



## **TECHNICKÉ PODMÍNKY**

### **1. Předmět plnění veřejné zakázky**

Předmětem plnění VZ je poskytování služeb akceptace platebních karet pro úhradu vybraných daňových povinností prostřednictvím (i) fyzických platebních terminálů a (ii) online platební brány.

V rámci poskytování této služby dodavatel poskytne zadavateli k užívání min. 140 ks stacionárních platebních terminálů a min. 26 ks mobilních platebních terminálů na dobu trvání smlouvy nejpozději ode dne zahájení jejich provozu. Platební terminály musí být vybaveny datovou SIM kartou. Stanovením minimálního počtu kusů platebních terminálů není dotčeno oprávnění zadavatele snížit v průběhu trvání smlouvy počet kusů platebních terminálů podle následujícího odstavce.

Dodavatel dále zadavateli v průběhu trvání smlouvy na základě písemné výzvy poskytne k užívání další stacionární a/nebo mobilní platební terminály nad stanovený minimální počet, a to maximálně o 50 dalších kusů celkem. Dodavatel poskytne zadavateli další platební terminály dle předchozí věty do 1 měsíce ode dne obdržení příslušné písemné výzvy, přičemž v případě, že zadavatel bude požadovat více než 20 kusů platebních terminálů, se lhůta pro poskytnutí platebních terminálů prodlužuje na 2 měsíce ode dne doručení příslušné písemné výzvy. Na základě písemné výzvy lze počet platebních terminálů rovněž snížit o libovolný počet kusů. Zadavatel je oprávněn upravit počet platebních terminálů dle tohoto odstavce minimálně dvakrát ročně.

Dodavatel zajistí provoz všech platebních terminálů po dobu trvání smlouvy, včetně jejich instalace, servisu, základní instruktáže při instalaci stacionárních platebních terminálů v rozsahu min. 2 osoby na pracoviště, rozšířené uživatelské instruktáže při předání mobilních platebních terminálů (v minimální délce 30 minut)<sup>1</sup> a vybavení platebních terminálů SIM kartami včetně zajištění datového provozu.

Dodavatel zajistí provoz online platební brány na online uživatelském prostředí zadavatele s minimálně dvoufázovým ověřením platby, která bude zajišťovat akceptaci platebních karet při platbách vybraných daňových povinností.

### **2. Fyzické platební terminály**

#### **2.1. Funkční požadavky**

Stacionární platební terminál musí na straně plátce obsahovat minimálně:

- i. Klávesnici pro zadání PIN.
- ii. Displej pro komunikaci pokynů a stavových informací plátci.

<sup>1</sup> Pro obě platí, že dodavatel zajistí proškolení servisního personálu zadavatele tak, aby servisní personál mohl provádět základní servisní úkony při provozu platebních terminálů. Rozsah základních servisních úkonů stanoví dodavatel tak, aby byly splněny všechny podmínky bezpečného provozu platebních terminálů v souladu s pravidly karetních společností Visa a MasterCard.

- iii. Čtečku bezkontaktních platebních karet.
- iv. Čtečku EMV kontaktního čipu.

Komponenta stacionárního platebního terminálu na straně plátce musí být dodavatelem adekvátně zabezpečena proti odcizení.

Mobilní platební terminál musí obsahovat v jedné hardwarové komponentě:

- i. Klávesnici.
- ii. Displej pro komunikaci pokynů a stavových informací.
- iii. Čtečku bezkontaktních platebních karet.
- iv. Čtečku kombinující čtení EMV kontaktního čipu.
- v. Tiskárnu (termografickou) platebního terminálu.

U platebních terminálů je dodavatel povinen zajistit datové připojení terminálů do vnější sítě pomocí vlastních datových SIM karet.

Dodavatel zajistí datovou komunikaci stacionárních platebních terminálů připojených v mobilní síti operátora přes dedikované APN (uzavřená zákaznická skupina).

Řešení musí dále umožňovat přístup mezi mobilní datovou APN a fixní datovou službou, pomocí které budou data z jednotlivých stacionárních platebních terminálů předávána zadavateli na předem specifikovaných lokalitách.

