

## Uživatelská příručka

eToken 5110CC  
IDPrime MD3840  
IDPrime MD840 (MD841)

Verze 1.2

## Obsah dokumentu

<b>1. Přehled .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Co potřebuji? .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Instalace softwaru .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Příprava tokenu pro generování klíčů.....</b>	<b>9</b>
4.1. Používání hesel na tokenu .....	11
4.2. Změna Hesla k tokenu (PIN).....	12
4.3. Změna Hesla správce (PUK).....	12
4.4. Změna Digital Signature PIN (QPIN).....	13
4.5. Změna Digital Signature PUK (QPUK).....	13
4.6. Kontrola servisního klíče .....	14
<b>5. Generování žádosti o prvotní certifikát.....</b>	<b>15</b>
5.1. Vygenerování žádosti o certifikát .....	15
5.2. Instalace certifikátu v iSignum.....	17
5.3. Instalace certifikátu ze staženého souboru .....	19
<b>6. Generování žádosti o následný certifikát .....</b>	<b>21</b>
<b>7. Další funkce softwaru SafeNet Authentication Client .....</b>	<b>23</b>
7.1. Import certifikátu z PKCS#12.....	23
7.2. Odhlásit z tokenu.....	24
7.3. Aktualizovat .....	24
7.4. Exportovat certifikát.....	24
7.5. Nastavení (odblokování) hesla k tokenu (PIN) .....	25
7.6. Nastavení (odblokování) Digital Signature PIN (QPIN) .....	25
7.7. Odstranit položky z tokenu .....	26
7.8. Změnit název tokenu .....	26
7.9. Náhled certifikátu .....	26
7.10. Nastavení klienta .....	27
<b>8. Reinicializace tokenu.....</b>	<b>28</b>
8.1. Výmaz servisního klíče .....	28
8.2. Předání tokenu jiné osobě .....	28
<b>9. Reklamacce .....</b>	<b>30</b>

## Evidence revizí a změn

Verze	Účinnost od	Důvod a popis změny	Autor	Schválil
0.9	10. 6. 2017	první verze	Česká pošta, s.p.	
1.0	5. 6. 2018	finální verze	Česká pošta, s.p.	Manažer CA
1.1	29. 8. 2018	upřesněna kontrola servisního klíče	Česká pošta, s.p.	Manažer CA
1.2	1. 12. 2019	změna postupu rušení vazby prostředku na osobu	Česká pošta, s.p.	Manažer CA

## 1. Přehled

**Veškeré níže popsané postupy pro token eToken 5110CC jsou platné také pro čipové karty IDPrime MD3840, MD840 a MD841.**

eToken (dále také jen token) je prakticky malé zařízení, které **je schválené jako kvalifikovaný prostředek pro vytváření elektronických podpisů v souladu s nařízením eIDAS** a slouží k vytváření kvalifikovaných elektronických podpisů. Je to PKI token postavený na kryptografickém mikroprocesoru s certifikací Common Criteria EAL4+ a FIPS 140-2 level 3.

eToken obsahuje oblast pro uložení kvalifikovaného certifikátu. Tuto oblast chrání **podpisový PIN** tzv. **QPIN**, který je vyžadován vždy při přístupu do této oblasti, tzn. při generování žádosti o kvalifikovaný certifikát nebo při použití kvalifikovaného certifikátu.

eToken je personalizován již z výroby, tzn., je na něm přednastaven PIN a QPIN (12345678) a PUK a QPUK (87654321).

**Z bezpečnostních důvodů je při prvním použití nutné změnit PIN, QPIN, PUK a QPUK.**

Před dodáním tokenu zákazníkovi je v prostředí České pošty provedena příprava tokenu pro bezpečné a průkazné předávání žádostí o certifikát. Příprava spočívá ve vygenerování páru klíčů, tzv. „servisní klíč“, v tokenu označen „**SERVICE KEY**“. Tento klíč se používá k zabezpečení komunikace mezi tokenem a systémem certifikační autority. **Je nutné dbát na to, aby nedošlo ke smazání tohoto klíče z tokenu. Pokud dojde k výmazu servisního klíče, nebude možné vytvořit žádost o certifikát pomocí aplikace iSignum.**

Při vydání prvotního certifikátu dochází k vytvoření vazby **token–žadatel o certifikát**, která je evidována v systému certifikační autority a kontrolována při vydávání dalších (následných) certifikátů do zařízení. Technicky tedy není možné mít na tokenu více certifikátů různých žadatelů s příznakem QESCD.

Pokud dojde k situaci, že je nutné token předat jinému žadateli (např. z důvodu ukončení pracovního poměru) je nutné postupovat dle kapitoly 8.2.



Obrázek zařízení eToken

## 2. Co potřebuji?

1. PC s operačním systémem Windows



2. eToken 5110



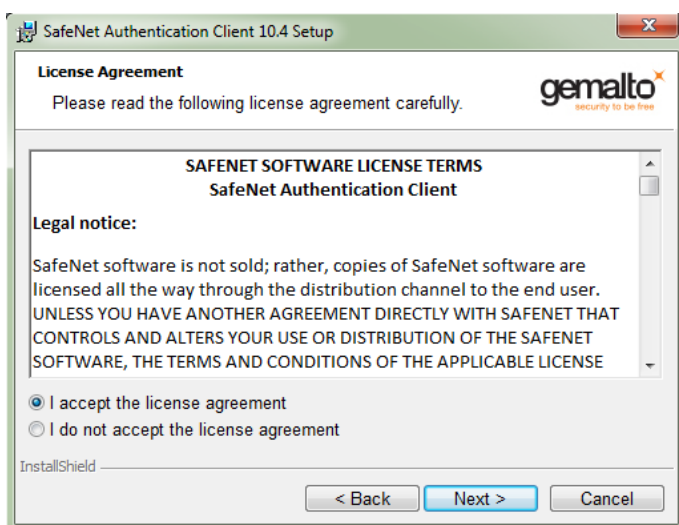
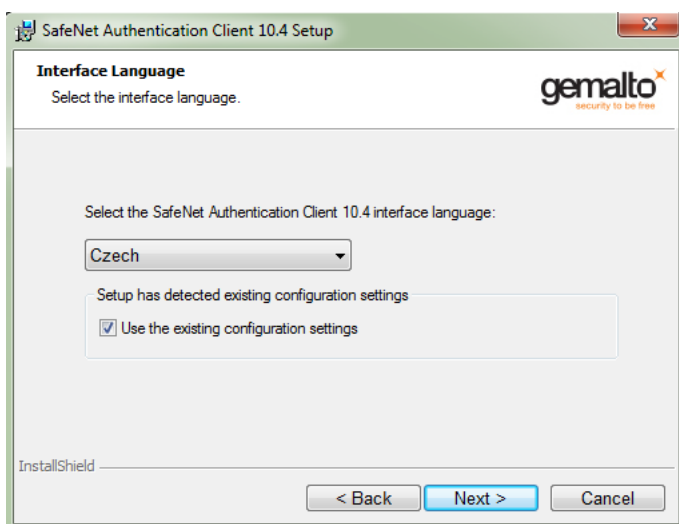
3. Software

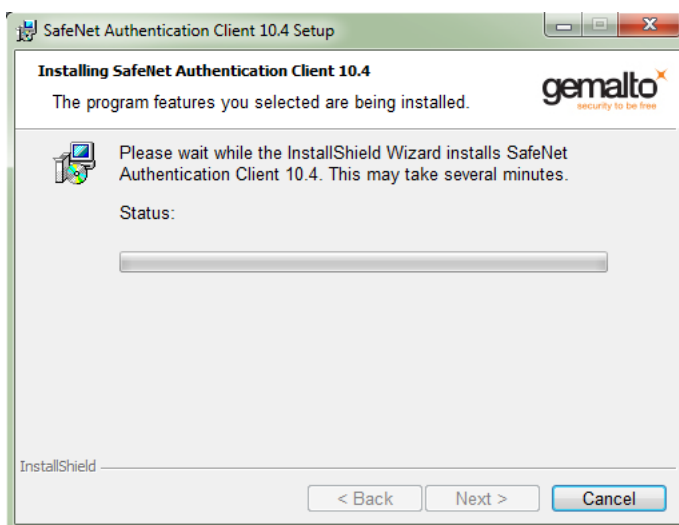
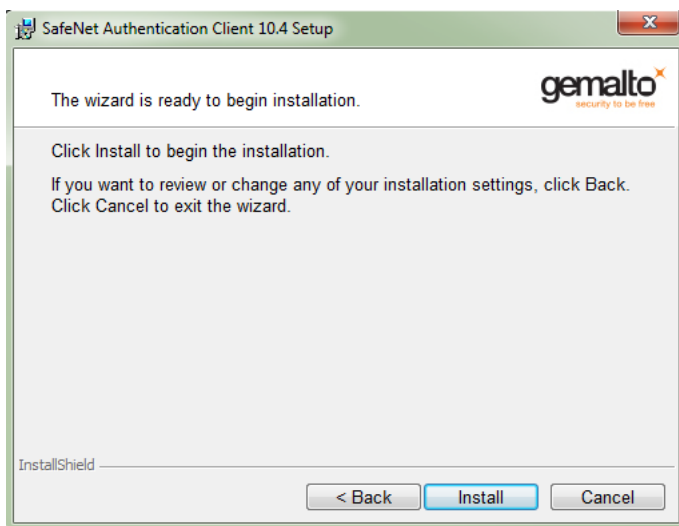
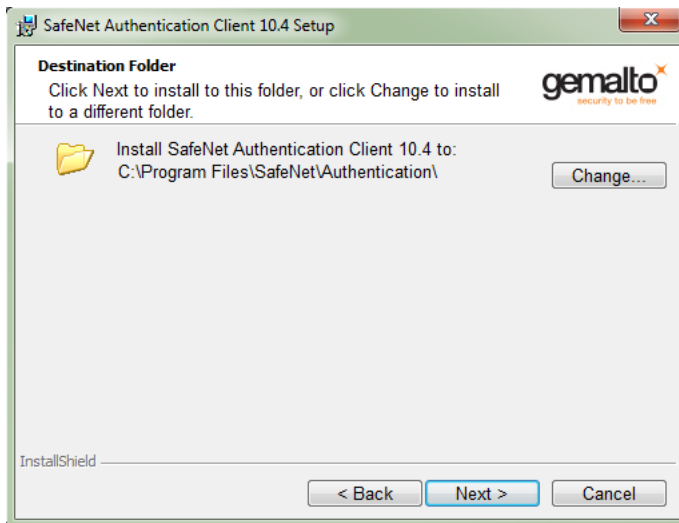


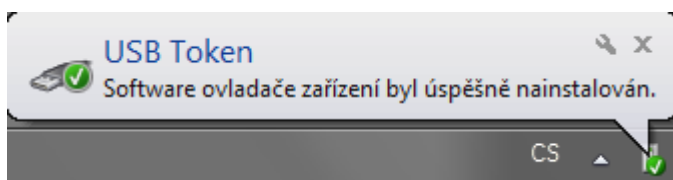
Software stáhnete z webové stránky:

[https://www.postsignum.cz/etoken\\_5110\\_cc.html](https://www.postsignum.cz/etoken_5110_cc.html)

### 3. Instalace softwaru







## Knihovna PKCS#11


V případě použití tokenu v aplikacích, které nevyužívají systémové úložiště certifikátů ve Windows (např. Mozilla Firefox nebo Thunderbird), lze ke komunikaci s tokenem využít (pokud to aplikace podporuje) DLL knihovnu PKCS#11 *eTPKCS11.DLL*, která se nachází v adresáři *C:\WINDOWS\SYSTEM32*.

