Bezpečnost, aktualizace a umělá inteligence

Kapitola uživatelského manuálu podle přílohy II nařízení (EU) 2024/2847 (CRA) a čl. 50 nařízení (EU) 2024/1689 (AI Act)

Verze 1.0 · 4. 9. 2026 · PEMA SERVIS, spol. s r.o.

1. Výrobce a označení výrobku

Výrobek	Chytrý asistent Hugo — hlasově ovládaný domácí asistent
Verze	Uvedena v aplikaci v části **O aplikaci**
Výrobce	PEMA SERVIS, spol. s r.o.
Sídlo	Ve Vilkách 387, 252 62 Horoměřice, Česká republika
IČO	256 27 074
Kontaktní osoba	Ladislav Skokan
E-mail	skokan@chytryasistent.eu
Telefon	+420 602 174 700
Web	https://chytryasistent.eu

Verzi aplikace a název vašeho zařízení najdete kdykoli v aplikaci v části **O aplikaci**. Tyto údaje uvádějte při každém hlášení problému.

2. Určený účel a prostředí, pro které je Hugo určen

Hugo je určen pro použití v domácnosti nebo v prostorách zařízení sociálních služeb. Naslouchá aktivačnímu slovu, rozpozná mluvený povel v češtině a podle něj ovládá připojená zařízení — televizi, osvětlení, polohovací lůžko, rádio — a umožňuje telefonovat na předem uložené kontakty.

Hugo předpokládá toto provozní prostředí:

- **Domácí síť Wi-Fi nebo Ethernet chráněná heslem.** Hugo komunikuje se zařízeními v místní síti a důvěřuje jim. Neprovozujte Hugo ve veřejné nebo nezabezpečené síti.
- **Zařízení umístěné v prostoru, kam nemá přístup nepovolaná osoba.** Kdo má fyzický přístup k zařízení, může Huga ovládat hlasem a číst jeho nastavení.
- **Uživatelský účet operačního systému chráněný heslem**, pod kterým Hugo běží.

Hugo není zdravotnický prostředek ani tísňové volání. Nenahrazuje přivolání záchranné služby, signalizační zařízení pacient–sestra ani jiný systém, na kterém závisí zdraví nebo život. Nespoléhejte se na Huga v naléhavých situacích.

3. Umělá inteligence v aplikaci Hugo

Hugo je systém umělé inteligence. Když mluvíte na Huga, hovoříte se strojem, nikoli s člověkem. Hugo rozumí omezenému množství povelů a nedokáže vést skutečnou konverzaci.

Umělou inteligenci Hugo používá k rozpoznávání řeči, a to ve dvou krocích:

1. **Rozpoznání aktivačního slova.** Probíhá vždy přímo v zařízení. Zvuk z mikrofonu se nikam neodesílá, dokud nezazní aktivační slovo.

2. **Rozpoznání povelu.** Podle nastavení probíhá buď přímo v zařízení (offline režim), nebo v cloudové službě rozpoznávání řeči Google Cloud Speech-to-Text (online režim). Který režim je u vás nastaven, zjistíte v nastavení aplikace.

Rozpoznávání řeči není spolehlivé na 100 %. Hugo může povel rozpoznat chybně, zejména v hluku, při tiché nebo méně zřetelné výslovnosti. Proto Hugo u úkonů s následkem — například u pohybu lůžka — vyžaduje potvrzení a pohyb sám ukončí. Vždy zkontrolujte, že Hugo provedl to, co jste chtěli.

Hugo nerozpoznává emoce, neurčuje totožnost mluvčího a nevyhodnocuje zdravotní stav.

4. Hlas a osobní údaje

Hugo zpracovává nahrávky hlasu, telefonní čísla uložených kontaktů a záznamy o hovorech. V online režimu se nahrávka povelu odesílá ke zpracování společnosti Google. Nahrávky aktivačního slova se ukládají v zařízení a odesílají výrobci, který je používá ke zlepšování rozpoznávání řeči; ukládají se bez údaje, který by je spojoval s konkrétní osobou.

Odesílání nahrávek můžete kdykoli vypnout v aplikaci: **Nastavení → Mikrofon → „Odesílat zvukové nahrávky do cloudu“**. Po vypnutí se nahrávky nepořizují ani neodesílají a Hugo funguje dál beze změny.

Záznam o pohybech lůžka, provozní protokoly, nastavení ovládaných zařízení a předvolba rádia zůstávají **pouze ve vašem zařízení** a nikam se neodesílají.