SIM karty ve stacionárních platebních terminálech musí mít vlastní privátní IP adresu a jejich komunikace musí být zcela oddělena od sítě Internet.

Služba musí umožňovat autentifikaci a autorizaci provozovaných účtů. Technické řešení autentizace a autorizace stacionárních platebních terminálů do sítě zadavatele bude detailně shodnuto v realizačním projektu po podpisu a nabytí účinnosti smlouvy.

Autentifikace a autorizace, resp. zabezpečení komunikace stacionárního platebního terminálů směrem k dodavateli je plně v režii dodavatele. Technické, provozní a bezpečnostní požadavky na dodané řešení musí odpovídat požadavkům PCI DSS a platné legislativy pro prvky Kritické Informační Infrastruktury dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů a dle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).

Součástí nabízeného řešení musí být služba, která umožní zakázat komunikaci z konkrétního zařízení. Zařízení bude jednoznačně identifikováno dle MAC adresy.

Dodavatel je povinen dodat zadavateli kompletní popis kompletního integračního SDK nejpozději 60 dnů před dnem zahájení provozu stacionárních platebních terminálů, pokud ho zadavateli nedodal již během zadávacího řízení.

Požadavky na bezpečnost stacionárních platebních terminálů:

- i. Splňování Standardu EMV.
- ii. Splňování Standardu NFCIP-1 a NFCIP-2.
- iii. Soulad s požadavky PCI DSS.

Pro integraci s informačním systémem zadavatele musí stacionární platební terminál poskytovat programovací rozhraní (API) s minimálními funkcemi:

- i. Ověření stavu stacionárního platebního terminálu (tato akce může být vyvolána z terminálu – fyzického zařízení).
- ii. Žádost o provedení transakce.
- iii. Informace o výsledku provedení transakce včetně předání dat pro tisk stvrzenky.
- iv. Žádost o zrušení transakce
- v. Informace o výsledku provedení žádosti o zrušení transakce.
- vi. Informace pro tisk stvrzenky k transakci
- vii. Informace o provedených transakcích (uzávěrka dne)
- viii. Informace pro další nezbytné tiskové výstupy (storno transakce, neúspěšná autorizace apod.)

Stvrzenka k transakci pro plátce i pro potřeby zadavatele bude obsahovat minimálně následující údaje:

- i. Název a adresu finančního úřadu (případně pracoviště zadavatele)
- ii. Identifikátor platby (variabilní symbol)
- iii. Částku platby
- iv. Část identifikace platební karty.

V případě mobilních platebních terminálů budou tiskové výstupy tištěny platebním terminálem, v případě stacionárních platebních terminálů bez tiskárny bude tiskové výstupy tisknout informační systém zadavatele.

Platební terminály budou rozděleny do 15 skupin dle finančních úřadů.

Každý platební terminál umožní zaslání platby na alespoň 8 cílových bankovních účtů.

Platební terminál musí být schopen bezpečně komunikovat s autorizačním centrem dodavatele prostřednictvím vlastního datového připojení (vlastní SIM karty).

Platební terminály musí umožnit akceptovat minimálně tyto platební metody:

- i. Platby platebními kartami Visa, Visa Electron, Mastercard, Maestro (bezkontaktní čip dle ISO 14443A/B nebo jiné rovnocenné řešení, kontaktní EMV čip)
- ii. Apple Pay, Google Pay (bezkontaktní čip dle ISO 14443A/B nebo jiné rovnocenné řešení).

Zadavatel není povinen akceptovat platební karty všech karetních asociací. O této skutečnosti, tj. přijímání pouze vybraných platebních karet, zadavatel informuje plátce, a to na viditelném místě na příslušném pracovišti zadavatele.

