**RFI – pytania i odpowiedzi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Pytanie | Odpowiedź ZUS |
| 1. | W RFI wskazali Państwo liczę płatności realizowanych na NRS z podziałem na poszczególne lata. Czy możemy prosić również o podanie rozkładu samych wartości transakcji? | Dla celów RFI udostępniamy jedynie liczbę płatności na NRS. |
| 2. | Jaki przewidują Państwo czas na zawarcie umowy od ogłoszenia wyboru dostawcy usług do zawarcia umowy? | Zawarcie umowy koncesji następuje zgodnie z art. 41 ust.1 ustawy z dnia 21 października 2016 r. o umowie koncesji na roboty budowlane lub usługi. |
| 3. | Czy możemy prosić o doprecyzowanie zapisu związanego z obsługiwanymi metodami płatności, a mianowicie „Rozważamy przyjęcie progu referencyjnego na poziomie 60% pokrycia rachunków dla każdej z metod płatności”. Co możemy przyjąć przez próg referencyjny pokrycia rachunków dla każdej metody płatności? | W RFI udostępniliśmy procentowy udział poszczególnych banków naszych Klientów w realizacji płatności na NRS za 2020 r. – tabela z pokryciem banków w pkt. 3 Załącznika nr 2 „Formularz odpowiedzi na zapytanie”. Wymienione banki mają przypisany udział procentowy w płatnościach na NRS wynikający z przeprowadzonych transakcji w 2020 r. Przyjęcie progu referencyjnego na poziomie 60% dla każdej z trzech ocenianych metod płatności (Pay-by-link, Blik, karta płatnicza) oznaczałoby spełnienie kryterium kwalifikacji w takim przypadku, gdy dla każdej z trzech metod płatności operator płatności elektronicznych (Koncesjonariusz) wykazałby pokrycie w bankach na wymaganym poziomie (zsumowany udział procentowy banków). |
| 4. | W RFI wskazano wymóg korzystanie na finalnym etapie rozliczenia przy transferze środków pieniężnych na rachunek ZUS prowadzony przez oddział okręgowy NBP w Warszawie wyłącznie z podlegających nadzorowi NBP systemów płatności z rozrachunkiem w NBP lub systemów płatności z uczestnictwem NBP.  Czy możemy prosić o doprecyzowanie tego zapisu? Czy posiadanie przez operatora zgody na prowadzenie systemu autoryzacji i rozliczeń, wydanej decyzją Prezesa Narodowego Banku Polskiego spełni ten warunek? | W tym przypadku nie chodzi o posiadane licencje i zgody na prowadzenie działalności udzielone przez nadzorców ostrożnościowego i systemowego, tylko o zgodność z przepisami ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych.  Zgodnie z ustawą z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych, wpłaty na NRS mogą być przekazywane przez systemy płatności zdefiniowane w art.4 pkt 18 tejże ustawy:  *„system płatności – system płatności w rozumieniu art. 1 pkt 1 ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. o ostateczności rozrachunku w systemach płatności i systemach rozrachunku papierów wartościowych oraz zasadach nadzoru nad tymi systemami (Dz. U. z 2019 r. poz. 212).”* |
| 5. | W § 15 Umowy lit. b pojawia się zapisy związany z odpowiedzialnością pod rygorem nałożenia kary umownej dotyczący nieuwzględnienia przez Koncesjonariusza w Katalogu Kanałów Płatności wszystkich Kanałów Płatności znajdujących się w danym momencie w ofercie handlowej Koncesjonariusza  Co w sytuacji jeżeli Koncesjonariusz ma w swoim portfolio usług metodę płatności, której ze względu na specyfikę jej funkcjonowania nie oferuje Zamawiającemu (np. płatności ratalne), czy też powinny one być wskazywane w katalogu Kanałów Płatności? | Postanowienia umowy dotyczą pokrycia banków w kanałach płatności tylko dla metod płatności udostępnionych Klientom Zakładu, nie zaś wszystkich metod płatności w ofercie Koncesjonariusza.  Natomiast zakładamy, że katalog metod płatności udostępnionych Klientom Zakładu może być szerszy niż tylko podstawowe metody płatności (Pay-by-link, Blik, karta płatnicza). |
