

Број: 2018-117982/10
Датум: 17.09.2018. године

Јавно предузеће "Пошта Србије", на основу члана 63. став 1. Закона о јавним набавкама ("Службени гласник РС", бр. 124/12 и 14/2015 и 68/2015, у даљем тексту: Закон), доноси

**І ИЗМЕНА И ДОПУНА
КОНКУРСНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ ЗА НАБАВКУ УСЛУГЕ ПЛАЋАЊА ПЛАТНИМ
КАРТИЦАМА ЗА КУПЉЕНУ РОБУ И УСЛУГЕ НА ИНТЕРНЕТУ
Број Н - 58/2018**

У Конкурсној документацији за набавку услуге плаћања платним картицама за купљену робу и услуге на Интернету, Број Н - 58/2018

1. Мења се Одељак 5. Конкурсне документације, **МОДЕЛ УГОВОРА** (странице од 21 до 28 од 33 Конкурсне документације).
2. Мења се Одељак 6. Конкурсне документације **ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ (СПЕЦИФИКАЦИЈЕ) УСЛУГА ПЛАЋАЊА ПЛАТНИМ КАРТИЦАМА ЗА КУПЉЕНУ РОБУ И УСЛУГЕ НА ИНТЕРНЕТУ** (странице од 21 до 28 од 33 Конкурсне документације).

У прилогу ове І Измене и допуне конкурсне документације је:

- Измењен МОДЕЛ УГОВОРА
- Измењене ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ (СПЕЦИФИКАЦИЈЕ) УСЛУГА ПЛАЋАЊА ПЛАТНИМ КАРТИЦАМА ЗА КУПЉЕНУ РОБУ И УСЛУГЕ НА ИНТЕРНЕТУ

НАПОМЕНА: Понуђач је обавези да уз понуду достави попуњен, потписан од стране овлашћеног лица и печатом оверен измењен МОДЕЛ УГОВОРА који се налази у прилогу ове измене и допуне и који ће бити саставни део конкурсне документације за предметну јавну набавку.

У осталом делу Конкурсна документација остаје непромењена.

Образложење

У Конкурсној документацији за набавку Услуге плаћања платним картицама за купљену робу и услуге на интернету, Број Н - 58/2018, објављеној на интернет страници www.posta.rs дана 27.08.2018. године, извршена је измена и допуна.

Сагласно одредби члана 63. став 1. Закона, Јавно предузеће "Пошта Србије" Београд као Наручилац, извршило је измену и допуну наведене конкурсне документације.

Наведена измена и допуна конкурсне документације биће, без одлагања, објављена на Порталу јавних набавки и интернет страници Наручиоца www.posta.rs.

С поштовањем,

ПРЕДСЕДНИК КОМИСИЈЕ


Слађана Радоњић

5. МОДЕЛ УГОВОРА

Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд

Број: 2018-117982/

Београд, _____, 2018. године



УГОВОР О ПРУЖАЊУ УСЛУГЕ

Закључен између:

1. **Јавног предузећа "Пошта Србије", Београд**

Београд, Таковска број 2,

које заступа в.д. директора Мира Петровић

(у даљем тексту: **Корисник услуге**)

и

2. _____,

(назив понуђача, односно свих чланова групе понуђача)

(место, улица и број понуђача, односно чланова групе понуђача)

које заступа директор _____

(у даљем тексту: **Пружалац услуге**)

Уговорне стране сагласно констатују:

- да је Корисник услуге спровео поступак набавке Услуга плаћања платним картицама за купљену робу и услуге на Интернету на коју се Закон о јавним набавкама не примењује, број Н:58/2018,

- да је Корисник услуге донео Одлуку о додели уговора, број 2018-////////// од //////////.2018. године.

Члан 1.

Предмет овог уговора је Услуга плаћања платним картицама за купљену робу и услуге на Интернету (у даљем тексту: услуга), а у свему према Техничким карактеристикама (спецификацијама) и Понуди Пружаоца услуге бр. _____ од _____ 2018. године, заведеној код Корисника услуге под бројем ____/____/____ од ____/____/____ 2018. године (у даљем тексту: Понуда), који су дати у прилогу и чине саставни део овог уговора.