Dodavatel jako součást služby poskytne webové uživatelské administrační rozhraní (jedno nebo více) pro prohlížení, vyhledávání, výpisy a správu transakcí, uskutečněných na platebních terminálech, s minimálními následujícími údaji:

- i. Datum a čas transakce
- ii. Číslo platební karty (částečné)
- iii. ID platebního terminálu
- iv. Částka transakce
- v. Variabilní symbol
- vi. Stav transakce

Zadavateli musí být dodavatelem denně předávány elektronické výpisy plateb (transakcí) přijatých v daný den. Elektronické výpisy musí obsahovat konkrétní data jednotlivých plateb, a to minimálně:

- i. ID platebního terminálu
- ii. Variabilní symbol platby zadaný servisním personálem zadavatele při příjmu platby
- iii. Částku transakce a výše poplatku za tuto transakci
- iv. Datum příkázání platby plátcem (datum provedení platební transakce)

Elektronické výpisy o provedených platbách na platebních terminálech v otevřeném datovém formátu vhodném k automatizovanému zpracování na straně zadavatele (např. formát XML, CSV, aj.) budou předávány denně zabezpečeným způsobem. Elektronické výpisy budou předávány pro každý finanční úřad v samostatném souboru (samostatných souborech) za jednotlivé cílové bankovní účty, příp. obchodní místa nebo skupiny obchodních míst. Formát a struktura předávaných elektronických výpisů se stanou přílohou smlouvy. V případě, že dodavatel je schopen předávat elektronické výpisy ve vícero formátech splňujících podmínky dle těchto Technických podmínek, určí požadovaný formát před podpisem smlouvy zadavatel.

Součástí služby musí také být možnost automatizovaně stahovat jednotlivé strojově čitelné výpisy anebo nakonfigurovat službu tak, aby tyto výpisy ve strojově čitelném formátu zasílala e-mailem na předem určenou adresu.

Dodavatel musí zajistit převod částek za realizované transakce na každém platebním terminálu na cílové bankovní účty nejpozději následující pracovní den (D+1) ode dne autorizace transakce, kdy D je den autorizace transakce.

V případě, že zadavatel neprovádí na platebním terminálu žádné transakce, nesmí dodavatel, ani na dobu nezbytně nutnou, zablokovat platební terminál.

Přijatá platba nesmí být ponížena o poplatky, na cílový bankovní účet musí být připsána v plné výši.

Platební terminál umožní storno (vratku) pouze poslední proběhlé transakce. Servisnímu personálu zadavatele bude umožněna na terminálu pouze volba „Zrušení poslední transakce“ v případě jakýchkoliv nesrovnalostí s platbou. Storno poslední transakce bude umožněno provést u poslední úspěšně proběhlé transakce na

platebním terminálu, u níž byla chyba zjištěna bezprostředně na místě a nebyla-li na terminálu provedena denní uzávěrka. Storna jiných transakcí nebudou na terminálech umožněna.

Vratky či jiné uznané reklamace dodavatele budou hrazeny z provozního účtu zadavatele, tzn., že o tyto částky nebudou poníženy další přijaté platby daní dodavatelem, ani dodavatel nebude oprávněn provést inkaso z účtu zadavatele.

Dodavatel nesmí ve své evidenci vytvořit účet (tzv. rezervní účet) k zajištění plnění povinností zadavatele.

## 2.2. *Nefunkční požadavky*

### 2.2.1. **Dostupnost**

Služba akceptace platebních karet musí být na každém z platebních terminálů dostupná každý pracovní den od 7 do 18 hodin.

Za dostupnost se u stacionárních platebních terminálů považuje stav, ve kterém je možné z informačního systému zadavatele provést založení transakce do platebního terminálu, transakci autorizovat u vydavatele platební karty a předat do informačního systému zadavatele informaci o výsledku autorizace.

Za dostupnost se u mobilních platebních terminálů považuje stav, ve kterém je možné na terminálu založit a autorizovat transakci.

Na dostupnost služby akceptace platebních karet mohou mít vliv zejména výpadky infrastruktury dodavatele, případně jeho poddodavatelů (např. nefunkčnost autorizačních systémů technických poskytovatelů dodavatele, výpadky internetového nebo elektrického připojení apod.).

Nedostupnost služby, která byla způsobena výpadky služeb ovlivňující všechny poskytovatele služeb akceptace platebních karet, zejména odstávky a výpadky autorizačních systémů karetních společností Visa a MasterCard, které mohou vést ke snížení úspěšnosti autorizace transakcí či výpadky na straně zadavatele, zejména fyzická nedostupnost platebních terminálů způsobená zadavatelem a výpadky na straně informačního systému zadavatele, se nepovažuje za porušení povinnosti dle této části.