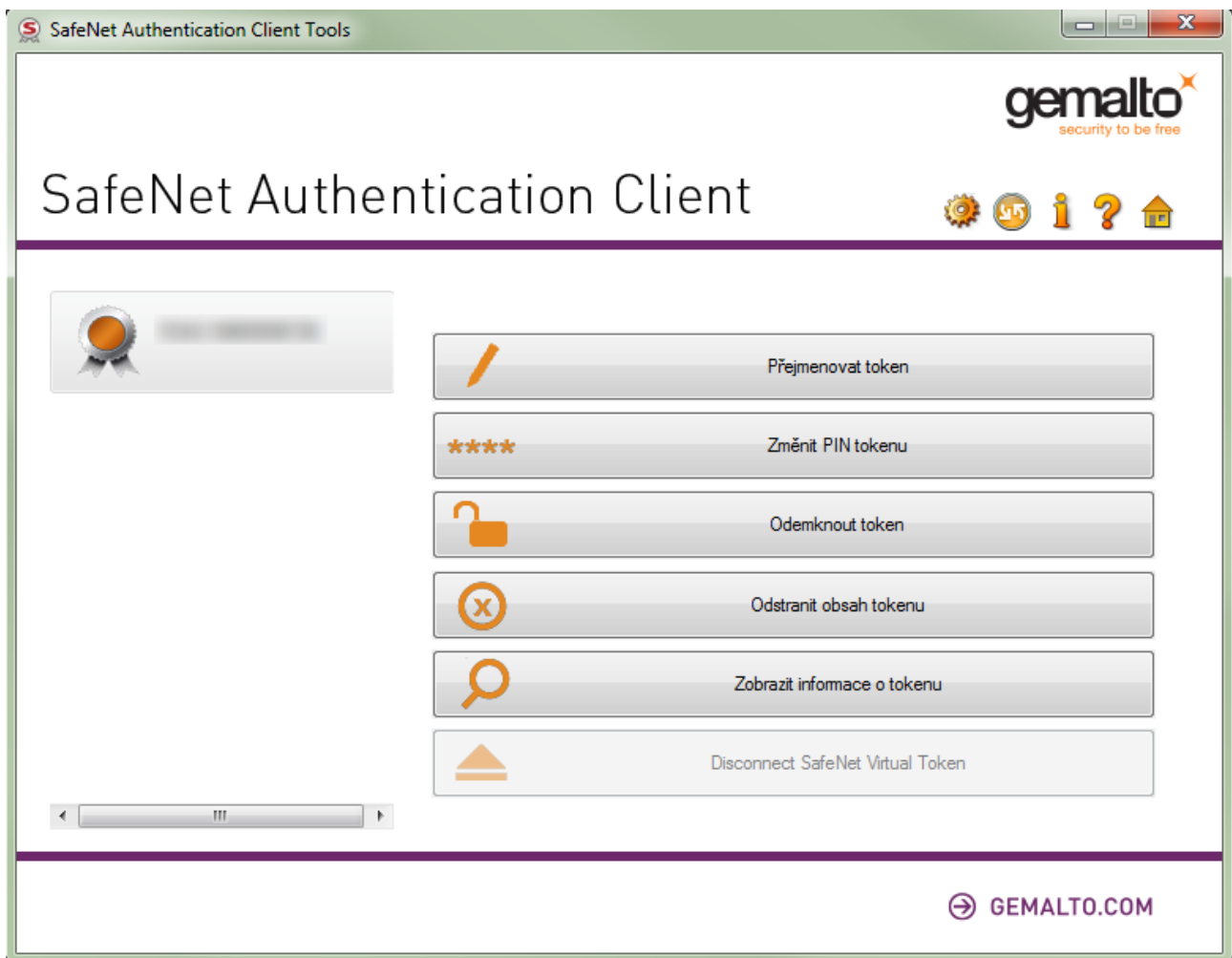


## 4. Příprava tokenu pro generování klíčů

Před prvním použitím tokenu je **nutné změnit PIN, QPIN, PUK a QPUK** a přesvědčit se, zda je na tokenu přítomen „servisní klíč“. Veškeré popsané činnosti se provádějí v programu **SafeNet Authentication Client**, který je možné otevřít například z nabídky START.

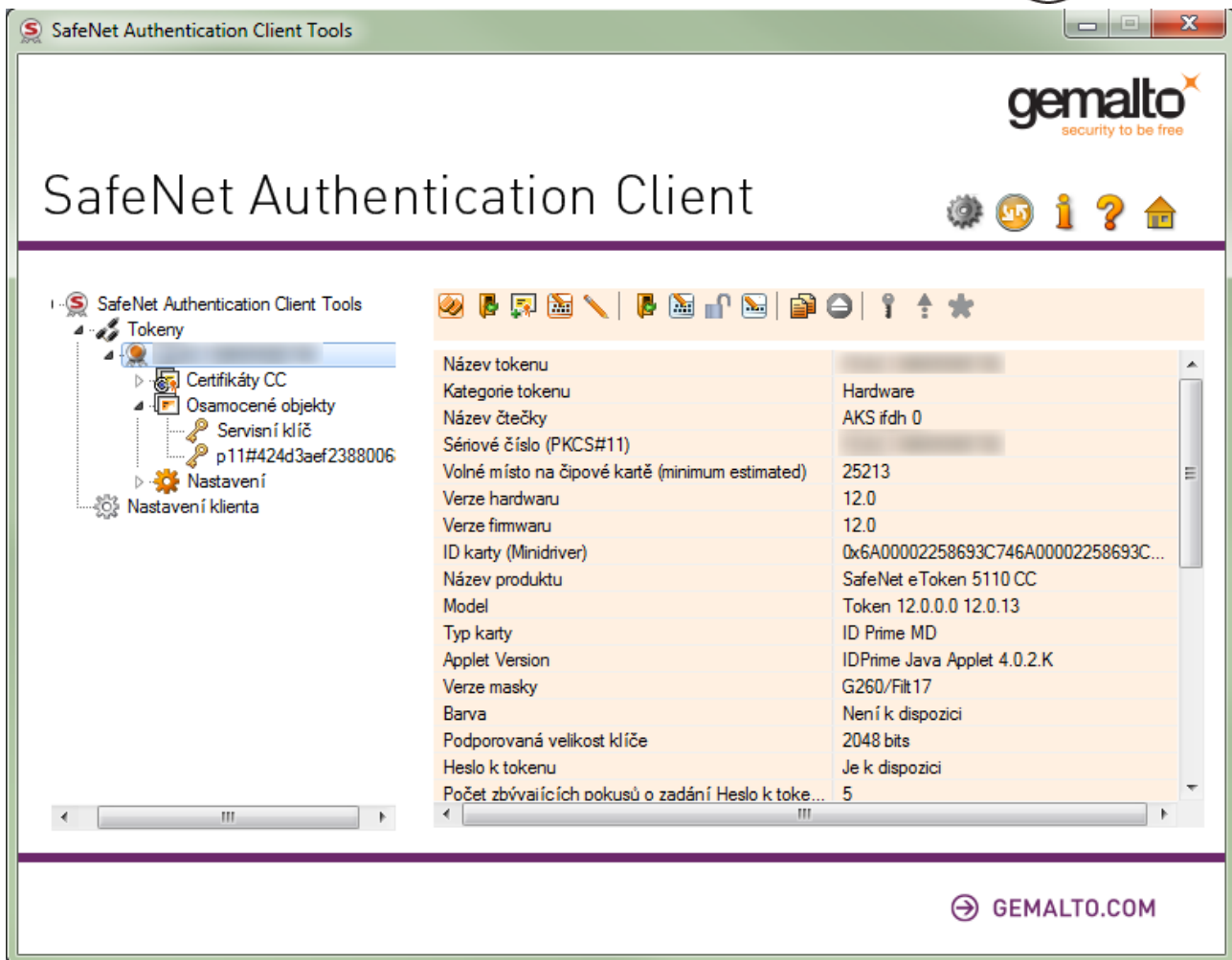
Pro podrobné zobrazení je nutné kliknout na úvodní obrazovce v SafeNet Authentication Client na volbu


Podrobné zobrazení 

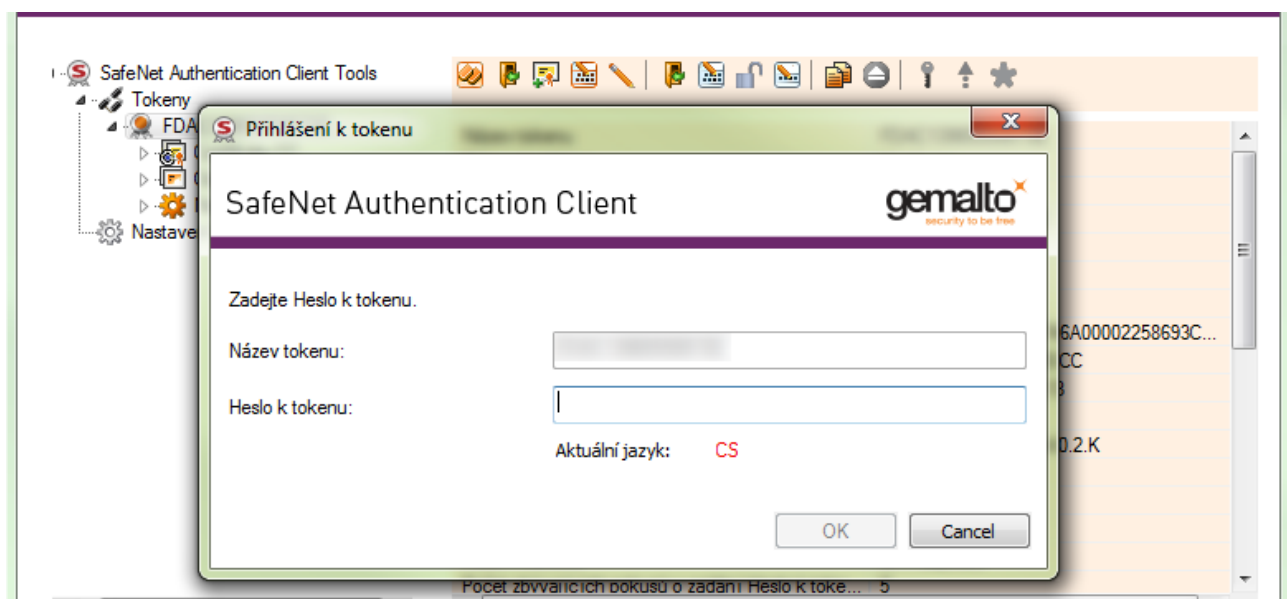


Okno programu **SafeNet Authentication Client** je rozděleno do tří částí. Levá část zobrazuje připojené tokeny a objekty na tokenu (klíče, certifikáty). Pravá horní část zobrazuje příkazy a funkce, pravá spodní část informace o vybraném tokenu či objektu.

Při práci s daným tokenem je vždy nutné příslušný token vybrat v levé části, tzn. kliknout na něj. To platí především v případě, je-li připojeno více kryptografických zařízení.