Члан 2.

Уговор се закључује на износ од ////////// динара без ПДВ-а (уписује се процењена вредност набавке), по јединичним ценама, које су исказане у Понуди и то у мери коју дефинишу стварне потребе Корисника услуге, а највише до укупне уговорене вредности.

Цена је фиксна и не може се мењати.

У цену услуге су укључени трошкови комплетног извршења услуге, као и сви други зависни и пратећи трошкови, изузев ПДВ-а.

Уговор ће се реализовати у складу са Програмом пословања ЈП „Пошта Србије“ Београд, до висине обезбеђених финансијских средстава, а преостали део биће реализован уколико средства буду предвиђена Програмом пословања ЈП „Пошта Србије“, Београд за наредне године до висине обезбеђених средстава, а највише до укупне уговорене вредности.

Корисник услуге неће одговарати за евентуалну штету Пружаоцу услуге уколико из објективних разлога престане потреба за предметном услугом.

Члан 3.

Права и обавезе Пружаоца услуге

Пружалац услуге обавезан је да услугу пружи у три фазе и то:

I фаза – припремна фаза. Пружалац услуге омогућава Кориснику услуге приступ тестном окружењу Система за процесирање и ауторизацију е-смерсе трансакција и даје Кориснику услуге све потребне параметре и упутства за прикључивање Систему преко МРИ интерфејса (софтвера). Трајање фазе: 2 дана

II фаза - имплементација и тестирање Система

Имплементирање и тестирање Система за процесирање и ауторизацију е-смерсе трансакција по задатим параметрима. Трајање фазе: 30 дана

III фаза - обезбеђивање пуне функционалности Система

Коначна провера и верификација имплементираног Система на видљивом веб сајту Корисника услуге, додељивање SSL сигурносног сертификата (продукционог сертификата) за веб сајт и коначна провера имплементације сигурносних сертификата, након чега је веб сајт спреман да прима on-line уплате платним картицама. Трајање фазе: 3 дана

Укупан рок за комплетно извршење посла: 35 дана од дана достављања Налога за набавку.

Пружалац услуге се обавезује да ће услугу из члана 1. овог уговора, обавити стручно и квалитетно, у складу са правилима струке.

Пружалац услуге се обавезује да:

- услугу која је предмет овог уговора пружи у свему према техничким карактеристикама (спецификацијама), водећи рачуна о пословним интересима Корисника услуге;

- омогући Кориснику услуге приступ тестном окружењу Система за процесирање и ауторизацију е-смерсе трансакција и да му да све потребне параметре и упутства за прикључивање Систему преко МРИ интерфејса (софтвера) у року од 2 дана од дана достављања Налога за набавку;

- обезбеди Кориснику услуге акредитације за извршење е-смерсе трансакција у тест и продукционом окружењу;

- организује консултантске услуге и техничку подршку за Корисника услуге у циљу обезбеђивања пуне функционалности и коришћења Система за процесирање и ауторизацију е-смерсе трансакција, у складу са захтевима из техничких карактеристика (спецификација);

- обезбеди телефонски контакт са техничком подршком Пружаоца услуге радним даном, викендом и празником у времену од 00h до 24h,

- врши контролу, усаглашавање и обрачун извршених е-смерсе трансакција Корисника услуге, следећег радног дана од дана достављања збирног извештаја о промету од стране Корисника услуге (од тренутка краја дана на ЕРМ-у), уз обавезу Корисника услуге да, у случају било каквог неслагања обрачуна, достави све релеванте податке на захтев Пружаоца услуге, како би се извршило усаглашавање;

- на основу извршених усаглашавања, пренесе новчана средства на рачун Корисника услуге /XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/ код банке /XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/, по основу примљених електронских записа о трансакцијама Mastercard/Maestro, Visa/Visa electron и Dina Card платним картицама, у року од __ (____) радног/а/их дана (навести рок не краћи од 1 ни дужи од 5 радних дана);



- Кориснику услуге на пријављену e-mail адресу доставља извештаје о износу новчаних средстава пренетих по основу e-commerce пословања на његов рачун, одмах након обраде примљених електронских записа о трансакцијама;

- за случај сметњи у раду система за процесирање и ауторизацију e-commerce трансакција, зависно од њиховог нивоа, приступи интервенцији и исту реши у складу са захтевима из техничких карактеристика (спецификација).

