

odbor eGovernmentu
náměstí Hrdinů 1634/3
140 21 Praha 4

Č. j. MV-124982-2/EG-2020

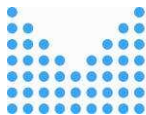
Praha 6. srpna 2020
Počet listů: 2

Poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb.

Odbor eGovernmentu Ministerstva vnitra, jakožto povinný subjekt ve smyslu ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a správce Informačního systému datových schránek (dále jen „ISDS“) obdržel Vaši žádost o poskytnutí informací, doručenou dne 29. července 2020.

K předmětné žádosti, týkající se aplikace *Mobilní klíč ISDS* (též „aplikace“), sdělujeme ve struktuře jednotlivých bodů následující.

1. V době uvedení aplikace *Mobilní klíč ISDS* do produkce byly příspěvky v obchodě Apple App Store kontrolovány na denní bázi jako cenný počáteční zdroj informací pro případné úpravy či rozvoj produktu. V současnosti, vzhledem k sporadickému výskytu příspěvků na webu *Apple App Store* (v roce 2020 dosud jen 16), slouží příspěvky už jen pouze pro namátkovou kontrolu správce ISDS. S ohledem na úspěšné zavedení aplikace *Mobilní klíč ISDS* umožňující dvou faktorové přihlašování do datové schránky, již veškerou komunikaci s uživateli aplikace *Mobilní klíč ISDS* převzala tel. linka uživatelské podpory datových schránek.
2. V době uvedení aplikace komentoval správce ISDS ty příspěvky, které hodnotily aplikaci *Mobilní klíč ISDS* jako celek. Vzhledem k tomu, že značná část negativních příspěvků svým charakterem nebyla recenzemi produktu, ale popisem nespécifikovaných nesnází, byli uživatelé ze stránky Apple App Store směřováni na tel. linku podpory uživatelů, který uživatelské požadavky řeší online na denní bázi. Příspěvky k produktu na Apple App Store tak již historicky naplnily svůj původní účel - viz odpověď na otázku 1. Předpojaté a emociální hodnocení aplikace *Mobilní klíč ISDS* bez uvedení specifikace či argumentace ponechával správce ISDS bez komentáře.
3. Správce ISDS si není vědom, že by aplikace *Mobilní klíč ISDS* zasílala nepravdivé notifikace. Správci ISDS je známo, že uživatelé někdy mylně vyhodnotí chování aplikace jako zasílání nepravdivých notifikací, nicméně



chování aplikace bylo opakovaně testováno a zatím se vždy ukázalo, že se jednalo o oprávněné, resp. skutečné notifikace z minulosti, které se notifikační server opakovaně snažil doručit. V případě pochybností může každý uživatel kontaktovat linku uživatelské podpory a požádat o prověření skutečného stavu. Pokud totiž uživatel aplikaci aktivně nepoužívá (neotevívá ji, nepřihlašuje se do datových schránek), může dojít k situaci, že je notifikace po čase zaslána znovu, opakovaně - a uživatel může být zmaten, protože dostane notifikaci na událost, která nastala již před delší dobou. Tento způsob chování se týká pouze iOS aplikace; na Androidu je distribuce notifikací řešena jiným způsobem. Této problematice se mj. věnuje návod k Mobilnímu klíči, viz

https://www.mojedatovaschranka.cz/static/ISDS/help/page15.html#15_4_10
https://www.mojedatovaschranka.cz/static/ISDS/help/page15.html#15_4_9.

4. Jak již bylo řečeno, popsané chování aplikace nehodnotí správce ISDS jako chybu. Nicméně je uvažováno o volitelné změně chování notifikací, kdy by si uživatel mohl na svou zodpovědnost vypnout opakované doručování notifikací. Správce ISDS se však domnívá, že opačný přístup, tedy abychom rezignovali na prokazatelné doručování notifikací, by mohlo vyvolat celou řadu stížností uživatelů, kterým by nepřišla notifikace o nově dodané zprávě, a následně by se cítili poškozeni. Na doplnění správce ISDS uvádí, že chování notifikací je z velké míry závislé na službách operačního systému iOS, které vývojář aplikace musí využívat tak, jak jsou navrženy. Správce ISDS nedisponuje absolutní volností v návrhu chování notifikací.
5. Náklady vynaložené Ministerstvem vnitra za pořízení aplikace Mobilní klíč činí 5 700 000, - Kč bez DPH.

Ing. Roman Vrba
ředitel odboru