

Příloha č. 5 Zadávací Dokumentace

Obsah:

1	Pojmy a zkratky	3
1.1	Seznam zkratk.....	3
1.2	Výklad pojmů.....	3
2	Role platební brány a dalších účastníků v systému MOS	4
2.1	Výkon rolí v systému MOS	4
2.2	Tokenizační algoritmy a klíče.....	5
2.3	Autorizace bankovních karet	6
2.4	Vedení údajů o identifikátorech	6
2.5	Využití tokenů při kontrole pravidel Mastercard/Visa	6
3	Součásti plnění Platební brány.....	7
4	Popis jednotlivých služeb Platební brány	8
4.1	Návrh API pro MOS.....	8
4.2	Vytvoření Systému včetně souvisejících služeb a API.....	8
4.3	Zpracování plateb	9
4.4	Klíčové hospodářství a tokenizace	11
4.5	Podpora a údržba dodávaných služeb	11
4.6	Jednotné kontaktní místo	12
4.7	Předání dat při ukončení smlouvy	13
5	SLA.....	13

1 Pojmy a zkratky

1.1 Seznam zkratek

MOS	Multikanálový odbavovací systém
DPP	Dopravní podnik Hlavního města Prahy
MC	MasterCard
BPK	Bezkontaktní platební karta vydaná s obchodními značkami MasterCard či Visa
BČK	Bezkontaktní čipové karty používaná v dopravě, nejčastěji Mifare technologie

1.2 Výklad pojmů

Identifikátor

Obecný pojem pro kartu, přívěšek či jiný předmět sloužící cestujícímu pro odbavení ve veřejné dopravě.

Lítačka

Souhrnné označení pro stávající provozovatelské karty jak Lítačka, tak Opendcard.

Provozovatelská karta

Nosič ve formě bezkontaktní čipové karty, přívěšku či jiné nositelné elektroniky či mobilní aplikace, který je vydán provozovatelem. Grafická podoba karty a její elektronické prvky jsou pod kontrolou provozovatele a může být využita k odbavení. Příkladem stávající provozovatelské karty je např. Lítačka.

Partnerská karta

Nosič ve formě bezkontaktní čipové karty, přívěšku či jiné nositelné elektroniky či mobilní aplikace, který je vydán a provozován externím subjektem mimo kontrolu provozovatele a akceptován v EOC na základě partnerské smlouvy o akceptaci. Grafická podoba může být využita k odbavení zcela nebo částečně, a to případ od případu, např. pro kontrolu fotografie držitele. Zvláštním případem partnerských karet jsou BPK.

Token

Zástupné číslo identifikátoru. Zatímco číslo identifikátoru (např. PAN pro BPK) může být citlivým platebním údajem, token není citlivou informací a jeho vyzrazení nemůže způsobit finanční či jinou újmu

Tokenizace

Proces, během kterého je z citlivého platebního údaje vypočten Token. Vstupem do tokenizace je pro BPK Mastercard/Visa kombinace PAN + platnost karty.

Tokenizační autorita

Určuje tokenizační algoritmus či algoritmy, stanovuje a distribuuje případné utajené kryptografické údaje, např. klíče či hesla. Role autority nezahrnuje faktické vykonávání tokenizace.

Tokenizační klíče

Vstupní údaje tokenizačního výpočtu. Souhrnný pojem pro klíče symetrických algoritmů, privátních či veřejných klíčů nesymetrické kryptografie nebo salt (sůl) pro hashovací funkce.

Tokenizační procesor

Systém či společnost, který fakticky provádí tokenizaci s využitím tokenizačního algoritmu a tokenizačních klíčů, které určila Tokenizační autorita. Protože Tokenizační procesor zpracovává citlivou hodnou (např. PAN), bude muset být pro tuto činnost dostatečně certifikován podle PCI DSS požadavků. Výkon činnosti Tokenizačního procesora je předmětem této veřejné zakázky.

Typ karty nebo typ identifikátoru

Určuje vydávající portfolio vydaného identifikátoru. Typem identifikátoru tedy není Mifare dopravní karta, ale konkrétní aplikace Mifare karet např. Lítačka, Plzeňská karta apod.

