

## Technický a funkčný popis požiadaviek pre obstaranie poskytovateľa platobnej brány

### Popis aktuálneho stavu

Aktuálne v BVS a.s. je elektronicky umožnená úhrada faktúr koncovým zákazníkom cez Zákaznícky portál iba formou bankového prevodu alebo načítaním QR kódu cez bankovú aplikáciu zákazníka.

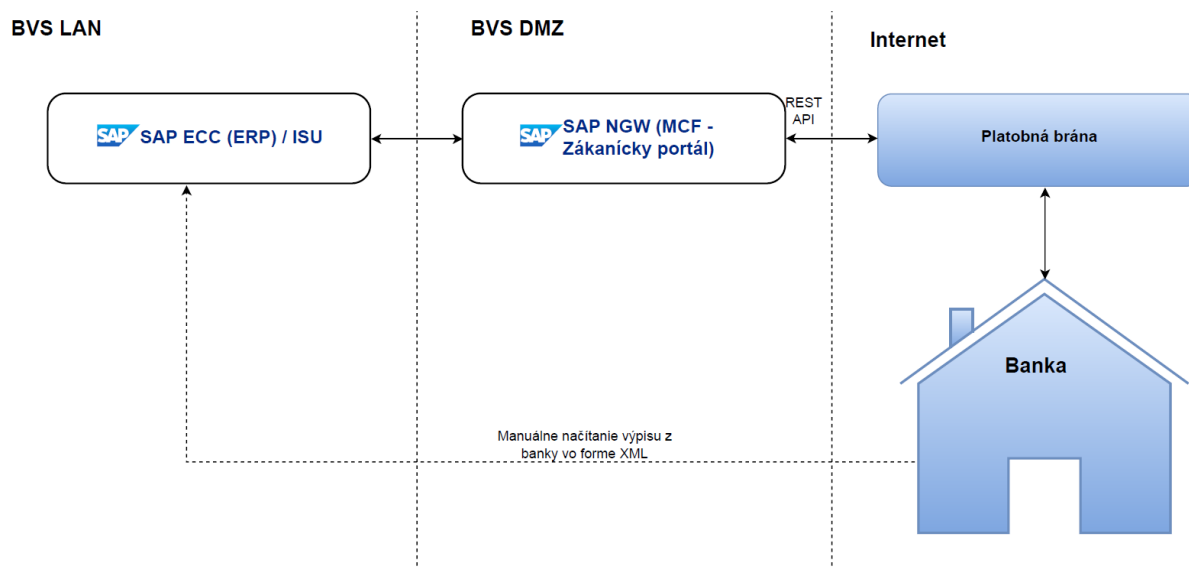
### Popis požadovaného stavu

Požaduje sa aktivovať platobnú bránu na „Zákazníckom portáli“ v časti „Prehľad faktúr“ a to pri jednotlivých úhradách faktúr pri stlačení tlačidla „Zaplatiť faktúru“ s následnou online spätnou väzbou do MCF - „Zákaznícky portál“ o úhrade/neúhrade faktúry pri použití platobnej brány, kde každá takto uhradená jednotlivá platba sa zobrazí vo výpise v termíne 48 hodín pracovného dňa s požadovanými identifikátormi VS – variabilný symbol a ŠS – špecifický symbol bez dodatočného spracovávania týchto jednotlivých platieb uhradených cez platobnú bránu. KS – konštantný symbol je určený konštantne bankou pri úhrade platby kartou.

Požaduje sa šifrovaná komunikácia SSL – Secure Sockets Layer cez HTTPS protokol, ktorá je už aktuálne povolená zo strany BVS a.s.

Platobná brána musí spĺňať **Payment Card Industry Data Security Standard**.

### Architektúra komunikácie medzi SAP ECC/Zákaznícky portál/Platobná brána/Banka:



### **Funkčný popis:**

Platobná brána bude volaná pomocou tlačidla „Zaplatiť faktúru“, ktorá sa zobrazuje vždy, ak je faktúra neuhradená/nevyrovnaná. Použitím tlačidla sa vykoná:

