**Příloha č. 1.**

**SEZNAM SLUŽEB**

[1.](#_heading=h.cwutlbboth09) ZÁKLADNÍ POPIS 1

[2.](#_heading=h.7ia1hk3g2cuc) DEFINICE POJMŮ 1

[3.](#_heading=h.23ng7dfaja1h) POPIS SLUŽBY 2

[3.1. Provozní režimy a metody odbavení 3](#_heading=h.i2vhizkjcain)

[3.2. Režim a doba zpracování 4](#_heading=h.d5wjotasc1qo)

[4.](#_heading=h.wa4ad4iktfum) PARAMETRY SLA 4

# ZÁKLADNÍ POPIS

Příloha definuje popis poskytovaných služeb ze strany společnosti Telmax s.r.o. (Telmax) pro společnost Dopravní podnik města Pardubic a.s. (DP Pardubice)

# DEFINICE POJMŮ

1. **„Systém GP Transport“** se rozumí systém, který slouží k registraci platební karty pro využití platební karty, coby jedinečného identifikátoru cestujícího ve veřejné hromadné dopravě a nosiče časové jízdenky / kupónu.
2. **„Tarifní jádro“** se rozumí systém pro detailní evidenci a výpočet jízdného při transakcích realizovaných prostřednictvím bezkontaktních platebních karet v režimu check in – check out
3. **„Hosting systému GP Transport“** je umístění služby GP transport na serverech ve správě GPE.
4. **„Deny list“** je seznam tokenů, které jsou vyloučeny z použití v dopravním řešení.
5. **„PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)“** je soubor mezinárodních bezpečnostních standardů, jejichž cílem je zamezit únikům citlivých dat o držitelích platebních karet.
6. **„Systém GP TokenGate“** se rozumí systém, kdy je v systému GP TokenGate vytvořen Token z PAN (číslo platební karty) a expirace platební karty.
7. **„Token“** představuje jednoznačný identifikátor registrované karty, ze kterého nelze zpětně získat číslo platební karty.
8. **„Whitelist“ nebo také „Greenlist“** je seznam aktivních časových kupónů.
9. **„Tokenizace“** je anonymizace platební karty, kdy je z čísla platební karty a její platnosti vypočten, pomocí zabezpečeného algoritmu a klíče, jedinečný identifikátor platební karty, tzv. token.
10. **„Platební terminál“** je HW zařízení generující POS transakce, které jsou zasílány do Autorizačního systému GPE a následně zúčtovány v systémech Telmaxu. Pro akceptaci platebních karet je nutné na tuto HW část implementovat „Software“ (viz. Definice níže) (SW).
11. **„SW (software)“** je veškerý SW nahraný do POS pro zajištění kompletní funkčnosti POS. Tento SW zahrnuje Finanční aplikaci, SW výrobce POS (jedná se např. o OS, SSA), EMV kernel.
12. **„Retail Fare”** je platba jízdenky platební kartou a následný tisk jízdenky.
13. **„Variable fare“** jezajištění provozu platformy pro sběr informací o použití bezkontaktních platebních karet VISA a MasterCard na certifikovaných bezkontaktních čtečkách. Služba Variable Fare umožňuje kumulovat jízdy cestujícího za celý den a poté zvolit nejvýhodnější jízdné, které je následně strženo cestujícímu.
14. **„Časový kupón“** je režim, kde platební karta plní funkci jedinečného identifikátoru cestujícího na určitý časový úsek

# POPIS SLUŽBY

Účelem dokumentu je formalizovat dohodu mezi Telmax a DP Pardubice o zajištění a spolehlivosti provozu a poskytování služeb na stanovené úrovni. Telmax se zavazuje poskytovat služby definované ve Smlouvě v maximální možné kvalitě a spolehlivosti s ohledem na potřeby DP Pardubice. Z případných chyb a nedostatků způsobených vinou Telmaxu vyplývají sankce. Uhrazením sankce nezaniká právo DP Pardubice na náhradu škody, ale jen do výše limitace odpovědnosti sjednané ve Smlouvě. Telmax se zavazuje zajistit DP Pardubice provoz a Hosting systému GP Transport, službu Variable fare, službu Tokenizace platebních karet a službu Tarifního jádra.

