



REPUBLIKA HRVATSKA  
PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA  
GRAD RIJEKA

**Zavod za informatičku djelatnost**

KLASA: 650-01/21-02/1

URBROJ: 2170/01-11-00-21-1

Rijeka, 19. veljače 2021.

GRADONAČELNIKU  
- o v d j e -

**Predmet: Upravljanje sustavom gradske kartice - Rijeka City Card**

Materijal izradili:

Poslovni sustavi d.o.o.  
Silvija Lučić, član Uprave – direktorica

Pročelnik



## Uvod

Projekt Gradske kartice „**Rijeka City Card (RCC)**“ započeo je 2011. godine, a osmišljen je na način da se jedinstvenom pametnom karticom i odgovarajućim informacijskim sustavom i organizacijom obuhvate sva gradska društva i ustanove koje pružaju javne usluge za koje je potreba jednoznačna identifikacija korisnika usluge.

RCC sustav implementiran je u poslovanje društva KD Autotrolej d.o.o. u smislu identifikacije korisnika usluga javnog gradskog prijevoza, društva RIJEKA plus d.o.o. u cilju korištenja usluge parkiranja te u poslovanje ustanove Gradska knjižnica Rijeka, a u cilju identifikacije korisnika s plaćenom godišnjom članarinom. Platnu RCC funkcionalnost osiguravalo je društvo Erste Card Club d.o.o. temeljem ovlaštenja Hrvatske narodne banke pri čemu je kartica bila prihvaćena kao sredstvo plaćanja na više od 400 prodajnih mjesta koja prihvaćaju plaćanja platnim karticama koje je izdao Erste Card Club d.o.o. Prava RCC korisnika na uslugu javnog gradskog prijevoza bilo je moguće produljiti i putem interneta na internet prodajnom mjestu društva Erste Card Club d.o.o. te na kioscima trgovačkih društava Tisak d.d. i iNovine d.d.

## Prekid suradnje s društvom Erste Card Club d.o.o.

Tijekom listopada 2020. godine Uprava društva Erste Card Club d.o.o. (ECC) obavijestila je Grad Rijeku da se RCC kartice s platnom funkcionalnošću od 1.1.2021. godine više neće smjeti koristiti jer se zbog svojih tehničkih ograničenja ne mogu uskladiti s regulatornim zahtjevima Europske unije i Republike Hrvatske (Regulator Technical Standards - Strong Customer Authentication) koji tada stupaju na snagu. Ta regulativa zahtijeva da kartice imaju EMV čip i da se transakcije potvrđuju PIN-om što postojeće RCC kartice ne podržavaju niti se na taj način mogu doraditi. ECC kao institucija registrirana za izdavanje elektroničkog novca i pružanje platnih usluga nije registrirana za djelatnost koja bi obuhvaćala izdavanja i prihvata vrijednosne karte u javnom prijevozu. Dodatno, budući RCC kartice od 1.1.2021. godine više nemaju platnu funkciju, a izdane su pod Diners zaštitnim znakom, niti Ugovor koji Erste Card Club d.o.o. ima s Diners Club International ne podržava daljnje korištenje RCC kartica.

Grad Rijeka je s razumijevanjem prihvatio novonastale okolnosti te je u dogovoru s KD Autotrolej d.o.o. i TD Rijeka plus d.o.o. pokrenuo aktivnosti nužne da kvaliteta javne usluge pružena onim RCC korisnicima čije kartice ne vrijede od 1.1.2021. godine ne bude ugrožena. Svim korisnicima upućene su zamjenske besplatne RCC TORPEDO kartice bez platne funkcionalnosti na kućne adrese čime im je omogućeno nesmetano korištenje gradskih usluga.

Prekidom suradnje s društvom Erste Card Club d.o.o. s danom 1.1.2021. godine sve važeće kartice Rijeka City Card sustava su kartice u vlasništvu Grada Rijeke te je nužno pristupiti reorganizaciji podrške rada RCC sustava na organizacijskom i na tehničkom nivou.