1. Interná kontrola v systéme SAP, či daná faktúra nebola už uhradená. Tento stav môže nastať, ak by z nejakého dôvodu zlyhalo prijatie odpovede zo strany Banky o úspešnom zaplatení platby. V prípade, že by zákazník volal zaplatenie platby rovnakej faktúry, zobrazí sa mu popup okno s upozornením, že sa už pokúšal platbu danej faktúry realizovať.
2. Volanie API služby Platobnej brány s odoslaním parametrov:
  - a. Variabilný symbol: číslo zmluvného účtu
  - b. Špecifický symbol: číslo faktúry
  - c. Čiastka na zaplatenie
3. Zápis požiadavky o platbu faktúry do zákazníckej tabuľky v štruktúre:
  - a. Obchodný partner
  - b. Variabilný symbol
  - c. Špecifický symbol
  - d. Čiastka na zaplatenie
  - e. Užívateľ
  - f. Dátum zápisu
  - g. Čas zápisu
4. Spracovanie platby na strane platobnej brány.
5. Prijatie okamžitého potvrdenia platby.
6. Po úspešnej platbe bude užívateľ presmerovaný na zobrazenie faktúry, ktorú zákazník platil.

Po automatickom refresh stránky sa zobrazí status faktúry „Zaplatené“. Tento proces bude zabezpečený zákazníckou Z tabuľkou, do ktorej sa budú ukladať aktuálne zaplatené faktúry. Kontrola statusu „Zaplatené“ bude teda prebiehať dvoj krokovo. V prvom kroku sa skontroluje status v ERP systéme SAP (FI-CA module), následne, ak sa vráti hodnota „Otvorené“, skontroluje sa zákaznícka tabuľka, či faktúra nebola uhradená prednedávnom. Výpis zrealizovaných platieb od Banky prichádza do 2 pracovných dní, preto je potrebné čas od zaplatenia po prijatie výpisu a jeho spracovania v ERP systéme SAP (FI-CA) pokryť týmto riešením.

### Požadované možnosti platieb

**Platby kartou** – najbežnejšia platobná metóda. Požaduje sa úhrada minimálne bankovými platobnými kartami VISA, VISA Electron, MasterCard a Maestro. S požadovaným overením držiteľa karty v priebehu transakcie úhrady faktúry. Minimálnym štandardom na overenie je 3D Secure, ktoré podporuje overenie držiteľa karty v priebehu transakcie.

**Apple Pay** – platba pomocou karty virtualizovanej do Peňaženky Apple.

**Google Pay** – platba kartou uloženou v Peňaženke Google.

**Bankové prevody** – PSD2 platby, online bankové prevody, QR platby aj bankové prevody bez okamžitého potvrdenia prijatia platby na strane objednávateľa platobnej brány s požadovanou integráciou na iné platobné brány a to napríklad:

- **SporoPay | Slovenská sporiteľňa**
- **ePlatby | VÚB banka**
- **TatraPay | Tatra Banka**
- **a iné**

### Sumárny zoznam požadovaných požiadaviek (funkčné, technické a iné)

- Požaduje sa aktivovať platobnú bránu na „Zákazníckom portáli“ v časti „Prehľad faktúr“ a to pri jednotlivých úhradách faktúr pri stlačení tlačidla „Zaplatiť faktúru“ s následnou online spätnou väzbou do MCF - „Zákaznícky portál“ o úhrade/neúhrade faktúry pri použití platobnej brány, kde každá takto uhradená jednotlivá platba sa zobrazí vo výpise v termíne do 48 hodín pracovného dňa s požadovanými identifikátormi VS – variabilný symbol a ŠS – špecifický symbol bez dodatočného spracovávania týchto jednotlivých platieb uhradených cez platobnú bránu. KS – konštantný symbol je určený konštantne bankou pri úhrade platby kartou.
- Spracovanie platby na strane platobnej brány.
- Prijatie okamžitého potvrdenia platby.
- Služba QR kódu, zobrazovanie ApplePay/GooglePay pri platbách na príslušných zariadenia a pod. Jednotlivé služby musia byť integrované v rámci API, ktoré budeme integrovať.
- Korektné volanie platobnej brány s definovanými parametrami (VS, ŠS a KS) a spracovanie prijatia potvrdenia platby. KS – konštantný symbol je určený konštantne bankou pri úhrade platby kartou.
- Eliminovať zmeny údajov platobného formulára (variabilný symbol, čiastka na zaplatenie a pod), čo by spôsobilo problém pri párovaní platieb. Platby musia mať jedinečný identifikátor a musia byť jednoducho párovateľné ako jednotlivá položka.
- Každá takto jednotlivo uhradená platba sa zobrazí vo výpise v termíne do 48 hodín pracovného dňa s požadovanými identifikátormi VS – variabilný symbol a ŠS – špecifický symbol. KS – konštantný symbol je určený konštantne bankou pri úhrade platby kartou.
- V rámci párovania platieb nechceme dodatočne volať ďalšiu službu, ktorú budeme používať na dodatočné párovanie platieb. Všetky takto jednotlivo uhradené faktúry respektíve platby uhradené zo strany zákazníka musia byť explicitne jednotlivo uvedené vo výpise banky, ktorý sa manuálne sťahuje na dennej báze v pracovných dňoch do účtovného systému objednávateľa.
- Dodávateľ platobnej brány sa zaväzuje prevádzkovať služby, ktoré spĺňajú požiadavky PCI-DSS, požiadavky kartových asociácií Mastercard/Visa a legislatívne požiadavky platné na území Slovenskej republiky. Platobná brána po celú dobu trvania zmluvy musí udržiavať certifikáciu PCI i kartových spoločností a bude priebežne a proaktívne monitorovať aj pripravované zmeny v tejto oblasti, aby včas pripravila možné požadované zmeny systému. Prípadné zmeny systému musia byť zahrnuté v cene predmetu zákazky a verejnému obstarávateľovi nevzniknú dodatočné náklady na implementáciou týchto zmien. V prípade vstupu novej karty, bude objednávateľ platobnej brány požadovať tie isté podmienky, ako je uvedené v ponuke.
- Možnosť prijímania platieb v EUR z platobných kariet vedených v cudzích menách (CZE, USD, GBP, PLN, HUF, NOK, SEK, RON, prípadne ďalšie meny). Jazyk platobnej stránky sa má automaticky prispôbiť jazyku prehliadača, v ktorom klient objednávku zadal, pokiaľ patrí medzi podporované jazyky. Platobná brána musí umožňovať zmenu jazyka zo slovenčiny, pre potreby užívateľov minimálne v 1 jazyku, a to: angličtine.

