**Apspriedes ar piegādātājiem par atklāta konkursa „Valsts kases kontiem piesaistīto maksājumu karšu apkalpošana” VK/2017/03 nolikuma sagatavošanu viedokļu apkopojums**

2017. gada 27. aprīlī notika apspriede ar piegādātājiem par atklāta konkursa „Valsts kases kontiem piesaistīto maksājumu karšu apkalpošana” VK/2017/03 nolikuma sagatavošanu.

Apspriežamie jautājumi:

1. Kredītkaršu izsniegšanas un apkalpošanas nosacījumi;
2. Grupas konta risinājums kredītkaršu un debetkaršu apkalpošanai;
3. Klientu apkalpošanas (karšu izsniegšana, internetbankas pieslēgšana, karšu limitu maiņa u.c.) risinājumi.
4. Jautājums.

Par kredītkartēm.

Primāri iepirkumā ir plānots iegādāties 90% debetkartes, bet ir atsevišķas situācijas, kad karšu izmantotāji dodas komandējumos, kur nepieciešams rezervēt viesnīcas, nomāt automašīnas, un ir situācijas, kad ar debetkarti nav pieejams norēķināties par pirkumu, tādēļ ir vajadzīga kredītkarte. Savukārt kredītlimits nav nepieciešamas, jo klienti maksājumiem izmantos norēķinu kontā ieskaitītos līdzekļus.

Vai bankām izdot kredītkartes bez kredītlimita aizliedz savstarpēji noslēgtais līgums ar VISA un Mastercard?

**Apkopojums:**

Divi piegādātāji var izsniegt kredītkartes bez kredītlimita, divi piegādātāji nevar izsniegt kredītkartes bez kredītlimita. Neviens no piegādātājiem nenorādīja, ka kredītkaršu izsniegšanu bez kredītlimita liegtu noslēgtais līgums ar VISA un Mastercard. Kredītlimita administrēšana gan bankas pusē, gan Valsts kases pusē ir ļoti sarežģīts process un rada lielu administratīvo slogu Valsts kasei, līdz ar to iepirkumā tiks plānota kredītkaršu iegāde bez kredītlimita.

1. Jautājums.

Norēķinu kontiem ir jābūt saslēgtiem grupā. Nav skaidrības, vai konti, pie kuriem piesaistītas kredītkartes, un konti, pie kuriem piesaistītas debetkartes, ir iekļaujami vienā grupas kontā. Secināts, ka katrai bankai ir sava specifika grupas konta veidošanā. Juridiski visi konti pieder Valsts kasei, un tajos esošā nauda pieder Valsts kasei. Līdzšinējā prakse, ka banka reģistrē kontu un piešķir konkrētās iestādes reģistrācijas numuru. Šī līguma ietvaros iestādes nerīkojas savā vārdā. Iestādes pašreiz ir ap 100. Kartes izmantosim pamatā saimniecisko darbību nodrošināšanai un komandējumiem. Gada beigās neizmantotais finansējums ir jāskaita atpakaļ Valsts kasei.

**Apkopojums.**

Divi piegādātāji var piedāvāt Valsts kasei nepieciešamo grupas konta risinājumu.

1. Jautājums.

Kāds ir iespējamais pilnvarojumu veids internetbankas lietotājiem, lai nodrošinātu iepirkuma tehniskajā specifikācijā noteikto prasību izpildi? Katrai bankai ir citādāks klientu apkalpošanas process. Ir bankas, kas orientējas uz klientu apkalpošanu filiālēs, ir bankas, kas orientējas uz klientu apkalpošanu internetbankā. Līdz ar to klientu apkalpošana (karšu izsniegšana, internetbankas pieslēgšana, karšu limitu maiņa u.c.) ir atkarīga no konkrētās bankas pakalpojumu sniegšanas organizācijas, no tā arī izriet pilnvaras – parakstu paraugu kartīte vai internetbankā Valsts kase klientiem saskaņo tiesību risinājumu. Korporatīvais standarta pakalpojums - Valsts kase ir pilnvarojusi klientu saņemt pakalpojumu, tālāk Valsts kases klientam ir attiecības ar banku. Valsts kase ir ieinteresēta, lai katra banka maksimāli izmanto savu standarta praksi. Šobrīd ir izdotas vairāk kā 1000 kartes.