Před dalšími kroky je potřeba se k tokenu přihlásit tlačítkem *Přihlášení*  a zadat přednastavený PIN: **12345678**



## 4.1. Používání hesel na tokenu

Token má po zakoupení od PostSignum tato iniciální nastavení hesel:

Heslo	Nastavená hodnota
Heslo k tokenu (PIN)	12345678
Heslo správce (PUK)	87654321
Digital Signature PIN (QPIN)	12345678
Digital Signature PUK (QPUK)	87654321

Všechna 4 hesla lze nastavit v programu SAC v Podrobném zobrazení - zapne se ikonkou 

Význam a funkce hesel:

Heslo	Minimální délka	Max. počet pokusů	Význam a využití hesla
Heslo k tokenu (PIN)	4 znaky (lze nastavit)	5 pokusů	- <b>přihlášení k tokenu</b> , - vytvoření podpisu certifikátem, který <b>není kvalifikovaný</b>
Heslo správce (PUK)	8 znaků (lze nastavit)	není omezeno	- nastavení nového hesla k tokenu PINu po opakovaném špatném zadání PINu, - nutný k inicializaci tokenu do výchozího stavu ( <b>POZOR!</b> – inicializací dojde ke smazání obsahu tokenu včetně certifikátů a Servisního klíče PostSignum)
Digital Signature PIN (QPIN)	6 znaků	3 pokusy	- vytváření <b>kvalifikovaného podpisu</b> pomocí kvalifikovaného certifikátu PostSignum
Digital Signature PUK (QPUK)	6 znaků	3 pokusy	- slouží k nastavení nového Digital Signature PINu (QPINu), - nutný k inicializaci tokenu do výchozího stavu ( <b>POZOR!</b> – inicializací dojde ke smazání obsahu tokenu včetně certifikátů a Servisního klíče PostSignum)


### Upozornění:

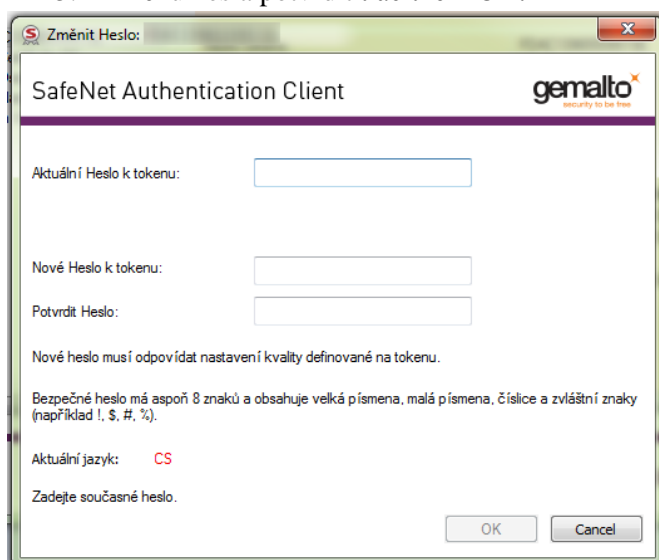
**Neprovádějte inicializaci tokenu! Inicializací dojde ke smazání obsahu tokenu včetně Servisního klíče a token bude nepoužitelný pro vytvoření žádosti o kvalifikovaný certifikát!**

**V případě zablokování QPUK i QPIN nebude možné token používat pro kvalifikované certifikáty.**


**V případě zapomenutí PUK a zablokování PIN nebude token použitelný pro další práci.**

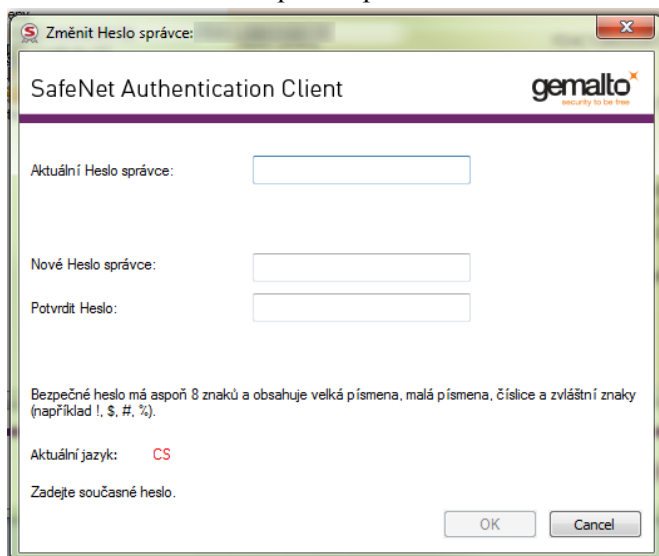
## 4.2. Změna Hesla k tokenu (PIN)

1. V SafeNet Authentication Client kliknout na volbu Změnit heslo (nutná znalost aktuálního Hesla k tokenu) 
2. Do políčka Aktuální heslo k tokenu zadat: **12345678**.
3. Do políčka Nové Heslo k tokenu zapsat nové heslo, které musí odpovídat kvalitě hesla definované na tokenu (viz tabulka výše).
4. Do políčka Potvrdit Heslo zopakovat nové heslo.
5. Změnu hesla potvrdit tlačítkem OK.




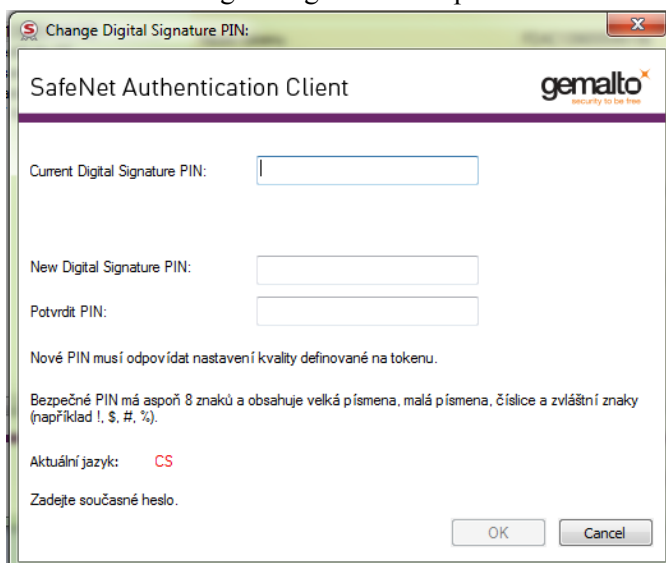
## 4.3. Změna Hesla správce (PUK)

1. V SafeNet Authentication Client kliknout na volbu Změnit heslo správce (nutná znalost aktuálního Hesla správce) 
2. Do políčka Aktuální Heslo správce zadat: **87654321**.
3. Do políčka Nové Heslo k tokenu zapsat nové heslo.
4. Do políčka Potvrdit Heslo zopakovat nové heslo.
5. Změnu Hesla správce potvrdit tlačítkem OK.




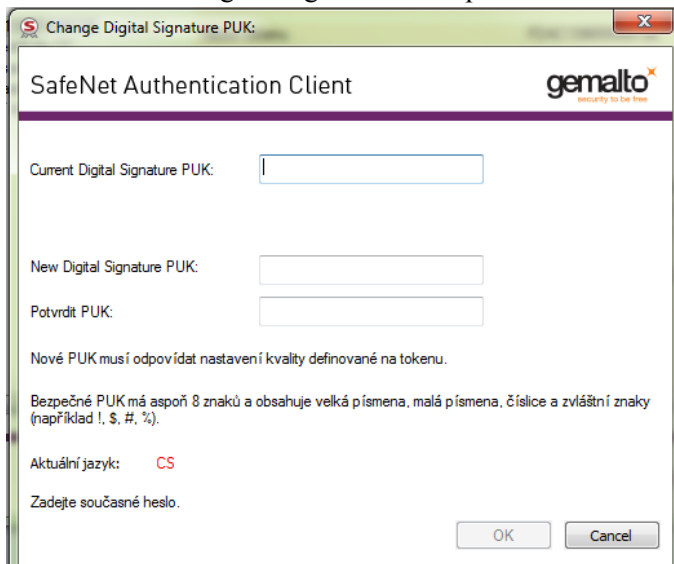
## 4.4. Změna Digital Signature PIN (QPIN)

1. V SafeNet Authentication Client kliknout na volbu Změnit Digital Signature PIN (nutná znalost aktuálního Digital Signature PINu) 
2. Do políčka Aktuální Digital Signature PIN zadat: **12345678**.
3. Do políčka Nový Digital Signature PIN zapsat nové heslo.
4. Do políčka potvrdit PIN zopakovat nové heslo.
5. Změnu Digital Signature PIN potvrdit tlačítkem OK.



## 4.5. Změna Digital Signature PUK (QPUK)



1. V SafeNet Authentication Client kliknout na volbu Změnit Digital Signature PUK (nutná znalost aktuálního Digital Signature PUKu) 
2. Do políčka Aktuální Digital Signature PUK zadat: **87654321**.
3. Do políčka Nový Digital Signature PUK zapsat nové heslo.
4. Do políčka potvrdit PUK zopakovat nové heslo.
5. Změnu Digital Signature PUK potvrdit tlačítkem OK.



