



Příloha č. 3 Dokumentace výběrového řízení

Platební brána pro elektronické odbavení cestujících

Obsah

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Použité zkratky a pojmy | 3 |
| 2 | Úvod..... | 3 |
| 3 | Obecné požadavky..... | 4 |
| 4 | Konkrétní požadavky | 5 |
| 4.1 | Služba | 5 |
| 4.1.1 | Požadavky na rozhraní..... | 5 |
| 4.1.2 | Požadavky na provedení a nastavení uživatelského prostředí..... | 6 |
| 4.1.3 | Požadavky na zpracování plateb | 7 |
| 4.1.4 | Standardy zabezpečení..... | 8 |
| 4.1.5 | Požadavky na SLA | 8 |
| 4.2 | Dokumentace | 10 |
| 4.2.1 | Projektová dokumentace | 10 |
| 4.2.2 | Dokumentace k akceptaci | 10 |

1 Použité zkratky a pojmy

| | |
|--------------------------------|---|
| API | (Application Programming Interface) označuje v informatice rozhraní pro programování aplikací |
| Bezkontaktní Karta (BK) | Identifikátor zákazníka v systému elektronického odbavení cestujících |
| BPK | Bankovní platební karta |
| EOC | Elektronické odbavení cestujících |
| KV | Kraj Vysočina |
| MC | Mastercard |
| SPP | Smluvní a přepravní podmínky |
| Taplist | Seznam přiložených karet (využívá se u BPK standardu EMV) |
| TOKEN | Jedinečný identifikátor bezkontaktní karty |
| VDV | Integrovaný dopravní systém Veřejné dopravy Vysočiny |
| VHD | Veřejná hromadná doprava (městská i příměstská, všechny trakce) |

2 Úvod

Cílem popívané funkce je zajištění elektronických bankovních plateb pro odbavení cestujících v integrovaném dopravním systému Veřejné dopravy Vysočiny (dále jen VDV). Primární funkcí je zajištění úhrady za nákup dopravního produktu (například dlouhodobé předplatné, jednotlivé jízdenky) platbou z účtu spojeného s bankovní platební kartou.

Platby za jízdenkové produkty budou probíhat variantně při nákupu:

- na pokladně (v předprodeji u dopravce, v odbavovacím systému vozidla, v přenosném zařízení obsluhy – průvodčího, v automatu) s využitím BPK

- v mobilní aplikaci systému EOC VDV,
- v e-shopu systému EOC VDV.

Zároveň je cílem, aby provozovatel dodával provozovateli VDV všechny potřebné údaje o provedených platbách řádně a včas, aby provozovatel mohl plnit svoje závazky a povinnosti při provozu IDS i evidenci účetních agend.

Při všech nákupech realizovaných prostřednictvím platební brány se předpokládá využití tokenizace.

3 Obecné požadavky

1. Dodání služby

Dodávka služeb zpracování plateb vznikajících v systému EOC VDV, jedná se o funkce:

1. nákup na pokladně (v předprodeji u dopravce, v odbavovacím systému vozidla, v přenosném zařízení obsluhy – průvodčího, v automatu) s využitím BPK
2. nákup v mobilní aplikaci
3. nákup v e-shopu EOC VDV

Viz specifikace níže.

2. Zpracování projektové dokumentace jednotlivých částí systému v rozsahu:

Poskytovatel služby platební brány poskytne veškerou potřebnou dokumentaci nutnou pro úspěšnou implementaci služby zpracování plateb v rámci systému, a to do 1 měsíce po zahájení účinnosti smlouvy.

Dokumentace bude obsahovat uživatelskou příručku určenou pro objednatele, dopravce VHD a dodavatele (realizujícího návazné dodávky systému EOC VDV). V rámci dodávky je požadována metodická součinnost s v budoucnu vybraným dodavatelem systému EOC VDV.

3. Zpracování Bezpečnostního projektu v rozsahu:

Součástí akceptace všech služeb bude také bezpečnostní dokumentace, popisující bezpečnostní pravidla nad popisem procesů u každé funkce jednotlivě.

4. Návrh pravidel budoucího update a upgrade systému, včetně jeho profylaxe

Součástí akceptace bude metodika pro provádění update a upgrade služby.

