**Revízorské čítačky**

**Použité skratky**

|  |  |
| --- | --- |
| **Skratka** | **Popis** |
| **BČK** | Bezkontaktná čipová karta |
| **BID** | Bratislavská integrovaná doprava, a. s. |
| **BPK** | Bezkontaktná platobná karta |
| **eCL** | Jednorazový elektronický cestovný lístok |
| **EP** | Elektronická peňaženka |
| **IDS BK** | Integrovaný dopravný systém v Bratislavskom kraji |
| **KOCL** | Kombinovaný označovač cestovných lístkov |
| **PCL** | Predplatný cestovný lístok |
| **TAP** | Priloženie BPK ku KOCL za účelom evidencie jazdy |
| **VDK** | Virtuálna dopravná karta |

**Prílohy**

* Príloha č. 1 – Technické a prevádzkové štandardy IDS BK.pdf
* Príloha č. 2 – Štandard finančných tokov 202111.pdf
* Príloha č. 3 - Popis procesu TAPovania BPK v KOCL.docx
* Príloha č. 4 - Popis fungovania virtuálnej dopravnej karty.docx

**Opis predmetu zákazky**

Predmetom zákazky je „Dodanie, inštalácia, údržba,  servis a prevádzkovanie revízorských čítačiek“ umožňujúcich kontrolu tarifného vybavenia cestujúcich s viazanosťou na existujúce štandardy a špecifikácie kartových systémov Integrovaného dopravného systému v Bratislavskom kraji (ďalej len „IDS BK“) a kartových asociácií Visa a MasterCard. Príslušné špecifikácie aplikačného a prístrojového vybavenia, technické, kartové a ostatné štandardy sú uvedené v prílohách tohoto dokumentu a na webovej stránke [www.idsbk.sk](http://www.idsbk.sk). Dodávateľ sa zaväzuje všetky uvedené štandardy a špecifikácie dodržať.

Objednávateľská organizácia má záujem o poskytnutie služieb súvisiacich s bezporuchovým prevádzkovaním funkčných revízorských čítačiek, údržbou, podporou a rozvojom aplikácií, ako aj ďalších služieb, ktoré umožnia:

* kontrolu tarifného vybavenia cestujúcich, pričom API rozhranie, špecifikáciu rozhrania alebo internetové linky /odkazy/ na jednotlivé služby poskytne dodávateľovi Objednávateľská organizácia;
* zápis predplatných cestovných lístkov (ďalej len „PCL“) a kreditu elektronickej peňaženky (ďalej len „EP“) na bezkontaktné čipové karty (ďalej len „BČK“);
* automatizovaný prenos dát medzi revízorskými čítačkami a systémami Objednávateľskej organizácie a/alebo tretích strán vo vopred dohodnutom formáte a rozsahu (špecifikácia v prílohe);

# **Definície základných pojmov**

**Pod pojmom „Revízorská čítačka“** sa rozumie prenosné zariadenie s LTE modulom, POS terminálom a prenosnou tlačiarňou potvrdení o platbe bezdrôtovo spojenou s týmto zariadením. Jednotlivé časti sú napájané integrovanými batériami. Zariadenie ďalej obsahuje software, ktorý poskytuje povereným osobám komunikačné rozhranie potrebné na výkon kontroly tarifného vybavenia cestujúcich vo vozidlách. Zodpovedá za korektné vyhodnocovanie platnosti cestovného dokladu.

**Pod pojmom „SAM“** sa rozumie bezpečnostný modul slúžiaci na de/šifrovanie komunikácie medzi BČK alebo virtuálnou dopravnou kartou (ďalej len „VDK“) a zariadeniami, ktoré s BČK, VDK komunikujú.

**Pod pojmom „POS terminál“** sa rozumie platobný terminál slúžiaci na sprostredkovanie komunikácie medzi bezkontaktnou platobnou kartou (ďalej len „BPK“), revízorskou čítačkou a bankovým systémom, ktorý využíva Objednávateľská organizácia.