Пружалац услуге је дужан да изврши услугу на адреси Корисника услуге, ЈП „Пошта Србије“ Београд, Функција услуга, Таковска 2, Београд.

Члан 4.

Права и обавезе Корисника услуге

Корисник услуге се обавезује да:

- на свом e-commerce продајном месту врши пружање услуга прихватањем платних картица, у складу са овим уговором;

- прихвати све валидно презентоване платне картице без фаворизовања, односно дискриминације одређених врста картица и метода плаћања;

- у оквиру ЕРМ-а недвосмислено, јасно и разумљиво за корисника платне картице назначи тачан опис понуђених услуга, укључујући цену истих изражену у валути трансакције и начин и рок доставе наручене услуге, као и јасне и недвосмислене услове рекламације;

- непосредно пре иницирања наплате наручене робе и услуга, Кориснику платне картице јасно и недвосмислено предочи спецификацију, односно списак робе и услуга, наручене количине артикала и услуга са појединачном ценом и укупну цену наручене робе и услуга, као и да обезбеди недвосмислену сагласност корисника платне картице да је упознат са (општим) условима куповине објављеним на ЕРМ-у. Сагласност се може реализовати у форми check box-а. Корисник услуге се обавезује да Кориснику платне картице онемогући плаћање уколико Корисник није дао сагласност;

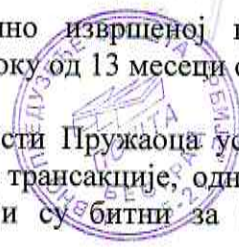
- у оквиру ЕРМ-а постави логотипе који означавају брендове картица који се прихватају, као и да постави рекламни материјал којим би се нагласило да ЕРМ прихвата трансакције у складу са Verified by VISA и MasterCard SecureCode стандардима;

- изврши имплементацију и тестирање Система за процесирање и ауторизацију e-commerce трансакција по задатим параметрима у року од 30 дана од омогућавања приступа тестном окружењу Система за процесирање и ауторизацију e-commerce трансакција и давања свих потребних параметара и упутства за прикључивање Систему преко МРІ интерфејса (софтвера);

- Кориснику платне картице, након реализованог процеса плаћања, без обзира на исход плаћања (успешно или неуспешно), у одговарајућој web форми или у форми електронске поште прилагођеној за штампу на адресу претходно регистровану у процесу наручивања, достави потврду о плаћању са следећим обавезним елементима:

- јасно и недвосмислено приказана информација о исходу плаћања;
- подаци о Кориснику платне картице: име и презиме, e-mail адреса Корисника и адреса за доставу услуге;
- подаци о наручбини: списак, јединична цена, количина и укупна цена наручене робе и услуга;
- подаци о Кориснику услуге: назив, ПИБ и седиште;
- подаци о трансакцији: датум и време трансакције и параметри додељени од стране Пружаоца услуге;

- на сигуран начин архивира све информације и документацију која проистекну из прихватања e-commerce трансакција, изузев података који се односе на број платне картице, CVV2 или CVC број и датум важења картице;



- Пружаоца услуге обавести о неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији, односно да захтева њено правилно извршење најкасније у року од 13 месеци од дана настанка предметне трансакције;

- писаним путем, а најмање 30 (тридесет) дана унапред, обавести Пружаоца услуге о промени или гашењу Интернет адресе на којој се примају e-commerce трансакције, односно о престанку рада ЕРМ-а, односно о промени било којих података који су битни за уредно функционисање ЕРМ-а;

