

Број: 2020-107919/18  
Датум: 11.09.2020. године

### ОБАВЕШТЕЊЕ БРОЈ 3

**ПРЕДМЕТ:** Додатно објашњење Конкурсне документације за јавну набавку пружање услуге плаћања платним картицама на интернету за Web упутницу, број ЈН: 171/2020

Поштовани,

Обавештавамо вас да су у року за достављање понуда, путем e-mail-а, прispела следећа питања, којим се тражи додатно објашњење Конкурсне документације за јавну набавку пружање услуге плаћања платним картицама на интернету за Web упутницу, број ЈН: 171/2020.

**питање 1**

Подршка Наручиоцу 24/7 – телефон / e-mail - како се евидентира по SLA захтевима пријава проблема телефоном и који је рок за извршење интервенције? Да ли су сати током ноћи, урачунати као „радни сати“?

**одговор 1**

Телефонске пријаве проблема од стране Наручиоца, Пружаоц услуге може евидентирати у свом тикетинг систему, уколико користи овакву технологију, уколико оператери корисничке подршке не евидентирају примљене позиве, постоји могућност да се усагласе технички детаљи око начина евидентирања телефонских позива (упис у табелу којој ће право приступа бити дозвољено оператерима уговорних страна или на други транспарентан начин).

Рокови за извршење интервенције су јасно описани на страни 5 конкурсне документације. С обзиром да је захтевана техничка подршка 24/7, сати током ноћи сматрају се радним сатима.

**питање 2**

Како се утврђују прекиди у раду који нису на страни Понуђача? Ко их констатује/потврђује?

**одговор 2**

Уколико су прекиди у раду настали на стани процесора, банке, телекомуникационог оператера или других посредних и непосредних учесника у процесу реализације трансакције, као доказ да прекиди нису на страни Понуђача, довољно је обавештење учесника код кога је утврђен проблем. Ово обавештење може бити упућено путем мејла, од стране учесника.

Уколико је прекид у систему Наручиоца, технички тимови Наручиоца и Пружаоца услуге ће заједно констатовати узроке прекида.

**питање 3**

Начин извештавања и усаглашавања извршених трансакција? Да ли је дефинисано?

**одговор 3**

Технички детаљи ће бити накнадно дефинисани као што су форма података и начин размене истих, итд.

**питање 4**

Код другог степена у SLA Захтевима: Како се мери /констатује дуго време одговора, односно која је референтна вредност са којом се пореди?

**одговор 4**

Време одговора се мери у односу на тренутак пријаве квара (време слања е-маила, време телефонског позива и сл.). Уколико је потребно могу бити донете процедуре које ближе одређују ову област.

**питање 5**

Цена изражена у процентима, као један од елемената критеријума, „мора бити фиксна и не може се мењати“. Да ли то значи да се не може кориговати нити у „-“, (на бази промета и економске исплативости), нити у „+“? и , да ли се изражава јединствена цена за све типове и категорије картица или картичних брендова (кредитне, дебитне, пословне, домаће, INO, MC, Maestro; DINA..pre paid, gift,)

**одговор 5**

Цена се изражава у процентима и јединствена је за све врсте картица. Цена се не може мењати током трајања уговора.

**питање 6**

Понуђач је дужан да пружи консултантске услуге у свим фазама, да ли је ограничен рок, време, начин извођења консултација? Ко то одређује?

**одговор 6**

Понуђач је у обавези да пружи консултантске услуге у свим фазама реализације пројекта до момента комплетног извршења посла (током припрема, имплементације и до момента обезбеђивања потпуне функционалности у продукционом окружењу).

Време и начин извођења консултација биће предмет усаглашавања техничких тимова Наручиоца и Пружаоца услуге.

**питање 7**

Члан 7 Уговора предвидја захтевом обраћање за плаћање неодобрене / неправилно извршене трансакције. Наплата неодобрених трансакција, по ком основу? Да ли Наручилац прихвата поп, half3d secure трансакције?

**одговор 7**

Основ за наплату су одредбе Закона о платним услугама. У складу са Техничким захтевима система за процесирање и ауторизацију трансакција систем за реализацију трансакција мора да има имплементирану 3D secure технологију.

**Напомена:** Обавештење је објављено на Порталу јавних набавки и интернет страници Наручиоца.

С поштовањем,

  
**ПРЕДСЕДНИК КОМИСИЈЕ**  

---

**Адриана Берман**