

## Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní služieb č. 270/SSVaR/2024

### Opis objednaných služieb k Zmluve o poskytovaní služieb č. 270/SSVaR/2024 podľa bodu 2.1

v rámci Národného projektu **Prevenčia a eliminácia násilia a sociálneho vylúčenia prostredníctvom národných liniek pomoci, Podaktivity 1.1 Prevenčia ohrozenia a podpora rovnakých šanci detí prostredníctvom Národnej linky na pomoc deťom v ohrození VIAC AKO NI(c)K.**

#### **Rámcové informácie o zámere poskytovania dištančného poradenstva:**

Primárnym cieľom je správa a prevádzka 24-hodinovej služby dištančného poradenstva pre deti ohrozené násilím, na ktoré sa v prípade potreby nadviažu ďalšie opatrenia na ochranu života a zdravia klienta. Dištančné poradenstvo je poskytované prostredníctvom chatovej služby a e-mailovej komunikácie. Poskytovanie dištančného poradenstva (napr. vyhodnocovanie miery ohrozenia) a súvisiace postupy konzultantov upravuje Metodická príručka dištančného poradenstva a krízovej intervencie v prostredí Národnej linky na pomoc deťom v ohrození v aktuálnom znení.

#### **Požiadavky na prevádzku microsite a chatovej aplikácie:**

Všetky aplikácie sú prevádzkované na HW vládneho cloudu, kde sú aj inštalované. Poskytovateľ je povinný vyšpecifikovať a dodať objednávateľovi potrebnú infraštruktúru z portfólia poskytovaných IaaS služieb, ktoré sú uvedené v katalógu služieb vládneho cloudu tak, aby bola zabezpečená prevádzka požadovaných aplikácií a úložisko potrebného rozsahu dát. Katalóg aktuálne poskytovaných IaaS služieb je k dispozícii na web stránke <https://www.sk.cloud/> v časti „SLUŽBY“.

**Termín: do 3 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy o poskytovaní služieb**

#### **1. Microsite**

##### **Minimálne požiadavky na funkcionality:**

- rázcestník, ktorý umožňuje vybrať si cieľovú skupinu - v závislosti od výberu cieľovej skupiny sa zobrazuje rozdielny Layout a obsah webu Microsite. Rázcestník je možné aplikačne preskočiť (napr. dieťa/používateľ prichádzajúci z kampane cielenej na konkrétnu cieľovú skupinu už nebudú musieť rázcestník použiť).
- rozdielna štruktúra webovej stránky pre rôzne cieľové skupiny (deti do 12 rokov, nad 12 rokov) – obsah dodá objednávateľ
- špeciálna sekcia v rámci menu s názvom „Ako vymazať históriu“, ktorá dieťaťu/používateľovi vysvetlí, ako môže na svojom webovom prehliadači vymazať históriu prezeraných stránok.
- rýchlo dostupné tlačidlo „Rýchlo Preč“, ktoré po kliknutí vymaže históriu chatovej aplikácie a presmeruje dieťa/používateľa na inú stránku (napr. Google), v mobilnej app zavrie aplikáciu
- odkazy na webstránke na stiahnutie mobilnej aplikácie (chatu) pre zariadenia iOS a Android.
- aplikácia je responzívna a funkčná na stolových počítačoch, tabletoch a mobilných zariadeniach.

- aplikácia je kompatibilná s webovými prehliadačmi:
  - Internet Explorer 11+      Firefox
  - Google Chrome              Safari
- redakčný systém (CMS) umožňuje objednávateľovi spravovať obsah Microsite vo vlastnej réžii, bez odborných a technických znalostí a bez nutnosti využívať služby poskytovateľa riešenia. Redakčný systém (CMS) umožňuje objednávateľovi vytvárať štruktúrovaný obsah individuálne pre každú cieľovú skupinu, pričom každá cieľová skupina môže mať inú štruktúru navigačného menu. Zároveň umožňuje objednávateľovi zadávať do Microsite a mobilnej aplikácie upozornenia pre verejnosť o nedostupnosti ním poskytovaných služieb a pod. bez nutnosti využívať služby poskytovateľa riešenia.
- webová aplikácia (chat), prostredníctvom ktorej dieťa/používateľ môže v reálnom čase komunikovať s odborným personálom národnej linky (ďalej len “konzultantom”). Požiadavky na funkcionality sú uvedené v časti *Mobilná aplikácia / webová aplikácie (chat)*.
- webová aplikácia (chat konzultant) pre konzultantov, prostredníctvom ktorej konzultant komunikuje s dieťaťom/používateľom. Chat pre konzultantov nebude dostupný zo siete internet, ale len z virtuálnej privátnej siete (VPN, alebo Govnet). Požiadavky na funkcionality sú uvedené v časti „Požiadavky na funkcionality rozhrania pre konzultantov“.