5. Předpokládaný harmonogram včetně stanovení hlavních milníků projektu

| Etapizace | Název | Charakteristika | Předpoklad časové náročnosti (měsíce) |
|-----------|--------------------------|---|---------------------------------------|
| Etap 0 | Předprojektová příprava | <ul style="list-style-type: none">• Příprava Zadávací dokumentace• Provedení veřejné obchodní soutěže | T0 |
| Etap 1 | Projektování | <ul style="list-style-type: none">• Uzavření smluvního vztahu s dodavatelem platební brány (bankou)• Zpracování dokumentace• Nastavení produktu platební brány• Zajištění vybavení a součinnosti zadavatele a dopravců VHD | T0 až T0+1 |
| Etap 2 | Implementace a testování | <ul style="list-style-type: none">• Implementace platební brány• Instalace potřebného HW a SW do prostředí objednatele a dopravců VHD• Spuštění testovacího prostředí služby• Testování u zadavatele | T0+1 až T0+3 |
| Etap 3 | Provoz | <ul style="list-style-type: none">• Pilotní provoz v základním rozsahu služby (bez zprovozněného EOC VDV)• Podpora a součinnost s dodavatelem systému EOC VDV | Od T0+3 |

Jako čas T0 je považován den uveřejnění smlouvy s dodavatelem

4 Konkrétní požadavky

4.1 Služba

4.1.1 Požadavky na rozhraní

- Platební brána poskytne následující Služby v testovacím a ostrém prostředí:
 - a. Testovací prostředí – služba zpracování plateb pro ověření správné implementace API a součinnosti s dodavatelem systému EOC VDV
 - b. Ostré prostředí – služba zpracování plateb s využitím API

- Platební brána poskytne:
 - a. monitorování plateb vzdáleným připojením do svého systému pro pracovníky Objednatele.
 - b. Informační linku jako součást služby jednotného kontaktního místa
- Platební brána bude spolupracovat s dalšími systémy zadavatele v režimu tokenizace ve funkcích:
 - a. Systém platební brány musí být schopen vygenerovat token k BPK v automatickém režimu na základě požadavku z jiného systému zadavatele pomocí on-line transakce (např. fiktivní tokenizace, ve výši 1Kč),
 - b. Systém platební brány musí být schopen v automatickém režimu na požadavek jiného systému zadavatele zaslat token se specifikací originální BPK (min. s číslem karty a datem platnosti),
 - c. Systém platební brány musí být schopen vygenerovat token na základě povoleného identifikátoru v systému EOC VDV (BPK, QR kód, čipová karta dopravců – BČK), a to při prvotní registraci identifikátoru v systému. Vstupní data k tokenizaci budou přesměrována na platební bránu. Vygenerovaný token zašle brána do back office VDV.
 - d. Pro schopnost generování tokenu v systému platební brány bude zadavatelem předán tokenizační klíč a metodika obsahující vzorec výpočtu tokenu.
- Platební brána bude provozována v nepřetržitém provozu

Akceptace bude provedena především na základě úspěšné demonstrace služby. Poskytovatel vytvoří testovací data a poskytne veškeré potřebné vybavení pro provedení průkazné demonstrace funkce rozhraní a služby.

4.1.2 Požadavky na provedení a nastavení uživatelského prostředí

- Přizpůsobení vzhledu platební brány designu e-shopu, případně webovým stránkám VDV (design platební brány bude proveden tak, aby byl vizuálně jednotný s webovou stránkou VDV, ze které bude uživatel na stránku platební bránu přesměrován)

- Responzivní design (zobrazení stránky platební brány bude automaticky přizpůsobeno a optimalizováno pro běžné druhy zařízení a jejich rozlišení displeje, na kterých bude platba prováděna)
- Redirect brána (zákazník bude přesměrován mimo stránky VDV na platební bránu a po dokončení platby bude následně přesměrován zpět na určenou stránku VDV)
- Jazykem platební brány bude čeština
- Veškeré platební operace budou probíhat výhradně v měně Česká koruna (CZK)

4.1.3 Požadavky na zpracování plateb

Služba bude zpracovávat platby jízdného vznikajících v systému EOC VDV, jedná se o funkce:

1. nákupů na pokladně (v předprodeji u dopravce, v odbavovacím systému vozidla, v přenosném zařízení obsluhy – průvodčího, v automatu) s využitím BPK
2. nákupů v mobilní aplikaci EOC VDV
3. nákupů v e-shopu EOC VDV

v prostředí dopravního systému Objednatele, a tak její funkce musí být vhodné pro využití odbavování cestujících ve veřejné dopravě.