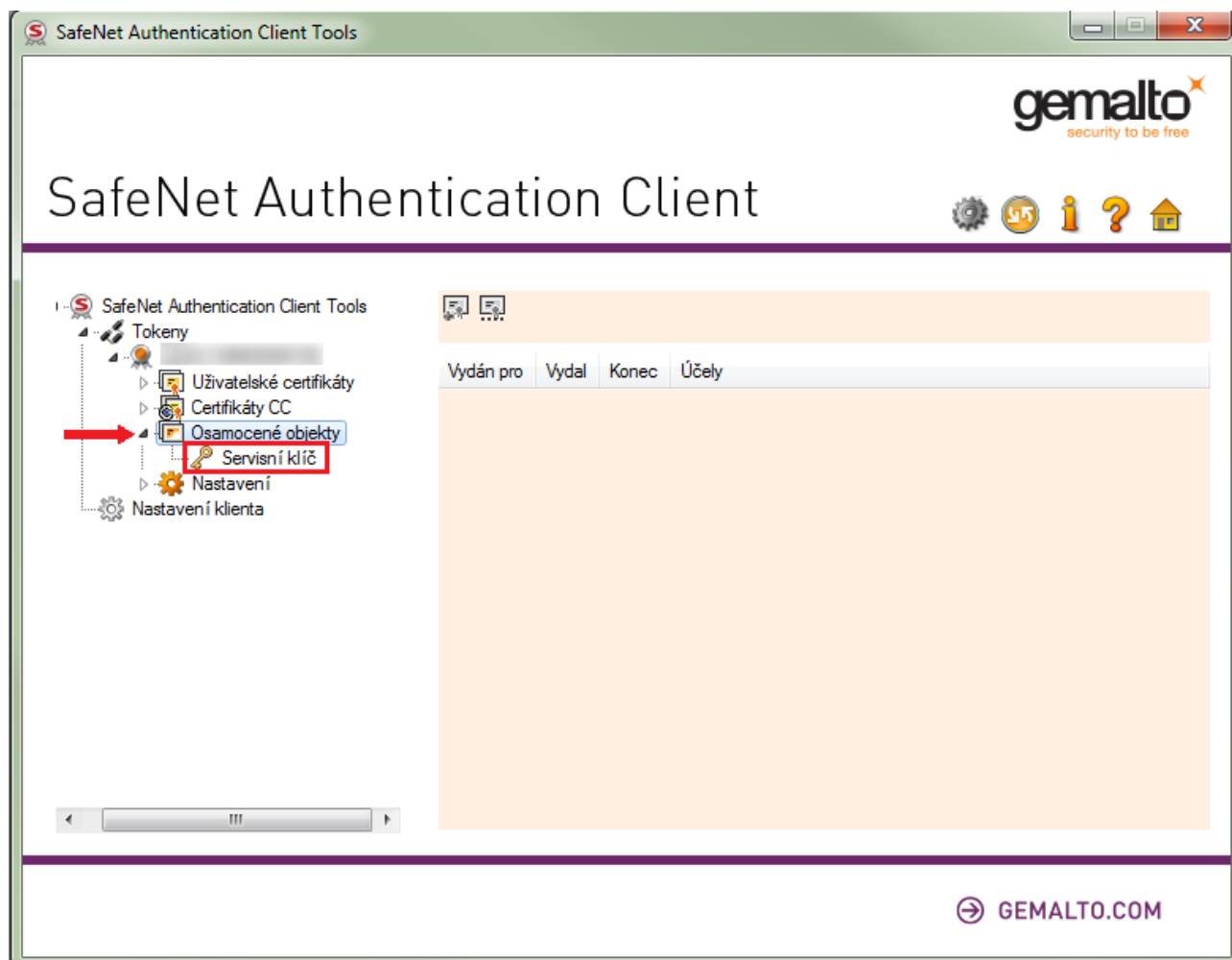
## 4.6. Kontrola servisního klíče

Servisní klíč je nutný pro zajištění identifikace tokenu v systému certifikační autority a využívá se pro zabezpečení komunikace při předávání žádosti o certifikát. Pokud servisní klíč na tokenu není přítomen, není možné token použít pro vytvoření žádosti o certifikát.

V SafeNet Authentication Client rozbalit volbu Osamocené objekty, kde se musí nacházet položka s názvem **Servisní klíč**, viz obrázek.

Na volbu Osamocené objekty nestačí pouze kliknout, ale je nutné volbu rozbalit kliknutím na  nebo .

Pokud Servisní klíč chybí, je nutné postupovat dle kapitoly 8.1.



## 5. Generování žádosti o prvotní certifikát

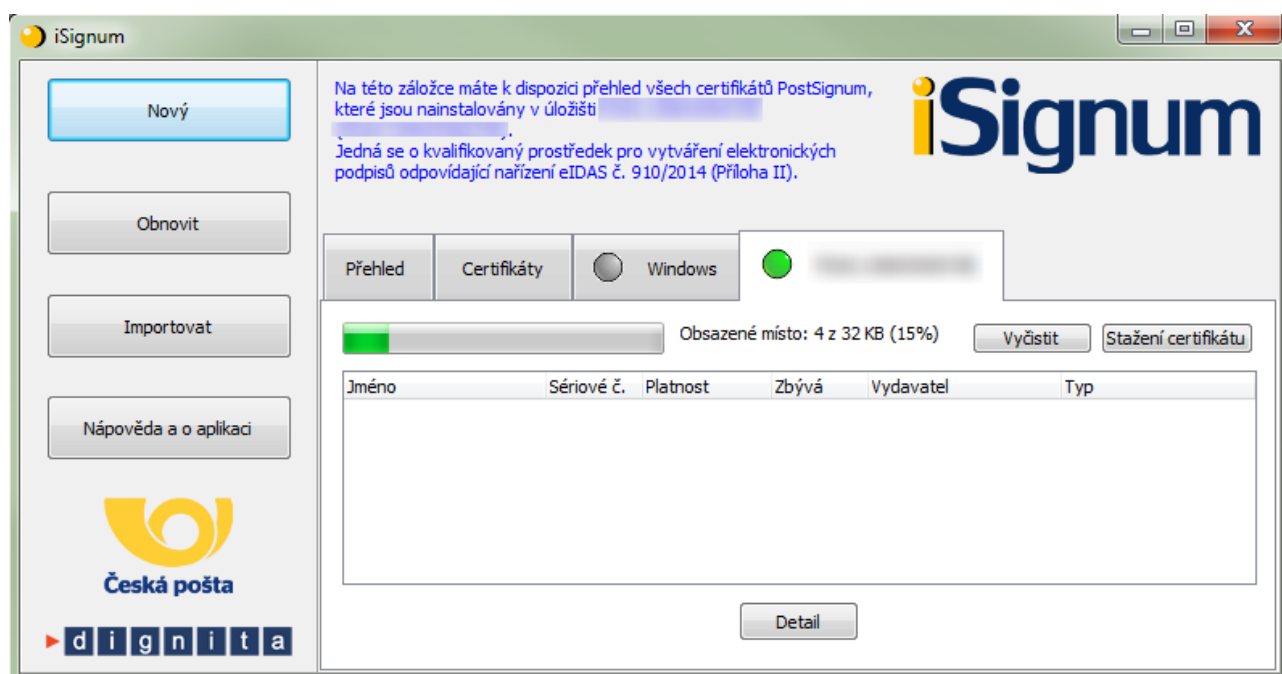
Generování klíčů na token a žádosti o kvalifikovaný certifikát, který bude obsahovat příznak QESCD, je možné pouze v programu **iSignum**, který zajistí vytvoření správné žádosti o certifikát. Pokud bude ke generování žádosti využit jiný program, není možné do certifikátu příznak QESCD vložit.

Program iSignum je ke stažení z webových stránek PostSignum:

<http://www.postsignum.cz/isignum.html>

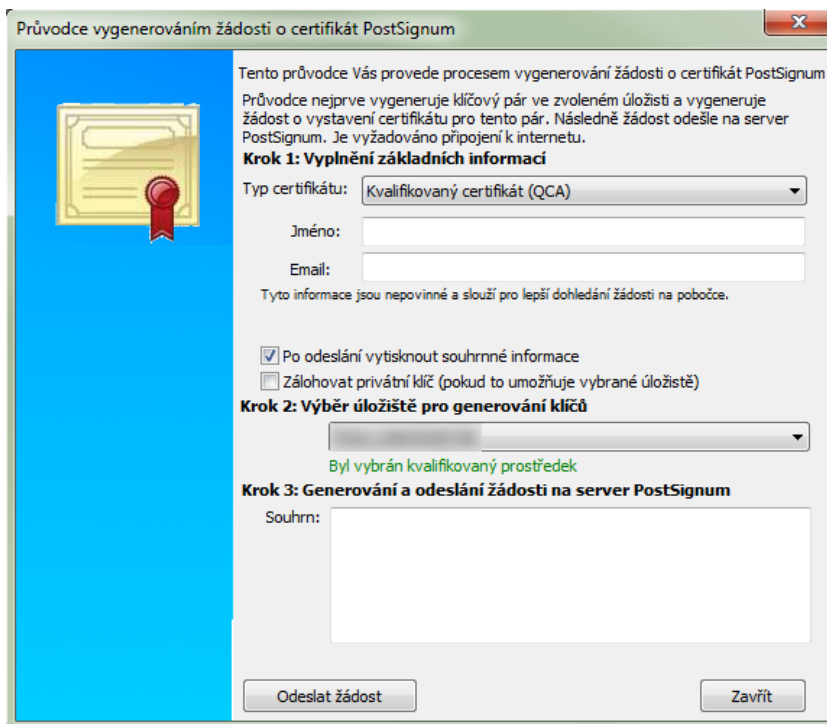
Spustit lze poklikáním na stažený soubor **iSignum.exe**.

Program iSignum rozpozná vložení kvalifikovaného prostředku, záložka s prostředkem je indikována zelenou ikonou.

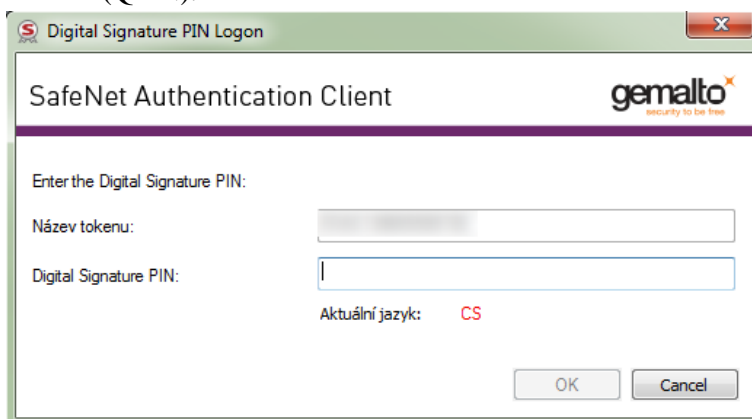


### 5.1. Vygenerování žádosti o certifikát

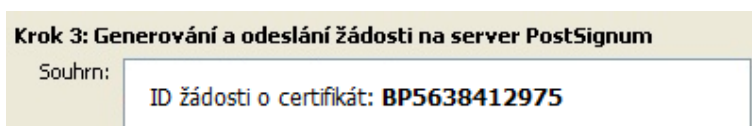
1. Vložit token do USB portu počítače.
2. V programu iSignum stisknout tlačítko *Nový*. Spustí se průvodce vygenerováním žádosti.
3. Úložiště pro generování klíčů bude přednastaveno na hodnotu **eToken** a zároveň bude zobrazeno upozornění: **Byl vybrán kvalifikovaný prostředek**.
4. Dále je nutné vyplnit své jméno a e-mailovou adresu a stisknout tlačítko *Odeslat žádost*.
5. Před generováním klíčů a žádosti bude vyžadován PIN i QPIN.



6. Po vygenerování klíčů a žádosti o certifikát bude navázána komunikace se systémem certifikační autority a za pomoci servisního klíče dojde k autentizaci tokenu do systému a bezpečnému předání žádosti o certifikát.
7. Při generování žádosti o Kvalifikovaný certifikát budete vyzváni k zadání Digital Signature PIN (QPIN).



