



ZARZĄD TRANSPORTU MIEJSKIEGO

ul. Żelazna 61, 00-848 Warszawa, tel. 22 459 41 00, faks 22 459 42 43
ztm@ztm.waw.pl, www.ztm.waw.pl

Warszawa, dnia 07.06.2016r.

Wykonawcy

ZTM.NZ.2210.90.2016.KSZ

Dotyczy: przetarg nieograniczony nr 40/2016 na najem 100 sztuk mobilnych terminali płatniczych oraz obsługa i rozliczenie płatności bezgotówkowych dokonywanych przy pomocy kart płatniczych na wynajętych terminalach

W związku z zapytaniem do treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (dalej: „SIWZ”) w trybie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 29.01.2004 r. - Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2015 r., poz. 2164) (dalej: „ustawa Pzp”), Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie - działając zgodnie z art. 38 ust. 1 ustawy Pzp - uprzejmie wyjaśnia:

PYTANIE 1:

Proszę o szczegółowe wyjaśnienie punktu zawartego w przetargu na najem stu sztuk terminali mobilnych, jest on dla nas niejasny.

c) dostosowanie systemu płatności bezgotówkowych Wykonawcy do obsługi maksymalnie 200 szt. terminali Pidion 1500 będących w posiadaniu Zamawiającego, a następnie uruchomienie obsługi i rozliczania transakcji bezgotówkowych dokonywanych na ww. urządzeniach, w terminie uzgodnionym przez Strony, bez zmiany warunków obsługi i rozliczania płatności określonych w Umowie.

ODPOWIEDZ:

W związku z rozstrzygnięciem przetargu na dostawę terminali służących do kontroli dokumentów przewozu. W chwili obecnej trwają prace nad wdrożeniem urządzeń Pidion 1500 w liczbie 200 sztuk, których przekazanie na stan Zarządu Transportu Miejskiego planowane jest na dzień 21 sierpnia 2016 r. Terminale te posiadają wbudowane moduły obsługujące płatności bezgotówkowe dokonywane przy użyciu kart płatniczych. Przewidujemy możliwość korzystania z ww. modułów do obsługi transakcji bezgotówkowych, w związku z czym oczekujemy od Wykonawcy wypracowania rozwiązania płatniczego pozwalającego na ich obsługę i rozliczanie.

PYTANIE 2:

Rozdział VI Opis Przedmiotu Zamówienia punkt 3b.

Czy Zamawiający oczekuje takiego rozwiązania, że do jednego terminala będą podpisane różne rachunki, czy też że każdy terminal może rozliczać się na inny rachunek?

ODPOWIEDZ:

Zamawiający przewiduje, że płatności ze wszystkich terminali płatniczych będą przekazywane na jeden wskazany rachunek bankowy. Zamawiający nie przewiduje wariantu, w którym każdy terminal będzie rozliczać się na inny rachunek.

PYTANIE 3:

Ile czasu Zamawiający przewiduje na zbudowanie rozwiązania płatniczego na Pidion 1500, licząc od dnia podpisania umowy?

ODPOWIEDŹ:

W chwili obecnej trwają prace nad wdrożeniem urządzeń Pidion 1500 w liczbie 200 sztuk, których przekazanie na stan Zarządu Transportu Miejskiego planowane jest na dzień 21 sierpnia 2016 r. W związku z powyższym Zamawiający przewiduje rozpoczęcie obsługi transakcji bezgotówkowych na ww. terminalach w terminie uzgodnionym z Wykonawcą jednak nie wcześniej niż od września 2016 r.

PYTANIE 4:

Prosimy Zamawiającego o przesłanie dokumentów potwierdzających certyfikację EMV i CTLS dla urządzeń Pidion.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający udostępni dokumentację techniczną, jaką dysponuje w chwili obecnej (**Załączniki nr 1 do odpowiedzi na pytanie**).

PYTANIE 5:

Biorąc pod uwagę złożoność przetargu prosimy Zamawiającego o przesunięcie terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu lub ofert: do 24.06.2016, godzina 10:00.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie przewiduje przesunięcia terminu składania ofert.