## Gradska kartica - Rijeka City Card - od 1.1.2021. godine

Od 1.1.2021. godine jedina važeća kartica RCC sustava je **RCC TORPEDO kartica**.

Tehničke karakteristike kartice su:

- Personalizirana višeslojna laminirana PVC kartica - beskontaktna
- Beskontaktni čip sukladan standardu ISO/IEC 14443
- Mogućnost naknadnog otiska fotografije i teksta na kartici
- RFID pasivni transponder
- Kriptografski koprocesor s kriptiranjem podataka na RF sučelju

**Vlasnik i izdavatelj kartica je Grad Rijeka** te će sve nove kartice, nakon što se potroše zalihe već naručenih, na poleđini imati istaknut podatak o vlasništvu i izdavatelju. Kartica je funkcionalna i prihvaćena u zatvorenom krugu korisnika koji, u ovom trenutku čine: KD Autotrolej d.o.o., TD RIJEKA plus d.o.o., Gradska knjižnica Rijeka, TD Poslovni sustavi d.o.o. i Grad Rijeka.

Dizajn kartice je:



## Prijedlog organizacije

### 1. Upravljanje karticom

Predlaže se da **uslugu upravljanja karticom** sustava Rijeka City Card, u ime i za račun vlasnika i izdavatelja, Grada Rijeke, **obavlja trgovačko društvo Poslovni sustavi d.o.o.** (Društvo) o čemu će Grad Rijeka i Društvo sklopiti Sporazum. Prijedlog Sporazuma je u prilogu ovog materijala. Usluga upravljanja gradskom karticom podrazumijeva izdavanje, distribuciju, naručivanje, upravljanje zalihama, personalizaciju, inicijalizaciju, zamjenu i kontrolu kvalitete gradske kartice sve u skladu sa zakonskom regulativom RH. Navedene poslove Društvo može obavljati samostalno ili u suradnji s gradskim komunalnim i trgovačkim društvima koja sudjeluju ili će ubuduće sudjelovati u sustavu Rijeka City Card (u daljnjem tekstu: pružatelji usluga).

Vrste usluga koje će pružatelji usluga dozvoliti da se prodaju na prodajnim mjestima pravo su odabira svakog pojedinog pružatelja usluga. Pružatelj usluga ima mogućnost promjene vrste i opsega usluga koje se prodaju na prodajnim mjestima u svakom trenutku te mu isto mora omogućiti i Društvo u najkraćem mogućem roku.

Navedene aktivnosti Društvo će obavljati bez naknade za Grad Rijeku, a poslovne odnose i naknade s drugim sudionicima u sustavu Rijeka City Card urediti će dodatnim aktima.

### 2. Procesiranja podataka

Obveza Društva je vođenje brige o jedinstvenom registru podataka o karticama i korisnicima kartica.

Briga o procesiranju specifičnih podataka sustava Rijeka City Card vezanih za konkretne usluge u nadležnosti je svakog pojedinog pružatelja usluge što podrazumijeva prikupljanje i obradu dodatnih podataka odnosno evidenciju provedenih aktivnosti u sustavu kao što su kupovina prava korištenja, nadopuna kartice, kupovina raznih korisničkih paketa usluga.

### 3. Služba za korisnike

Društvo je u suradnji s pružateljima usluga u sustavu Rijeka City Card dužno osigurati službu za korisnike i prodajna mjesta u sljedećim slučajevima:

- hitni slučajevi
- blokada kartice u slučaju gubitka/krađe
- storniranje/ispravak odabrane usluge kod pružatelja usluge odnosno na prodajnim mjestima
- za ostale vrste upita npr. informacije o načinu rada i mogućnostima korištenja gradske kartice, služba za korisnike treba biti osigurana u redovno radno vrijeme od ponedjeljka do petka od 08 do 16h
- organizirati govorni automat (telefon) za informacije - vodič kroz sustav gradske kartice

- osigurati internet portal gradske kartice i/ili softversku aplikaciju za mobilne uređaje s mogućnošću kupnje prava gradskih usluga putem interneta

Sva potrebna računalna oprema i softver nužan za uspostavu službe za korisnike trošak su Društva i/ili pružatelja usluga u sklopu Rijeka City Card sustava.