8. Pokud vše proběhne v pořádku, bude uživateli vráceno ID žádosti s prefixem **BP** následováno 10timístným číslem. **Na základě tohoto ID bude vystaven kvalifikovaný certifikát s příznakem, že byl klíč vygenerován na kvalifikovaném prostředku QESCD.**



Toto ID předložíte spolu s dalšími náležitostmi na pobočce České pošty. Postup, jak získat certifikát naleznete na webových stránkách PostSignum:

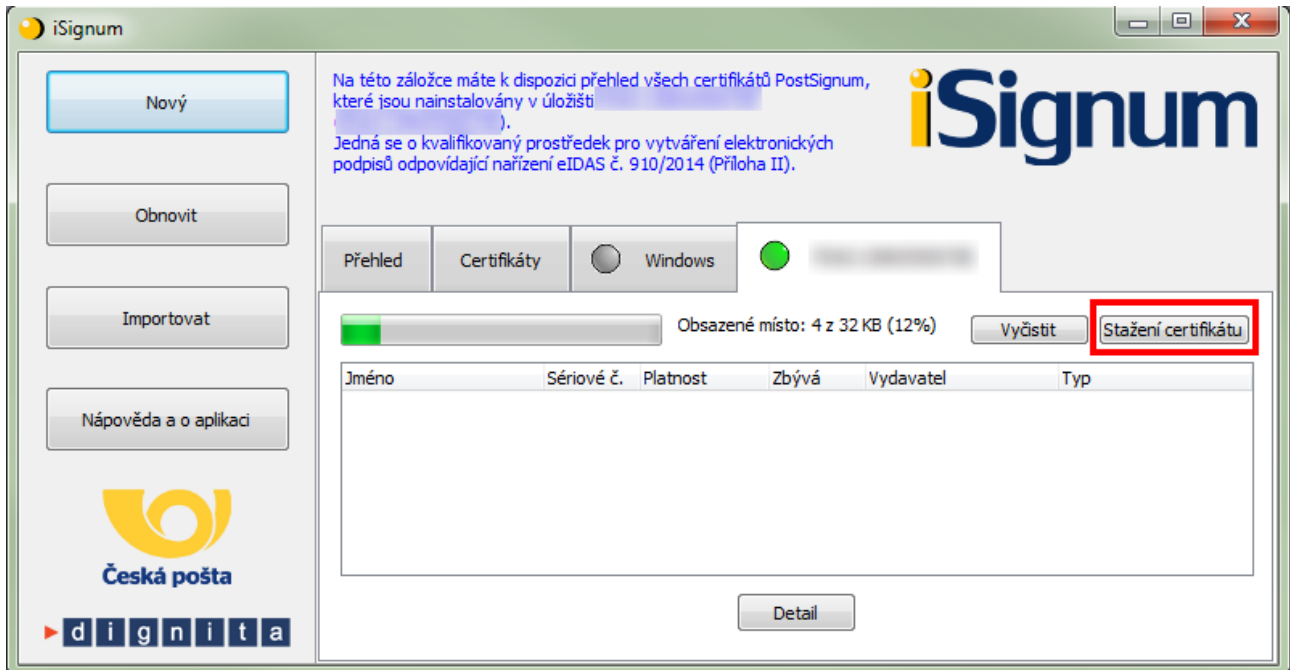
[http://www.postsignum.cz/postup\\_pro\\_ziskani\\_certifikatu.html](http://www.postsignum.cz/postup_pro_ziskani_certifikatu.html)



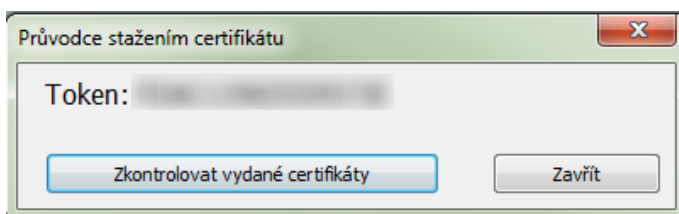
## 5.2. Instalace certifikátu v iSignum

Instalaci přímo do tokenu lze provést pouze v programu iSignum:

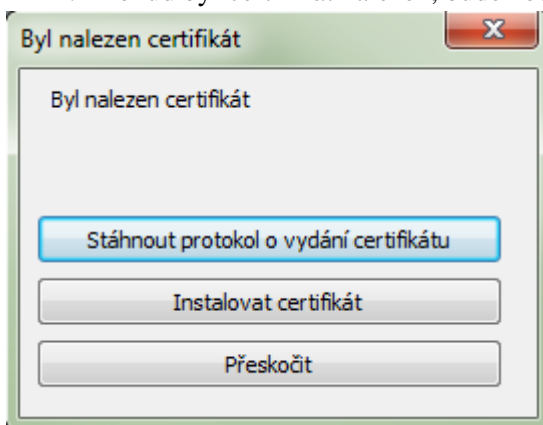
1. Vložit token do USB portu počítače nebo do čtečky.
2. V programu iSignum stisknout tlačítko *Stážení certifikátu*.



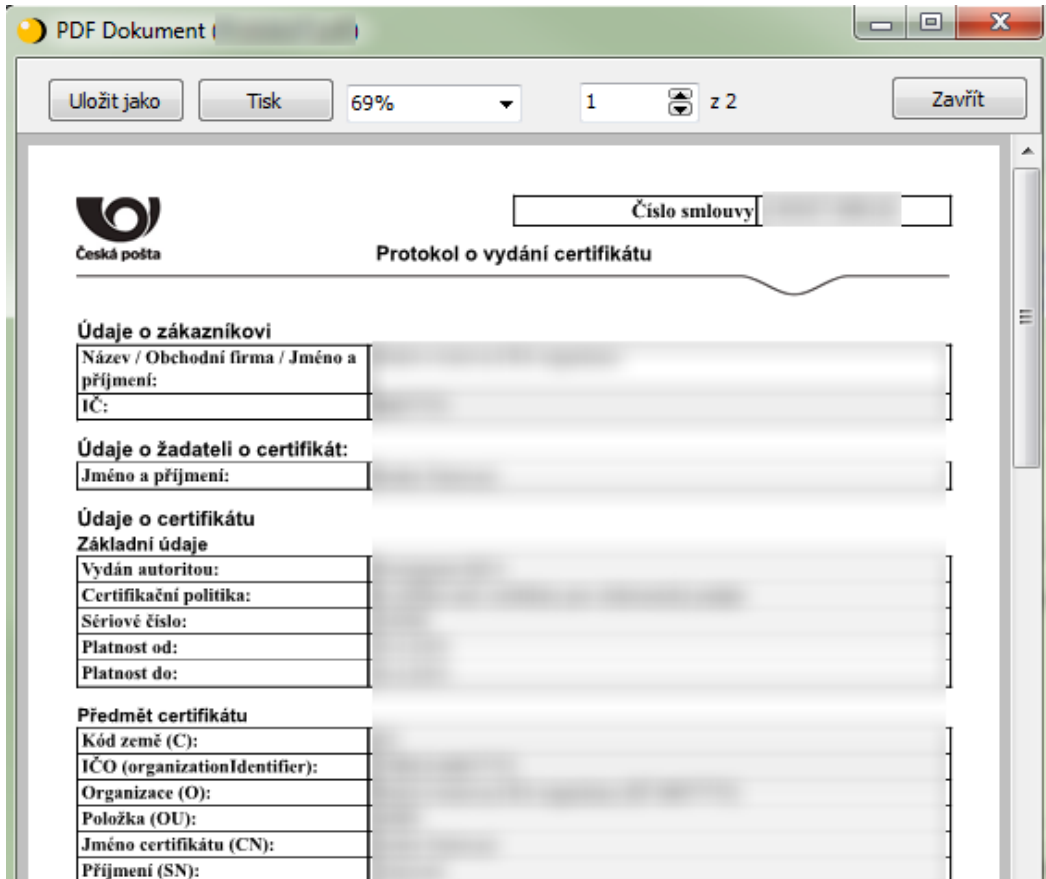
3. Stiskem tlačítka *Zkontrolovat vydané certifikáty* ověřit, zda je již certifikát připraven k instalaci.



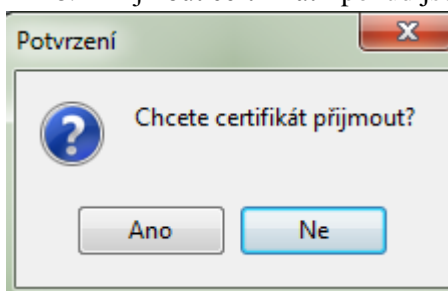
4. Pokud byl certifikát nalezen, bude zobrazeno toto okno:



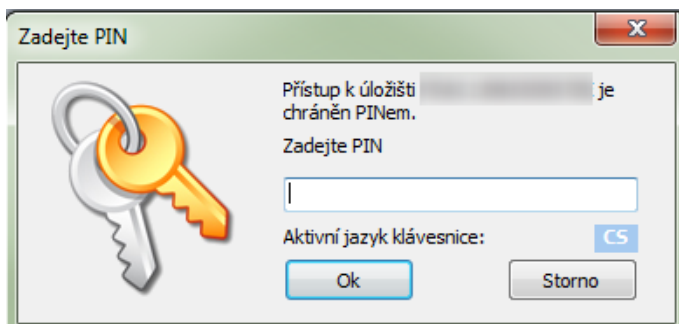
5. Dále je možné zkontrolovat údaje ve vydaném certifikátu v protokolu o vydání certifikátu, který lze stáhnout stiskem tlačítka *Stáhnout protokol o vydání certifikátu*.
6. Protokol lze uložit stiskem tlačítka *Uložit jako* nebo vytisknout tlačítkem *Tisk*.
7. Okno s protokolem lze zavřít stiskem tlačítka *Zavřít*.



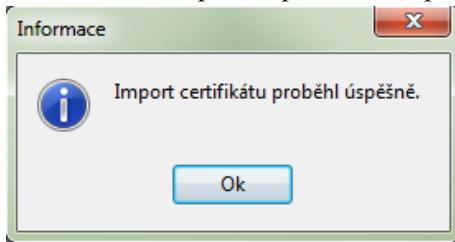
8. Přijmout certifikát - pokud jsou údaje v certifikátu v pořádku.



