

Příloha č. 3 - Bezpečnostní požadavky pro uživatele koncových zařízení

Uživatelská hesla

1. Aktivní operátor (pro účely této přílohy taky „Uživatel“) si musí zvolit heslo sám a toto heslo musí udržováno v tajnosti. Uživatel nesmí sdělovat heslo žádné další osobě.
2. Heslo musí mít délku nejméně 12 znaků.
3. Heslo nesmí být založeno na snadno odhalitelných údajích – data narození nejbližších osob, jména atd. Heslo nesmí být tvořeno znaky, které budou pravidelnou posloupností čísel nebo písmen. Heslo nesmí být tvořeno slovy, která by bylo možno vyhledat v českých nebo cizojazyčných slovnících.
4. Heslo musí obsahovat alespoň jedno malé, jedno velké písmeno a jeden neabecední znak.
5. Přednastavená hesla musí být neprodleně nahrazena vlastními hesly.
6. Vlastní hesla nesmí být nikam poznamenávána (lístečky na monitoru atd.) ani ukládána do souborů v pracovní stanici.
7. Heslo nesmí být identické s heslem používaným pro soukromé účely.
8. Hesla musí být zadávána tak, aby nemohla být odpozorována přítomnými osobami.
9. Hesla nesmí být začleňována do jakýchkoliv automatizovaných přihlášení, např. uložená v makru nebo pod funkční klávesou.
10. Uživatel nesmí používat heslo používané pro přihlášení při své pracovní činnosti pro další přihlášení do jiných systémů (nepoužívat stejná hesla jako v soukromé činnosti, a to zejména na internetu).
11. Ztráta, odcizení nebo prozrazení uživatelského hesla i ve stádiu pokusu je bezpečnostní incident, který musí nahlásit Poskytovateli, který je neprodleně povinen tuto skutečnost sdělit Objednateli.

Opuštění pracoviště

1. V případě opuštění pracoviště musí být zajištěno, aby neoprávněné osoby nemohly používat uživatelskou pracovní stanici, ani jiná svěřená zařízení.
2. Uživatel musí provést odhlášení pracovní stanice či zařízení, nebo použít opatření bránící zneužití stanice (např. ochrana spořičem vyžadujícím heslo).

3. Uživatel musí při ukončení práce (především při ukončení denního pracovního procesu) provést řádné ukončení provozu operačního systému a vypnutí počítače, monitoru a dalších zařízení.

Přístup k zařízení

Uživatel nesmí umožnit neautorizovaný fyzický přístup k zařízení neoprávněným osobám.

Ochrana před škodlivými kódy

1. Uživatel nesmí otevírat soubory pocházející z nedůvěryhodných zdrojů (např. programy uložené na datových médiích nejasného původu. Uživatel nesmí spouštět programy, získané z internetu, které neprošly kontrolou na přítomnost škodlivého kódu.
2. Uživatel nesmí úmyslně měnit nastavení, deaktivovat, ani odinstalovat antivirový software.
3. Uživatel nesmí spouštět programový kód ze zdrojů, jako jsou např. applety vystavené na veřejných Internetových stránkách.
4. Každý výskyt nebezpečného programu nebo aktivita ukazující na tento výskyt musí být bezprostředně nahlášena Poskytovateli, který je neprodleně povinen tuto skutečnost sdělit Objednateli.

Ochrana dokumentace

1. Uživatel nesmí média a dokumenty potřebné k pracovní činnosti po skončení této činnosti nechávat na volně dostupném místě. Jakákoliv média nebo tištěné dokumenty musí být bezpečně uchovávány pod uzamčením.

Bezpečnostní incidenty

Uživatel musí neprodleně informovat Poskytovatele a Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o bezpečnostním incidentu nebo o události, která by jím mohla být. Jedná se především o:

- Varovná systémová hlášení o opakovaných neúspěšných pokusech o přihlášení na uživatelův účet,
- Podezřelé změny v délce souborů a data jejich modifikace,
- Podezřelé modifikace a smazání souborů,
- Nemožnost uživatele přihlásit se na účet,
- Havárie operačního systému nebo podezřelý pokles výkonu,
- Časový údaj o posledním přihlášení, který nekoresponduje se skutečným posledním přihlášením uživatele.

A Komunikační nástroj kontaktního centra

SLA

Provozní doba Aplikace je 7x24, **servisní podpora** (příjem servisních požadavků, řešení provozních problémů) je vykonávána v hodinách 8:00-20:00 každý kalendářní den včetně víkendů a svátků.

Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah provozních služeb. Plánované odstávky jsou prováděny primárně mimo dobu servisní podpory (v nočních hodinách). Plánovanou odstávku v době servisní podpory je možno provést pouze se souhlasem Objednatele.

Řešení problémů a sankce:

Problémy hlásí zástupce Objednatele nebo uživatelé prostřednictvím linky technické podpory (viz popis níže).