Hugo nevyžaduje, neukládá ani nezpracovává rodné číslo.

Telefonování probíhá přes službu Twilio se sídlem v USA. Twilio nezaručuje, že údaje o vašich hovorech zůstanou na území Evropské unie — může je zpracovat v USA i v dalších zemích. Předání je ošetřeno zárukami podle kapitoly V GDPR (rámec EU–USA, závazná podniková pravidla a standardní smluvní doložky), které Twilio popisuje na https://www.twilio.com/legal/data-protection-addendum. Nechcete-li, aby k takovému předání docházelo, funkci telefonování nepoužívejte.

Podrobný popis — jaké údaje se zpracovávají, z jakého právního titulu, komu se předávají, jak dlouho se uchovávají a jak uplatnit svá práva — najdete v dokumentu **Zpracování osobních údajů** na https://app.hugo-online.cz/gdpr.pdf.

Kde jsou data uložena ve vašem zařízení:

Systém	Nastavení a data	Protokoly (logy)
Windows	`%AppData%\Roaming\cz.hugo-online.app\`	`%LocalAppData%\cz.hugo-online.app\`
Linux / Raspberry Pi	`~/.local/share/cz.hugo-online.app/`	tamtéž

5. Hlášení bezpečnostních zranitelností

Pokud jste našli bezpečnostní chybu v aplikaci Hugo, dejte nám prosím vědět. Uvítáme každé hlášení a nebudeme podnikat kroky proti tomu, kdo nám chybu nahlásí v dobré víře a nezneužije ji.

Kontaktní místo pro hlášení zranitelností:

E-mail	skokan@chytryasistent.eu
Telefon	+420 602 174 700
Kontaktní formulář	https://chytryasistent.eu

Písemně	PEMA SERVIS, spol. s r.o., Ve Vilkách 387, 252 62 Horoměřice

Do hlášení uveďte prosím verzi aplikace, popis chyby a postup, jak ji vyvolat.

Jak postupujeme:

- Přijetí hlášení potvrdíme do 15 dnů.
- Do 90 dnů od potvrzení chybu opravíme, nebo vám sdělíme, proč to trvá déle.
- O opravené zranitelnosti informujeme uživatele v poznámkách k vydané verzi.
- Prosíme, nezveřejňujte chybu, dokud nevydáme opravu, abychom neohrozili ostatní uživatele.

Zásady pro koordinované zveřejňování zranitelností najdete na https://chytryasistent.eu.

6. Bezpečnostní aktualizace a doba podpory

Ke každé verzi aplikace poskytujeme bezpečnostní aktualizace zdarma po dobu 5 let od jejího vydání. Po tuto dobu vydáváme opravy bezpečnostních chyb bezplatně a bez ohledu na to, zda máte sjednanou placenou službu.

Verzi, kterou máte nainstalovanou, najdete v aplikaci v části **O aplikaci**. Datum vydání této verze a den, do kterého je podporovaná, vám na vyžádání sdělíme na skokan@chytryasistent.eu.

Instalujete-li nabízené aktualizace, posouvá se doba podpory s každou novou verzí a vaše zařízení zůstává podporované trvale. Pokud aktualizovat přestanete, podpora vaší verze skončí 5 let po jejím vydání — poté už bezpečnost aplikace nezaručujeme a doporučujeme přejít na novější verzi.

Placené služby nad rámec bezpečnostních aktualizací

Samotné bezpečnostní aktualizace jsou vždy zdarma. Nad jejich rámec nabízíme za úplatu doplňkové služby, které si můžete sjednat na vyžádání:

- instalace aktualizací na místě u vás,
- technická podpora a konzultace,
- rozšíření funkcí a úpravy na míru,
- dodávka a výměna hardwaru (tablet, mikrofon, ovládací prvky),
- migrace na nové zařízení nebo přeinstalace systému.

Ceník a podmínky vám sdělíme na skokan@chytryasistent.eu.

Jak aktualizace probíhají:

- Hugo si každou hodinu ověří u serveru výrobce, zda je k dispozici nová verze. Ověření odesílá název zařízení a číslo verze, nic jiného.
- Je-li nová verze k dispozici, Hugo ji nabídne v části **O aplikaci**. **Aktualizace se nainstaluje až poté, co stisknete tlačítko Aktualizovat** — Hugo nic neinstaluje sám bez vašeho vědomí. Po instalaci se aplikace restartuje.
- Každý instalační balíček je digitálně podepsán. Hugo podpis ověří a nepodepsanou ani pozměněnou aktualizaci odmítne nainstalovat.