2 Role platební brány a dalších účastníků v systému MOS

2.1 Výkon rolí v systému MOS

Tokenizační autorita

V systému MOS bude centrální Tokenizační autorita; tuto roli bude vykonávat Operátor ICT a.s.

MOS

Token se bude využívat jako náhradní číslo identifikátoru a bude součástí databáze předplatitelů, ze které se budou získávat např. whitelisy cestujících s platným jízdním dokladem. Tokenizace bude probíhat jednosměrným algoritmem, který stanoví Tokenizační autorita s využitím návrhu Tokenizačního procesora.

Mobilní aplikace MOS

Mobilní aplikace bude v 1. etapě využívána pro nákup jednotlivého jízdného, v 2. etapě bude poskytovat služby self-care obdobné e-shopu MOS.

Tokenizační proces při registraci identifikátoru na e-shopu či mobilní aplikaci

E-shop MOS či mobilní aplikace předá pro provedení registrace nového identifikátoru kontrolu Tokenizačnímu procesorovi, který zobrazí formulář pro bezpečné zadání údajů o identifikátoru. Po provedené tokenizaci vrátí Tokenizační procesor e-shopu/mobilní aplikaci informace o úspěšné registraci spolu s dalšími údaji popsány v této Příloze a předá kontrolu nad registrací/nákupem zpět do e-shopu či mobilní aplikace, která registraci vyvolala.

Platební brána

Platební brána bude přebírat požadavky na úhradu jízdného z e-shopu a mobilní aplikace MOS a zajišťovat úhradu s využitím platebních metod uvedených v této Příloze. Platební brána nebude registrovat ani autorizovat identifikátory.

Platební brána bude přebírat tokenizační algoritmus a klíče od Tokenizačního procesora a bude podporovat acquirerovskou tokenizaci BPK v souladu s požadavky Mastercard/Visa a PCI. Tuto funkci bude využívat pro kontrolu pravidel Mastercard/Visa pro evidenci jízdních dokladů k BPK.

2.2 Tokenizační algoritmy a klíče

Tokenizační autorita stanoví sady algoritmy/klíče s ohledem na aktuální požadavky PCI-DSS a aktuální poznatky z oblasti kryptografie. Algoritmy a klíče budou mít plánovanou životnost. Výchozí doba životnosti je 6 let. V případě nepředvídané události (například nečekaný pokrok v technice, který způsobí zranitelnost použitého algoritmu či kompromitaci klíče) může být zcela výjimečně přistoupeno ke zkrácení životnosti sady. Naopak je možné, že Tokenizační autorita jeden algoritmus či klíč použije i vícekrát.

Tokenizační klíč bude bezpečně vygenerován a uložen v zařízeních Tokenizačního procesora (v HSM). Tokenizační klíč (a algoritmus) jako takový je však majetkem Tokenizační autority.

Ke každé kartě budou v jeden okamžik vytvořeny dva tokeny, každý s odlišným párem klíč-algoritmus. Plánovaná životnost těchto dvou tokenů se bude překrývat o 3 roky. Jeden z úplně prvního páru klíč-algoritmus bude mít zkrácenu životnost na 3 roky, aby došlo k přirozenému překryvu.

Aby vyhověla výše popsaným požadavkům, bude platební brána evidovat a zpracovávat vždy dva tokenizační algoritmy a klíče.

2.3 Autorizace bankovních karet

Ve výchozím stavu se počítá s autorizací BPK při první registraci do systému, při přiřazení jízdního dokladu k BPK a pro další vybrané případy např. asistenční služby. Případy autorizace stanoví Tokenizační autorita. I kdyby jedna z karetních společností nevyžadovala nebo neumožňovala autorizaci karet, Tokenizační procesor získá přístup k některým informacím o kartách, které bude předávat do systému MOS, např. form factor, země vydavatele, a zda jde o předplatní kartu.

2.4 Vedení údajů o identifikátorech

Tokenizační procesor bude ve své databázi (která je v PCI-DSS level 1 certifikovaném perimetru Tokenizačního procesora) uchovávat tabulku s původními informacemi o kartě (PAN/číslo karty, expirace, typ karty, form factor karty, země vydavatele a k tomu všechny příslušné tokeny).