**Poskytnutím služieb** sa rozumie:

* zaistenie dodania a inštalácie revízorských čítačiek vrátane integrovaných POS terminálov a SAM modulov;
* vykonávanie aktualizácií a úprav softvéru a hardvéru v revízorských čítačkách vrátane aktualizácií SAM a POS terminálov:
	+ v závislosti od zmien legislatívy dotýkajúcich sa kontroly tarifného vybavenia;
	+ v závislosti od zmien štandardov prepravných aplikácií IDS BK;
	+ v závislosti od zmien mandátnych pravidiel a požiadaviek kartových asociácií MasterCard a VISA;
	+ dodržiavanie štandardu PCIDSS (Payment Card Industry Data Security Standard) – citlivé údaje o bankovej karte nie sú nikdy sprístupnené dopravcom v otvorenej podobe;
* aktualizácie sa distribuujú do koncových zariadení automatizovane, hromadne a na diaľku;
* nakladanie s citlivými údajmi o zákazníkoch,  BČK, VDK a BPK:
	+ šifrovanie, HSM šifrovací systém;
	+ ročné bezpečnostné audity;
	+ ochrana osobných údajov;
	+ pre časti aplikácií, ktoré súvisia so spracovaním platobných kariet pravidelné polročné aplikovanie povinných úprav;
* autorizácia a tokenizácia BPK;
* poskytnutie plnej súčinnosti pri odstraňovaní porúch a pri riešení reklamácií súvisiacich s revízorskými čítačkami;
* integrácia revízorských čítačiek so systémami a/alebo zariadeniami Objednávateľskej organizácie a/alebo tretích strán:
	+ integrácia revízorských čítačiek s tokenizačnou bránou Objednávateľskej organizácie za účelom tokenizácie BPK;
	+ revízorské čítačky umožnia a dodávateľ poskytne súčinnosť pri budúcej integrácii a rozvoji aplikácií slúžiacich na kontrolu tarifného vybavenia podľa požiadaviek a Objednávateľskej organizácie.
* poskytnutie kompletnej prevádzkovej a technickej dokumentácie k revízorským čítačkám vrátane príslušnej aplikácie/aplikácií na kontrolu tarifného vybavenia;
* poskytovanie konzultácií k revízorským čítačkám;
* poskytnutie školenia pracovníkov Objednávateľskej organizácie na prácu s revízorskými čítačkami.

**Súčasťou služby je ďalej zabezpečenie funkcie revízorských čítačiek:**

* kontrola tarifného vybavenia cestujúcich v zmysle štandardov IDS BK platných ku dňu podpísania zmluvy:
	+ PCL zakúpené na BČK, VDK;
	+ jednorazové elektronické cestovné lístky (ďalej len „eCL“) na BČK, VDK zakúpené z kreditu EP v kombinovaných označovačoch cestovných lístkov (ďalej len „KOCL“) vo vozidlách;
	+ lístky zakúpené cez mobilnú aplikáciu IDS BK;
	+ TAPy uskutočnené prostredníctvom BPK v danom vozidle;
* kontrola tarifného vybavenia cestujúcich nespadajúceho pod štandardy IDS BK:
	+ PCL zakúpené na registrovanej BPK;
	+ SMS lístky;
* zápis PCL, kreditu EP a elektronických korekcií do BČK, pričom pod elektronickými korekciami sa rozumie zmena údajov v BČK ako napríklad zmena platnosti BČK, či zmena platnosti zľavy na BČK;
* prenos všetkých nevyhnutných dát medzi revízorskou čítačkou zariadeniami a/alebo systémami Objednávateľskej organizácie a/alebo tretích strán.