- прегледа Извод о стању и променама и без одлагања обавести Пружаоца услуге уколико утврди било какве неправилности, укључујући неизвршене, односно неправилно извршене платне трансакције. Услов за плаћање износа неодобрене или неправилно извршене платне трансакције или правилно извршење трансакције је обавештење, односно захтев Корисника услуге, који се доставља Пружалацу услуге, односно било којој експозитури Пружаоца услуге, у писаној форми, на адресу Пружаоца услуге или путем e-mail адресе наведене у овом уговору;

- подносе Пружалацу услуге захтев за плаћање износа неодобрене или неправилно извршене трансакције одмах по сазнању, а најкасније у року од 45 (четрдесетпет) дана од дана извршења предметне трансакције. По протеку рока од 13 (тринаест) месеци од дана задужења, Корисник услуге губи право да захтева плаћање или правилно извршење платне трансакције, осим уколико му Пружалац услуге није пружио обавезне информације о извршеној платној трансакцији. Корисник услуге има право да захтева накнаду штете настале услед неизвршења или неправилног извршења трансакције за коју је одговоран Пружалац услуге;

- на основу писаног захтева Пружаоца услуге пружи све информације неопходне за извршење услуге која је предмет овог уговора;

- писаним путем без одлагања, а најкасније у року од 15 (петнаест) радних дана од дана настанка, обавести Пружаоца услуге, путем средстава комуникације из члана 13. овог уговора, о свим статусним променама Наручиоца које могу бити од значаја за реализацију уговора.

Члан 5.

Плаћање уговорених услуга

Корисник услуге се обавезује да накнаду за извршене услуге које су предмет овог уговора исплати Пружалацу услуге, преносом средстава на његов рачун, у року од ____ (_____) дана од дана пријема исправног рачуна за услуге извршене у претходном месецу, испостављеног у складу са уговором.

Основ за испостављање рачуна је Спецификација о извршеним трансакцијама, на месечном нивоу.

Адреса достављања рачуна је: ЈП "Пошта Србије" Београд, Писарница, Функција економских послова и набавки, Сектор за порезе и буџет, Таковска 2, Београд. ПИБ Корисника услуге је 100002803.

На рачуну поред осталих података обавезно мора бити уписан број Уговора, број рачуна, валута плаћања, текући рачун Пружаоца услуге и порески идентификациони број обе уговорне стране.

Обрачун накнаде за извршене услуге и испостављање рачуна

Пружалац услуге је дужан да обрачун и фактурисање накнаде за извршене услуге врши за период од месец дана.

Пружалац услуге је дужан да по истеку месеца испостави рачун за плаћање услуга извршених у претходном месецу.

Пружалац услуге је дужан да рачун из става 2. овог члана испостави Кориснику услуге најкасније до 05-ог дана у текућем месецу за претходни месец.

Члан 5а.

У случају да Пружалац услуге ангажује подизвођача:

Пружалац услуге у потпуности одговара Кориснику услуге за извршење обавеза из овог уговора и у случају поверавања појединих обавеза подизвођачу:

"_____ " из _____, улица _____ број _____,
"_____ " из _____, улица _____ број _____,

Пружалац услуге ће наведеног/е подизвођача/е ангажовати за извршење следећих обавеза: _____

Пружалац услуге се обавезује да пре потписивања овог уговора достави Кориснику услуге доказ о правном односу (уговор) са подизвођачем.

Члан 6.

Повраћај средстава Кориснику платне картице (сторно трансакција)

У случају да је потребно извршити повраћај наплаћених средстава Кориснику платне картице, делимично или у целости, а без обзира на разлог повраћаја и време када су средства наплаћена (у току истог или након завршетка пословног дана), Корисник услуге је обавезан да повраћај врши искључиво преко VISA, EC/MC, Maestro и Dina Card метода плаћања.