Dodavatel je povinen zasílat zadavateli pravidelné reporty o nedostupnosti služby akceptace platebních karet na platebních terminálech za každý kalendářní měsíc, a to nejpozději do 21 dnů po jeho skončení.

### 2.2.2. **Školení**

Dodavatel zajistí návod nebo školení obsluhy platebního terminálu a v oblasti bezpečnosti pro neomezený počet servisního personálu zadavatele kdykoliv v průběhu trvání smlouvy. Návod nebo školení dle předchozí věty musí být individualizováno s ohledem na předmět plnění.

### **2.2.3. Integrace platebních terminálů**

Dodavatel poskytne zadavateli nebo třetí straně určené zadavatelem technické konzultace při vývoji integrace platebního terminálu s informačním systémem zadavatele a umožní a poskytne součinnost při bezpečnostním testování.

### **2.2.4. Servis**

V případě potřeby servisního zásahu personálem dodavatele zajistí dodavatel provedení servisního zásahu nejpozději do 24 hodin od písemného oznámení zadavatele minimálně formou e-mailu nebo telefonického oznámení prostřednictvím dodavatelem poskytnuté telefonické podpory. Provedení servisního zásahu znamená, že platební terminál bude znovu schopen poskytovat veškeré funkce dle těchto technických podmínek. Místem provedení servisního zásahu je dle charakteru servisního zásahu místo, na kterém je stacionární platební terminál umístěn a provozován, nebo místo, ke kterému je mobilní platební terminál přiřazen. V případě, že konec lhůty pro provedení servisního zásahu připadne na nepracovní den, je dodavatel povinen zajistit servisní zásah nejpozději do konce pracovní doby nejbližšího pracovního dne, který po tomto dni následuje.

Náklady na opravu či výměnu platebních terminálů včetně práce a dopravy technika ponese dodavatel. Dodavatel je oprávněn požadovat po zadavateli náhradu prokazatelných přiměřených nákladů dle předchozí věty pouze v případě, že splnil povinnosti týkající se instruktáže a zajištění školení/návodu dle části „Školení“ těchto Technických podmínek, a zároveň pokud k nefunkčnosti platebního terminálu nedošlo v důsledku zavinění dodavatele či v důsledku běžného opotřebení. Skutečnost, že k nefunkčnosti nedošlo v důsledku zavinění dodavatele či v důsledku běžného opotřebení, prokazuje dodavatel. U servisních zásahů je dodavatel v případě, že bude požadovat náhradu nákladů dle tohoto odstavce, povinen volit opravu či výměnu podle toho, která možnost je ekonomicky výhodnější.

### **2.2.5. Telefonická podpora**

Dodavatel poskytne zadavateli nebo třetí straně určené zadavatelem telefonickou podporu:

- i. Ve věcech finančních (transakce, zúčtování, převody na cílové bankovní účty apod.) minimálně v pracovní dny od 7 do 18 hodin.
- ii. Ve věcech technických (řešení výpadků, oznámení potřeby nahradit platební terminál apod.) minimálně v pracovní dny od 7 do 18 hodin.

## **3. Platební brána v online uživatelském prostředí zadavatele**

### **3.1. Funkční požadavky**

Online platební brána musí umožnit minimálně tyto platební metody:

- i. Platby Platebními kartami Visa, Visa Electron, Mastercard, Maestro,

ii. Apple Pay, Google Pay.

Každá platba provedená prostřednictvím online platební brány musí být poukázána na příslušný cílový bankovní účet zadavatele určený dle příslušného finančního úřadu.

Jazykové lokalizace online platební brány: minimálně čeština / angličtina. Online platební brána musí přijímat jazykové nastavení plátce v online uživatelském prostředí zadavatele přes API.

Online platební brána musí mít responzivní design umožňující použití na PC, tabletu a smartphonu.

