



**HLAVNÉ MESTO SLOVENSKEJ REPUBLIKY BRATISLAVA**

Primaciálne nám. 1, 814 99 Bratislava

## Zadávacia dokumentácia k platobnej bráne pre HMBA

Opis predmetu zákazky



## Obsah

Súčasť plnenia platobnej brány .....	3
Popis jednotlivých služieb platobnej brány .....	3
API platobnej brány, dokumentácia .....	3
E-wallet .....	6
Spracovanie platieb .....	6
Podpora a údržba dodávaných služieb .....	8
Helpdesk .....	9
Odobranie dát pri ukončení služby .....	10
SLA .....	10



## Súčasti plnenia platobnej brány

Táto kapitola zhrňa čiastočné služby platobnej brány (Poskytovateľa) k Objednávateľovi ako výsledok predmetu plnenia zmluvy. Všetky súčasti plnenia musia byť v súlade s ustanoveniami tohto zadania a jeho ďalších príloh. Služby nepopisujú všetky činnosti Poskytovateľa, vedúce k naplneniu účelu popísaného v tejto prílohe, zmluve a ďalších prílohách. Pri identifikácii a zaistení takých činností, aj keď nie sú priamo vymenované v tejto prílohe bude poskytovateľ vychádzať zo svojich skúseností a znalostí, a neobmedzí sa na pokyny a inštrukcie Objednávateľa.

Služba Dodávateľa bude poskytovaná pre účely služieb, organizácií či podnikov, ktoré vedú svoju podnikateľskú činnosť pod záštitou hlavného mesta Bratislava. Rámcová zmluva bude uzatvorená ako hlavná zmluva, do ktorej podmienok sa budú môcť jednotlivé organizácie dobrovoľne prihlásiť. Pre tieto účely bude Objednávateľ požadovať nasledujúci súhrn služieb:

Inicializácia	<ul style="list-style-type: none"><li>- API platobnej brány, dokumentácie</li><li>- Dodanie systému pre správny vývoj a implementáciu platobnej brány)</li><li>- Testovacie prostredie a testovacie dáta</li></ul>
Priebežné služby	<ul style="list-style-type: none"><li>- Spracovanie platieb</li><li>- Podpora a údržba dodávaných služieb</li><li>- Helpdesk</li></ul>
Exit	<ul style="list-style-type: none"><li>- Odovzdanie dát pri ukončení zmluvy (v rozsahu CSV všetkých transakcií)</li></ul>

**Požiadavkou pre dodávateľa platobnej brány je poskytnutie najnižšieho celkového poplatku za spracovanie transakcie uvedené pre regulované a neregulované platby.**

## Popis jednotlivých služieb platobnej brány

### API platobnej brány, dokumentácia

Platobná brána poskytne **API, podrobnú dokumentáciu**, ktorá bude obsahovať užívateľskú príručku na používanie platobnej brány určenú pre zamestnancov verejného obstarávateľa. Ďalej bude obsahovať **technickú dokumentáciu**, ktorej obsahom bude technické riešenie, **bezpečnostné pravidlá, popis procesov**, implementačné požiadavky a iné obchodné aspekty.

Služba platobnej brány pozostáva z **dodávky platobnej brány, poskytnutia súčinnosti** pri implementácii platobnej brány, **otestovania funkcionality, uvedenia do prevádzky**, zabezpečenia



zaškolenia zamestnancov verejného obstarávateľa a **zabezpečenia prevádzky** platobnej brány **na obdobie štyroch (4) rokov alebo do vyčerpania alokácie.**

Platobná brána v tejto fáze pripraví služby tak, aby bolo možné zahájiť poskytovanie priebežných služieb a to najmä:

1. Testovacie prostredie služby spracovania platieb pre overenie správnej implementácie API
2. Zoznam testovacích kariet (platných aj chybových)
3. Ostré prostredie služby spracovania platieb
4. Jednotné kontaktné miesto slúži pre poskytovanie užívateľskej podpory, správu incidentov pre prevádzku služby a informačnú linku pre riešenie problémov dodávateľa a reklamácií spojených s platbami. Pri hlásení incidentov a požiadaviek emailom, bude dodávateľ zasielať automatické potvrdenie o prijatí emailu.
5. Príprava všetkých služieb zahrňuje spracovanie a odovzdanie dokumentácie.

Platobná brána poskytuje možnosť monitorovania platieb vzdialeným pripojením do svojho systému pre pracovníkov asistenčných služieb Objednávateľa. Nad rámec monitorovania platieb bude platobná brána poskytovať helpdesk ako súčasť služby jednotného kontaktného miest.