| 6. | W RFI pojawił się wymóg dokonywania niezwłocznie, ale nie dłużej niż w ciągu dwóch minut od zlecenia transakcji płatniczej, potwierdzenia jej poprawnego wykonania bądź braku możliwości jej wykonania; od momentu przekazania potwierdzenia wykonania transakcji płatniczej Koncesjonariusz przejmuje pełną odpowiedzialność na zasadzie ryzyka za przekazanie środków na wskazany rachunek NRS;. Czy możemy prosić o informację jakie są Państwa założenia co do transakcji, o zaksięgowaniu której poinformujemy po dwóch minutach? Czy powinna ona zostać zwrócona do płatnika? | Zakładamy, że w ciągu dwóch minut możliwe jest poinformowanie Zakładu i Klienta Zakładu wykonującego transakcję płatniczą o wyniku jej autoryzacji. Informacja o pozytywnym przebiegu autoryzacji i blokadzie środków przez operatora (Koncesjonariusza) daje gwarancję rozliczenia środków na NRS. Potwierdzenie wykonania transakcji, tj. pobranie lub zablokowanie odpowiedniej kwoty środków z rachunku bankowego Klienta, powinno odbyć się w jak najkrótszym czasie. Chodzi o zapewnienie naszym Klientom pewności, że transakcja została zrealizowana prawidłowo. Każdy przypadek, gdy potwierdzenie nastąpi w czasie dłuższym niż dwie minuty od wykonania transakcji, będziemy rozpatrywać indywidualnie (mając na uwadze obiektywne problemy, które wpłynęły na wydłużenie wskazanego czasu). |
| 7. | Do przeprowadzenia wstępnych kalkulacji po naszej stronie bardzo ważne jest otrzymanie od Państwa jedynie podstawowych danych dotyczących: średnich kwot transakcji w tym minimalnej i maksymalnej wartości. Informacja ta jest  w szczególności istotna aby móc oszacować wstępną wartość prowizji dla tego projektu. Dodatkowo podkreślamy, że dla płatności kartowych stawki wyjściowe są wartościami procentowymi dlatego też bez tych danych nie będziemy w stanie poprawnie oszacować wysokości prowizji. | Zgodnie z RFI oczekujemy podania stałej opłaty (prowizji) niezależnie od kwoty transakcji (w PLN) dla każdej z metod płatności, w tym kart płatniczych. Usługa e-płatności (funkcja zapłać w aplikacjach ZUS) będzie adresowana głównie do małych płatników składek (jednoosobowe działalności gospodarcze, w tym „sam za siebie” oraz mikroprzedsiębiorcy).  Na dzień 31.12.2020 r. liczba wszystkich aktywnych płatników składek wynosiła 2 107 081, w tym liczba płatników opłacających składki „sam za siebie” wynosiła 1 136 977 a liczba płatników zatrudniających od 1 do 9 osób wynosiła 748 945.  Szczegółowe dane są dostępne pod adresem: <https://psz.zus.pl/documents/493365/533060/Aktywni+platn+sk%C5%82+ubez+emer+rent+wg+liczby+ubezp+oraz+statusu+platnika-stan+na+31.12.2020.xlsx/619a94ea-1f7d-dc56-d961-012ab7b6ba37>  Podstawowa kwota składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne za miesiące styczeń - grudzień 2021 r. dla płatników opłacających składki od podstawy nie niższej niż 60% prognozowanego przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego wynosi 1 457,49 zł.  Szczegółowe informacje o wysokości kwoty składek dostępne są pod adresem:  <https://www.zus.pl/firmy/rozliczenia-z-zus/skladki-na-ubezpieczenia> |
| 8. | Prosimy o doprecyzowanie czy płatnikami będą tak osoby prowadzące działalność gospodarczą oraz osoby prywatne? | Projektowane rozwiązanie jest kierowane do klientów ZUS – płatników składek na ubezpieczenia społeczne – zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych :  <https://www.zus.pl/pracujacy/system-ubezpieczen-spolecznych-w-polsce/platnicy-skladek-na-ubezpieczenia-spoleczne>  Usługa e-płatności (funkcja zapłać w aplikacjach ZUS) będzie adresowana głównie do małych płatników składek (jednoosobowe działalności gospodarcze, w tym „sam za siebie” oraz mikroprzedsiębiorcy). |