#### **4. Informatička podrška sustavu**

Tehničku informatičku podršku sustavu Rijeka City Card pružati će Zavod za informatičku djelatnost Grada Rijeka bez naknade, a u okvirima standardne kvalitete servisne usluge koju pruža odjelima gradske uprave Grada Rijeke. Navedeno uključuje:

- poslužiteljsku i elektroničku komunikacijsku infrastrukturu
- uslugu pohrane sigurnosne kopije podataka
- uslugu pristupa internetu u okviru raspoloživih kapaciteta Grada Rijeke
- savjetodavne usluge i tehničke usluge iz domena svojih nadležnosti

#### **5. Informacijska sigurnost**

Društvo je u obvezi upravljati RCC sustavom poštujući načela informacijske sigurnosti posebno vodeći računa o odredbama Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka.

#### **6. Promocija RCC sustava i odnosi s javnošću**

Društvo je u obvezi da u dogovoru s pružateljima usluga i Gradom Rijeka izrađuje planove promocije RCC sustava s razrađenim troškovnicima. Participacija u financiranju promocije obaveza je svih pružatelja usluga u sklopu RCC sustava. Upravljanje odnosima s javnošću RCC sustava vodi Društvo u suglasju sa svim pružateljima usluga u sklopu RCC sustava i nadležnim službama Grada Rijeke.

#### **7. Program vjernosti**

Društvo je dužno organizirati RCC program vjernosti na način da ustroji pravila korištenja kartica kojima će građani putem bonusa ili popusta moći koristiti pogodnosti RCC sustava na vlastiti zahtjev, bez odlaganja. Prihodi i troškovi organizacije Programa vjernosti pripadaju Društvu.

Na temelju iznijetog, predlaže se Gradonačelniku Grada Rijeke donošenje slijedećeg

### **ZAKLJUČKA**

1. Prihvaća se Prijedlog organizacije sustava upravljanja gradskom karticom (Rijeka City Card)
2. Prihvaća se predloženi tekst Sporazuma o suradnji između Grada Rijeke i trgovačkog društva Poslovni sustavi d.o.o. kojim se reguliraju međusobna prava i obveze vezane za upravljanje sustavom gradske kartice - Rijeka City Card

**GRAD RIJEKA**, 51000 RIJEKA, Korzo 16, zastupan po gradonačelniku mr.sc. Vojku Obersnelu,

i

**TD POSLOVNI SUSTAVI d.o.o.** za strateško upravljanje i strateški razvoj, zajedničke poslove, financije, i kontroling te internu reviziju komunalnih i trgovačkih društava, 51000 Rijeka, Školjić 15, zastupano po članu Uprave - direktorici Silviji Lučić

(u daljnjem tekstu: Stranke Sporazuma)

sklapaju

## **S P O R A Z U M O UPRAVLJANJU SUSTAVOM RIJEKA CITY CARD**

### **UVODNA ODREDBA**

#### **Članak 1.**

Stranke Sporazuma suglasno utvrđuju da na temelju Zaključka Gradonačelnika, Klasa: \_\_\_\_\_, Urbroj: \_\_\_\_\_ od dana \_\_\_\_\_ 2021. godine uslugu upravljanja sustavom gradske kartice Rijeka City Card, u ime i za račun vlasnika i izdavatelja, Grada Rijeke obavlja trgovačko društvo Poslovni sustavi d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo).

### **PREDMET I TRAJANJE OKVIRNOG SPORAZUMA**

#### **Članak 2.**

Predmet ovog Sporazuma je reguliranje međusobnih prava i obveza vezanih za pružanje usluge upravljanja sustavom gradske kartice - Rijeka City Card.

Ovaj Sporazum sklapa se za razdoblje od 4 (četiri) godine.