**Termín: sprístupnené objednávateľovi na schválenie do 7 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy**

## **2. Mobilná aplikácia / webová aplikácie (chat)**

- je inštalovateľná na mobilných zariadeniach (mobil, tablet) s operačným systémom iOS a Android,
- je dostupná prostredníctvom webového prehliadača zo stránky Microsite,
- pre vstup do chat aplikácie musí dieťa/používateľ zadať svoje meno alebo prezývku. Takisto pre možnosť budúcej komunikácie bude možné zadať aj telefónne číslo používateľa/dieťaťa. Následne sa zobrazí okno s chat funkcionality. Dieťa/používateľ, za predpokladu, že je k dispozícii viacero voľných konzultantov, má možnosť výberu dostupného konzultanta (prípadne bude mať možnosť „počkať si na prihlásenie konkrétneho konzultanta“, ak s týmto konzultantom malo predchádzajúce kontakty alebo chce chatovať priamo s ním, alebo komunikuje s iným konzultantom a keď sa žiaduci konzultant prihlási dieťa bude k nemu presmerované od predchádzajúceho konzultanta),
- rýchlo dostupné tlačidlo „Panic/Rýchlo preč“, ktoré po kliknutí vymaže históriu chat aplikácie v mobilnom zariadení dieťaťa/používateľa a ukončí aplikáciu, ak je chat vedený cez webový prehliadač po stlačení tohto tlačidla presmeruje dieťa/používateľa na inú stránku (napr. Google) a odhlási dieťa/používateľa z chatu,
- Dieťa/používateľ bude môcť v rámci komunikácie používať a posielat' prílohy, obrázky a emotikony pri komunikácii s konzultantom. (emotikony budú kategorizované do kategórií (napr. Pozitívne, negatívne a pod..)



## Požiadavky na funkcionálnosť rozhrania pre konzultantov

1. Webová aplikácia pre konzultantov tvorí backoffice časť Microsite, ktorá je pre konzultantov dostupná len z určených sietí (napr. VPN. Govnet)
2. Každý konzultant má svoje vlastné prihlasovacie údaje. Pre vstup do komunikačného rozhrania musí konzultant zadať svoje prihlasovacie meno (email) a heslo.
3. Po prihlásení bude konzultant vidieť zoznam chatov, ktoré môžu byť v stave:
  - a. „Čakajúci rozhovor“ — dieťa/používateľ čaká, pokiaľ si jeden z konzultantov aktivuje chat
  - b. „Aktívny rozhovor“ — konzultant si aktivoval chat a môže komunikovať s dieťaťom/používateľom
  - c. „Zatvorený rozhovor“ — dieťa/používateľ sa odhlásil z chatu alebo klikol na tlačidlo Panic a ukončil chat, resp konzultant takýto chat zatvoril.
4. CRM
  - Pri každom chate s dieťaťom/používateľom sú automaticky zaznamenané štatistiky výkonu a obsahujú tieto údaje:
    - a. Dátum a čas začatia chatu
    - b. Meno, priezvisko alebo prezývka dieťaťa/používateľa
    - c. Identifikácia zariadenia, z ktorého sa chat aplikácia používa (verzia OS, verzia prehliadača, IP adresa)
    - d. Lokalita na základe GeoIP
    - e. Zvolená veková hranica (do 12 rokov, nad 12 rokov) v prípade návštevy cez Web
    - f. Obsah a história komunikácie medzi dieťaťom/používateľom a konzultantom
    - g. Dátum a čas ukončenia chatu
    - h. Počet aktuálnych, nevybavených (čakajúcich) chatov
    - i. Celkový počet chatov
    - j. Dĺžka aktuálneho chatu a napočítavanie.
    - k. Mobilné telefónne číslo. V prípade, ak sa dieťa/používateľa prihlási do aplikácie prostredníctvom webového prehliadača ako aj mobilnej aplikácie, mobilné telefónne číslo je možné vypísať v spustení chatovej aplikácie. Aj v prípade, ak telefónne číslo chatujúce dieťa/používateľ nevyplní, tak aplikácia pokračuje a chat sa spustí aj napriek tomu, že mobilné telefónne číslo nebolo vyplnené.
  1. Údaje pre rozpoznanie zariadenia – pri každom novom prvom prihlásení zariadenia (webový prehliadač, android zariadenie, iOS zariadenie) sa v zariadení vytvorí a uloží cookies identifikátor, ktorý pri opätovnom prihlásení slúži na zistenie, či daná osoba už niekedy bola prihlásená (respektíve, či dané zariadenie bolo niekedy pripojené na chatovaciu platformu). Tieto údaje neslúžia na to, aby dieťa/používateľ nemuselo znova vypisovať prezývku, telefónne číslo, a pod., ale slúži na interné logovanie pripojeného zariadenia. Ak sa dieťa/používateľ opakovane po sebe pripája na chatovaciu platformu, vždy ho chatovacia platforma požiadala o vyplnenie identifikátorov nanovo. Následne sa využije funkcionálnosť pre rozpoznanie na sparovanie predchádzajúcich záznamov. Tým sa dosiahne opätovné priradenie dieťaťa/používateľa k jeho predchádzajúcim chatom na strane konzultanta (na strane dieťaťa/používateľa priradenie neprebieha).
- položky v tzv. Karte klienta na písomné vyplnenie (odhadovaný vek dieťaťa/používateľa, pohlavie, téma chatu, odhad rizika ohrozenia dieťaťa v zmysle prevádzkového manuálu, postup konzultanta po ukončení chatu – napr. upovedomenie príslušných orgánov, v prípade