Корисник услуге је у случају из става 1. овог члана дужан да се обрати Пружаоцу услуге слањем дописа на свом меморандуму путем електронске поште Subject-а „Сторно Трансакције“ на e-mail контакт адресу. Допис/порука треба да садржи следеће обавезне податке:

- 1) опис разлога повраћаја средстава, односно сторнирања трансакције;
- 2) датум/време, износ трансакције;
- 3) износ трансакције који се сторнира;
- 4) идентификационе податке о трансакцији;
- 5) назив ЕРМ-а Корисника услуге на коме је извршена трансакција;
- 6) доступне податке о Кориснику платне картице (име и презиме);
- 7) потпис и печат овлашћеног лица Корисника услуге.

Члан 7.

Пружалац услуге се обавезује да у року од 10 (десет) дана од дана закључења Уговора, Кориснику услуге на адресу: ЈП „Пошта Србије“, Београд, Таковска 2, Писарница, Функција економских послова и набавки, Сектор за порезе и буџет, достави једну бланко сопствену меницу или неопозиву, безусловну, на први позив плативу банкарску гаранцију, као гаранцију за добро извршење посла.

Меница из претходног става мора бити евидентирана у Регистру меница и овлашћења Народне банке Србије, оверена печатом и потписана од стране лица овлашћеног за заступање.

Уз меницу мора бити достављено и одговарајуће менично овлашћење - писмо на износ од 10% од укупне уговорене вредности, без ПДВ-а и копија картона депонованих потписа издатог од пословне банке која је наведена у меничном овлашћењу - писму.

У случају промене лица овлашћеног за заступање, менично овлашћење - писмо остаје на снази.

Пружалац услуге може као гаранцију за добро извршење посла, да достави неопозиву, безусловну, на први позив плативу банкарску гаранцију на износ од 10 % од укупне уговорене вредности, без ПДВ-а.

Рок важења средства финансијског обезбеђења мора бити најмање 30 (тридесет) дана дужи од дана извршења свих уговорних обавеза.

Ако се у току реализације уговора промене рокови за извршење уговорне обавезе мора се продужити важење средства финансијског обезбеђења најкасније 5 (пет) дана пре истека важећег.

У случају да Пружалац услуге не изврши своје уговорне обавезе у свему у складу са закљученим уговором, изврши их делимично или касни са извршењем уговорених обавеза, Корисник услуге ће активирати средство финансијског обезбеђења.

По извршењу уговорних обавеза Пружаоца услуге, средство финансијског обезбеђења за добро извршење посла ће бити враћено, на захтев Пружаоца услуге.

Члан 8.

Доставља акредитација за извршење трансакција и приступ помоћном порталу

У случају губитка или блокаде акредитација за извршење продукционих трансакција или приступ продукцијом помоћном порталу, а ради њихове обнове, Корисник услуге је дужан да достави одговарајући захтев Пружаоцу услуге.

Захтев из става 1. овог члана Корисник услуге је дужан да достави у форми документа „Захтев за реализацију е-commerce услуге“ овереног и потписаног од стране овлашћеног лица Корисника услуге.

Пружалац услуге је дужан да по пријему захтева изврши додељивање и доставу нових акредитација.

Члан 9.

Пружалац услуге је дужан да предузме мере како би заштитио Корисника услуге од потенцијалних губитака изазваних злоупотребом.

Члан 10.

Рекламације

Под рекламацијом у смислу овог уговора подразумева се обраћање Корисника платне картице Пружаоцу услуге писаним приговором везаним за трансакцију извршену на ЕРМ-у Корисника услуге.

Корисник услуге је обавезан да у случају рекламације из става 1. овог члана, на захтев, Пружаоцу услуге достави све тражене податке, укључујући и доказ о извршеној услузи, у року од 5 (пет) дана од дана пријема захтева.

Све рекламације које се односе на правне недостатке извршене услуге на ЕРМ-у Корисника услуге, неће се сматрати рекламацијом у смислу овог уговора и решаваће се у директном односу Корисника услуге и Корисника платне картице, без учешћа Пружаоца услуге.