### **UVJETI PROVEDBE OKVIRNOG SPORAZUMA**

#### **Članak 3.**

Stranke Sporazuma suglasno utvrđuju da će poslove navedene u stavku 1. ovog članka Društvo obavljati samostalno ili u suradnji s gradskim komunalnim i trgovačkim društvima koja sudjeluju ili će ubuduće sudjelovati u sustavu Rijeka City Card (u daljnjem tekstu: pružatelji usluga).

Vrste usluga koje će pružatelji usluga dozvoliti da se prodaju na prodajnim mjestima pravo su odabira svakog pojedinog pružatelja usluga. Pružatelj usluga ima mogućnost promjene vrste i opsega usluga koje se prodaju na prodajnim mjestima u svakom trenutku te mu isto mora omogućiti i Društvo u najkraćem mogućem roku.

### **OBVEZE I ODGOVORNOSTI DRUŠTVA**

#### **Članak 4.**

Društvo je u obvezi pružati uslugu upravljanja sustavom od 01. ožujka 2021. godine.

Opis i specifikacija usluge navedeni su u Prilogu 1 ovog Sporazuma.

Društvo je u obvezi upravljati RCC sustavom poštujući načela informacijske sigurnosti posebno vodeći računa o odredbama Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka.

## **OBVEZE I ODGOVORNOSTI GRADA RIJEKE**

### **Članak 5.**

Grad Rijeka u obvezi je održavati informacijsko-komunikacijski sustav Rijeka City Card s pripadajućom jedinstvenom centralnom bazom podataka, pružati smještaj navedenom sustavu u podatkovnom centru Grada Rijeke te pružati tehničku informatičku podršku sustavu poštujući načela informacijske sigurnosti posebno vodeći računa o odredbama Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka.

Uslugu navedenu u stavku 1. ovog članka pružati će Zavod za informatičku djelatnost Grada Rijeka bez naknade, a u okvirima standardne kvalitete servisne usluge koju pruža odjelima gradske uprave Grada Rijeke. Navedeno uključuje:

- poslužiteljsku i elektroničku komunikacijsku infrastrukturu
- uslugu pohrane sigurnosne kopije podataka
- uslugu pristupa internetu u okviru raspoloživih kapaciteta Grada Rijeke
- savjetodavne usluge i tehničke usluge iz domena svojih nadležnosti

## **RJEŠAVANJE SPOROVA I VAŽEĆE PRAVO**

### **Članak 6.**

Stranke Sporazuma suglasne su da će sve eventualne sporove proizašle iz ovog Sporazuma rješavati prvenstveno usuglašavanjem i dogovorom.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 7.**

Ovaj Sporazum se primjenjuje danom potpisa Stranaka Sporazuma.

Stranke Sporazuma prihvaćaju sva prava i obveze koje za njih proizlaze iz ovoga Sporazuma te ga u znak suglasnosti potpisuju.

### **Članak 8.**

Ovaj Sporazum sastavljen je u 4 (četiri) istovjetna primjerka, za svaku Stranku Sporazuma po 2 (dva) primjerka.

KLASA:  
URBROJ:

**Grad Rijeka**  
Gradonačelnik  
mr.sc. Vojko Obersnel

**TD Poslovni sustavi d.o.o.**  
Član Uprave - direktor  
Silvija Lučić

Uslugu upravljanja sustavom gradske kartice Rijeka City Card predstavlja slijedeće:

1. Usluga upravljanja gradskom karticom
2. Usluga procesiranja podataka
3. Organizacija i održavanje službe za korisnike te prodajnih mjesta
4. Promocija RCC sustava i odnosi s javnošću
5. Organizacija programa vjernosti

Trenutno u sustavu gradske kartice postoji samo jedna vrsta kartice - Rijeka City Card Torpedo kartica, ali mora biti omogućeno i uvođenje drugih vrsta kartica koje mogu biti personalizirane i nepersonalizirane.