Tokenizační procesor předá informace o ztokenizovaných identifikátorech do back-endu systému MOS. Pro BPK půjde alespoň o informace v rozsahu tokeny, verze tokenů, expirace, typ, maskované číslo karty ve tvaru 6 čísel zleva-hvězdičky-poslední 4 čísla, form factor, příznak předplatní karty a země vydavatele.

Platební brána nebude ukládat ani zpracovávat tokeny, které obdrží od MOS v rámci provedení platby.

2.5 Využití tokenů při kontrole pravidel Mastercard/Visa

Jako identifikátory budou z BPK akceptovány karty a další zařízení vydané s obchodními značkami Mastercard a/nebo Visa. Ostatní obchodní značky nebudou implementovány jako identifikátory k jízdnému, mohou však být použity k platbě zakoupených jízdních dokladů.

Platební brána odpovídá za dodržování pravidel kartových společností Mastercard a Visa pro použití jejich BPK jako identifikátorů k jízdním dokladům a během poskytování Služeb bude své systémy udržovat a vyvíjet tak, aby v každém okamžiku byly v souladu s požadavky Mastercard, Visa a PCI. Pokud dojde ke změně požadavků Mastercard, Visa a/nebo PCI, Platební brána neprodleně oznámí Objednateli takovou změnu a zároveň vyvine veškeré úsilí k zajištění změněných požadavků na své straně.

Platební brána bude kontrolovat pravidla kartových společností. Pokud vyhodnotí, že platba za jízdní doklady není v souladu s pravidly Mastercard či Visa, pak platbu zamítne s předem definovaným chybovým kódem, který předá do MOS.

Požadavky Mastercard nejsou zadavateli ke dni vyhlášení dokumentace známy.

Požadavky Visa ke dni vyhlášení dokumentace mj. zahrnují povinnost zajistit, aby jízdní doklad přiřazený ke kartě či jinému předmětu s obchodními značkami společnosti Visa byl uhrazen výhradně prostřednictvím této karty.

Z tohoto požadavku jsou umožněny následující výjimky:

- Jízdní doklad je přiřazen k předplacené (prepaid) kartě.
- Jízdní doklady jsou nakupovány v rámci rodiny.

Protože MOS nebude mít k dispozici údaje o platební metodě a případně bankovní kartě, která byla použita pro úhradu zakoupených jízdních dokladů, bude platební bráně předávat s požadavkem na provedení platby následující informace:

- Tokeny všech Visa karet, které byly během nákupu použity jako identifikátory.
- Informaci o všech takových kartách Visa, zda jde o prepaid karty.
- Prohlášení nakupujícího, zda jde o nákup v rámci rodiny.

MOS ani Platební brána nebudou spojovat prohlášení o nákupu v rámci rodiny s identifikátory či uživatelskými účty. MOS ani Platební brána nebudou ověřovat platnost daného prohlášení.

Platební brána provede tokenizaci platební karty použité k placení a výsledný token použije k vyhodnocení pravidel Visa.

3 Součásti plnění Platební brány

Tato kapitola shrnuje dílčí služby Platební brány (Poskytovatele) k Objednateli jako výsledek předmětu plnění smlouvy. Všechny součásti plnění musí být v souladu s ustanoveními této přílohy, smlouvy a dalších příloh. Služby nepopisují veškeré činnosti Poskytovatele vedoucí k naplnění účelu popsaného v této příloze, Smlouvě a dalších přílohách. Při identifikaci a zajištění takových činností – i pokud nejsou přímo vyjmenovány v této Příloze – bude Poskytovatel vycházet ze svých zkušeností a znalostí, a neomezí se na pokyny či instrukce Objednatele.

Součástí akceptace všech služeb i jejich částí bude podrobná dokumentace. Dokumentace bude obsahovat uživatelskou příručku určenou pro výkonné pracovníky Objednatele, a dále bude obsahovat technickou

dokumentaci určenou pro rozvojové a vedoucí pracovníky, která bude popisovat technické řešení, bezpečnostní pravidla, popis procesů, implementační požadavky a případné obchodní aspekty.

