

Ocena skutków incydentów

Julia Sadecka, Jakub Augustyn, Benjamin Jankowski

1. Opis systemu i funkcje biznesowe

Nasz system to: **system rezerwacji i sprzedaży online w hotelach.**

System rezerwacji i sprzedaży online dla hotelu to platforma internetowa, która umożliwia klientom dokonywanie rezerwacji pokoi hotelowych oraz dokonywanie płatności za nie online. System taki zazwyczaj obejmuje zarówno stronę internetową hotelu, jak i interfejsy programowania aplikacji (API), które pozwalają na integrację z różnymi platformami rezerwacyjnymi oraz aplikacjami zewnętrznymi.

Funkcje systemu:

- a) Rezerwacja pokoi
Klient może wybrać daty pobytu, rodzaj pokoju, ilość gości i inne szczegóły, a następnie dokonać rezerwacji online.
- b) Zarządzanie pokojami
System pozwala na zarządzanie stanem pokoi, dostępnością i cenami w czasie rzeczywistym.
- c) Zarządzanie danymi klientów
System umożliwia zarządzanie danymi klientów, takimi jak imię, nazwisko, adres e-mail i numer telefonu, co pozwala na lepsze zrozumienie potrzeb klientów oraz ich preferencji.
- d) Zarządzanie dokumentami
System pozwala na zarządzanie dokumentami związanymi z rezerwacją, takimi jak potwierdzenia rezerwacji, faktury i umowy, co ułatwia prowadzenie administracji hotelowej.

- e) Płatności
System pozwala na dokonywanie płatności za rezerwację online, a także na zarządzanie płatnościami klientów.
- f) Integracja z portalem rezerwacyjnym
System umożliwia integrację z portalem rezerwacyjnym, takim jak Booking, co pozwala na zwiększenie zasięgu i sprzedaży.
- g) Zarządzanie promocjami
System umożliwia zarządzanie promocjami, kodami rabatowymi, pakietami i ofertami specjalnymi.
- h) Online check-in
Klient może zrobić online check-in i wybrać preferencje pobytu przed przyjazdem.
- i) Zarządzanie opiniami
System pozwala na zbieranie opinii od klientów i zarządzanie nimi, co pomaga w budowaniu reputacji i polepszaniu jakości usług.

2. Lista zidentyfikowanych ryzyk

Rodzaj operacji przetwarzania danych	Zidentyfikowane zagrożenia	Poziom ryzyka	Decyzja	Uzasadnienie akceptacji wyliczonego poziomu ryzyka
Przechowywanie danych osobowych klientów	Ujawnienie poufnych danych klientów, takich jak adres e-mail, numer telefonu lub preferencje pobytu, na skutek awarii systemu lub działań nieupoważnionych osób.	Wysoki	Zastosować odpowiednie zabezpieczenia, takie jak autoryzacja dostępu do danych klientów, szyfrowanie poufnych danych, monitorowanie aktywności użytkowników i systemy detekcji nieprawidłowych działań.	Poziom ryzyka nieakceptowalny. Dane klientów są cennym zasobem hotelu i muszą być odpowiednio zabezpieczone przed nieautoryzowanym dostępem lub ich utratą.
Przechowywanie danych kart płatniczych w systemie	Nieuprawnione uzyskanie dostępu do danych kart płatniczych klientów, w tym numeru karty,	Krytyczny	Zastosowanie najwyższych standardów bezpieczeństwa, takich jak certyfikowany system PCI DSS, w celu	Poziom ryzyka nietolerowany. Przechowywanie danych kart płatniczych w systemie rezerwacji i sprzedaży online w hotelach wiąże się z