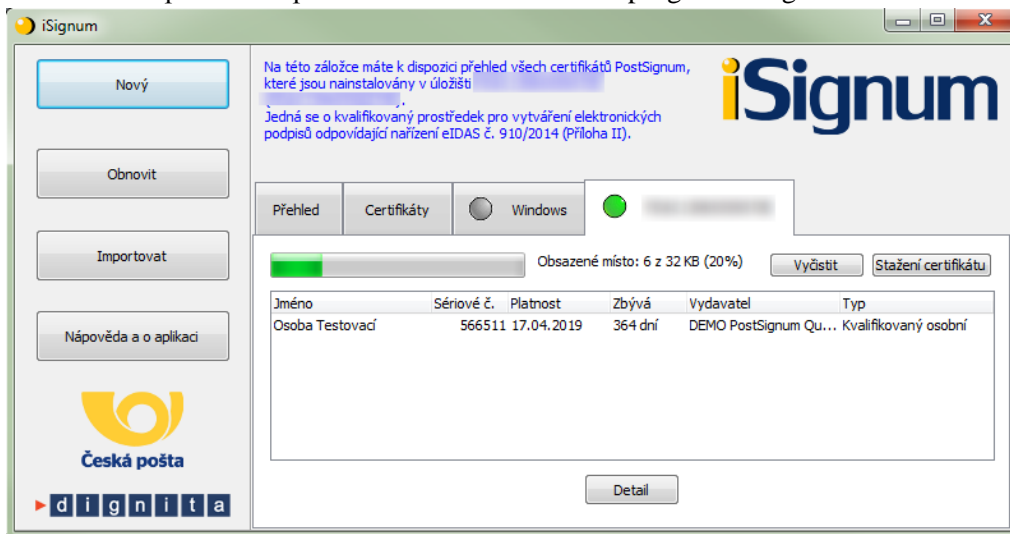
9. Zadat PIN



10. Pokud operace proběhne úspěšně, bude zobrazena hláška:



11. Po úspěšném importu bude certifikát vidět v programu iSignum na záložce eToken.

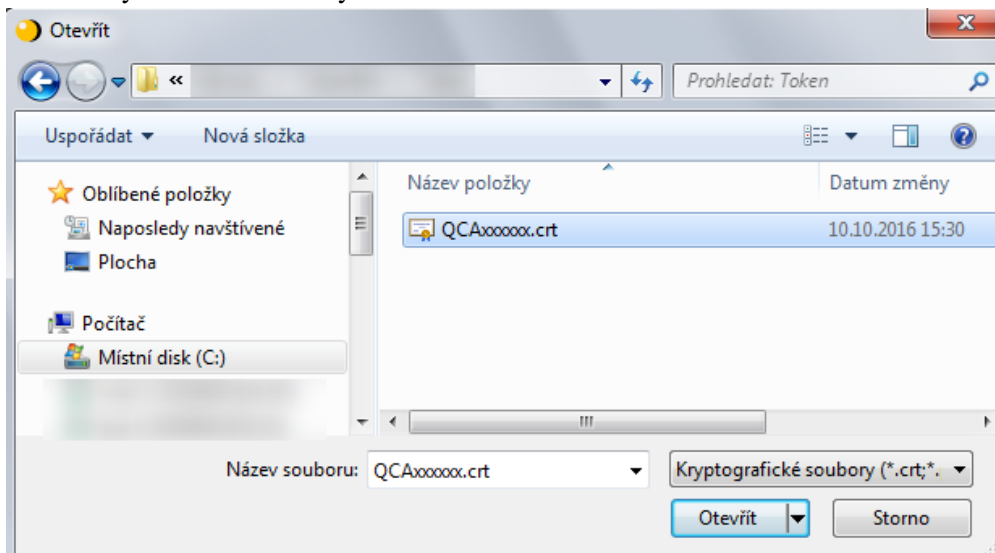


12. Po instalaci doporučujeme token vyjmout a znovu vložit do USB portu nebo do čtečky.

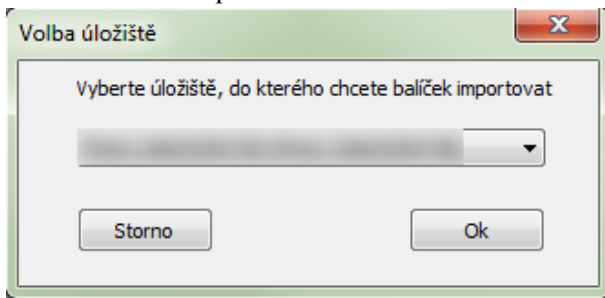
### 5.3. Instalace certifikátu ze staženého souboru

Instalaci certifikátu doporučujeme provést taktéž v programu iSignum:

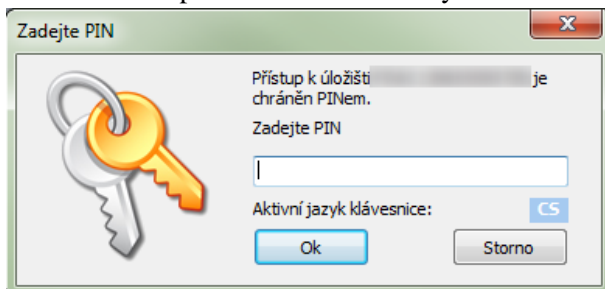
1. Vložit token do USB portu počítače.
2. V programu iSignum stisknout tlačítko *Importovat*.
3. Vybrat kvalifikovaný certifikát



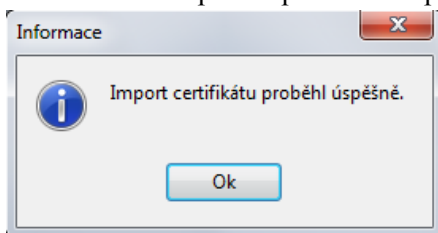
4. Ponechat přednastavené úložiště eToken



5. Pro import certifikátu bude vyžadován PIN

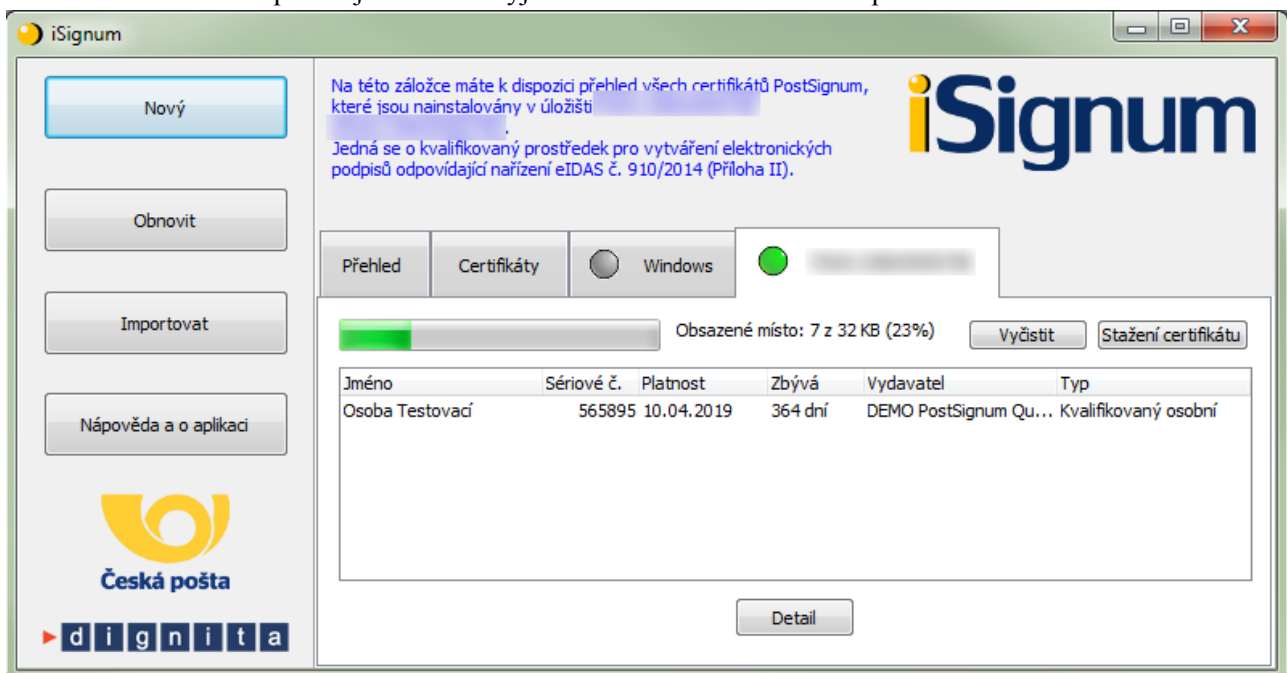


6. Pokud operace proběhne úspěšně, bude zobrazena hláška:



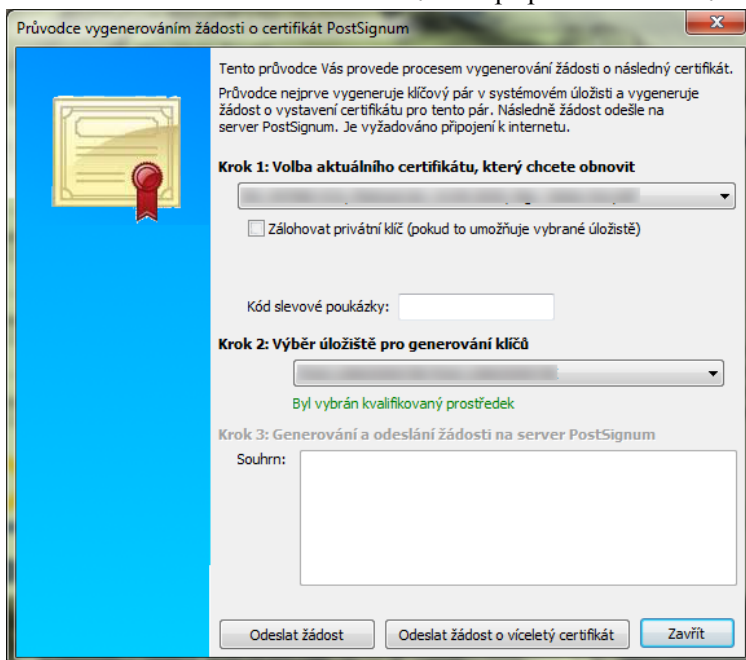
7. Po úspěšném importu bude certifikát vidět v programu iSignum na záložce eToken.

8. Po instalaci doporučujeme token vyjmout a znovu vložit do USB portu.

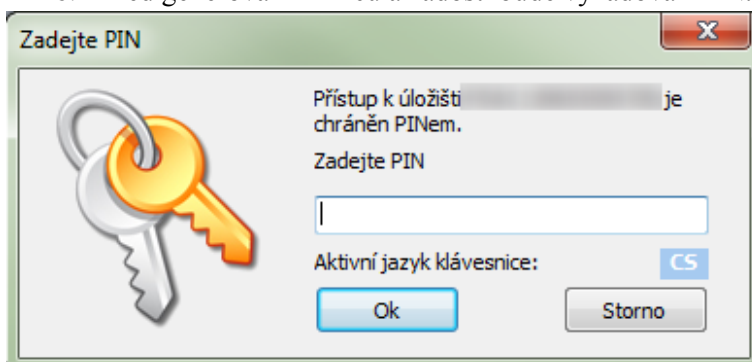


## 6. Generování žádosti o následný certifikát

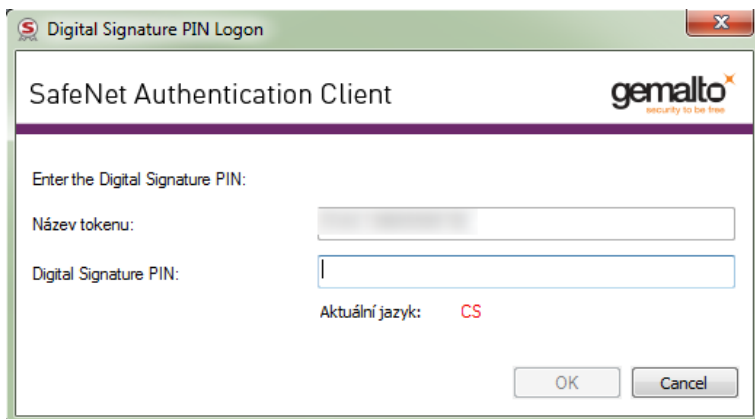
1. Vložit token do USB portu počítače.
2. V programu iSignum stisknout tlačítko *Obnovit*. Spustí se průvodce vygenerováním žádosti o následný certifikát.
3. Vybrat certifikát, který chcete obnovit.
4. Úložiště pro generování klíčů bude přednastaveno na hodnotu **eToken** a zároveň bude zobrazeno upozornění: **Byl vybrán kvalifikovaný prostředek**.
5. Stisknout tlačítko *Odeslat žádost* případně *Odeslat žádost o víceletý certifikát*.



6. Před generováním klíčů a žádosti bude vyžadován PIN.



7. Po vygenerování klíčů a žádosti o certifikát bude navázána komunikace se systémem certifikační autority a za pomoci servisního klíče dojde k autentizaci tokenu do systému a bezpečnému předání žádosti o certifikát. Při zpracování žádosti o následný certifikát je navíc provedena kontrola vazby *token-žadatel*.
8. Při generování žádosti o Kvalifikovaný certifikát budete vyzváni k zadání Digital Signature PIN (QPIN).



9. Pokud vše proběhne v pořádku, bude žádost o následný certifikát zařazena do systému PostSignum ke zpracování. O vydaném certifikátu budete informováni e-mailem, který bude odeslán na e-mailovou adresu uvedenou v certifikátu.
10. Instalace následného certifikátu probíhá totožným způsobem jako instalace prvotního certifikátu, viz kapitola 5.2.