Tehničke karakteristike kartice su:

- Personalizirana višeslojna laminirana PVC kartica - beskontaktna
- Beskontaktni čip sukladan standardu ISO/IEC 14443
- Mogućnost naknadnog otiska fotografije i teksta na kartici
- RFID pasivni transponder
- Kriptografski koprocesor s kriptiranjem podataka na RF sučelju

Vlasnik i izdavaatelj kartica je Grad Rijeka.

### **1. Usluga upravljanja gradskom karticom**

Usluga upravljanja gradskom karticom podrazumijeva izdavanje, distribuciju, naručivanje, upravljanje zalihama, personalizaciju, inicijalizaciju, zamjenu i kontrolu kvalitete gradske kartice sve u skladu sa zakonskom regulativom RH.

Navedene poslove Društvo može obavljati samostalno ili u suradnji s gradskim komunalnim i trgovačkim društvima koja sudjeluju ili će ubuduće sudjelovati u sustavu Rijeka City Card.

Vrste usluga koje će pružatelji usluga dozvoliti da se prodaju na prodajnim mjestima pravo su odabira svakog pojedinog pružatelja usluga. Pružatelj usluga ima mogućnost promjene vrste i opsega usluga koje se prodaju na prodajnim mjestima u svakom trenutku te mu isto mora omogućiti i Društvo u najkraćem mogućem roku.

Navedene aktivnosti Društvo će obavljati bez naknade za Grad Rijeku, a poslovne odnose i naknade s drugim sudionicima u sustavu Rijeka City Card uredit će dodatnim aktima.

### **2. Usluga procesiranja podataka**

Obveza Društva je vođenje brige o jedinstvenom registru podataka o karticama i korisnicima kartica.

Briga o procesiranju specifičnih podataka sustava Rijeka City Card vezanih za konkretne usluge u nadležnosti je svakog pojedinog pružatelja usluge što podrazumijeva prikupljanje i obradu dodatnih podataka, odnosno evidenciju provedenih aktivnosti u sustavu kao što su kupovina prava korištenja, nadopuna kartice, kupovina raznih korisničkih paketa usluga.

### **3. Organizacija i održavanje službe za korisnike te prodajnih mjesta**

Društvo je u suradnji s pružateljima usluga u sustavu Rijeka City Card dužno osigurati službu za korisnike i prodajna mjesta:

- za hitne slučajeve 24 sata na dan 7 dana u tjednu(24/7)
  - blokada kartice u slučaju gubitka/krađe

- za storniranje/ispravak odabrane usluge kod pružatelja usluge, odnosno na prodajnim mjestima
- za ostale vrste upita npr. informacije o načinu rada i mogućnostima korištenja gradske kartice, služba za korisnike treba biti osigurana u redovno radno vrijeme od ponedjeljka do petka od 08 do 16h
- organizirati govorni automat (telefon) za informacije – vodič kroz sustav gradske kartice
- osigurati internet portal gradske kartice i/ili softversku aplikaciju za mobilne uređaje s mogućnošću kupnje prava pružatelja usluga putem interneta

Sva potrebna računalna oprema i softver nužan za uspostavu službe za korisnike trošak su Društva i/ili pružatelja usluga u sklopu Rijeka City card sustava.

#### **4. Promocija RCC sustava i odnosi s javnošću**

Društvo je u obavezi da u dogovoru s pružateljima usluga i Gradom Rijeka izrađuje planove promocije RCC sustava s razrađenim troškovnicima. Participacija u financiranju promocije obveza je svih pružatelja usluga u sklopu RCC sustava. Upravljanje odnosima s javnošću RCC sustava vodi Društvo u suglasju sa svim pružateljima usluga u sklopu RCC sustava i s nadležnim službama Grada Rijeke.

#### **5. Organizacija programa vjernosti**

Društvo je dužno organizirati RCC program vjernosti na način da ustroji pravila korištenja kartica kojima će građani putem bonusa ili popusta moći koristiti pogodnosti RCC sustava na vlastiti zahtjev, bez odlaganja. Prihodi i troškovi organizacije Programa vjernosti pripadaju Društvu.