**Súčasťou služby je ďalej zabezpečenie funkcie POS terminálov:**

* autorizácia BPK;
* tokenizácia BPK;
* prenos všetkých nevyhnutných dát medzi POS, bankovým prostredím a revízorskou čítačkou;
* akceptácia BPK podľa štandardov Visa a MasterCard;
* pravidelná aktualizácia POS za účelom zachovania mandátnych pravidiel MasterCard a Visa;

**SLA**

1. **Úvodné ustanovenia**

Účelom dokumentu Service Level Agreement (ďalej len „SLA“) je formalizovať dohodu medzi Dodávateľom a Objednávateľskou organizáciou o zaistení a spoľahlivosti prevádzky a poskytovaní služieb na stanovenej úrovni. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby definované v zmluve v maximálnej možnej kvalite a spoľahlivosti s ohľadom na potreby Objednávateľskej organizácie. Z prípadných chýb a nedostatkov spôsobených vinou Dodávateľa vyplynú sankcie. Uhradením sankcie nezaniká právo Objednávateľskej organizácie na náhradu škody.

**Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť Objednávateľskej organizácii:**

* prevádzku revízorských čítačiek v plnom rozsahu;
* kompatibilitu revízorských čítačiek s príslušnými štandardmi IDS BK na prácu s BČK, VDK a v prípade potreby vykonanie potrebných zmien a úprav na zachovanie kompatibility;
* kompatibilitu revízorských čítačiek s príslušnými štandardmi na prácu s BPK a v prípade potreby vykonanie potrebných zmien a úprav na zachovanie kompatibility;
* vykonávanie úprav softwaru vyplývajúcich z legislatívnych zmien, ovplyvnených predovšetkým zmenou zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, zákona č. 510/2002 Z. z. o platobnom styku v znení neskorších predpisov;
* vykonávanie bežných softwarových úprav a podporu podľa požiadaviek Objednávateľskej organizácie napr. úprava taríf, cenníka a pod.;
* dodávku, inštaláciu, servis, údržbu a prevádzku revízorských čítačiek;
* dodávku, inštaláciu, servis, údržbu a prevádzku SAM v revízorských čítačkách;
* aktualizácie SAM, pričom dve aktualizácie v rozmedzí jedného kalendárneho roka sú zahrnuté v paušálnej cene uhrádzanej za prevádzku revízorských čítačiek;
* dodávku, inštaláciu, servis, údržbu a prevádzku POS terminálov v uvedenom rozsahu, vrátane uskutočňovania potrebných bezpečnostných aktualizácií firmware, v súlade s mandátmi kartových asociácií MasterCard a Visa;
* plnú súčinnosť pri integrácií revízorských čítačiek so systémami Objednávateľskej organizácie a/alebo tretích strán podľa požiadaviek Objednávateľskej organizácie;
* elektronický ticketingový systém (helpdesk) slúžiaci na evidenciu a monitoring požiadaviek Objednávateľskej organizácie týkajúcich sa revízorských čítačiek;
* konzultačné činnosti k revízorským čítačkám na základe žiadosti Objednávateľskej organizácie;
* zaškolenie pracovníkov Objednávateľskej organizácie na prácu s revízorskými čítačkami a príslušným softvérovým vybavením;
* projektovú,  prevádzkovú a technickú dokumentáciu k revízorským čítačkám;
* podporu pri riešení reklamácií;
* podporu pri riešení nekonzistentnosti dát medzi revízorskými čítačkami a systémami Objednávateľskej organizácie a/alebo tretích strán.
1. **Režim a doba spracovania**

Revízorské čítačky budú funkčné 24 hodín denne, 365/ resp. 366 dní v roku, s výnimkou plánovaných odstávok či nutných výpadkov.

Doba nefunkčnosti revízorských čítačiek je maximálne 1,0%, s výnimkou plánovaných odstávok, kde priemer je kalkulovaný z jedného kalendárneho mesiaca.

Kontaktné osoby a údaje súvisiace s technickou podporou budú uvedené v Zmluve.