Platobná brána bude poskytovať administračné rozhranie, ktoré bude umožňovať:

- sledovanie jednotlivých transakcií
- funkcionality ručného storna transakcie
- možnosť vytvárania reportov
- dostupnosť záznamov bez časového obmedzenia

**poskytnutie API** na overenie stavu transakcie, výsledku transakcie, storna transakcie. Platobná brána bude poskytovať možnosť exportu denných transakcií vo formáte CSV, xlsx alebo txt a automatizované nahrávanie týchto dát na úložisko (SFTP, S3, ...) či objednávatelom preferovaný spôsob pripojenia na API.

Platobná brána bude poskytovať REST API endpointy pre integráciu HMBA na platobnú bránu. Poskytovateľ zabezpečí, aby bola platobná brána integrovateľná do webových aj mobilných aplikácií. Poskytovateľ taktiež dodá okrem rest api aj webové rozhranie pomocou, ktorého môžu klienti platiť.

Objednávateľ HMBA bude požadovať aj dostupnosť funkcionality:



## HLAVNÉ MESTO SLOVENSKEJ REPUBLIKY BRATISLAVA

Primaciálne nám. 1, 814 99 Bratislava

- **ApplePay** – platba prostredníctvom služby Apple Pay pre štandardné e-commerce platby a jej plánovaná podpora prostredníctvom platobnej brány. Platobná brána musí mať implementované a zapracované zmluvné podmienky s ApplePay.
- **GooglePay** – platba prostredníctvom služby Google Pay Api pre štandardné e-commerce platby a jej plánovaná podpora prostredníctvom platobnej brány. Platobná brána musí mať implementované a zapracované zmluvné podmienky s GooglePay api.
- Obe služby musia byť v platobnej bráne umiestnené na dostatočne viditeľnej pozícii.
- Objednávateľ bude od poskytovateľa platobnej brány vyžadovať:
- Možnosť prijímania platieb v EUR z platobných kariet vedených v cudzích menách (CZE, USD, GBP, PLN, HUF, NOK, SEK, RON, prípadne ďalšie zmeny). 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 3 jazykoch, a to: angličtine, nemčine, a maďarčine. Preddefinovaným jazykom je slovenský jazyk. V prípade, ak platobná brána poskytuje viacero jazykov, dostupné majú byť všetky poskytované jazyky.
- 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 implementáciu týchto zmien. V prípade vstupu novej karty, bude objednávateľ platobnej brány požadovať tie isté podmienky ako je uvedené v ponuke.
- Objednávateľ bude požadovať statickú analýzu kódu (static code analysis) v ktorej budú uvedené bezpečnostné úniky a všetky prípady v ktorých vedia nastať.
- optimalizáciu pre mobilné zariadenia
- Verejný obstarávateľ môže prispôbiť vizuál platobnej brány podľa vlastných preferencií (farba, logo, rozloženie, dizajn, font).

Dodávateľ musí zabezpečiť spustenie platobnej brány najneskôr do desiatich (10) pracovných dní od implementácie platobnej brány na strane verejného obstarávateľa. Všetky náklady súvisiace s implementáciou a prevádzkou na strane dodávateľa budú zahrnuté v cene za predmet zákazky



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 poskytne chybové testovacie karty, u ktorých sa počas platby vyskytla aspoň jedna z nasledovných situácií:

- platba zablokovaná pre podozrenie z podvodu
- platba odmietnutá vydavateľom.

b) Dodávateľ vytvorí ostré prostredie služby spracovania platieb.

c) Dodávateľ vytvorí jednotné kontaktné miesto.

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.

## E-wallet

Objednávateľ plánuje poskytovať ako jednu zo svojich metód platby aj službu elektronickej peňaženky, ktorá bude poskytovať možné dobíjania kreditu aplikácií, ktorá bude na konte používateľa uložená. Dodávateľ platobnej brány musí poskytovať podporu v dobíjaní digitálnej peňaženky a to v prednastavených hodnotách alebo hodnotách určených používateľom aplikácie.