Preddefinovaným jazykom je slovenský jazyk. V prípade, ak platobná brána poskytuje viacero jazykov, dostupné majú byť všetky poskytované jazyky.

- Dodávateľ musí zabezpečiť spustenie platobnej brány najneskôr do desiatich (10) pracovných dní od implementácie platobnej brány na strane obstarávateľa.
- Všetky náklady súvisiace s implementáciou v „Zákazníckom portáli“ sú na strane obstarávateľa.
- Všetky náklady súvisiace s implementáciou a prevádzkou „Platobnej brány“ v systémoch Dodávateľa sú na strane Dodávateľa platobnej brány.
- Implementácia platobnej brány bude prebiehať na strane verejného obstarávateľa, dodávateľ poskytne nasledovnú súčinnosť:
  - a) Dodávateľ vytvorí testovacie prostredie služby spracovania platieb pre overenie správnej implementácie API. Dodávateľ zašle zoznam možných situácií, pre ktoré nebude možné zrealizovať transakciu a ku každej takejto situácii poskytne testovacie platobné karty na otestovanie situácií.
  - b) Dodávateľ vytvorí ostré prostredie služby spracovania platieb.
  - c) Dodávateľ vytvorí jednotné kontaktné miesto.
  - d) Dodávateľ dodá užívateľskú dokumentáciu Platobnej brány
- Akceptácia bude uskutočnená na základe úspešnej demonštrácie jednotlivých služieb. Poskytovateľ vytvorí v rámci plnenia potrebné vzorky, testovacie dáta a všetko vybavenie potrebné pre prevedenia dostatočnej demonštrácie a akceptačného testu.
- Úhrada minimálne bankovými platobnými kartami VISA, VISA Electron, MasterCard a Maestro.
- Minimálne požiadavky na zabezpečenie: Štandardom je 3D Secure, ktoré podporuje overenie držiteľa karty v priebehu transakcie.
- Dodávateľ/Poskytovateľ zabezpečí, aby bola platobná brána integrovateľná do webových aj mobilných aplikácií objednávateľa.
- Poskytovateľ taktiež dodá okrem API (vrátane technickej dokumentácie) aj webové rozhranie pomocou, ktorého môžu klienti platiť.

Služba spracovania platieb				
Popis služby	Spracovanie bezhotovostných platieb			
Akceptácia služby	Služba je akceptovaná úspešnou demonštráciou služieb.			
SLA parametre				
Ukazovateľ	Parameter	Rozsah zaručeného prevádzky služby	Max. doba jedného výpadku služby (v minútach)	
Dostupnosť	99,9%	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00	60	
SLA parametre – Incident Management				
Parameter	Popis	Kategória	Reakčná doba	Doba opravy
Dostupnosť	Celkový výpadok komunikácie s platobnou bránou.	A	15 minút	30 minút
Dostupnosť	Čiastočný výpadok komunikácie platobnej brány s jedným externým parametrom (jedna kartová spoločnosť či banka	B	15 minút	60 minút