У случају постојања основа за повраћај средстава Кориснику платне картице за извршене услуге, Корисник услуге је обавезан да повраћај средстава изврши преко платне картице (сторно трансакције).

У случају да Корисник платне картице поднесе рекламацију везану за трошак трансакције обављене путем ЕРМ-а, а при томе негира пријем, односно извршење услуге, Пружалац услуге има право теретити рачун Корисника услуге за пуни износ спорне трансакције (потпуни повраћај средстава), осим када се недвосмислено утврди да је Корисник услуге извршио услугу Кориснику платне картице.

Корисник услуге је дужан да надокнади Пружаоцу услуге све трошкове обраде код оправданих писаних рекламација, по приговору Корисника платне картице, на основу трансакција извршених употребом платне картице на ЕРМ-у Корисника услуге.

Члан 11.

Под дејством више силе се сматра случај који ослобађа од одговорности за извршавање свих или неких уговорних обавеза и за накнаду штете за делимично или потпуно неизвршење уговорних обавеза, за ону уговорну страну код које је наступио случај више силе, или обе уговорне стране када је код обе уговорне стране наступио случај више силе, а извршење обавезе које је онемогућено због дејства више силе, одлаже се за време њеног трајања.

Уговорна страна којој је извршавање уговорних обавеза онемогућено услед дејства више силе је у обавези да одмах, без одлагања, а најкасније у року од 24 (двадесетчетири) часа, од часа

наступања случаја више силе, писаним путем обавести другу уговорну страну о настанку више силе и њеном процењеном или очекиваном трајању, уз достављање доказа о постојању више силе.

За време трајања више силе свака уговорна страна сноси своје трошкове и ни један трошак, или губитак једне и/или обе уговорне стране, који је настао за време трајања више силе, или у вези дејства више силе, се не сматра штетом коју је обавезна да надокнади друга уговорна страна, ни за време трајања више силе, ни по њеном престанку.

Уколико деловање више силе траје дуже од 30 (тридесет) календарских дана, уговорне стране ће се договорити о даљем поступању у извршавању одредаба овог уговора - одлагању испуњења и о томе ће закључити анекс овог уговора, или раскиду овог уговора, с тим да у случају раскида уговора по овом основу ни једна од уговорних страна не стиче право на накнаду било какве штете.

Члан 12.

Начин и средства комуникације

Комуникација се у току трајања овог уговорног односа одвија писаним путем, односно путем поште, електронске поште или факсом.

Списак филијала и експозитура Пружаоца услуге објављен је на интернет страници Пружаоца услуге.

Е-mail адреса Корисника услуге за комуникацију са Пружаоцем услуге је ////////////////////
(попуњава Корисник услуге).

Е-mail адреса Пружаоца услуге за комуникацију са Корисником услуге је _____
(навести е-mail адресу).

Члан 13.

Тајност података

Корисник услуге је обавезан да на свом е-својем продајном месту истакне изјаву о заштити и прикупљању личних података корисника платних картица и њиховом коришћењу.

Уговорне стране се обавезују да, у складу са позитивним прописима, неће открити трећој страни ни на какав начин, без писменог одобрења друге уговорне стране, услове из овог уговора и/или информације до којих су дошли током реализације уговора, односно да ће чувати све наведене информације.

Уговорне стране се обавезују да своје запослене и радно ангажована лица упозоре на обавезу чувања поверљивости информација из овог уговора.

Уговорне стране су сагласне да све обавезе везане за поверљивост информација у вези са овим уговором важе и по истеку периода за који је овај уговор закључен.

Изузетно од става 2. овог члана, уговорне стране могу трећим лицима саопштити или доставити услове из овог уговора и/или информације до којих се дошло током реализације уговора ако ове податке захтевају надлежни државни органи у вршењу послова из њихове надлежности, у складу са позитивним прописима.

