	poskytující platební tlačítko).			
Plánované odstávky				
1x měsíčně 01:00 – 3:00, maximálně na dobu 3 hodin				
Sankce za nedodržení parametru dostupnosti.				
V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období není tato služba poskytována v souladu se SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny Průběžných služeb ve výši 1.000 Kč za každých započatých 0,1 % snížení dostupnosti v daném Vyhodnocovacím období oproti SLA. V případě nedodržení závazného parametru Maximální doba prvního kroku zpracování platby má Objednatel nárok na slevu z ceny Průběžných služeb za 1 měsíc ve výši 10 Kč za každý jednotlivý případ překročení parametru v daném Vyhodnocovacím období.				

4.4 Klíčové hospodářství a tokenizace

Platební brána bude ve svých systémech spravovat klíče pro tokenizaci platebních karet v rámci kontroly pravidel kartových společností. Platební brána zajistí převzetí tokenizačních klíčů od Tokenizačního procesora a bude odpovídat za bezpečné uložení a správu těchto klíčů v souladu s pravidly kartových společností a PCI.

Platební brána provede inicializaci klíčového hospodářství včetně převzetí úvodních tokenizačních algoritmů a klíčů od Tokenizačního procesora. V součinnosti s pokyny Tokenizační autority zajistí Tokenizační procesor bezpečné předání tokenizačních klíčů předávacím ceremoniálem všem acquirerským bankám v systému MOS pro případ kontroly dodržení pravidel bankovních karet.

4.5 Podpora a údržba dodávaných služeb

Platební brána se zavazuje provozovat služby ve stavu plné shody s požadavky PCI-DSS, požadavky společností Mastercard/Visa a legislativními a regulatorními požadavky platnými na území České republiky. Platební brána je povinna po celou dobu trvání smlouvy udržovat svoji certifikaci PCI i kartových společností a bude průběžně a proaktivně monitorovat i připravované změny v této oblasti, aby včas připravila možné požadované úpravy systému.

Součástí podpory a údržby je průběžná implementace služeb, které MC a Visa v budoucnu na území ČR zavedou, byť i jako nepovinné, ale které mohou rozšířit Funkcionality v rámci předmětu plnění. Mezi tyto služby patří např. Payment Account Reference (PAR), akceptace form factorů platebních karet (např. upravená pravidla pro platební karty uložené v mobilních telefonech), nové verze protokolu 3D Secure a další.

4.6 Jednotné kontaktní místo

Jednotné kontaktní místo slouží pro poskytování uživatelské podpory, správu incidentů při výkonu Průběžných služeb a informační linku pro vyřizování dotazů s reklamací spojených s platbami.

Při hlášení incidentů a požadavků emailem bude Poskytovatel zasílat automatizované potvrzení o přijetí emailu.

Služba jednotného kontaktního místa (ServiceDesk)			
Popis služby	Hlášení, monitorování a reportování incidentů a uživatelských požadavků. Monitorování Funkcionality. Informační linka pro dotazy spojené s platbami a reklamace.		
Postup při zavedení služby	Služba bude spuštěna při zahájení průběžných služeb.		
Akceptace služby	Služba je akceptována jako součást kroku 1 Zpracování plateb.		
Předpokládaný rozsah služby	Služba je poskytována v nepřetržitém provozu s výjimkou Informační linky pro dotazy spojené s platbami a reklamací, která je poskytována během běžné pracovní doby.		
Kvalitativní ukazatele služby (SLA)	Dostupnost.		
SLA parametry			
Parametr	Dostupnost služby měsíční v %	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách)
Dostupnost Servicedesk (web a email rozhraní)	99,9%	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00	30
Dostupnost Servicedesk (telefonická podpora)	99,9%	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00	30
Dostupnost monitorování	98%	7x24 Po-Pá 0:00 – 24:00	30
Dostupnost Informační linky pro platby a reklamace	99%	5x10 Pracovní dny 8:00-18:00	10
SLA parametry – Incident Management			

Parametr	Popis	Kategorie	Reakční doba	Doba vyřešení
Dostupnost Servicedesk	Výpadek webového hlášení, potvrzování emailů nebo dostupnosti telefonické podpory	A	15 min.	30 min.
Dostupnost monitoringu	Výpadek monitoringu.	C	60 min.	6 hod.
Dostupnost informační linky	Výpadek komunikace informační linky, nedostupnost operátorů	B	15 min.	60 min.
Plánované odstávky				
1x měsíčně 01:00 – 3:00, maximálně na dobu 3 hodin				
Sankce za nedodržení parametru dostupnosti				
V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období není tato služba poskytována v souladu se SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny Průběžných služeb ve výši 1.000 Kč za každých započatých 0,1 % snížení dostupnosti v daném Vyhodnocovacím období oproti SLA.				

4.7 Předání dat při ukončení smlouvy

Platební brána je povinna v případě ukončení smlouvy předat Objednateli informace o nedořešených platbách a reklamacích. Platební brána vyvine veškeré úsilí směřující k úspěšnému vyřešení otevřených plateb a reklamací ke dni ukončení smlouvy.

5 SLA

Měření dostupnosti

Dostupnost bude měřena jako podíl rozdílu celkové odsouhlasené provozní doby za sledované období a doby nedostupnosti služby, za niž nese odpovědnost dodavatel, a odsouhlasené provozní doby za sledované období vynásobené 100. Do odsouhlasené provozní doby za období se pro potřebu výpočtu dostupnosti promítnou plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby. Dostupnost bude uvedena v %.

Dostupnost = (PDobdobí – Nslužby) / PDobdobí * 100 [%]

Kde:

PDobdobí .... Odsouhlasená provozní doba za sledované období

Nslužby ..... Doba úplné nedostupnosti služby ve sledovaném období, za niž odpovídá dodavatel

Definice kategorií incidentů

Kategorie	Definice
Kategorie A	Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení Nebo Služba je celkově nedostupná a nedostupností je postižena jen některá skupina uživatelů. Dopad je střední, protože se nejedná o problém všech uživatelů, naléhavost je vysoká, protože incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení. Nebo Služba je částečně nedostupná, tj. není dostupný některý funkční modul dané služby. Touto částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože se týká všech skupin uživatelů, naléhavost je však střední, neboť existuje známé náhradní řešení.
Kategorie B	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze některé skupiny uživatelů. Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin. Nebo Služba je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je střední, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný. Naléhavost je střední, protože je sice prokazatelně ohroženo splnění termínu prováděné činnosti, pro vykonání této činnosti však existuje známé náhradní řešení.
Kategorie C	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká, protože nedochází k ohrožení termínu.