Online platební brána musí umožnit použití také v nativní mobilní aplikaci (např. otevřením online platební brány ve webview a obsluhou všech procesů, nutných pro dokončení platby ve webview).

Platební brána musí umožnit úpravu designu front-endu platební brány dle marketingových materiálů zadavatele minimálně v rozsahu nastavení loga zadavatele jako loga obchodníka.

Online platební brána zajistí autentizaci transakcí pomocí technologie 3D Secure v souladu s platnými právními předpisy a požadavky karetních společností Visa a MasterCard.

Při použití digitálních peněženek Apple Pay a Google Pay plátcem zajistí platební brána realizaci platební funkcionality tak, aby byla platba provedena přímo v online uživatelském prostředí zadavatele, bez nutnosti přechodu plátce z online uživatelského prostředí zadavatele na webovou stránku platební brány, nebo jakoukoli jinou webovou stránku mimo online uživatelské prostředí zadavatele (např. rozcestník s výběrem platebních metod, provozovaný dodavatelem).

Dodavatel jako součást služby poskytne webové uživatelské administrační rozhraní (jedno nebo více) pro prohlížení, vyhledávání, výpisy a správu transakcí, uskutečněných na online platební bráně, s minimálními následujícími údaji:

- i. Datum a čas transakce
- ii. Číslo platební karty (částečné)
- iii. ID platební brány
- iv. Částka transakce
- v. Variabilní symbol
- vi. Stav transakce

Zadavateli musí být dodavatelem denně předávány elektronické výpisy plateb (transakcí) přijatých v daný den. Elektronické výpisy musí obsahovat konkrétní data jednotlivých plateb, a to minimálně:

- i. Variabilní symbol platby
- ii. Částku transakce a výše poplatku za tuto transakci
- iii. Datum příkázání platby plátcem (datum provedení platební transakce)

Elektronické výpisy o provedených platbách na online platební bráně v otevřeném datovém formátu vhodném k automatizovanému zpracování na straně zadavatele (např. formát XML, CSV, aj.) budou předávány denně zabezpečeným způsobem. Elektronické výpisy budou předávány pro každý finanční úřad v samostatném souboru (samostatných souborech) za jednotlivé cílové bankovní účty, příp. obchodní místa nebo skupiny obchodních míst. Formát a struktura předávaných elektronických výpisů se stanou přílohou smlouvy. V případě, že dodavatel je schopen předávat elektronické výpisy ve vícero formátech splňujících podmínky dle těchto Technických podmínek, určí požadovaný formát před podpisem smlouvy zadavatel.

Součástí služby musí také být možnost automatizovaně stahovat jednotlivé strojově čitelné výpisy anebo nakonfigurovat službu tak, aby tyto výpisy ve strojově čitelném formátu zasílala e-mailem na předem určenou adresu.

Dodavatel musí zajistit převod částek za realizované transakce na online platební bráně na cílové bankovní účty nejpozději následující pracovní den (D+1) ode dne autorizace transakce, kdy D je den autorizace transakce.

Platební brána umožní storno (vratku) pouze poslední úspěšně proběhlé transakce na příslušný cílový účet.

Vratky či jiné uznané reklamace dodavatele budou hrazeny z provozního účtu zadavatele, tzn., že o tyto částky nebudou poníženy další přijaté platby daní dodavatelem, ani dodavatel nebude oprávněn provést inkaso z účtu zadavatele.

Přijatá platba nesmí být ponížena o poplatky, na cílový bankovní účet musí být připsána v plné výši.

### 3.2. Nefunkční požadavky

#### 3.2.1 Dostupnost

Online platební brána musí být dostupná v režimu 24 hodin denně 7 dní v týdnu s SLA dostupností služby 99,5 % měsíčně. Dostupnost služby bude vypočítávána dle následujícího vzorce:  $\% = [(T_d - T_n) / T_d] * 100$

- $T_d$  – znamená dobu, po kterou měla být služba akceptace platebních karet na online platební bráně dostupná podle dostupnosti uvedené výše;
- $T_n$  – znamená dobu, po kterou nebyla služba akceptace platebních karet na online platební bráně dostupná podle dostupnosti uvedené výše;
- Doby  $T_d$  a  $T_n$  se počítají na celé i započaté minuty. Dostupnost se vyjadřuje procentní hodnotou zaokrouhlenou na jedno desetinné místo.