## Spracovanie platieb

Platobná brána bude spracovávať platby získavané z mestských organizácií a mestských služieb, a to:

- **Úhrada bankovými platobnými kartami VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro**, Úhrada platobnými kartami bude umožňovať opakovanú platbu s uložením platobnej karty (Card on file)
- Minimálne požiadavky na zabezpečenie sú štandardom 3D Secure, ktoré podporuje overenie držiteľa karty v priebehu transakcie.
- Úhrada pomocou **platobných aplikácií bánk** (tzv. „bankových tlačidiel,“) Poskytovateľ musí aspoň jedno bankové tlačidlo.
- Platobná brána musí umožňovať **platbu na klik** a opakovanie platieb. **Zákazník dáva zvolenie k vykonaniu opakovaných transakcií** bez zadávania CVC kódu a bez 3D Secure autorizácie



## HLAVNÉ MESTO SLOVENSKEJ REPUBLIKY BRATISLAVA

Primaciálne nám. 1, 814 99 Bratislava

- Platobná brána musí umožňovať **platbu uloženou kartou**. Uloženie karty je plne riadené na platobnej bráne. Nie je potrebné vyplniť číslo platobnej karty.
- Ak platobná brána poskytuje službu **Dynamic Currency Conversion (DCC)** sprístupniť ju Objednávateľovi. Výnosy z tejto služby zahrnie do provízie
- Platobná brána bude podporovať funkcionality rezervácie sumy na platobnej karte v dvoch režimoch DPH a bez DPH.
- Platobná brána musí podporovať automatické opakované platby (obdoba trvalého príkazu, kedy v pravidelných intervaloch dochádza k strhávaniu rovnakej čiastky) Opakované platby na vyžiadanie (vyššie čiastky a rôzny časový interval)
- Platby prostredníctvom platobnej brány budú verejnému obstarávateľovi **pripísané na bankové účty subjektov HMBA najneskôr do 48 hodín** od realizácie platobnej transakcie.
- Objednávateľ bude požadovať zaslanie notifikácie o prebehnutej platbe a IP adresu z ktorej bola zaslaná.
- Platobná brána poskytuje **možnosť monitorovania platieb pripojením do svojho systému** pre zamestnancov verejného obstarávateľa.
- Platobná brána umožňuje verejnému obstarávateľovi **vrátenie platieb alebo časti platieb zákazníkom priamo v systéme dodávateľa**.
- Okrem vyššie uvedených metód musí platobná brána sprístupniť Objednávateľovi **ďalšie platobné možnosti**, ktoré bežne poskytuje svojim ďalším klientom

Súčasťou spracovania platieb je funkcia vzdialeného monitorovania platieb

Služba spracovania platieb	
Popis služby	Spracovanie bezhotovostných platieb
Akceptácia služby	Služba je akceptovaná úspešnou demonštráciou služieb.
Predpokladaný rozsah služby	Služba je poskytovaná v nepretržitej prevádzke
Kvalitatívni ukazovatele služby	Dostupnosť
SLA parametre	



# HLAVNÉ MESTO SLOVENSKEJ REPUBLIKY BRATISLAVA

Primaciálne nám. 1, 814 99 Bratislava

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 poskytujúca platobné tlačidlo).	B	15 minút	60 minút
Plánované odstávky				
1x mesačne 01:00 – 5:00 v nočných hodinách, maximálne na dobu 4 hodín, hlásenie o plánovanej odstávke min. 48 hodín vopred				
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 každou 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 notifikuje o výpadku dodávateľ do 10 minút objednávateľa o výpadku. Po opätovnom spojazdnení činnosti opäť informuje objednávateľa s uvedením príčiny výpadku.				

## Podpora a údržba 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.





# HLAVNÉ MESTO SLOVENSKEJ REPUBLIKY BRATISLAVA

Primaciálne nám. 1, 814 99 Bratislava

## Helpdesk

Helpdesk slúži pre poskytovanie klientskej podpory, správu incidentov pri výkone priebežných služieb a informačnú linku pre riešenie dotazov k reklamácií spojených s platbami.

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 kroku 1 Zpracovanie 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 parametry				
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 parametry – Incident Management				
Parameter	Popis	Kategória	Reakčná doba	Doba riešenia
Dostupnosť Servicedesk	Výpadok webového hlásenia, potvrdzovanie emailov a	A	15 min.	30 min.



	dostupnosť telefonickej podpory			
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				
Sankcie za nedodržanie parametrov dostupnosti				

## 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.

## SLA

### Meranie dostupnosti

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 potrebu 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
-----------	-----------



# HLAVNÉ MESTO SLOVENSKEJ REPUBLIKY BRATISLAVA

Primaciálne nám. 1, 814 99 Bratislava

Kategória 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 se 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, tj. nie je dostupný nejaký funkčný modul danej služby. Touto čiastočnou nedostupnosťou sú postihnutí všetci užívatelia danej služby. Dopad je vysoký, pretože se 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 postihnutí 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>