Požadované vlastnosti jsou:

- a) Úhrada BPK alespoň Mastercard a Visa, přičemž Poskytovatel může nabídnout placení i platebními kartami dalších kartových společností (např. American Express, Diners Club/Discover ad.).
- b) Možnost opakovaného provedení platby platebními kartami (v praktickém využití při odbavování v procesu přepravy cestujícího) bude umožněna opakovanou platbou s uloženou platební kartou.
- c) Možnost stornování platby
- d) Možnost úhrady přes odkaz (tzv. push platba).
- e) Možnost odesílání notifikačního emailu o provedení, nebo zamítnutí platby.

Pokud Platební brána poskytuje službu Dynamic Currency Conversion (DCC), zpřístupní ji poskytovatel Objednateli. Poskytovatel zahrne cenu služby konverze měny do vyúčtování ceny své služby ve výši, která je v místě a čase obvyklá.

Součástí zpracování plateb je funkce vzdáleného monitorování plateb.

4.1.4 Standardy zabezpečení

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. Provozování platební brány musí probíhat na základě příslušného oprávnění k podnikání v oblasti platebních služeb, provozovatel je povinen 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 připravil možné požadované úpravy systému.

Platební brána bude primárně využívat technologie:

- 3D Secure
- SSL certifikáty

Součástí podpory a údržby je průběžná implementace služeb, které MC a Visa v průběhu doby sjednání služby na území ČR zavedou.

4.1.5 Požadavky na SLA

A. Platební brána bude provozována za podmínek:

- Provozní doba platební brány – nepřetržitá 24x7
- Požadovaná dostupnost služby - 99,9%
- Reakční doba na potvrzení nahlášeného výpadku - 15 min.
- Maximální doba jednoho výpadku služby - 30 min. od potvrzení přijetí nahlášeného výpadku.
- Požadavky na pravidelný servis (profylaxe) – možno v čase mimo provoz dopravy od 1:00 do 4:00, jen však po hlášení min. 48 hodin předem.

- Provozovatel platební brány je povinen v případě ukončení smlouvy předat Objednateli informace o nedořešených platbách a reklamách.

B. Monitorovací služba bude provozována za podmínek:

- Provozní doba monitorovací služby – nepřetržitá 24x7
- Požadovaná dostupnost služby – 98%
- Reakční doba na potvrzení nahlášeného výpadku - 15 min.
- Maximální doba jednoho výpadku služby- 30 min. od potvrzení přijetí nahlášeného výpadku

C. Informační linka bude provozována za podmínek:

- Provozní doba informační linky – pracovní dny 5x10 (8:00 -18:00)
- Požadovaná dostupnost služby - 99%
- Reakční doba na potvrzení nahlášeného výpadku - 15 min.
- Maximální doba jednoho výpadku služby - 60 min. od potvrzení přijetí nahlášeného výpadku.

Pro A, B, C platí:

- V případě, že ve vyhodnocovacím období, které je shodné s fakturačním obdobím dle smlouvy, není služba poskytována v souladu s výše uvedenými podmínkami SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny služeb ve výši 1.000 Kč za každou započatou hodinu trvající vady, nebo za snížení kvality služby ve srovnání s úrovní předepsanou v SLA (nelze-li dobu trvání vady určit).
- V případě, že bude porušeno více podmínek SLA současně, nároky na slevu z ceny služeb se sčítají.

- Dostupnost za fakturační období je vypočitatelná jako podíl skutečné doby bezchybného provozu a požadované provozní doby služby (x 100 pro vyčíslení v %).

4.2 Dokumentace

4.2.1 Projektová dokumentace

Před zahájením služby zadavatel požaduje zpracování dokumentace v rozsahu:

- Uživatelská příručka (určená pro objednatele, dopravce VHD a dodavatele realizujícího návazné dodávky systému EOC VDV),
- Bezpečnostní projekt,
- Metodika provádění update a upgrade služby.

4.2.2 Dokumentace k akceptaci

Součástí akceptace všech služeb i jejich částí bude podrobná dokumentace popisující:

- rozhraní platební brány,
- popis všech služeb brány,
- popis procesu zpracování plateb ve funkcích (viz Specifikace poptávaných funkcí, kap 3.1.)
- popis podpory a údržby dodávaných služeb
- specifikace dat, které je poskytovatel připraven předat při řádném ukončení smlouvy.

Zadavatel požaduje, aby poskytovatel u předložené dokumentace pracoval u vybraných částí jen s přiměřenou technickou podrobností úměrnou IT kvalifikaci uživatelů.