Za dostupnost se považuje stav, ve kterém je možné založit transakci z online uživatelského prostředí zadavatele na online platební bránu, autentizovat, autorizovat a dokončit transakci přesměrováním plátce zpět z online platební brány do online uživatelského prostředí zadavatele. Do výpočtu SLA se vždy započítává nedostupnost

včetně výpadků infrastruktury dodavatele, případně jeho poddodavatelů (např. nefunkčnost autorizačních systémů technických poskytovatelů dodavatele, výpadky internetového připojení na straně serveru online platební brány apod.).

Do výpočtu SLA se nezapočítávají výpadky služeb ovlivňující všechny poskytovatele služeb akceptace platebních karet, zejména odstávky a výpadky autorizačních systémů a důsledky 3D Secure Directory serverů karetních společností Visa a MasterCard, které mohou vést ke snížení úspěšnosti autorizace transakcí.

Je povoleno jedno odstávkové okno během kalendářního měsíce v délce maximálně 30 minut mezi 02:00 a 05:00 SE(L)Č, které způsobí nedostupnost služby. Dodavatel je povinen informovat zadavatele o plánované odstávce nejpozději 48 hodin předem. Doba trvání plánované odstávky se nezapočítává do výpočtu SLA.

Dodavatel je povinen zasílat zadavateli pravidelné reporty o nedostupnosti služby akceptace plateb přes online platební bránu za každý kalendářní měsíc, a to nejpozději do 21 dnů po jeho skončení.

### **3.2.2. Telefonická podpora**

Dodavatel poskytne zadavateli nebo třetí straně určené zadavatelem telefonickou podporu:

- i. Ve věcech finančních (transakce, zúčtování, převody na cílové bankovní účty apod.) minimálně v pracovní dny od 7 do 18 hodin.
- ii. Ve věcech technických (řešení výpadků, problémů v komunikaci mezi online uživatelským prostředím zadavatele a online platební bránou apod.) minimálně v kalendářní dny od 7 do 20 hodin.

### **3.2.3. Integroční požadavky**

Technická podpora poskytnutá dodavatelem zadavateli při implementaci integrace systému zadavatele s platební bránou:

Dodavatel poskytne zadavateli nebo třetí straně určené zadavatelem technické konzultace v rozsahu nutném pro zprovoznění služeb platební brány v online uživatelském prostředí zadavatele.

Konzultace budou poskytovány alespoň telefonicky, nebo e-mailem (osobní jsou možné, nikoli povinné) dle kontaktů uvedených ve smlouvě.

Dodavatel není oprávněn ve smlouvě omezit rozsah konzultací.

Systém online platební brány poskytne oddělené testovací prostředí a produkční prostředí. Přístup do produkčního prostředí (k API platební brány i do souvisejících administračních systémů) nesmí být možný pomocí stejných přístupových údajů, jako do testovacího prostředí.

Testovací prostředí musí být dostupné nejpozději 1 měsíc od obdržení písemné výzvy zadavatele k jeho zpřístupnění, a následně po celou dobu trvání smlouvy.

Zpracování citlivých platebních údajů (dle definice normou PCI DSS) musí být zajištěno výhradně online platební bránou. Citlivé platební údaje nesmí být přenášeny do systémů zadavatele.

Dodavatel musí zajistit a garantovat, že se žádný ze systémů zadavatele, integrovaný s online platební bránou, nebo přijímající výpisy z online platební brány, nebude muset podrobit PCI DSS auditu.

Online platební brána musí umožnit komunikaci mezi systémy zadavatele a systémem online platební brány pomocí zabezpečeného API s následujícím minimálním rozsahem služeb:

- i. Autorizace platby
- ii. Zjištění stavu platby

Informace o autorizaci transakce, předaná online platební bránou do systému zadavatele musí mít význam neodvolatelné garance úhrady autorizované částky transakce na cílový bankovní účet zadavatele.