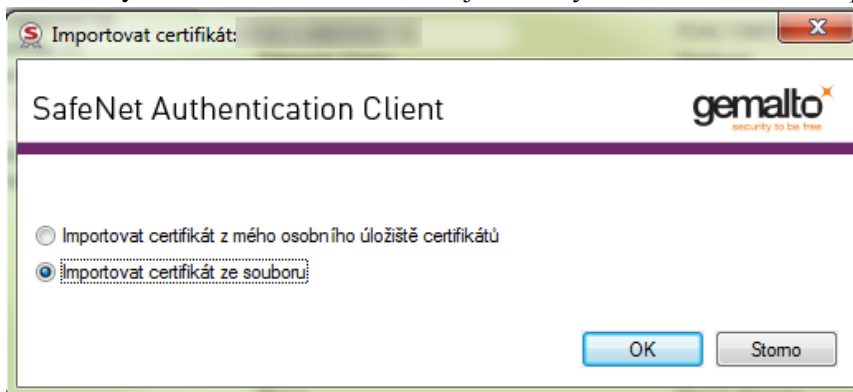
## 7. Další funkce softwaru SafeNet Authentication Client

### 7.1. Import certifikátu z PKCS#12

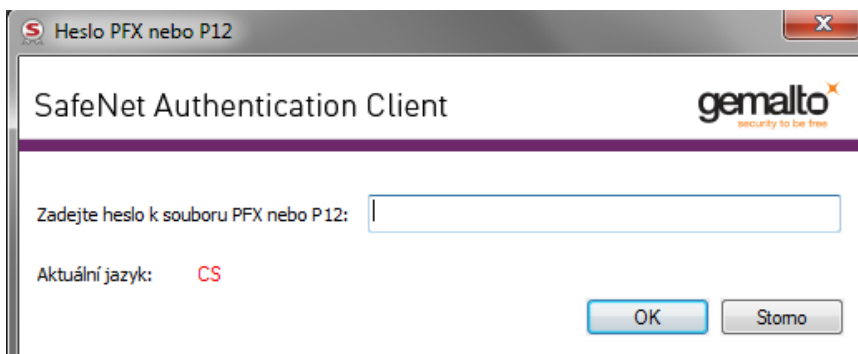
Vložení certifikátů ze zálohy (PFX nebo P12) do tokenu se provede kliknutím na tlačítko Import certifikátu.



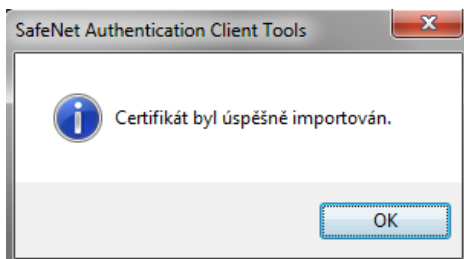
1. Zadat PIN k tokenu
2. Vybrat soubor se zálohou, kde je uložený certifikát ve formátu .pfx či .p12.



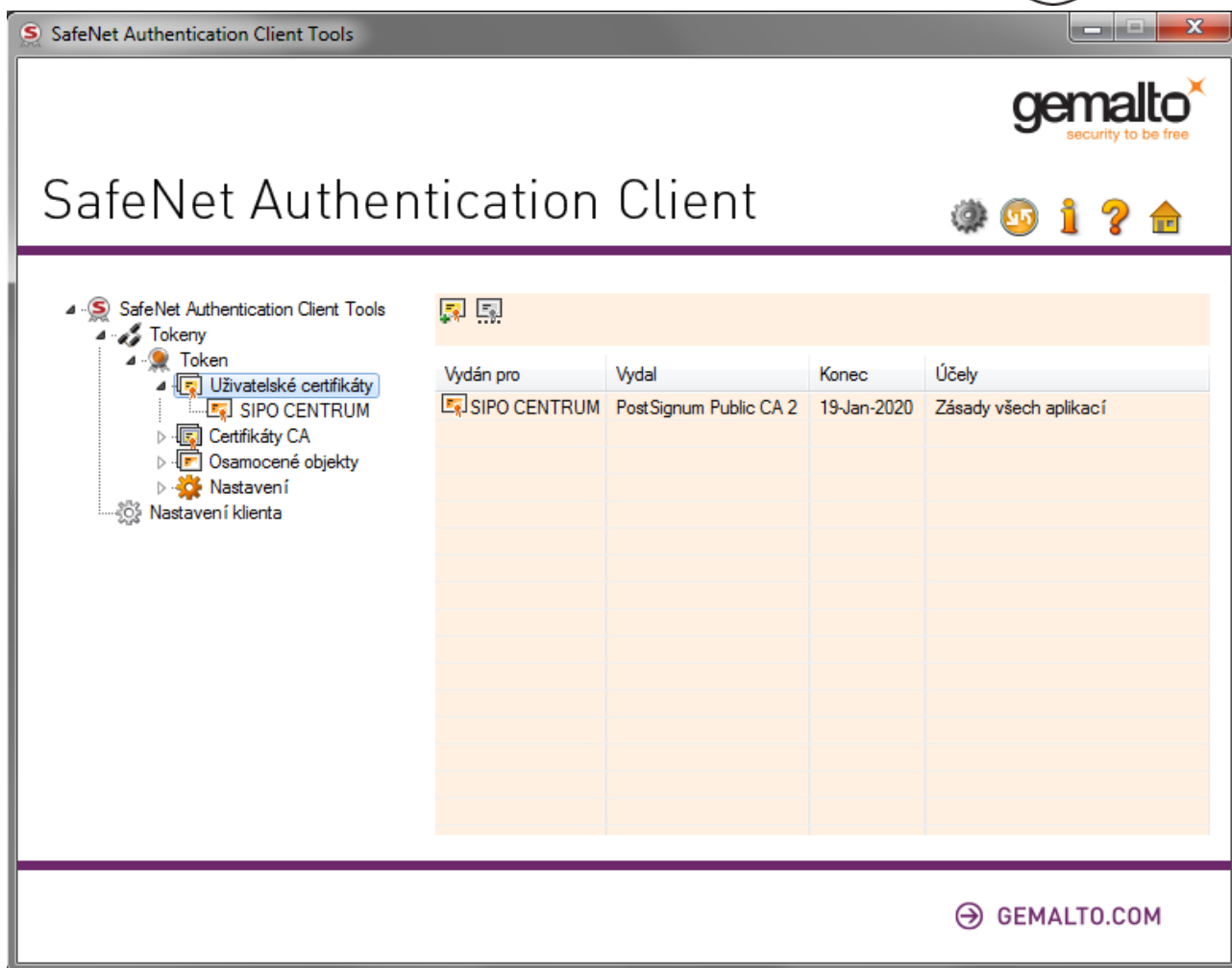
3. Zadat heslo k záloze certifikátu.



4. Potvrdit OK.




Po úspěšném vložení certifikátu se zobrazí v horní části programu vybraný certifikát.




**Upozorňujeme, že takto importovaný kvalifikovaný certifikát nebude považován za kvalifikovaný certifikát uložený na bezpečném zařízení QESCD a nebude obsahovat příznak, že byl vytvořen na QESCD prostředku.**

## 7.2. Odhlásit z tokenu

Po stisku tlačítka dojde k odhlášení tokenu z aplikace. 

## 7.3. Aktualizovat


Po stisku tlačítka dojde k obnovení zobrazených informací na tokenu. 

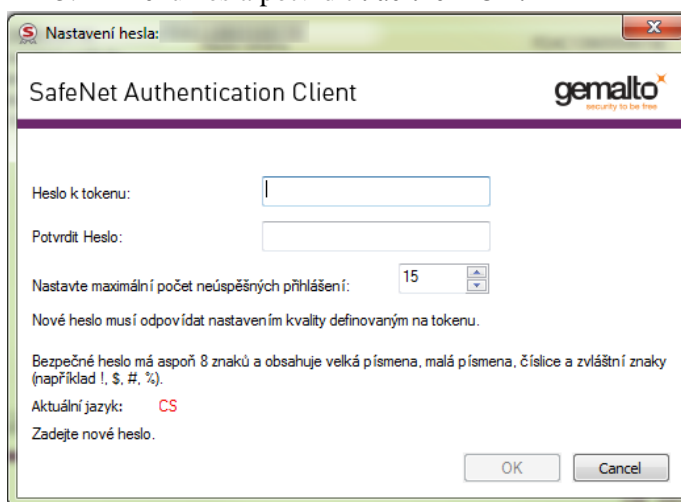
## 7.4. Exportovat certifikát

Vyexportuje samotný certifikát ve formátu DER bez privátního klíče, který je uložen na tokenu. 




## 7.5. Nastavení (odblokování) hesla k tokenu (PIN)

1. V SafeNet Authentication Client kliknout na volbu Nastavit heslo k tokenu (nutná znalost aktuálního hesla správce - PUK) 
2. Do políčka heslo správce zadat Vaše heslo správce - PUK.
3. Do políčka Heslo k tokenu (PIN) zapsat nové heslo, které musí odpovídat kvalitě hesla definované na tokenu (viz kapitola 4.1).
4. Do políčka Potvrdit heslo zopakovat nové heslo.
5. Změnu hesla potvrdit tlačítkem OK.

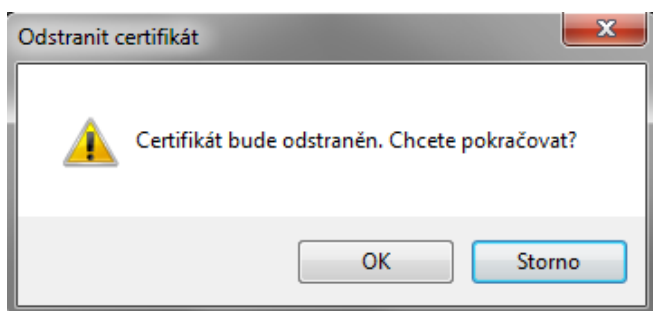


## 7.6. Nastavení (odblokování) Digital Signature PIN (QPIN)

1. V SafeNet Authentication Client kliknout na volbu Set Digital Signature PIN (nutná znalost aktuálního Digital Signature PUK) 
2. Do políčka Digital Signature PUK zadat Vaše heslo Digital Signature PUK (QPUK) a stisknout tlačítko OK
3. Do políčka New Digital Signature PIN (QPIN) zapsat nové heslo, které musí odpovídat kvalitě hesla definované na tokenu (viz kapitola 4.1).
4. Do políčka Potvrdit PIN zopakovat nové heslo.
5. Změnu hesla potvrdit tlačítkem OK.



## 7.7. Odstranit položky z tokenu

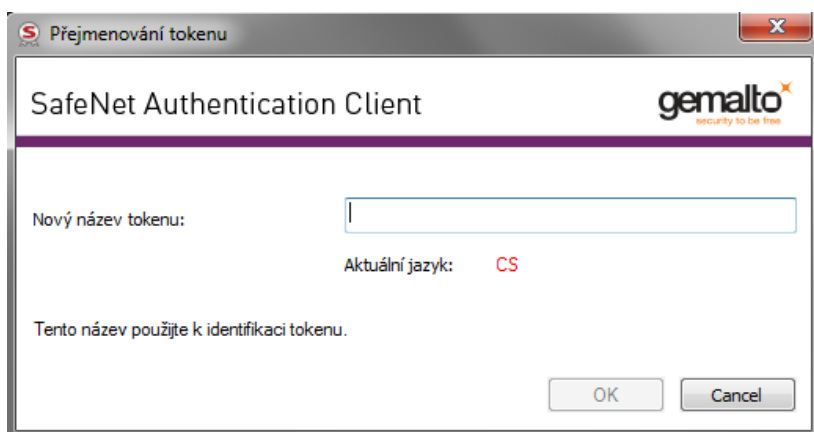


Při výběru certifikátu se zobrazí dotaz na odstranění certifikátu. Pokud dojde ke smazání certifikátu a na tokenu je stále uložen soukromý klíč, je možné certifikát opětovně naimportovat.