Systémem **GP Transport** se rozumí systém, který slouží k registraci platební karty pro využití platební karty, coby jedinečného identifikátoru cestujícího ve veřejné hromadné dopravě a nosiče časové jízdenky / kupónu. Registraci platební karty v systému GP Transport lze provést prostřednictvím e-shopu nebo platebního terminálu na „Předprodeji“. Dále systém GP Transport slouží k distribuci tzv. Deny listu do platebního terminálu, který zabraňuje opakované použití neplatných platebních karet. Tento systém je provozován ve dvou datových centrech a Telmax garantuje, že systém splňuje veškeré současné a bude splňovat i budoucí požadavky karetních asociací, EMVCo a PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

Systémem **Tarifní jádro** se rozumí systém pro detailní evidenci a výpočet jízdného při transakcích realizovaných prostřednictvím bezkontaktních platebních karet v režimu check in – check out, který umožňuje následující:

- Výpočet ceny jednotlivého jízdného v režimu check in – check out; při neprovedeném check outu systém pro účely výpočtu jízdného předpokládá, že cestující vykonal nejdražší jízdu pro příslušný druh jízdného, kterou je možné daným spojem z nástupní zastávky cestujícího vykonat ,

- Přiřazení slevy na základě volby cestujícího na obrazovce odbavovacího terminálu, případná možnost registrace slevy ke konkrétní platební kartě bude předmětem budoucí dohody smluvních stran,

- Optimalizaci ceny jízdného za definovaný časový úsek (např. zastropování maximální ceny jízdného zaplaceného během kalendářního dne), kdy časový úsek bude parametrem, který je možné změnit – implementace této funkcionality není předmětem této smlouvy, případná budoucí implementace této funkcionality bude předmětem budoucí dohody smluvních stran

- Zúčtování celkové částky,

- Tarifní jádro skrze webové rozhraní zpřístupňuje informace o jízdách v režimu check in – check out za účelem dodatečného vytištění daňového dokladu s jedinečným číslem dle samostatné číselné řady, podání reklamace, zobrazení přehledu transakcí a zúčtované částky, a to bez nutnosti jakékoliv registrace BPK nebo zřizování uživatelského účtu.

Výpočet jízdného v tarifním jádru musí respektovat pravidla daná tarifem MHD v Pardubicích.

4) Poskytovatel je povinen přizpůsobit tarifní jádro změně tarifu vždy k datu účinnosti nového tarifu. Objednatel je povinen oznámit Poskytovateli změnu tarifu vždy nejpozději tři měsíce před datem účinnosti změny tarifu. Pro účely ceny za úpravy tarifního jádra se tyto úpravy dělí na

- parametrické změny, zahrnující pouze změnu hodnot parametrů pro výpočet ceny jízdného (například změna cen jednotlivých druhů jízdného, změna počtu zastávkových úseků pro stanovení ceny jízdného, změna zařazení zastávky do tarifní zóny, změna věku rozhodného pro nárok na slevu) a

- jiné změny.

5) Platby hrazené jednotlivými platebními kartami budou zúčtovány agregovaně s maximálním využitím finančních a časových limitů stanovených karetními asociacemi.

6) Poskytovatel zajistí objednateli přístupy do aplikace tarifního jádra, kde bude možnost vidět statusy jednotlivých plateb. Objednatel má pak možnost zpracovávat reporty na základě jednotlivých statusů..

**GP TokenGate** (není předmětem poskytovaných služeb) se rozumí systém, kdy v systému GP TokenGate je Token vytvořen z PAN (číslo platební karty) a expirace platební karty. Token představuje jednoznačný identifikátor registrované karty a nelze z něj zpětně získat číslo platební karty. Tyto Tokeny jsou následně distribuovány do Tarifního jádra, který je využívá pro přiřazení časových kuponů a distribuci datových souborů tzv. Whitelistů. GP TokenGate umožňuje využití platební karty jako jedinečného identifikátoru cestujícího a nosiče časové jízdenky / kupónu.

Službou **Tokenizace platebních karet** se rozumí zajištění provozu systému umožňujícího cestujícím, kteří chtějí využít svou bezkontaktní platební kartu VISA nebo Mastercard jako identifikátor pro prokázání předplaceného časového kuponu, bezpečné zadání citlivých údajů o platební kartě do GP TokenGate, která je převede do jiné formy (tokenu) znemožňující zneužití karty pro jiné účely, se kterými následně pracuje dopravní systém. Shodný proces tokenizace je možné vyvolat také za pomoci platebního terminálu POS, kdy po přiložení karty dojde pro stejnou kartu k vytvoření shodného tokenu, jako v případě zadání údajů o takové kartě do GP TokenGate.