PYTANIE 6:

Czy Zamawiający dopuszcza instalację urządzeń, a także świadczenie późniejszej usługi serwisu w systemie door-to-door (terminal na instalację lub wymianę jest dostarczany kurierem, pracownik Zamawiającego sam dokonuje instalacji/ uruchomienia urządzenia w oparciu o krótką, przyjazną instrukcję. W razie potrzeby, pomocą służy telefoniczne Centrum Obsługi Telefonicznej, lub serwisant w miejscu użytkowania lub przechowywania terminala)?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie dopuszcza ani instalacji ani serwisu urządzeń w systemie door-to-door. Wymagana jest realizacja tych usług bezpośrednio przez serwisantów lub inne upoważnione przez Wykonawcę osoby.

PYTANIE 7:

Czy Zamawiający dopuszcza otrzymywanie faktur w formie papierowej w terminie dłuższym niż do 5 dnia każdego miesiąca? Pytanie w związku z zapisami §5 pkt.2.?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie przewiduje zmian w zakresie zapisu §5 ust.2 Umowy.

PYTANIE 8:

Jak realizowany będzie proces reklamacji typu chargebacks, dotyczący reklamacji posiadaczy kart, składanych bezpośrednio do Banków- wydawców kart?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że w zakresie procesu reklamacyjnego chargeback będzie się stosował do procedur stosowanych przez organizacje płatnicze.

PYTANIE 9:

Czy Zamawiający dopuszcza wprowadzenie zmian do Wzoru umowy, będącego załącznikiem do SIWZ (o brakujące zapisy dotyczące np. procesu obsługi chargebacków, reklamacji transakcji i kosztów z tym

związanych)?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający dopuszcza wprowadzenie zmian w ww. zakresie do Wzoru Umowy w formie załącznika, o ile jego zapisy będą zgodne z przepisami prawa powszechnie obowiązującego oraz warunkami Umowy i zostaną uzgodnione z Zamawiającym.

PYTANIE 10:

W Umowie w par 5, pkt 7 i 8 jest mowa o maksymalnej wartości Zamówienia i możliwości rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym w sytuacji przekroczenia tej wartości. W związku z faktem, iż rzeczywista wartość zamówienia nie jest w pełni zależna od Wykonawcy wnioskujemy o dodanie zapisu: „ Powyższe nie obowiązuje w sytuacji gdy przekroczenie maksymalnej wartości zamówienia jest pochodną zrealizowanej większej sprzedaży za pośrednictwem kart przez Zamawiającego lub większej niż w określonej w SIWZ zamawianej ilości terminali POS”.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie wyraża zgody na dodanie powyższego zapisu. W sytuacji przekroczenia maksymalnej wartości zamówienia jego zwiększenie może nastąpić wyłącznie w ramach zamówienia uzupełniającego.

PYTANIE 11:

Czy do wskazanego w Zamówieniu wartości miesięcznego obrotu na karty Zamawiający ujął też obrót na karty realizowany/ planowany na urządzeniach Pidion?

ODPOWIEDŹ:

Wskazana w Zamówieniu wartość miesięcznego obrotu na karty jest stała, bez względu na zwiększenie liczby urządzeń, poprzez wprowadzeniu do obsługi urządzeń typu PIDION.

PYTANIE 12:

Czy Zamawiający umożliwi na terminalach POS realizację usług:

- a. cash back- wypłata gotówki
- b. doładowanie prepaid telefoniczny

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie przewiduje realizacji takich usług.

PYTANIE 13:

Czy ze względu na złożoność przedmiotu zamówienia, konieczną analizę zaproponowanej umowy i wymagań Zamawiający przewiduje przedłużenie terminu na złożenie ofert?

ODPOWIEDŹ:

Patrz odpowiedź na pytanie 5.

PYTANIE 14:

Z uwagi na fakt, że wynagrodzenie Wykonawcy stanowi jedynie niewielką część kwoty rozliczonej transakcji, praktyką rynkową stało się ograniczanie odpowiedzialności agentów rozliczeniowych do kwoty stanowiącej równowartość przedmiotu Umowy i wyłączenie odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści i szkód pośrednich. Czy możliwe jest wprowadzenie do wzorca Umowy punktu ograniczającego odpowiedzialność Wykonawcy w ww. zakresie i wyłączającą odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści i szkód pośrednich?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający dopuszcza wprowadzenie do Umowy punktu ograniczającego odpowiedzialność Wykonawcy w ww. zakresie i wyłączającą odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści i szkód pośrednich.

