z provozní smlouvy jsou uvedeny ve smlouvě zveřejněné https://smlouvy.gov.cz/smlouva/21221503?backlink=74m5w. RACI a metodiky nejsou vedeny.

K otázce *„5. Jakékoliv existující materiály k plánu zvyšování dostupnosti (kapacitní roadmapa; financování).“*

Informace týkající se plánování budoucích rozvojových činností NIA ke zvyšování dostupnosti lze nalézt v kap. 3.8 a 6.2 v Informační koncepci DIA, kterou naleznete zde:
https://www.dia.gov.cz/media/3000/download/DIA_IK_v1.0_signedMM.pdf?v=1

V reakci na dotazy č. 5 a 6 žádosti ze dne 22. srpna 2025 Agentura jakožto povinný subjekt podle § 2 InfZ ve spojení s § 11, § 15 odst. 1 a § 20 odst. 4 písm. a) InfZ, § 10a zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a § 67 a násl. zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, vydává

rozhodnutí,

jímž se **žádost o informace podaná žadatelem dne 22. srpna 2025 v rozsahu dotazů č. 5 a 6 odmítá**.

Odůvodnění:

Digitální a informační agentura (dále jen „Agentura“) jakožto povinný subjekt ve smyslu ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále také „InfZ“), obdržela dne 22. srpna 2025 žádost o informace podanou (osobní údaje anonymizovány) (dále jen „žadatel“).

Žádostí doručenou dne 22. srpna 2025 požádal žadatel o následující informace:

Vážení, podle zákona č. 106/1999 Sb. žádám o poskytnutí následujících existujících informací/dokumentů týkajících se služby Identita občana / NIA (doména identita.gov.cz) za posledních 12 měsíců a zvlášť k datu 22. 8. 2025 kolem 18:31:
1. Publikované či interní SLA/SLO dostupnosti služby a doby odezvy (vč. RTO/RPO).
2. Měsíční reporty dostupnosti (uptime, průměrné a 95./99. percentily latence, počty neúspěšných přihlášení způsobených kapacitou).
3. Záznamy o incidentech (incident tickets / RFO / post-mortems) s uvedením příčiny, dopadu, MTTR apřijatých nápravných opatření.
4. Dokumentace frontovací stránky fronta.identita.gov.cz: kdy byla nasazena, jaké prahové hodnoty aktivují frontu (konkurence, QPS), kapacitní plán (max. současných relací), a jak se fronta měří a

vyhodnocuje.
5. Kapacitní/penetrační testy (výsledky, zprávy, závěry – jaké souběžné zatížení bylo ověřeno).
6. Směrnice k eskalaci a komunikaci výpadků (status page, kanály, šablony zpráv).
7. Smlouvy / objednávky s provozovateli infrastruktury a provozu (např. NAKIT aj.) vč. smluvních SLA a sankcí za nedodržení dostupnosti (osobní údaje lze anonymizovat).
8. Jakékoliv existující benchmarkingové dokumenty srovnávající login/UX s komerčními Identity Providers (např. OIDC/SAML u velkých platforem). Pokud takový benchmarking neexistuje, prosím uveďte to výslovně.

Prosím o elektronické poskytnutí (PDF/XLSX/CSV). Nežádám tvorbu nových informací, jen existující výstupy/exports z monitoringu, reportů a smluv.

Pokud jde o dotaz č. 5, podle § 10a zákona o kybernetické bezpečnosti, se informace, jejichž zpřístupnění by mohlo ohrozit zajišťování kybernetické bezpečnosti, podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, neposkytují.

Požadované informace mají charakter vysoce citlivých informací v oblasti kybernetické bezpečnosti. Tyto materiály obsahují detailní technické údaje o informačních systémech a jejich zranitelnostech. Poskytnutí těchto informací by mohlo:

- umožnit jejich zneužití k cíleným útokům proti systémům,
- ohrozit dostupnost, integritu a důvěrnost služeb, ohrozit zajišťování kybernetické bezpečnosti
- způsobit významné ekonomické, právní i reputační škody.

Poskytnutí výsledků penetračních testů by znamenalo zveřejnění konkrétních zranitelností, čímž by se přímo zvýšila hrozba kybernetických útoků. Z tohoto důvodu jsou požadované dokumenty chráněnými informacemi, jejichž zpřístupnění veřejnosti je v rozporu s principy zajištění bezpečnosti informačních systémů, služeb a infrastruktury.

Agentura pro úplnost dodává, že výše popsaná rizika jsou zdůrazněna, byla-li by informace poskytnuta, povinností zveřejnit poskytnutou informaci, kterou ukládá § 5 odst. 3 InfZ. Agentura by tedy neposkytla informaci jen žadateli, ale všem.

Agentura rozhodla o odmítnutí žádosti podpůrně rovněž z důvodu, že ohrožení kybernetické bezpečnosti je spojeno se zvýšeným rizikem vzniku či se vznikem škody. Agentura je povinna k prevenci škod (§ 2900 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku) a k hospodárnému postupu (§ 45 odst. 1 zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech, § 14 odst. 1 zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích).

S ohledem na uvedené Agentura dospěla k závěru, že případné poskytnutí informace by mohlo ohrozit zajišťování kybernetické bezpečnosti, a zvyšuje riziko vzniku škody, popř. může vést ke vzniku škody, a rozhodla o odmítnutí žádosti v rozsahu dotazu č. 5 žádosti, jak je uvedeno ve výroku.

Pokud jde o dotaz č. 6, podle § 11 odst. 1 písm. a) InfZ může povinný subjekt (zde Agentura) omezit poskytnutí informace, pokud se vztahuje výlučně k vnitřním pokynům povinného subjektu.

Požadovaná informace má charakter vnitřního pokynu a jejím adresátem nejsou subjekty mimo Agenturu, ani neupravuje postup vůči subjektům mimo Agenturu.

S ohledem na uvedené Agentura dospěla k závěru, že požadovaná informace je vnitřním pokynem, a rozhodla o odmítnutí žádosti v rozsahu dotazu č. 6 žádosti, jak je uvedeno ve výroku.

Poučení:

Proti rozhodnutí o odmítnutí žádosti lze podat podle § 16 odst. 1 InfZ ve spojení s § 152 odst. 1 správního řádu, rozklad. Rozklad je možné podat do 15 dnů ode dne doručení rozhodnutí (§ 16 odst. 3 InfZ), a to k Agentuře, nejlépe cestou odboru registrů a rozhraní, o rozkladu rozhoduje ředitel Agentury (§ 16 odst. 3 Infz ve spojení s § 152 odst. 2 správního řádu).

Mgr. Petr Frendlovský

POVĚŘEN ŘÍZENÍM ODBORU REGISTRŮ A ROZHRANÍ

Dokument obsahuje přílohy:

1. Incidenty NIA_07_2024_08_2025
2. NIA_dobaodezvy_září_2024_srpen_2025
3. NIA_dostupnost_výkaz