Stupeň 1 (velmi vysoká priorita)

(Základní vlastnosti hlasového připojení jsou nefunkční, např. nelze provádět odchozí telefonické hovory, nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba znemožňuje činnost jedné nebo více KHS.)

Doba garantované opravy je 8 hodin od nahlášení v průběhu doby servisní podpory. V případě nahlášení po 12:00 je doba garantované opravy do 10:00 následujícího dne.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankcí za všechny problémy Stupně 1 může být maximálně 50% paušální měsíční ceny Aplikace.

Stupeň 2 (střední priorita)

(Základní vlastnosti hlasového připojení jsou nefunkční, např. nelze provádět odchozí telefonické hovory, nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba se projevuje u méně než 10 % operátorů)

Doba garantované opravy je dohodnuta na 48 hodin od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankcí za všechny problémy Stupně 2 může být maximálně 25% paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. b) Smlouvy.

Stupeň 3 (nízká priorita)

(Základní vlastnosti telefonie a webové aplikace jsou funkční, chyba je v běžných telefonních operacích (telefon nezvoní, nelze přepojit nebo přesměrovat hovor) nebo jednotlivých funkcionalitách aplikace.

Doba garantované opravy je dohodnuta na 96 hodin od nahlášení.



Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 100,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy, nejvýše však 500,- za každý jednotlivý servisní problém.

Linka technické podpory

Jednotné telefonní číslo pro hlášení servisních požadavků. Na čísle je implementován rozdělovací hlasový automat pro přesměrování hovoru na servisní hotlinku konkrétní aplikace nebo modulu – nástroje komunikačního centra, vzpomínkové mapy, datové integrace. Hovory jsou monitorovány a je k dispozici reporting a základní statistiky o využití.

Jednotný e-mail pro servisní požadavky E-maily se budou stahovat do samostatné instance helpdeskového systému.



B Vzpomínkové mapy a datové integrace

SLA

Provozní doba Aplikace je 7x24, **servisní podpora** (příjem servisních požadavků, řešení provozních problémů) je vykonávána v hodinách 8:00-20:00 každý kalendářní den včetně víkendů a svátků.

Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah provozních služeb. Plánované odstávky jsou prováděny primárně mimo dobu servisní podpory (v nočních hodinách). Plánovanou odstávku v době servisní podpory je možno provést pouze se souhlasem Objednatele.

Řešení problémů a sankce:

Problémy hlásí zástupce Objednatele nebo uživatelé prostřednictvím linky technické podpory (viz kapitola Nástroje call centra).

Stupeň 1 (velmi vysoká priorita)

(Základní vlastnosti hlasového připojení jsou nefunkční, např. nelze provádět odchozí telefonické hovory, nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba znemožňuje činnost jedné nebo více KHS.)

Doba garantované opravy je 8 hodin od nahlášení v průběhu doby servisní podpory. V případě nahlášení po 12:00 je doba garantované opravy do 10:00 následujícího dne.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankcí za všechny problémy Stupně 1 může být maximálně 50% paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. c) Smlouvy.

Stupeň 2 (střední priorita)

(Základní vlastnosti hlasového připojení jsou nefunkční, např. nelze provádět odchozí telefonické hovory, nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba se projevuje u méně než 10 % operátorů)

Doba garantované opravy je dohodnuta na 48 hodin od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankcí za všechny problémy Stupně 2 může být maximálně 25% paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. c) Smlouvy.

Stupeň 3 (nízká priorita)

(Základní vlastnosti telefonie a webové aplikace jsou funkční, chyba je v běžných telefonních operacích (telefon nezvoní, nelze přepojit nebo přesměrovat hovor) nebo jednotlivých funkcionalitách aplikace.

Doba garantované opravy je dohodnuta na 96 hodin od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 100,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy, nejvýše však 500,- za každý jednotlivý servisní problém.

C eRouška

SLA

Provozní doba serverové části aplikace je 7x24. Údržba mobilních aplikací (opravy chyb a vydávání nových verzí aplikace) je s výjimkou řešení problémů Stupně 1 prováděna v pracovní době v pracovních dnech. Podpora veřejných uživatelů je prováděna v pracovní době v pracovních dnech.

Řešení problémů a sankce:

Problémy aplikace eRouška spadají do následujících tří obecných kategorií (základních procesů)

- nefunguje aktivace (registrace) aplikace
- nefunguje skenování kontaktů – mobilní telefon uživatele nedetekuje ani jeden mobilní telefon v blízkosti s nainstalovanou a běžící aplikací eRouška. *Pozn: výjimkou je známý nedostatek implementace eRouška na iOS, kdy operační systém po nějaké době vypíná bluetooth operace na pozadí.*
- nefunguje identifikace rizikového kontaktu, tj. předávání dat nakaženého serverové části aplikace (případně ostatním mobilním telefonům ve schématu Apple/Google API), vyhodnocení rizikového kontaktu a komunikace nástrojů call centra se serverovou částí aplikace.