Dodávateľ sa zaväzuje, že plánovaná odstávka bude plánovaná na dobu medzi 23:00 až 07:00 hod. a nebude častejšie, než 12x za kalendárny rok. Dodávateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľskej organizácii plánovanú odstávku v predstihu 7 kalendárnych dní. V prípade plánovanej odstávky alebo nutného výpadku je Objednávateľská organizácia informovaná na kontaktnej emailovej adrese.

Pri nutnom výpadku je Dodávateľ oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb a súvisiacich prác, pričom je povinný písomne oznámiť Objednávateľskej organizácii nutný výpadok v predstihu, a to ihneď po zistení nutnosti takéhoto výpadku, najmenej však 24 hodín pred začatím nutného výpadku, ibaže by nutný výpadok bol vynútený reguláciou prevádzkových štandardov IDS BK, Kartových asociácií alebo technickou záležitosťou, ktorá by bola podstatnou pre zákazníkov Objednávateľskej organizácie. Nutný výpadok musí byť plánovaný na dobu medzi 23:00 - 07:00 hod. a nebude častejšie než 4x za kalendárny rok.

Objednávateľská organizácia berie na vedomie, že do prevádzkyschopnosti revízorských čítačiek sa nezapočítava doba, kedy systémy Dodávateľa sú závislé na dostupnosti systému Objednávateľskej organizácie a/alebo systému tretích strán. Dodávateľ teda nenesie zodpovednosť, ani nie je povinný uhradiť sankčnú platbu za obmedzenie dostupnosti spôsobenej výpadkom, či chybou komunikácie v systéme Objednávateľskej organizácie alebo v systéme tretích strán Objednávateľskej organizácie.

1. **Odstraňovanie porúch**
	1. **Kategorizácia porúch**

Kategória A – vážne s najvyššou prioritou

Kategória B – vážne, spôsobujúce podstatné zhoršenie výkonnosti a funkčnosti funkčnosť revízorských čítačiek

Kategória C – menej závažné, s minimálnym dopadom na výkonnosť či funkčnosť revízorských čítačiek

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kategória poruchy | V pracovných dňoch | Zahájenie prác do X hodín od nahlásenia | Ukončenie prác do X hodín od nahlásenia |
| A | 7:00 – 17:00 | 4 | 72 |
| B | 7:00 – 17:00 | 24 | 120 |
| C | 7:00 – 17:00 | 60 | 240 |

* 1. **Poskytovanie podpory a poradenstva**

Dodávateľ v rámci zmluvného paušálu ďalej poskytne Objednávateľskej organizácii podporu a poradenstvo k revízorským čítačkám, a to v rozsahu minimálne 10 hodín mesačne s prenosom nevyčerpaných hodín do ďalšieho mesiaca v rámci jedného kalendárneho roka.

Podpora bude dostupná:

* elektronicky prostredníctvom ticketingového systému (helpdesk) dostupného 24/7;
* telefonicky na dohodnutom telefónnom čísle sedem dní v týždni s výnimkou sviatkov definovaných ako dni pracovného pokoja v SR, a to v čase od 8:00 do 16:00;
* formou osobných konzultácií, termín dohodou, najneskôr však do 14 dní od požiadania o poradenstvo.
1. **Sankcie**

Nedodržanie dostupnosti služieb na úrovni 99% uvedenej v bode 3. bude sankcionované a to nasledovne:

Dostupnosť v intervale 98,99% - 98% : sankcie vo výške 5% z mesačnej fakturácie;

Dostupnosť v intervale 97,99% - 97% : sankcie vo výške 10% z mesačnej fakturácie;

Dostupnosť v intervale 97,99% - 96% : sankcie vo výške 15% z mesačnej fakturácie;

Dostupnosť v intervale 95,99% - 0% : sankcie vo výške 100% z mesačnej fakturácie.

Maximálna výška sankcie: 100 % z mesačnej fakturácie.