Souhrn služeb:

Inicializace	4.1	Návrh API pro MOS
	4.2	Vytvoření systému včetně souvisejících služeb a API
Průběžné služby	4.3	Zpracování plateb
	4.4	Klíčové hospodářství a tokenizace
	4.5	Podpora a údržba dodávaných služeb
	4.6	Jednotné kontaktní místo
Exit	4.7	Předání dat při ukončení smlouvy

Následující části dokumentu popisují podrobně jednotlivé služby, související SLA a další požadavky.

4 Popis jednotlivých služeb Platební brány

4.1 Návrh API pro MOS

Platební brána vytvoří API pro komunikaci se systémem MOS na úrovni detailu potřebné pro vytvoření software realizující funkce API. API bude obsahovat všechny plánované služby včetně vyhodnocení pravidel kartových společností a funkcí mobilní aplikace.

Platební brána předá API do 10 pracovních dní po zahájení účinnosti smlouvy.

4.2 Vytvoření Systému včetně souvisejících služeb a API

Platební brána v této fázi připraví Služby tak, aby bylo možné zahájit poskytování Průběžných služeb, a to zejména:

1. Realizace předávacího rozhraní API

2. Realizace a zprovoznění komunikace s ostatními systémy, např. Mastercard a Visa
3. Inicializace klíčového hospodářství vč. převzetí úvodních tokenizačních algoritmů a klíčů od Tokenizačního procesora
4. Příprava jednotného kontaktního místa.

Příprava všech služeb zahrnuje zpracování a předání dokumentace.

Platební brána poskytne možnost monitorování plateb vzdáleným připojením do svého systému pro pracovníky asistenčních služeb Objednatele. Nad rámec monitorování plateb bude Platební brána poskytovat Informační linku jako součást služby jednotného kontaktního místa.

Akceptace bude provedena především na základě úspěšné demonstrace jednotlivých služeb. Poskytovatel vytvoří v rámci plnění potřebné vzorky, testovací data a veškeré potřebné vybavení pro provedení dostatečné a průkazné demonstrace.

Krok Vytvoření systému podle této kapitoly bude předán ve dvou krocích:

1. Platební brána provede vytvoření systému do 10 pracovních dní po schválení API Objednatelem s výjimkou služby popsané v odst. 2.5 (Využití tokenů při kontrole pravidel Mastercard/Visa)
2. Platební brána provede službu popsanou v odst. 2.5 (Využití tokenů při kontrole pravidel Mastercard/Visa) do 3 měsíců od schválení API Objednatelem.

Akceptace kroku 1 bude obsahovat i simulaci kroku 2 s návratovými kódy souladu i nesouladu s pravidly Visa.

Inicializace klíčového hospodářství je popsána v kapitole 4.4. této přílohy.

4.3 Zpracování plateb

Platební brána bude zpracovávat platby jízdného z e-shopu a mobilní aplikace Objednatele, a to:

- a) Úhrada bankovními platebními kartami alespoň Mastercard a Visa, přičemž Poskytovatel může nabídnout placení i platebními kartami dalších značek (např. American Express, Diners Club/Discover ad.).
- b) Úhrada platebními kartami bude umožňovat opakovanou platbu s uloženou platební kartou.
- c) Úhrada bankovním převodem na sběrný účet platební brány, kde sledování došlých plateb bude vykonávat Platební brána.
- d) Úhrada pomocí platebních aplikací bank (tzv. „bankovních tlačítek“).

- e) Kromě výše uvedených metod musí platební brána zpřístupnit Objednateli další platební možnosti, které běžně poskytuje svým dalším klientům.
- f) Pokud Platební brána poskytuje službu Dynamic Currency Conversion (DCC), zpřístupní jí Objednateli. Výnosy z této služby zahrne do provize.

Součástí plateb podle bodu a) je i kontrola souladu s pravidly Mastercard a Visa podle odst. 2.5 této přílohy či veškerých dalších pravidel, která vstoupí v platnost po vyhlášení této veřejné zakázky.