identifikácie dieťaťa/používateľa aj jeho identifikačné údaje a ďalšie podľa prevádzkového manuálu).

- zaznamenávanie štatistických údajov podľa prevádzkového manuálu a generovanie súhrnných štatistík (modifikácia podľa požiadaviek objednávateľa)
  - možnosť exportu údajov z Karty Klienta do formátu excel, ako aj možnosť tlačíť obsah komunikácie na fyzický papier alebo PDF dokument
  - poskytovateľ je povinný v rámci nového riešenia CMS zabezpečiť migráciu údajov o klientoch (štatistiky, údaje z kariet klienta, databázy a pod.) už z existujúceho riešenia CMS do ním poskytovaného riešenia CMS
5. Ak dieťa/používateľ v minulosti komunikovalo prostredníctvom aplikácie, konzultant má možnosť zobrazíť si predchádzajúcu komunikáciu alebo vyhľadať podobnú komunikáciu. Dieťa/používateľ však túto možnosť nemá.
- a. Konzultant môže vyhľadávať v minulých chatoch podľa kľúčových prvkov aj počas aktívneho chatu – aby konzultant vedel nájsť prípadnú podobnú konverzáciu a identifikovať túto konverzáciu ako konverzáciu od aktuálneho chatujúceho dieťaťa/používateľa, a to na základe:
    1. Mena a priezviska alebo Prezývky
    2. Telefónneho čísla
    3. IP adresy
    4. Vyhľadávanie na základe full-textového vyhľadávania slova (pomalé vyhľadávanie)
  - b. Aplikácia poskytuje konzultantom zoznam podobných chatov – t.j. chatov, ktoré sa zhodujú na základe IP adresy, mena a priezviska, prezývky, telefónneho čísla alebo ľubovoľnej podmnožiny z množiny: IP adresa, meno a priezvisko, prezývka, telefónne číslo – tak, aby konzultant vedel jednoducho a interaktívne zistiť, ktoré prvky chatu sa zhodujú s minulým chatom.
6. Pre zrýchlenie komunikácie môže konzultant používať rýchle, predpripravené odpovede (napríklad pozdrav, rozlúčka, inštrukcie, a podobne).
7. Aplikácia umožňuje viacúrovňový prístup s rozdielnymi oprávneniami:
- a. Konzultant môže:
    1. Vybavovať aktívne chaty
    2. Prezerat' všetky ukončené chaty – pre účel zabezpečenia zastupiteľnosti konzultantov
    3. Zmeniť si svoje prihlasovacie údaje (email a heslo)
  - b. Vedúci zamestnanec národnej linky môže môcť:
    1. Vybavovať aktívne chaty
    2. Prezerat' všetky ukončené chaty
    3. Prístupovať k audit log inom konzultantov
    4. Spravovať rýchle odpovede pre konzultantov
    5. Zmeniť si svoje prihlasovacie údaje (email a heslo)
    6. Prezerat' jednotlivé karty klienta