Корисник услуге је изричито сагласан да неће захтевати, прикупљати и архивирати податке о платним картицама корисника у оквиру свог система за плаћање, нити на било који други начин.

Члан 14.

Уговорна казна

Уколико Пружалац услуге не испуњава уговорене обавезе из члана 3. у роковима утврђеним овим уговором, а под условом да до тога није дошло кривицом Корисника услуге нити услед дејства више силе, дужан је да за сваки дан закашњења Кориснику услуге плати уговорну казну у износу од 1% од укупне вредности уговора, с тим да укупан износ уговорене казне не може прећи 20% од те вредности.

Члан 15.

Општи услови пословања Пружаоца услуге

Пружалац услуге своје Опште услове пословања чини доступним Кориснику услуге у писаном облику у свим експозитурама Пружаоца услуге и на интернет страници Пружаоца услуге _____ (навести интернет страницу) и исти ће бити примењиви у делу који није у супротности са одредбама овог уговора.

Члан 16.

Трајање уговора

Уговор производи правно дејство од дана потписивања од стране овлашћених лица уговорних страна и закључује се на одређено време, до 31.12.2018. године.

Уговорне стране су сагласне да овај уговор престаје да важи и пре истека рока из става 1. овог члана, и то:

1. утрошком средстава Корисника услуге, о чему ће Корисник услуге писмено обавестити Пружаоца услуге.

Члан 17.

Отказ уговора

Свака уговорна страна може отказати уговор без образложења достављањем другој уговорној страни писаног обавештења о отказу уговора, са отказним роком од 30 (тридесет) дана.

Отказни рок из става 1. овог члана почиње да тече од дана пријема обавештења о отказу уговора.

Свака уговорна страна има право да захтева раскид уговора и без отказног рока из става 1. овог члана уколико друга уговорна страна не извршава обавезе утврђене уговором или поступа супротно одредбама позитивних прописа.

Члан 18.

Примена прописа

На све што није изричито регулисано овим уговором, примењиваће се одредбе Закона о платним услугама, Закона о девизном пословању, Закона о облигационим односима, Закона о спречавању прања новца и финансирања тероризма, као и одредбе других позитивних прописа који регулишу предметну материју на територији Републике Србије.

Члан 19.

Решавање спорова

Уговорне стране су сагласне да све евентуалне спорове, који настану у извршењу овог уговора, решавају споразумно, а уколико то не буде могуће, прихватају надлежност стварно надлежног суда у Београду.

Члан 20.

Овај уговор, сачињен је у 6 (шест) истоветних примерака, од којих свака уговорна страна задржава по 3 (три) примерка.

КОРИСНИК УСЛУГЕ

ПРУЖАЛАЦ УСЛУГЕ

Мира Петровић

Буџет Предузећа

I Оперативни трошак /20. Трошкови платног промета и ПШ/050101. Трошкови платног промета и ПШ, под редним бројем 1.



6. ТЕХНИЧКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ (СПЕЦИФИКАЦИЈЕ) УСЛУГА ПЛАЋАЊА ПЛАТНИМ КАРТИЦАМА ЗА КУПЉЕНУ РОБУ И УСЛУГЕ НА ИНТЕРНЕТУ

Предмет Н набавке је услуга плаћања платним картицама (*Mastercard/Maestro, Visa/Visa elektron и Dina Card*) за купљену робу и услуге на интернету.

Услуга подразумева плаћање робе и услуга платним картицама *Mastercard/Maestro и Visa/Visa elektron*, на интернет продајном месту Јавног предузећа „Пошта Србије“.

Технички опис услуге

Услуга омогућавања плаћања *Mastercard/Maestro, Visa/Visa elektron и Dina Card* платним картицама на интернет продајном месту (Е-commerce продајно место - ЕРМ), представља коришћење софтверског решења за процесирање и ауторизацију *e-commerce* трансакција - у даљем тексту „Систем за процесирање и ауторизацију *e-commerce* трансакција“.