## 3.1. Provozní režimy a metody odbavení

**Retail režim** (není předmětem poskytovaných služeb) se rozumí režim, kdy je platební karta využita k nákupu jednorázového jízdné bez dalšího využití platební brány pro samotné odbavení.

Službou **Variable Fare** se rozumí zajištění provozu platformy pro sběr informací o použití bezkontaktních platebních karet VISA a MasterCard na certifikovaných bezkontaktních čtečkách v dopravních prostředcích připojených na platební bránu NEST, ověření platnosti karet, správu a distribuci deny listu do koncových zařízení a zpracování požadavků na platby za dopravu zasílaných z Tarifního jádra. Platební karta slouží k evidenci průchodů neboli nástupů do dopravního prostředku. Tarifní politika je zpracována v Tarifním jádru, kde je i vypočítána výsledná cena jízdného dle platných tarifů a pravidel.

**Časové kupóny** (není předmětem poskytovaných služeb) se rozumí režim, kde platební karta plní funkci jedinečného identifikátoru cestujícího, který má zakoupený a k platební kartě přiřazený dlouhodobý časový kupón. Časový kupón je zakoupen a přiřazen k registrované platební kartě v předprodeji na prodejním místě dopravce nebo v E-shopu dopravce.

## 3.2. Režim a doba zpracování

Služba GP Transport, GP TokenGate a Variable fare bude Telmax poskytovat nepřetržitě 24 hodin denně, 365/ respektive 366 dní v roce, s výjimkou plánovaných odstávek či nutných výpadků.

Dostupnost systému GP Transport, GP TokenGate a Variable fare je nejméně 98,0%, vyjma plánovaných odstávek, kde průměr je kalkulován z jednoho kalendářního měsíce.

Aplikační podpora je zajištěna v systému Redmine na adrese http://redmine.telmax.eu:82

Kontaktní osoby pro jednotlivé úrovně eskalace a úrovně eskalace na straně Telmaxu a DP Pardubice jsou uvedeny v Příloze č. 3 Smlouvy.

Telmax se zavazuje, že Plánovaná odstávka bude plánována na dobu mezi 0 0:00 až 0 5:00 hod. a nebude častější než 12x za kalendářní rok. Telmax je povinen písemně oznámit DP Pardubice plánovanou odstávku v předstihu 7 kalendářních dní. V případě Plánované odstávky nebo Nutného výpadku je DP Pardubice informován na emailové adrese: **ANONYMIZACE**

U Nutného výpadku je Telmax oprávněn omezit, nebo přerušit poskytování Služeb a souvisejících prací v případě takového Nutného výpadku, přičemž je povinen písemně oznámit DP Pardubice nutnou odstávku v předstihu, a to ihned po zjištění nutnosti takového výpadku, nejméně však 24 hodin před započetím Nutného výpadku, ledaže by Nutná odstávka byl vynucen regulací Karetních asociací nebo technickou záležitostí. Nutná odstávka musí být plánován na dobu mezi 01:00 -05 :00 hod a nebude častější než 4x za kalendářní rok.

DP Pardubice však bere na vědomí, že do dostupnosti systému GP Transport a GP TokenGate se nezapočítává doba, kdy systémy Telmaxu jsou závislé na dostupnosti systému DP Pardubice a/nebo systému třetích stran. Telmax tedy nenese odpovědnost, ani není povinen k platbě sankcí za omezení dostupnosti způsobené výpadkem či chybou komunikace v systému DP Pardubice nebo systému třetích stran.

# PARAMETRY SLA – smluvní pokuty

Nedodržení dostupnosti služeb - dostupnost v  intervalu 93,99 % - 92 %: smluvní pokuta ve výši 5 % z  měsíční fakturace; dle této smlouvy.

Nedodržení dostupnosti služeb – dostupnost v intervalu méně než 91,99 % - 89 %: smluvní pokuta ve výši 10 % z  měsíční fakturace; dle této smlouvy.

Nedodržení dostupnosti služeb – dostupnost v intervalu méně než 88,99 % - 84 %: smluvní pokuta ve výši 15 % z měsíční fakturace; dle této smlouvy.

Maximální výše smluvní pokuta : 30 % z měsíční fakturace, dle této smlouvy při nedodržení dostupnosti služeb tak, že dostupnost bude nižší než 84 %.

Míra dostupnosti se posuzuje vždy v časovém rámci jednoho kalendářního měsíce.