Kategorizace závažnosti problému pak vychází z níže uvedených pravidel. Vzhledem k charakteru mobilní aplikace používané velkým množstvím veřejných uživatelů může kategorizace závažnosti problému v rámci řešení dohodou Objednatele a Poskytovatele průběžně upravována na základě nových informací od dalších uživatelů nebo na základě diagnostiky problému.

Problémy hlásí zástupce Objednatele na určeném telefonním čísle nebo e-mailu. Doba opravy se počítá do vytvoření nových distribučních balíčků obsahujících opravenou aplikaci pro publikaci na Apple Store nebo Google Play.

Poskytovatel dále v rámci poskytování veřejné podpory průběžně identifikuje další problémy, provádí opravy chyb a vystavuje nové verze aplikace. Na tyto problémy, formálně nenahlášené Objednatelem, se nevztahují SLA.

Stupeň 1 (velmi vysoká priorita)

(Nefunkčnost jednoho z výše uvedených základních procesů, která se projevuje u více než 10% uživatelů)

Doba garantované opravy je 24 hodin od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu nad rámec doby opravy. Celková výše sankcí za všechny problémy Stupně 1 může být maximálně 50 % paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. d) Smlouvy.

Stupeň 2 (střední priorita)

(Nefunkčnost jednoho z výše uvedených základních procesů, která se projevuje u 5-10% uživatelů)

Doba garantované opravy je 3 kalendářní dny od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu nad rámec doby opravy. Celková výše sankce za všechny problémy Stupně 2 může být maximálně 25% paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. d) Smlouvy.

Stupeň 3 (nízká priorita)

(Nefunkčnost jednoho z výše uvedených základních procesů, která se projevuje u 1-5% uživatelů)

Doba garantované opravy je 7 kalendářních dnů od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 100,- Kč za každou i započatou hodinu nad rámec doby opravy, nejvýše však 500,- za každý jednotlivý servisní problém.

Stupeň 4 (marginální)

(Nefunkčnost jednoho z výše uvedených základních procesů, která se projevuje u méně než 1% uživatelů)

Pro tuto závažnost není stanoveno SLA a Poskytovatel má v odůvodněných případech aplikaci neopravovat.

D Integrace Mapy.cz

Provozní služby integrace Mapy.cz jsou součástí provozních služeb komunikačních nástrojů kontaktního centra a nástrojů datové integrace.

Poskytovatel neodpovídá za problémy na straně aplikací Seznam.cz.

E Nástroje EA

SLA

Provozní doba Aplikace je 7x24, **servisní podpora** (příjem servisních požadavků, řešení provozních problémů) je vykonávána v pracovních dnech 8:00-17:00.

Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah provozních služeb. Plánované odstávky jsou prováděny primárně mimo dobu servisní podpory (v nočních hodinách). Plánovanou odstávku v době servisní podpory je možno provést pouze se souhlasem Objednatele.

Řešení problémů a sankce:

Stupeň 1 (velmi vysoká priorita)

(Nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba se projevuje u více než 10 % uživatelů)

Doba garantované opravy je do konce příštího pracovního dne od nahlášení. Problémy hlásí zástupce Objednatele na určeném telefonním čísle nebo e-mailu.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankce za všechny problémy Stupně 1 může být maximálně 50 % paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. f) Smlouvy.

F COVID mobilní info karta

Pro Aplikaci kartu není stanoveno SLA.

G Centrální rezervační systém

Podpora bude poskytována vyjmenovaným pracovníkům Objednatele 7 dní v týdnu v čase od 8 do 17 hodin prostřednictvím vyjmenovaných pracovníků poskytovatele na určeném telefonním čísle a prostřednictvím "Service desk" aplikace, kterou poskytne Objednatel

Kontakt Service desk Poskytovatele: xxx

G1 Řešení problémů a sankce

Poskytovatel se zavazuje odstranit závažné chyby a vady bránící v poskytování Služby:

- Odezva Poskytovatele do 4 hodin od nahlášení
- Odstranění vážné vady nejpozději v den následující po nahlášení vady

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 250,- Kč za každou i započatou hodinu nad rámec doby odstranění vady, maximální výše sankce je stanovena do výše 50% měsíční ceny Služby bez DPH

Poskytovatel se zavazuje odstranit méně závažné chyby a vady omezující poskytování Služby:

- Odezva Poskytovatele do 24 hodin od nahlášení vady
- Odstranění vady do 48 hodin od nahlášení vady

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 2500,- Kč za každou i započatou hodinu nad rámec doby odstranění vady, maximální výše sankce je stanovena do výše 50% měsíční ceny Služby bez DPH

Součástí podpory jsou konzultace k funkčnosti Služby po telefonu

Součástí podpory je instalace nových (update) a opravných verzí uvolněných výrobcem (upgrade)