PYTANIE 15:

Czy Zamawiający dopuszcza w umowie zastosowanie tzw. modelu dynamicznego ceny tj. podziału kosztów na Interchange Fee, Processing Fee C&S i marża agenta?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie wyraża zgody na proponowane rozwiązanie i w tym zakresie pozostawia dotychczasowe brzmienie SIWZ.

PYTANIE 16:

Czy Zamawiający dysponuje i może udostępnić planowaną strukturę kart/ wartości obrotów dla podstawowego podziału produktów w ramach szacowanej średniej wartości transakcji kartami płatniczymi za 1 m-c wskazanej w formularzu ofertowym na poziomie 525 000 pln, których cena ma zostać odwzorowana zgodnie z wzorem umowy wg poniższego podziału?

- a. Visa/Visa Electron
- b. MasteCard
- c. V Pay
- d. Maestro

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie dysponuje informacjami w zakresie przewidywanej struktury kart. Zamawiający dysponuje wyłącznie danymi statystycznymi dotyczącymi płatności bezgotówkowych realizowanych w okresie październik 2015 – maj 2016:

- a. Visa/Visa Electron – średnio 1673 transakcje w miesiącu
- b. MasteCard - średnio 1119 transakcji w miesiącu
- c. V Pay - średnio 156 transakcji w miesiącu
- d. Maestro - średnio 4 transakcje w miesiącu

PYTANIE 17:

Czy Zamawiający w formularzu ofertowym szacując średnią wartość transakcjami płatniczymi za 1 miesiąc w pln ujął wartość transakcji planowaną na 100 sztukach urządzeń (terminali) objętych przedmiotem zamówienia, czy wartość ta uwzględnia całościową wartość transakcji łącznie na 100 urządzeniach (terminalach) oraz maksymalnie 200 sztuk urządzeń typu Pidion 1500?

ODPOWIEDŹ:

Wskazana w Zamówieniu wartość miesięcznego obrotu na karty jest stała, bez względu na zwiększenie liczby urządzeń, poprzez wprowadzeniu do obsługi urządzeń typu PIDION.

PYTANIE 18:

Czy Zamawiający szacując średnią miesięczną liczbę transakcji na poziomie 3 500 szt odnosił się wprost do wcześniej wyszacowanej średniej wartości transakcji kartami płatniczymi za 1 m-c na poziomie 525 000 pln, co oznaczałoby, że średnia szacowana wartość pojedynczej transakcji będzie wynosić 150 pln?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający szacując średnią miesięczną liczbę transakcji na poziomie 3 500 szt. opierał się na wyszacowanej średniej wartości transakcji kartami płatniczymi za 1 miesiąc na poziomie 525 000 pln. Średnia wartość pojedynczej transakcji wynosi 150 pln.

PYTANIE 19:

Czy Zamawiający, w kontekście uruchomienia usługi obsługi transakcji w trybie DCC dysponuje informacjami i może takowe udostępnić, w zakresie przewidywanego obrotu DCC w ramach całościowej średniej wartości transakcji kartami płatniczymi za 1 m-c wskazanej w formularzu ofertowym na poziomie 525 000 pln?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie dysponuje informacjami w zakresie przewidywanego obrotu DCC. Zamawiający posiada wyłącznie dane statystyczne dotyczące transakcji w trybie DCC odnoszące się do okresu październik 2015 – maj 2016:

Średnia miesięczna liczba transakcji w trybie DCC – **136**

Średni miesięczny obrót w trybie DCC - **21 055,53 zł**

PYTANIE 20:

Czy Zamawiający wymagając od Wykonawcy w ramach zakresu przedmiotu zamówienia m. in. „sukcesywnego dostarczania papieru do terminali w ilości gwarantującej nieprzerwaną pracę wszystkich urządzeń, z kosztem papieru wliczonym w cenę usługi” ma na myśli 100 urządzeń terminali przenośnych oraz 200 urządzeń typu Pidion 1500, czy tylko jednego z tych dwóch typów?