## Bezpečnosť riešenia

- Dátová komunikácia je zabezpečená cez SSL (TLS v1.2) a pripojenie je možné len cez TLS v1.2, šifrované.
- Rozhranie chatu pre deti/používateľov je aplikačne oddelené od rozhrania chatu pre konzultantov, pričom komunikácia prebieha prostredníctvom API s obmedzenými funkciami.
- Generovanie audit log inov a aktivity konzultantov a vedúceho zamestnanca národnej linky.
- Bezpečné uchovávanie dát **ochrana pred vonkajšími útokmi** (vrátane zabezpečenia neukladania obsahu komunikácie na strane dieťaťa/používateľa).
- Vysoký stupeň ochrany interných dát voči externým útokom.
- Interná bezpečnosť zabezpečená cez management prístupových rolí (povolené aktivity v internej sieti len cez administrátora)
- Logovanie, auditovanie a archivovanie všetkých aktivít (chat, CMS, účty, zmena emailov a hesiel, atď.)
- Oddelenie aplikačnej vrstvy od databázovej
- Ochrana voči základným typom útokov

**Termín: sprístupnené objednávateľovi na schválenie do 7 dní od nadobudnutia účinnosti zmluvy**

### 3. SLA

- Poskytovateľ garantuje funkčnosť microsite a aplikácie počas platnosti a účinnosti zmluvy o poskytovaní služieb, minimálne do konca realizácie aktivít národného projektu.
- Počas platnosti a účinnosti zmluvy o poskytovaní služieb sa poskytovateľ zaväzuje odstrániť akékoľvek prevádzkové poruchy aplikácie, odstrániť bezpečnostné hrozby a zraniteľnosť aplikácie, poskytovateľ sa zaväzuje zrealizovať nevyhnutné technické nastavenia aplikácie, ktoré zabezpečia riadnu a bez poruchovú funkčnosť aplikácie, poskytovateľ sa zaväzuje do 12 hodín od objednávateľovho nahlásenia poruchy aplikácie takúto poruchu aplikácie odstrániť
- Prevádzkové poruchy aplikácie, bezpečnostné hrozby a zraniteľnosti nahlasuje objednávateľ poskytovateľovi telefonicky a následne aj prostredníctvom e-mailu, v ktorom objednávateľ uvedie stručný popis poruchy (ako napr. lokalizácia a forma prejavu poruchy, chybové hlásenia, a pod.), a to na:

**telefón:** .....  
**mobil:** .....  
**e-mail:** .....

alebo inou, oboma stranami dohodnutou formou.

- Poskytovateľ môže kontaktovať objednávateľa za účelom zistenia bližších informácií o ním nahlásenej poruche. Nakoľko ide o nepretržitú prevádzku, konzultanti sa striedajú, objednávateľ zastúpený konzultantom, resp. vedúcim Národnej linky pri každom hlásení poruchy zároveň uvedie údaje, na ktorých môže poskytovateľ kontaktovať objednávateľa za účelom zistenia bližších informácií o ním nahlásenej poruche a to: telefón, mobil, e-mail.

- Súčasťou poskytovania služieb je aj programovanie obsahových zmien microsite a aplikácie nad rámec mesačného paušálu (SLA) na základe objednávky v maximálnom počte hodín uvedenom v zmluve.

**Termín: priebežne počas trvania účinnosti zmluvy**

#### **4. Školenie personálu národnej linky**

- Súčasťou poskytovania služieb podľa zmluvy o poskytovaní služieb je aj zaškolenie personálu národnej linky na používanie funkcionalít rozhrania pre personál národnej linky v maximálnom rozsahu 12 osobohodín (1 hodina = 60 minút).
- Objednávateľ má právo objednať si školenie personálu národnej linky podľa reálnej potreby na poskytnutie týchto služieb. Každé školenie si objednávateľ objednáva u poskytovateľa formou vystavenia objednávky.
- Školenia personálu národnej linky sa uskutočňujú v priestoroch objednávatel'a alebo v iných priestoroch po vzájomnej dohode medzi objednávatel'om a poskytovateľom alebo dištančnou formou po vzájomnej dohode medzi objednávatel'om a poskytovateľom. v termíne, ktorý objednávateľ uvedie v objednávke.

**Termín: priebežne počas trvania účinnosti zmluvy; na základe písomnej objednávky objednávatel'a**