Aktualizace jsou dostupné pouze na systému Windows. Na Raspberry Pi a na macOS je nutné novou verzi nainstalovat ručně; postup vám na vyžádání sdělíme.

Doporučujeme aktualizaci nainstalovat co nejdříve poté, co ji Hugo nabídne.

7. Bezpečné uvedení do provozu a provoz

Při instalaci:

1. Připojte Huga k domácí síti chráněné heslem (WPA2 nebo novější). Nepoužívejte veřejnou Wi-Fi.
2. Změňte výchozí hesla na zařízeních, která bude Hugo ovládat — televize, most Philips Hue, lůžko, chytré zásuvky.
3. Zkontrolujte v nastavení, které funkce jsou zapnuté, a vypněte ty, které nepoužíváte. Každá vypnutá funkce zmenšuje prostor pro zneužití.
4. Zkontrolujte telefonní seznam a ponechte v něm jen čísla, na která má být možné volat.

Za provozu:

- Aplikaci udržujte aktualizovanou (viz kapitola 6).
- Zařízení nechte přihlášené pod uživatelským účtem chráněným heslem a neponechávejte je odemčené bez dozoru.
- Nepředávejte nikomu obsah složky s nastavením — obsahuje přístupové údaje k vašim zařízením a telefonní seznam.

Ovládání z prohlížeče (Raspberry Pi). Ovládací stránku Huga lze otevřít z telefonu nebo počítače v téže síti. Přístup je chráněn PINem, který Hugo **nahlas přečte do místnosti** — nezobrazí se na obrazovce. Přihlásit se tedy může jen ten, kdo je v doslechu zařízení. PIN platí 30 minut a vygenerováním nového PINu se odhlásí všichni dříve přihlášení. Nepoužívejte tuto funkci v síti, kterou sdílíte s cizími lidmi.

Změny v nastavení mají vliv na bezpečnost. Zapnutí telefonování, připojení nového zařízení do sítě nebo přepnutí rozpoznávání řeči z offline na online režim mění, jaká data zařízení odesílá a co dokáže ovládat. Před takovou změnou se ujistěte, že jí rozumíte.

8. Známá rizika a nesprávné použití

- **Hugo poslouchá kohokoli v doslechu.** Nerozlišuje mluvčí. Kdokoli v místnosti — včetně hlasu z televize nebo rádia — může vyslovit povel a Hugo ho vykoná. Pokud je to nežádoucí, vypněte funkce, které by tak mohly být zneužity.
- **Rozpoznání může být chybné.** Viz kapitola 3.
- **Provoz ve sdílené nebo veřejné síti** umožňuje ostatním v síti pokusit se komunikovat s Hugem a s ovládanými zařízeními. Hugo pro takové prostředí není určen.
- **Telefonování je zpoplatněno** a při zneužití může vzniknout nechtěná útrata. Držte v telefonním seznamu jen potřebná čísla.
- **Hugo nefunguje bez elektřiny a bez internetu** (v online režimu). Nepoužívejte ho jako jediný prostředek pro přivolání pomoci.

9. Bezpečné vyřazení z provozu a odstranění dat

Než zařízení předáte dál, opravíte nebo zlikvidujete:

1. Odinstalujte aplikaci Hugo obvyklým postupem operačního systému.
2. **Odinstalace nesmaže vaše data.** Smažte ručně obě složky uvedené v kapitole 4 — složku s nastavením i složku s protokoly. Obsahují telefonní seznam, přístupové údaje k ovládaným zařízením a nahrávky.
3. Odpojte Huga od ovládaných zařízení — v mostu Philips Hue zrušte přístup Huga, u lůžka a chytrých zásuvek zrušte uložené přihlašovací údaje.
4. Chcete-li, aby výrobce smazal údaje vedené na svém serveru, napište nám na skokan@chytryasistent.eu; postup je popsán v dokumentu o zpracování osobních údajů.

Při předání zařízení jinému uživateli doporučujeme operační systém přeinstalovat.

10. Soupis součástí softwaru (SBOM)

Hugo je sestaven z otevřených softwarových komponent. Jejich seznam s verzemi (soupis součástí softwaru, SBOM) poskytneme na vyžádání zdarma na adrese skokan@chytryasistent.eu.

11. EU prohlášení o shodě

EU prohlášení o shodě zveřejníme na https://chytryasistent.eu. Na vyžádání je zašleme na adrese skokan@chytryasistent.eu.