ODPOWIEDŹ:

Wskazane sukcesywne dostarczanie papieru do terminali w ilości gwarantującej nieprzerwaną pracę wszystkich urządzeń, z kosztem papieru wliczonym w cenę usługi nie odnosi się do 200 urządzeń typu PIDION 1500 lecz tylko do terminali płatniczych wynajmowanych Zamawiającemu przez Wykonawcę.

PYTANIE 21:

W nawiązaniu do ogłoszenia o postępowaniu w ramach przetargu nieograniczonego nr 40/2016, niniejszym występujemy z wnioskiem o przedłużenie terminu złożenia wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu lub ofert do dnia 17.06.2016 godzina 10:00

ODPOWIEDŹ:

Patrz odpowiedź na pytanie 5.

PYTANIE 22:

Umowa podpisywana przez agenta rozliczeniowego z Akceptantem wymaga zapisów zapewniających zgodność m.in. z regulacjami organizacji płatniczych, ustawą o usługach płatniczych, ustawą Prawo Bankowe, obowiązującymi regulacjami europejskimi jak również specyfiką - np. podatkową - agenta rozliczeniowego. Czy do załączonego wzoru umowy będą mogły być dodane zapisy regulujące takie zagadnienia jak:

- a. możliwość wstrzymania/odmowy wypłaty środków w przypadku uzasadnionej reklamacji „chargeback”
- b. wynikające z Artykułu 9 „Rozdzielenie opłat (unblending)” Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę,
- c. wynikające z Rozdziału 2 „Rozpatrywanie reklamacji przed podmioty rynku finansowego” Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r. (Dz. U. z 2015 r. poz.1348)
- d. Regulamin akceptacji kart płatniczych
- e. możliwość wypowiedzenia umowy przez Wykonawcę w przypadku skierowania do niego takowego żądania przez organizacje płatnicze

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający dopuszcza wprowadzenie zmian w ww. zakresie do Wzoru Umowy w formie załącznika, o ile jego zapisy będą zgodne z przepisami prawa powszechnie obowiązującego oraz warunkami Umowy i zostaną uzgodnione z Zamawiającym.

PYTANIE 23:

Prosimy o potwierdzenie, w postaci stosownej dokumentacji, jakie parametry posiadają będące Państwa własnością urządzenia Pidion ze szczególnym uwzględnieniem takich kwestii jak:

- a. Wersja PCI PED urządzenia
- b. W zakresie czytnika kart bezstykowych
 - certyfikat EMV Level 1 I Level 2 dla Terminal Type 22
- c. W zakresie czytnika kart stykowych:
 - certyfikat EMV Level 1 I Level 2 dla Terminal Type 22

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający udostępnia dokumentację techniczną, jaką dysponuje w chwili obecnej (**Załączniki nr 1 do odpowiedzi na pytanie**).

PYTANIE 24:

Czy posiadane przez Zamawiającego urządzenia są wyposażone w certyfikowany PIN PAD: BIP-1500 PINPAD? https://www.pcisecuritystandards.org/popups/pts_device.php?appnum=4-60142 Jeśli nie to czy w ramach dostosowania systemu, Zamawiający będzie je kupować we własnym zakresie czy mają być zakupione przez wykonawcę?

ODPOWIEDŹ:

Posiadane przez Zamawiającego urządzenia są wyposażone w certyfikowany PIN PAD.

PYTANIE 25:

Czy Zamawiający oczekuje, że Dostawca będzie posiadał certyfikację PCI DSS (wymóg systemów płatniczych)?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający oczekuje że Dostawca będzie posiadał certyfikację PCI DSS

PYTANIE 26:

Czy Zamawiający w umowie przewiduje umieszczenie zapisów, że Zamawiający będzie się stosował do wymogów standardu PCI DSS (wymóg systemów)?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie przewiduje umieszczenia w Umowie ww. zapisów

Jednocześnie Zamawiający, działając na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy Pzp, modyfikuje treść SIWZ zgodnie z odpowiedziami udzielonymi na pytania: 9,14,22 i 25

Zamawiający informuje, że termin składania ofert nie ulega zmianie.

ZASTĘPCA DYREKTORA
Zarządu Transportu Miejskiego

Katarzyna Sirzegowska