| 9. | Prosimy o wskazanie czy ZUS posiada środowisko testowe, oraz panel testowy - SANDBOX w celu wdrożenia integracji API wysłanej przez ZUS (Załącznik6)? | Dla API wskazanego w Załączniku 6 ZUS posiada środowisko testowe, które zostanie udostępnione Koncesjonariuszowi na etapie przygotowania wdrożenia usługi. |
| 10. | Prosimy o informację czy posiadają Państwo system, gdzie podesłana dokumentacja API opisana w załączniku 6, przedstawiająca formularz "zgłoszenia serwisowego" załącznik 12 jest już  wdrożona ? Jeśli tak, to czy istnieje możliwość bycia użytkownikiem tego systemu, oraz czy istnieje możliwość przeszkolenia naszych pracowników w obrębie tego systemu? | ZUS udostępnia wykonawcom umów interfejs komunikacyjny (API) do obsługi systemu zgłoszeń, za pośrednictwem którego Koncesjonariusz ma możliwość dokonania połączenia wymiany komunikatów do swojego systemu obsługi incydentów. Ze względu na to ZUS nie udostępnia interfejsu graficznego do API i nie ma możliwości udostępnienia narzędzi pozwalających na przeszkolenie użytkowników końcowych. Integracja z API oraz zbudowanie warstwy prezentacji dla swoich użytkowników systemu obsługi zgłoszeń leży po stronie Koncesjonariusza. |
| 11. | Prosimy o doprecyzowanie czy  istnieje możliwość spięcia po VPN? | Komunikaty w ramach obsługi zgłoszeń serwisowych wymieniane są w ramach zabezpieczonych kanałów komunikacji. Szczegółowe kwestie dotyczące zabezpieczeń kanału komunikacji zostaną ustalone na etapie przygotowania wdrożenia usługi. |
| 12. | Prosimy o doprecyzowanie co rozumieją Państwo przez "Zgłoszenia serwisowe"? Jakiego rodzaju będą to zgłoszenia? Czy np. brak możliwości opłacenia transakcji przez płatnika? zgłoszenia reklamacyjne? Czy też same nieprawidłowości w API operatora płatności (Koncesjonariusza)/brak dostępności usługi, błędy systemowe? | Zakres komunikatów wymienianych w ramach zgłoszeń serwisowych opisany jest w projekcie umowy koncesji (głównie w § 9 i § 10). Dotyczyć one będą nieprawidłowości w działaniu interfejsu, braków dostępu usługi oraz innych możliwych problemów technicznych związanych z realizacją umowy koncesji. Zgłoszenia związane z reklamacjami płatników składek obsługiwane będą osobną ścieżką, opisaną w § 8 projektu umowy koncesji. |
| 13. | Prosimy o informacje czy są Państwo w stanie wskazać szacunkową, miesięczną ilość zapytań w  systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych? | W chwili obecnej nie jest możliwe określenie tej liczby. Ze względu na kategorie problemów, których dotyczą zgłoszenia, ich liczba będzie zależna głównie od jakości świadczenia usługi koncesji. Zgłoszenia przed przekazaniem Koncesjonariuszowi przechodzić będą jednak przez kilka poziomów analizy przyczyn zdarzenia już po stronie ZUS, więc nie należy się spodziewać wielokrotnego przekazywania Koncesjonariuszowi zgłoszeń mających tę samą diagnozę przyczyn. |
| 14. | Prosimy o informację czy dopuszczacie Państwo, że ewentualnie zgłoszenia transakcyjne/reklamacyjne byłyby przez płatników bezpośrednio wysyłane na mail wskazany przez Oferenta? | Tak, zgodnie z postanowieniami opisanymi w § 8 projektu umowy koncesji reklamacje płatników składek będzie rozpatrywał bezpośrednio Koncesjonariusz. |
| 15. | Prosimy o doprecyzowanie czy usługi dostarczane przez naszą firmę  będą monitorowane przez ZUS? Jeśli będą, to na jakich zasadach ma się to odbywać? | Tak, usługi będą podlegały stałemu monitorowaniu z wykorzystaniem narzędzi do cyklicznego, automatycznego wywoływania ich funkcji (na zasadach opisanych w zał. 5 do projektu umowy koncesji). |
| 16. | Prosimy o informację  czy  tabela kontaktów zostanie uzupełniona o osoby po Państwa stronie (strona techniczna, biznesowa, obsługowa 24h/7)? | Tak. Osoby kontaktowe zostaną podane na etapie przygotowania do podpisania umowy. |
|  |  |  |