Пружалац услуге омогућава Наручиоцу приступ Систему за процесирање и ауторизацију *e-commerce* трансакција путем „MERCHANT PlugIn (MPI)“ интерфејса (софтвера).

Ова услуга обезбеђује на сигуран начин наплату односно извршење трансакција коришћењем *Mastercard/Maestro, Visa/Visa elektron и Dina Card* платних картица, посредством интернет комуникационе мреже.

Технички захтеви Система за процесирање и ауторизацију *e-commerce* трансакција (Систем)

- Систем мора да се налази у PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standards) сертифициваном окружењу,
- Систем мора да има имплементирану „3D Secure“ технологију
- Пружалац услуга обезбеђује Наручиоцу MERCHANT PlugIn (MPI) са инструкцијама за коришћење и акредитацијама за тестно и продукционо окружење
- Комуникација између купца-корисника платне картице и Система за процесирање и ауторизацију *e-commerce* трансакција, мора да буде заштићена (енкриптована)
- Купац-корисник платне картице податке о платној картици неопходне за ауторизацију уноси искључиво на заштићеној страни Система за процесирање и ауторизацију *e-commerce* трансакција, Наручилац не сме да има приступ тим подацима, нити било какву одговорност везано за чување података унетих са картица
- Распоживост и надгледање система мора бити омогућено 24/7,
- Управљање системом мора бити у складу са PCI DSS стандардима,
- Пружање подршке Наручиоцу 24/7 (У складу са услугама непрекидне подршке).

Доступност система за процесирање и ауторизацију *e-commerce* трансакција:

- Пружалац услуге је дужан да обезбеди укупну доступност система на месечном нивоу од 99.5%.
- Планирани прекиди не улазе у рачунање укупне доступности система.
- Планирани прекиди рада система морају бити најављени најкасније 3 (три) радна дана унапред.

- Планирани прекиди рада система биће у периоду најслабијег саобраћаја, у периоду од 01.00 до 06:00 часова.
- Трајање свих планираних и непланираних прекида неопходно је достављати у месечном извештају.

Услуге непрекидне подршке Наручиоцу (24/7) Пружаоца услуге подразумевају следеће:

- Системска подршка (подршка око конфигурисања система и усаглашавања неопходне инфраструктуре),
- Техничка подршка за системе посредством телефона и електронском поштом,
- Пружалац услуге обезбеђује техничку подршку приликом интеграције система и током целог трајања уговора,
- Извештавање и усаглашавање извршених е-commerce трансакција,
- Проактивно обавештавање у случају инфраструктурних проблема.

СЛА захтеви (Ниво испоруке услуге)

- а) Први степен:** Проблеми који онемогућавају коришћење услуге, односно када све трансакције бивају одбијене
- Одзив и интервенција у року од 3 (три) радна сата након пријаве проблема
- б) Други степен:** Систем ради али се јавља проблем у вези са квалитетом услуге која се користи (као што је нпр. време одговора)
- Одзив је 2 (два) радна сата а потребно је интервенисати у року од једног радног дана након пријаве проблема
- в) Трећи степен:** Систем ради, али постоје проблеми повезивања са другим системима (нпр. проблеми са повезивањем са деловима система Пружаоца услуге и-или Система за процесирање и ауторизацију е-commerce трансакција, који се не односе на пружање услуге клијентима).
- Потребно време одзива је 2 (два) радна сата, а рок за интервенцију је 3 (три) радна дана након пријављивања проблема

Пружалац услуге је дужан да пружи Наручиоцу консултантске услуге током припремне фазе, фазе имплементације и тестирања Система и фазе обезбеђивања пуне функционалности Система као и техничку подршку током коришћења Система, у складу са Уговором.

Пружалац услуге је дужан да обезбеди телефонски контакт са техничком подршком радним данима, викендом као и за време празника непрекидно у времену од 00 до 24 часа.

За сва неопходна додатна подешавања система или евентуалне неопходне измене над системом, које настану за време трајања уговора, пружалац услуге је дужан да обезбеди професионалну техничку подршку.