

Příloha č. 5 Zadávací Dokumentace

Obsah:

1	Pojmy a zkratky	2
1.1	Seznam zkratek	2
2	Součásti plnění Platební brány	2
3	Popis jednotlivých služeb Platební brány	3
3.1	API platební brány, dokumentace	3
3.2	Vytvoření Systému včetně souvisejících služeb a API	3
3.3	Zpracování plateb	3
3.4	Podpora a údržba dodávaných služeb	5
3.5	Jednotné kontaktní místo	5
3.6	Předání dat při ukončení smlouvy	7
4	SLA	7

1 Pojmy a zkratky

1.1 Seznam zkratek

MOS Multikanálový odbavovací systém

MC MasterCard

BPK Bezkontaktní platební karta vydaná s obchodními značkami MasterCard či Visa

2 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	3.1	API platební brány, dokumentace
	3.2	Vytvoření systému včetně souvisejících služeb a API
Průběžné služby	3.3	Zpracování plateb
	3.4	Podpora a údržba dodávaných služeb
	3.5	Jednotné kontaktní místo
Exit	3.6	Předání dat při ukončení smlouvy

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

3 Popis jednotlivých služeb Platební brány

3.1 API platební brány, dokumentace

Platební brána poskytne API a veškerou potřebnou dokumentaci nutnou pro úspěšnou implementaci služby zpracování plateb v rámci systému. Platební brána předá API a dokumentaci do 10 pracovních dní po zahájení účinnosti smlouvy.

3.2 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. Testovacího prostředí služby zpracování plateb pro ověření správné implementace API
2. Ostré prostředí služby zpracování plateb
3. 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.

3.3 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 zpracování plateb je funkce vzdáleného monitorování plateb.

Služba zpracování plateb				
Popis služby	Zpracování bezhotovostních plateb z e-shopu a mobilní aplikace.			
Akceptace služby	Služba je akceptována úspěšnou demonstrací služeb.			
Předpokládaný rozsah služby	Služba je poskytována v nepřetržitém provozu.			
Kvalitativní ukazatele služby	Dostupnost			
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	
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 poskytující platební tlačítko).	B	15 minut	60 minut
Plánované odstávky				
1x měsíčně 01:00 – 3:00, maximálně na dobu 3 hodin, hlášení o plánované odstávce min. 48 hodin předem				
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 služeb ve výši 1.000 Kč za každou započatou hodinu a za každých započatých 0,1 % snížení dostupnosti v daném Vyhodnocovacím období oproti SLA.

3.4 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 factorů platebních karet (např. upravená pravidla pro platební karty uložené v mobilních telefonech), nové verze protokolu 3D Secure a další.~~

3.5 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 služeb ve výši 1.000 Kč za každou započatou hodinu a za každých započatých 0,1 % snížení dostupnosti v daném Vyhodnocovacím období oproti SLA.				

3.6 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.

4 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	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 Nebo 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. Nebo

	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.
Kategorie B	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. Nebo Služba je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je střední, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný. Naléhavost je střední, protože je sice prokazatelně ohroženo splnění termínu provádění činnosti, pro vykonání této činnosti však existuje známé náhradní řešení.
Kategorie C	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká, protože nedochází k ohrožení termínu.