Při výběru klíče se zobrazí tentýž dotaz. Pokud takto učiníte, nebudou možné spárovat vydaný certifikát! Pokud dojde ke smazání servisního klíče, postupujte dle kapitoly 8.1

## 7.8. Změnit název tokenu

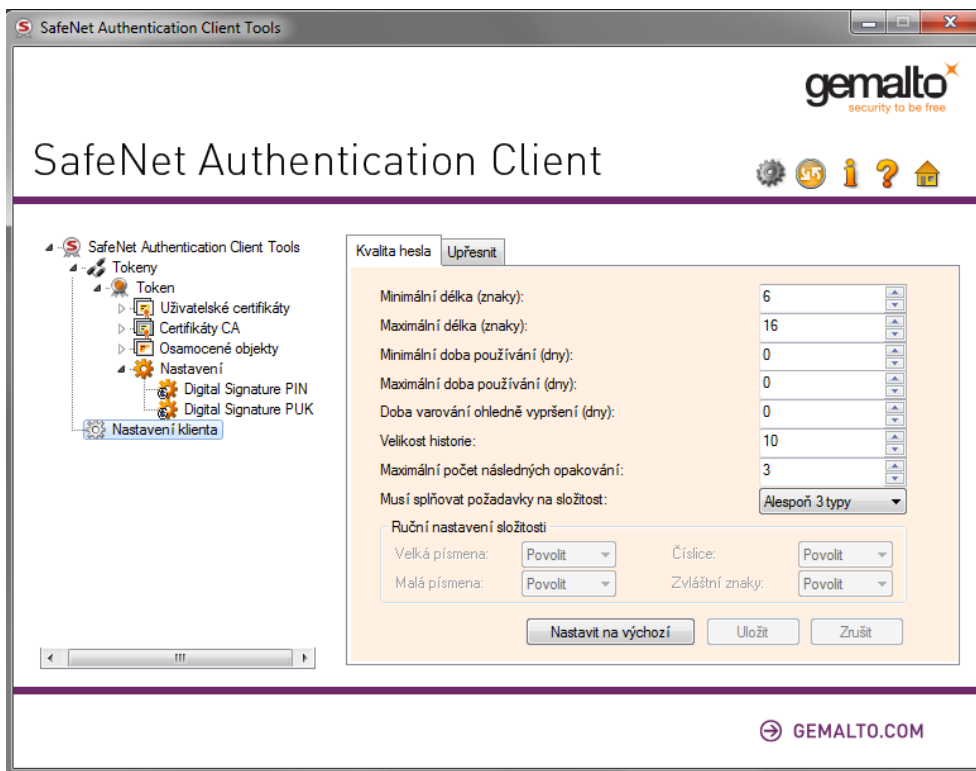
Touto volbou lze změnit jmenovku tokenu, kterou se bude token identifikovat. Do názvu doporučujeme zadávat text bez diakritiky, mezer a speciálních znaků.



## 7.9. Náhled certifikátu

Dojde k zobrazení detailu vybraného certifikátu.

## 7.10. Nastavení klienta



Zde je možné nastavit pravidla pro vytváření PINu, povinné znaky, atp. Nastavení musí být v souladu s kapitolou 4.1.

## 8. Reinicializace tokenu

### 8.1. Výmaz servisního klíče

V případě, že dojde k výmazu servisního klíče, je nutné na token nahrát nový servisní klíč, což lze provést pouze na specializovaném pracovišti České pošty. V tomto případě, je nutné postupovat jako při reklamaci, viz kapitola 9.

### 8.2. Předání tokenu jiné osobě

Při vydání prvního certifikátu, jehož soukromý klíč je na tokenu, dochází k vytvoření vazby **osoba-kvalifikovaný prostředek**, která je evidována v systému certifikační autority a kontrolována při vydávání dalších (následných) certifikátů do zařízení.

Pokud je nutné tuto vazbu změnit (např. z důvodu předání tokenu jinému žadateli), je nutné postupovat následovně:

1. Zneplatnit certifikáty původního žadatele uložené na tokenu.
2. Provést zrušení vazby **osoba-kvalifikovaný prostředek**, to lze provést dvěma způsoby.
  - a. Pověřená osoba v Zákaznickém portálu PostSignum v sekci **Certifikáty** → **Správa žadatelů** → **Zrušení vazby osoba-kvalifikovaný prostředek** provede zrušení vazby.

Vyplňte jeden z údajů a stiskněte tlačítko **Vyhledat žadatele**. Následně bude zobrazen výsledek vyhledávání.



Přihlášená osoba

Jméno: [redacted]  
Číslo smlouvy: [redacted]

[Odhlásit](#) | [Přístupové údaje](#)

**Navigace**

- Časová razítka
- Balíčky časových razítek
- Certifikáty
  - Statistiky certifikátů
  - Přehledy
  - Správa žadatelů
    - Zneplatnění certifikátu
    - Zavedení nového žadatele o certifikát
    - Nové údaje pro vydání certifikátu již zavedeného žadatele
    - Změna údajů zavedeného žadatele o certifikát
    - Blokace zavedeného žadatele
    - Zrušení vazby osoba-kvalifikovaný prostředek**
    - Komerční doménový certifikát
  - Ověření identity osoby

» Úvodní stránka » Certifikáty » Správa žadatelů » Zrušení vazby osoba-kvalifikovaný prostředek

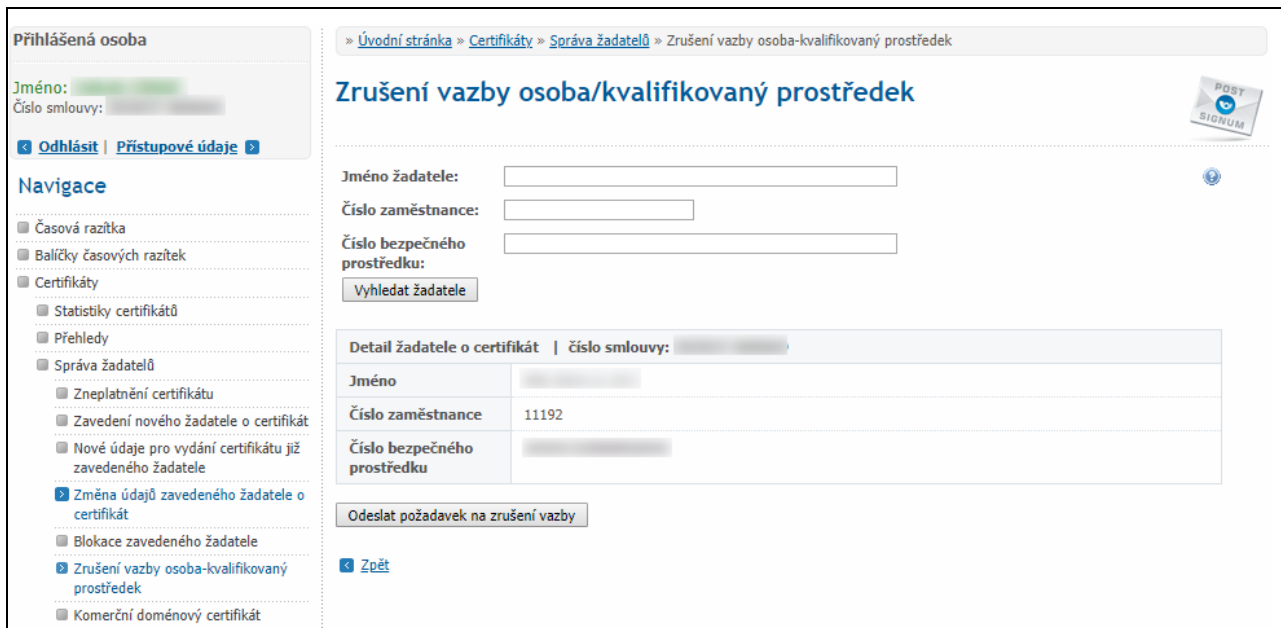
### Zrušení vazby osoba/kvalifikovaný prostředek

Jméno žadatele:

Číslo zaměstnance:

Číslo bezpečného prostředku:

Pokud byly všechny certifikáty původního žadatele uloženy na tokenu zneplatněny, zobrazí se tlačítko **Odeslat požadavek na zrušení vazby**.



The screenshot shows a web application interface for 'Zrušení vazby osoba/kvalifikovaný prostředek'. On the left is a sidebar with a navigation menu under 'Certifikáty', including 'Změna údajů zavedeného žadatele o certifikát'. The main content area has a breadcrumb trail: 'Úvodní stránka » Certifikáty » Správa žadatelů » Zrušení vazby osoba-kvalifikovaný prostředek'. Below the breadcrumb is a 'POST SIGNUM' logo. The main form contains input fields for 'Jméno žadatele:', 'Číslo zaměstnance:', and 'Číslo bezpečného prostředku:', followed by a 'Vyhledat žadatele' button. Below this is a table titled 'Detail žadatele o certifikát | číslo smlouvy: [redacted]'. The table has three rows: 'Jméno' (redacted), 'Číslo zaměstnance' (11192), and 'Číslo bezpečného prostředku' (redacted). At the bottom of the form is a button 'Odeslat požadavek na zrušení vazby' and a 'Zpět' link.

Po stisku tlačítka se zobrazí: **Požadavek na zrušení vazby byl úspěšně odeslán.**

- b. V případě, že nemá zákazník zřízen přístup do Zákaznického portálu, nebo se jedná o nepodnikající fyzickou osobu, je nutné oznámit zrušení vazby **osoba-kvalifikovaný prostředek** certifikační autoritě elektronicky podepsaným e-mailem (elektronický podpis musí být založený na osobním certifikátu PostSignum)

Před odesláním e-mailu se ujistěte, že jsou zneplatněny certifikáty žadatele, kterému má být vazba zrušena.

Vzor e-mailu:

**Adresát:** [certifikaty.postsignum@cpost.cz](mailto:certifikaty.postsignum@cpost.cz)

**Předmět:** Zrušení vazby osoba-kvalifikovaný prostředek

**Tělo:** Oznamuji zrušení vazby osoba-kvalifikovaný prostředek.

Jméno osoby: xxx

Sériová čísla certifikátů uložených na tokenu: xxx (nebo výrobní číslo tokenu):

## 9. Reklamace

V případě reklamace je nutné provést níže uvedené kroky:

1. **Vymazat z tokenu veškeré uživatelské certifikáty, aby nemohlo dojít k jejich zneužití.**
2. **Nastavit na tokenu tovární hodnoty PIN, QPIN, PUK a QPUK, aby bylo možné na tokenu vygenerovat nový servisní klíč.**

**PIN: 12345678**

**QPIN: 12345678**

**PUK: 87654321**

**QPUK: 87654321**

3. Token spolu s reklamačním listem (ke stažení na webových stránkách PostShopu České pošty – [www.postshop.cz](http://www.postshop.cz)) zaslat na adresu:

Česká pošta, s.p.

Postshop ČP

Ortenovo nám. 542/16

211 11 Praha 7

Pokud nebudou provedeny kroky 1 a 2, nebude možné na token vygenerovat nový servisní klíč.