Součástí zpracování plateb je funkce vzdáleného monitorování plateb.

Služba zpracování plateb				
Popis služby	Zpracování bezhotovostních plateb z e-shopu a mobilní aplikace.			
Postup při zavedení služby	Služba bude zavedena ve dvou krocích, a to v kroku 1. bez kontroly pravidel kartových společností a 2. doplněním kontroly kartových společností.			
Akceptace služby	Služba je akceptována úspěšnou demonstrací služeb u každého kroku. Demonstrace kroku 1 zahrnuje i simulaci výsledků kontroly, které budou fakticky prováděny až v kroku 2.			
Předpokládaný rozsah služby	Služba je poskytována v nepřetržitém provozu.			
Kvalitativní ukazatele služby	Dostupnost, rychlost registrace			
SLA parametry				
Ukazatel	Parametr	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách)	
Dostupnost	99,9%	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00	30	
Maximální doba prvního kroku zpracování platby.	300 ms	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00	-	
SLA parametry – Incident Management				
Parametr	Popis	Kategorie	Reakční doba	Doba vyřešení
Dostupnost	Celkový výpadek komunikace s platební bránou.	A	15 minut	30 minut
Dostupnost	Částečný výpadek komunikace platební brány s jedním externím partnerem (jedna kartová společnost či banka	B	15 minut	60 minut

	poskytující platební tlačítko).			
Plánované odstávky				
1x měsíčně 01:00 – 3:00, maximálně na dobu 3 hodin				
Sankce za nedodržení parametru dostupnosti.				
<p>V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období není tato služba poskytována v souladu se SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny Průběžných služeb ve výši 1.000 Kč za každých započatých 0,1 % snížení dostupnosti v daném Vyhodnocovacím období oproti SLA.</p> <p>V případě nedodržení závazného parametru Maximální doba prvního kroku zpracování platby má Objednatel nárok na slevu z ceny Průběžných služeb za 1 měsíc ve výši 10 Kč za každý jednotlivý případ překročení parametru v daném Vyhodnocovacím období.</p>				

4.4 Klíčové hospodářství a tokenizace

Platební brána bude ve svých systémech spravovat klíče pro tokenizaci platebních karet v rámci kontroly pravidel kartových společností. Platební brána zajistí převzetí tokenizačních klíčů od Tokenizačního procesora a bude odpovídat za bezpečné uložení a správu těchto klíčů v souladu s pravidly kartových společností a PCI.

Platební brána provede inicializaci klíčového hospodářství včetně převzetí úvodních tokenizačních algoritmů a klíčů od Tokenizačního procesora. V součinnosti s pokyny Tokenizační autority zajistí Tokenizační procesor bezpečné předání tokenizačních klíčů předávacím ceremonielem všem acquirerským bankám v systému MOS pro případ kontroly dodržení pravidel bankovních karet.

4.5 Podpora a údržba dodávaných služeb

Platební brána se zavazuje provozovat služby ve stavu plné shody s požadavky PCI-DSS, požadavky společností Mastercard/Visa a legislativními a regulatorními požadavky platnými na území České republiky. Platební brána je povinna po celou dobu trvání smlouvy udržovat svoji certifikaci PCI i kartových společností a bude průběžně a proaktivně monitorovat i připravované změny v této oblasti, aby včas připravila možné požadované úpravy systému.

Součástí podpory a údržby je průběžná implementace služeb, které MC a Visa v budoucnu na území ČR zavedou, byť i jako nepovinné, ale které mohou rozšířit Funkcionality v rámci předmětu plnění. Mezi tyto služby patří např. Payment Account Reference (PAR), akceptace form faktorů platebních karet (např. upravená pravidla pro platební karty uložené v mobilních telefonech), nové verze protokolu 3D Secure a další.

4.6 Jednotné kontaktní místo

Jednotné kontaktní místo slouží pro poskytování uživatelské podpory, správu incidentů při výkonu Průběžných služeb a informační linku pro vyřizování dotazů s reklamací spojených s platbami.

Při hlášení incidentů a požadavků emailem bude Poskytovatel zasílat automatizované potvrzení o přijetí emailu.