	poskytujúca platobné tlačidlo).			
<b>Plánované odstávky a nasadzovanie mimoriadnych Security patches</b>				
01:00 – 5:00 v nočných hodinách, maximálne na dobu 4 hodín, hlásenie o plánovanej odstávke min. 48 hodín vopred, v prípade plánovanej dlhšej odstávky ako 4h, hlásenie vopred minimálne 7 dní.				
V prípade, že v ktoromkoľvek vyhodnocovacom období nie je táto služba poskytovaná v súlade so SLA, má objednávateľ nárok na zľavu z ceny služieb vo výške 30 € za každú začatú hodinu a za každých začatých 0,1 % zníženia dostupnosti v danom Vyhodnocovacom období oproti SLA. V prípade plánovanej odstávky dá dodávateľ vedieť aspoň 48 hodín vopred. V prípade neplánovanej odstávky notifikuje dodávateľ do 10 minút objednávateľa o výpadku. Po opätovnom spojazdnení činnosti opäť informuje objednávateľa s uvedením príčiny výpadku.				

## Požiadavky na bezpečnosť

Požiadavka plnenia bezpečnostných opatrení v súlade so zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v rozsahu minimálne § 19 Povinnosti prevádzkovateľa základnej služby, § 20 Bezpečnostné opatrenia; a Vyhlášky 362/2018 Z. z. NBU, ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení. Požiadavka plnenia Digitálnej Prevádzkovej Odolnosti DORA. Plnenie požiadaviek ochrany osobných údajov a GDPR.

Požiadavka na koncepčné riadenie nepretržitej dostupnosti a prevádzky obchodných a procesných činností organizácie (analýza dopadov činností; tvorba, revízia a testovanie plánov kontinuity činností a plánov obnovy IT prevádzky).

## Požiadavky na podporu a údržbu dodávaných služieb

Platobná brána sa zaväzuje prevádzkovať služby v stave plnej zhody s požiadavkami PCI-DSS, požiadavkami Mastercard/Visa a legislatívnymi a regulatívnymi požiadavkami platnými na území Slovenskej republiky. Platobná brána je povinná po celú dobu trvania zmluvy udržiavať svoju certifikáciu PCI a kartových spoločností a bude priebežne a proaktívne monitorovať aj pripravované zmeny v tejto oblasti, aby včas pripravila možné požadované úpravy systému.

Dodávateľ platobnej brány sa zaväzuje, že bude využívať medzinárodné štandardy bezpečnosti 3D Secure a 24 hodinový risk monitoring.

## Požiadavky na službu Servicedesk (Helpdesk)

Servicedesk slúži pre poskytovanie klientskej podpory, správu incidentov pri výkone priebežných služieb a informačnú linku pre riešenie otázok spojených s platbami a reklamáciami.

Pri hlásení incidentov a požiadaviek emailom bude poskytovateľ zasielať automatizované potvrdenie o prijatí emailu.

Služba jednotného kontaktného miesta (ServiceDesk)				
Popis služby		Hlásenie, monitorovanie a reportovanie incidentov a užívateľských požiadaviek. Monitorovanie funkcionality. Informačná linka pre otázky spojené s platbami a reklamáciami.		
Postup pri zavedení služby		Služba bude spustená pri začatí priebežných služieb.		
Akceptácia služby		Služba je akceptovaná ako súčasť dodávky platobnej brány pre spracovanie platieb.		
Predpokladaný rozsah služby		Služba je poskytovaná v nepretržitej prevádzke s výnimkou Informačnej linky pre otázky spojené s platbami a reklamáciami, ktorá je poskytovaná v priebehu bežnej pracovnej doby.		
Kvalitatívne ukazovatele služby (SLA)		Dostupnosť.		
SLA parametre				
Parameter	Dostupnosť služby mesačne v %	Rozsah zaručenej prevádzky služby	Max. doba jedného výpadku služby (v minútach)	
Dostupnosť Servicedesk (web a email rozhranie)	99,9%	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00	30	
Dostupnosť Servicedesk (telefonická podpora)	99,9%	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00	30	
Dostupnosť monitorovania	98%	7x24 Po-Pá 0:00 – 24:00	30	
Dostupnosť Informačnej linky pre platby a reklamácie	99%	5x10 Pracovné dni 8:00-18:00	10	
SLA parametre – Incident Management				
Parameter	Popis	Kategória	Reakčná doba	Doba riešenia
Dostupnosť Servicedesk	Výpadok webového hlásenia, potvrdzovanie emailov a dostupnosť telefonickej podpory	A	15 min.	30 min.
Dostupnosť monitoringu	Výpadok monitoringu.	C	60 min.	6 hod.
Dostupnosť informačnej linky	Výpadok komunikácie Informačnej linky, nedostupnosť operátorov	B	15 min.	60 min.
Plánované odstávky				
1x mesačne 01:00 – 13:00. maximálne na dobu 12 hodín				