	daty ważności oraz kodu CVV, przez osoby trzecie lub hakerów.		zminimalizowania ryzyka naruszenia prywatności i bezpieczeństwa danych klientów lub całkowita zmiana systemu płatności w którym nie będzie trzeba przechowywać danych kart płatniczych	poważnym ryzykiem dla klientów, ponieważ może to prowadzić do kradzieży tożsamości i oszustw finansowych.
Zarządzanie dokumentami	Nieścisłości lub błędy w dokumentach wprowadzane przez personel hotelowy lub użytkowników systemu.	Średni	Wdrożenie procedur weryfikacyjnych i zatwierdzających, a także zapewnienie szkoleń dla personelu w zakresie korzystania z systemu.	Poziom ryzyka nieakceptowalny. Działanie może być przesunięte w czasie, ale wymaga okresowego monitorowania. Błędne dane mogą wprowadzać w błąd klientów i wpłynąć negatywnie na reputację hotelu oraz prowadzenie biznesu.
Płatności online za rezerwację pokoi	Hakerzy mogą wykorzystać słabe zabezpieczenia systemu i ukraść dane kart kredytowych klientów lub dokonywać nieautoryzowanych płatności.	Wysoki	Zastosować dodatkowe środki bezpieczeństwa, takie jak szyfrowanie danych klientów, systemy detekcji i ochrony przed atakami, a także przestrzeganie standardów bezpieczeństwa w branży płatności online.	Poziom ryzyka nieakceptowalny. Bezpieczeństwo danych klientów oraz ich płatności to priorytetowy aspekt systemu rezerwacji online w hotelu. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa danych, hotel może stracić zaufanie klientów i ponieść duże koszty prawne.
Integracja z portalem rezerwacyjnym	Nieprawidłowe lub niekompletne przekazywanie danych między systemem hotelowym a portalem rezerwacyjnym, co może prowadzić do błędów rezerwacyjnych lub niejasności w umowach.	Średni	Przeprowadzić testy integracji przed uruchomieniem systemu oraz monitorować przekazywanie danych na bieżąco, w celu uniknięcia błędów i niejasności.	Poziom ryzyka nieakceptowalny. Działanie może być przesunięte w czasie, ale wymaga okresowego monitorowania. Integracja z portalem rezerwacyjnym jest kluczowa dla sukcesu systemu rezerwacji online w hotelu, ale musi być przeprowadzona w sposób odpowiedzialny i zabezpieczający przed potencjalnymi błędami

				lub niejasnościami.
Zarządzanie promocjami w systemie rezerwacji i sprzedaży online w hotelach	Niezamierzone ujawnienie kodów rabatowych lub ofert specjalnych przez osoby nieuprawnione lub atak hakerski na system, który może prowadzić do nieautoryzowanego wykorzystania tych kodów lub ofert specjalnych.	Średni	Zastosowanie dodatkowych środków bezpieczeństwa, takich jak weryfikacja tożsamości klientów podczas dokonywania rezerwacji lub zastosowanie bardziej skomplikowanych kodów rabatowych, a także monitorowanie systemu w poszukiwaniu podejrzanych aktywności.	Poziom ryzyka nieakceptowalny. Działanie może być przesunięte w czasie, ale wymaga okresowego monitorowania. Promocje i oferty specjalne są ważnym narzędziem marketingowym dla hoteli, ale jednocześnie mogą stanowić ryzyko w przypadku ich nieautoryzowanego wykorzystania. Zastosowanie odpowiednich środków bezpieczeństwa pozwoli zminimalizować ryzyko i zapewnić bezpieczeństwo danych klientów oraz reputacji hotelu.
Online check-in w systemie rezerwacji i sprzedaży online w hotelach	Nieuprawnione uzyskanie dostępu do danych klientów podczas procesu online check-in, w tym imienia, nazwiska, adresu e-mail, numeru telefonu i preferencji pobytu.	Średni	Zastosowanie dodatkowych środków bezpieczeństwa, takich jak weryfikacja tożsamości klienta, szyfrowanie danych oraz monitorowanie systemu w poszukiwaniu podejrzanych aktywności.	Online check-in to wygodna opcja dla klientów, ale jednocześnie może prowadzić do potencjalnego naruszenia prywatności i bezpieczeństwa danych klientów. Zastosowanie odpowiednich środków bezpieczeństwa pozwoli zminimalizować ryzyko i zapewnić bezpieczeństwo danych klientów oraz reputacji hotelu.