Služba jednotného kontaktního místa (ServiceDesk)			
Popis služby	Hlášení, monitorování a reportování incidentů a uživatelských požadavků. Monitorování Funkcionality. Informační linka pro dotazy spojené s platbami a reklamace.		
Postup při zavedení služby	Služba bude spuštěna při zahájení průběžných služeb.		
Akceptace služby	Služba je akceptována jako součást kroku 1 Zpracování plateb.		
Předpokládaný rozsah služby	Služba je poskytována v nepřetržitém provozu s výjimkou Informační linky pro dotazy spojené s platbami a reklamací, která je poskytována během běžné pracovní doby.		
Kvalitativní ukazatele služby (SLA)	Dostupnost.		
SLA parametry			
Parametr	Dostupnost služby měsíční v %	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách)
Dostupnost Servicedesk (web a email rozhraní)	99,9%	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00	30
Dostupnost Servicedesk (telefonická podpora)	99,9%	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00	30
Dostupnost monitorování	98%	7x24 Po-Pá 0:00 – 24:00	30
Dostupnost Informační linky pro platby a reklamace	99%	5x10 Pracovní dny 8:00-18:00	10
SLA parametry – Incident Management			

Parametr	Popis	Kategorie	Reakční doba	Doba vyřešení
Dostupnost Servicedesk	Výpadek webového hlášení, potvrzování emailů nebo dostupnosti telefonické podpory	A	15 min.	30 min.
Dostupnost monitoringu	Výpadek monitoringu.	C	60 min.	6 hod.
Dostupnost informační linky	Výpadek komunikace Informační linky, nedostupnost operátorů	B	15 min.	60 min.
Plánované odstávky				
1x měsíčně 01:00 – 3:00, maximálně na dobu 3 hodin				
Sankce za nedodržení parametru dostupnosti				
V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období není tato služba poskytována v souladu se SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny Průběžných služeb ve výši 1.000 Kč za každých započatých 0,1 % snížení dostupnosti v daném Vyhodnocovacím období oproti SLA.				

4.7 Předání dat při ukončení smlouvy

Platební brána je povinna v případě ukončení smlouvy předat Objednateli informace o nedořešených platbách a reklamách. Platební brána vyvine veškeré úsilí směřující k úspěšnému vyřešení otevřených plateb a reklamací ke dni ukončení smlouvy.

5 SLA

Měření dostupnosti

Dostupnost bude měřena jako podíl rozdílu celkové odsouhlasené provozní doby za sledované období a doby nedostupnosti služby, za niž nese odpovědnost dodavatel, a odsouhlasené provozní doby za sledované období vynásobené 100. Do odsouhlasené provozní doby za období se pro potřebu výpočtu dostupnosti promítnou plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby. Dostupnost bude uvedena v %.

$$\text{Dostupnost} = (\text{PDobdobí} - \text{Nslužby}) / \text{PDobdobí} * 100 [\%]$$

Kde:

PDobdobí Odsouhlasená provozní doba za sledované období

Nslužby Doba úplné nedostupnosti služby ve sledovaném období, za niž odpovídá dodavatel

Definice kategorií incidentů

Kategorie	Definice
Kategorie A	<p>Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení</p> <p>Nebo</p> <p>Služba je celkově nedostupná a nedostupností je postižena jen některá skupina uživatelů. Dopad je střední, protože se nejedná o problém všech uživatelů, naléhavost je vysoká, protože incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení.</p> <p>Nebo</p> <p>Služba je částečně nedostupná, tj. není dostupný některý funkční modul dané služby. Touto částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože se týká všech skupin uživatelů, naléhavost je však střední, neboť existuje známé náhradní řešení.</p>
Kategorie B	<p>Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze některé skupiny uživatelů. Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin.</p> <p>Nebo</p> <p>Služba je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postížen jednotlivý uživatel. Dopad je střední, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný. Naléhavost je střední, protože je sice prokazatelně ohroženo splnění termínu prováděné činnosti, pro vykonání této činnosti však existuje známé náhradní řešení.</p>
Kategorie C	<p>Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postížen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká, protože nedochází k ohrožení termínu.</p>