Požiadavky na odovzdanie dát pri ukončení služby

Platobná brána je povinná v prípade ukončenia zmluvy predať Objednávateľovi informácie o nedoriešených platbách a reklamáciách. Platobná brána vyvinie všetko úsilie smerujúce k úspešnému vyriešeniu otvorených platieb a reklamácií ku dňu ukončenia zmluvy.

## Meranie dostupnosti – SLA

Dostupnosť bude meraná ako podiel rozdielu celkovej odsúhlasenej prevádzkovej doby za sledované obdobie a doby nedostupnosti služby, za ktorú nesie zodpovednosť dodávateľ, a odsúhlasenú prevádzkovú dobu za sledované obdobie vynásobené 100. Do odsúhlasenej prevádzkovej doby za obdobie sa pre potreby výpočtu dostupnosti premietnu plánované odstávky, pokiaľ sa uskutočnili v období zaručenej prevádzkovej služby. Dostupnosť bude uvedená v %.

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

Kedy:

PDobdobie .... Odsúhlasená prevádzková doba za sledované obdobie

Nslužby ..... Doba úplnej nedostupnosti služby v sledovanom období, za ktorú zodpovedá dodávateľ

Definícia kategórií incidentov:

Kategórie	Definícia
Kategórie A	<p>Služba je celkovo nedostupná a nedostupnosťou sú postihnutí všetci užívatelia danej služby. Dopad je vysoký, činnosť dotknutá daným incidentom nemôže byť vykonaná náhradným spôsobom, ide o problém všetkých skupín užívateľov. Naliehavosť je vysoká a incident preukázateľne ohrozuje splnenie termínov poskytovanej činnosti a neexistuje žiadne náhradné riešenie</p> <p>alebo</p> <p>Služba je celkovo nedostupná a nedostupnosťou je postihnutá iba niektorá skupina užívateľov. Dopad je stredný, pretože sa nejedná o problém všetkých užívateľov, naliehavosť je vysoká, pretože incident preukázateľne ohrozuje splnenie termínov poskytovanej činnosti a neexistuje žiadne náhradné riešenie.</p> <p>alebo</p> <p>Služba je čiastočne nedostupná, t. j. nie je dostupný nejaký funkčný modul danej služby. Touto čiastočnou nedostupnosťou sú postihnutí všetci užívatelia danej služby. Dopad je vysoký, pretože sa týka všetkých skupín užívateľov, naliehavosť je však stredná, pretože existuje známe náhradné riešenie.</p>

Kategória B	<p>Služba je mierne obmedzená a touto miernou obmedzenosťou sú postihnuté iba niektoré skupiny užívateľov. Dopad je stredný, pretože činnosť síce nemôže vykonať nikto iný, nejde však o problém všetkých užívateľov a ich skupín.</p> <p>alebo</p> <p>Služba je čiastočne nedostupná a touto čiastočnou nedostupnosťou je postihnutý jednotlivý užívateľ. Dopad je stredný, pretože dotknutú činnosť môže vykonať niekto iný. Naliehavosť je stredná, pretože je síce preukázateľne ohrozené splnenie termínov poskytovanej činnosti, pre vykonanie tejto činnosti však existuje známe náhradné riešenie</p>
Kategória C	<p>Služba je mierne obmedzená a touto miernou obmedzenosťou je postihnutý jednotlivý užívateľ. Dopad je nízky, pretože poskytovanú činnosť môže vykonať niekto iný a naliehavosť je nízka, pretože nedochádza k ohrozeniu termínov.</p>

### Meranie dostupnosti systému

Pravidelné vykonávanie merania a vyhodnocovania dostupnosti systému SLA za každý kalendárny mesiac na základe výstupov systému pre evidenciu, správu a riešenie nahlásených porúch (Servicedesk/Helpdesk). Odberateľ má taktiež právo na meranie dostupnosti služby. V prípade nezhody vo výsledkoch merania bude môcť byť vykonané porovnanie nameraných hodnôt, prešetrenie všetkých zaznamenaných hodnôt a opätovné vykonanie výpočtu „Dostupnosť“.