**Apkopojums.**

Trīs piegādātāji nodrošina maksājumu karšu izsniegšanu filiālēs, viens piegādātājs nodrošina neaktīvas kartes sūtīšanu pa pastu.

1. Jautājums.

Internetbankas pieslēgšana. Internetbanku lietotu ļoti ierobežots klientu loks – attiecīgo iestāžu grāmatveži, nav plānots katram karšu lietotājam pieslēgt internetbanku, protams, būs arī lietotāji no Valsts kases puses. Valsts kase šo procesu vēlētos organizēt tā, ka sākotnēji atver pirmo norēķinu kontu, tad grupas kontu. Ir Valsts kases pilnvarotie internetbankas lietotāji, kuriem ir spēcīgākās tiesības – parakstīšanas tiesības, un kuriem automātiski ir piekļuve visiem kontiem, kas ir atvērti grupā. Katram jaunajam klienta tiek piešķirtas internetbanku lietošanas tiesības uz viņa kontu līgumā noteiktajā apmērā. Vai tas rada kādas problēmas?

**Apkopojums.**

Veicot pirkumus ar karti internetā, nepieciešami papildu autorizācijas līdzekļi.

1. Jautājums.

Karšu limita maiņas u.tml. lietas, kā tās tiek organizētas? Līdz šim ir papīra dokuments – standarta veidlapa, bet, tehnoloģijām attīstoties, līdzšinējais pakalpojumu sniedzējs to piedāvā organizēt internetbankā iestādes pilnvarotai personai, kurai ir piešķirtas lietošanas tiesības. Kā būtu pārējām bankām? Iestādes grāmatvedis veic nepieciešamās darbības internetbankā. No šiem kontiem klientiem nav tiesības veikt pārskaitījumus, izņemot atskaitīt naudu atkaļ.

**Apkopojums.**

Visiem piegādātājiem standarta veidlapa un rīkojums internetbankā.

1. Jautājums.

Juridiski ir lielais līgums, kurā ir norādīti Valsts kases, bankas pienākumi, sadarbības process u.tml. lietas. Kā ir nodefinēti klienta pienākumi, lietojot internetbanku? Līdz šim bija standarta veidlapa, pieteikums internetbankā. Kāda Jūsu specifika?

**Apkopojums.**

Visiem piegādātājiem līgums ar Valsts kasi, katra lietotāja apņemšanās ievērot bankas karšu lietošanas noteikumus, kas nav Valsts kases līguma pielikums.

Attiecībā pret iepriekšējo konkursa nolikumu Valsts kases iepirkuma komisija nav iekļāvusi nolikuma tehniskajās specifikācijās un līguma projektā visas tās lietas, kas detalizēti apraksta karšu izsniegšanas un apkalpošanas noteikumus, atstājot brīvu iespēju vienoties ar pretendentu konkrētajam pretendentam atbilstošajā specifikā. Nolikumā iepirkuma komisija definēs tikai būtiskās lietas – konta risinājumu, karšu veidus un limita nosacījumus, procesu, kā izsniedz un apkalpo maksājumu kartes.

**Piegādātāju jautājumi un priekšlikumi.**

**1. jautājums.**

Vai vērtēšanas kritērijos ir ņemta vērā maksājumu kartes izgatavošanas, izsniegšanas maksa, atjaunošanas maksa (ja beidzas termiņš), valūtas komisijas maksa (2,3% valūtas uzcenojums)?

**Atbilde.**

Vērtēšanas kritērijos nav ņemta vērā maksājumu kartes izgatavošanas, izsniegšanas maksa, atjaunošanas maksa (ja beidzas termiņš), valūtas komisijas maksa (2,3% valūtas uzcenojums), ir tikai debetkartes mēneša maksa, debetkartes aizvietošanas maksa, maksa par skaidras naudas izņemšanu gan pretendentu bankomātos, gan citu banku bankomātos. Bankas varēs prasīt tikai tādas maksas, kas būs piedāvātas iepirkumā. Valsts kase cer, ņemot vērā līdzšinējo desmit gadu pieredzi, ka kartes izsniegšanas, apkalpošanas maksa varētu būt 0. Ja nebūs, tad būs jāmaina konstrukcija, debetkartes izsniegšanas maksu maksā Valsts kase, bet kredītkartes izsniegšanas maksu pats klients. No šī paša konta, pie kura tiek piesaistīta karte, tiek ieturēta kartes izsniegšanas maksa. Ja parādās maksas lielākas par 0, jārada mehānisms, kā debetkartes mēneša maksa, debetkartes izsniegšanas, aizvietošanas maksa tiek ieturēta no viena Valsts kases konta vai rēķins. Visas debetkartes, kas iepirkumā būs apmēram 90%, maksas Valsts kase maksās no budžeta līdzekļiem. Ja parādās maksa, tad no bankas puses ir sarežģītāka pakalpojuma sniegšana.

**2. jautājums.**

Kā ar kredītkartes maksu?

**Atbilde.**

Visas kredītkartes maksas tiks ieturētas no klienta konta. Debetkartes pazaudēšanas gadījumā klients maksā pats.

**3. jautājums.**

Ceļojuma apdrošināšana?

**Atbilde.**

Valsts kase nepērk šādu pakalpojumu, tas ir bankas bonuss.

Šobrīd svarīgā vērtējuma kritērija cenas pozīcija ir konvertācijas uzcenojuma maksa, kuru varētu iekļaut vērtējuma kritērijos.

**4. jautājums.**

Kā ar politiskās personām?

AML prasībām?

**Atbilde.**

Tā kā tie ir Valsts budžeta līdzekļi, nevis personīgie līdzekļi, šajā gadījumā konkrētā politiskā persona rīkojas nevis ar savu naudu, bet valsts naudu, tad nevar būt nekāds politisks ietekmēšanas moments, nav piemērojas prasības attiecībā uz politisku personu.

Līgumā varētu paredzēt atrunu, ka pusei ir tiesības pārtraukt līgumu, ja pakalpojuma sniegšana kļūst neizdevīga, piemēram, normatīvo aktu dēļ vai citi būtisku apsvērumu dēļ. Līgumā vienmēr ir iestrādāts punkts par līguma grozījumiem saskaņa ar Publisko iepirkuma prasībām, Valsts kase nav ieinteresēta pie katra mazākā grozījuma rīkot jaunu iepirkumu.

**5. jautājums.**

Vai karšu zīmolam ir nozīme?

**Atbilde.**

Karšu zīmolam nav nozīmes! Ir prasības - biznesa debetkarte un biznesa kredītkarte. Valsts kase varētu atteikties no kredītkartēm, ja ar debetkarti būtu pieejami pakalpojumi, piemēram, auto noma.

**Apkopojums par piegādātāju priekšlikumiem par vērtējuma kritērijiem.**

Nepieciešams papildināt vērtējuma kritērijus ar konvertācijas maksu, bet pārējās debetkartes izmaksas (kartes izsniegšanas un atjaunošanas maksu) maksimāli iekļaut debetkartes mēneša maksā.

**6. jautājums.**

Kā līguma projektā ar citām maksām?

**Atbilde.**

Līguma projektā ir pielikums “Bankas pakalpojumu komisijas maksas”, banka var ieturēt tikai tās maksas, kas ir norādītas šajā pielikumā. Citas izmaksas ir “Nepamatotas pretenzijas izskatīšana” un “Maksājumu kartes darījuma apliecinoša dokumenta kopijas sagatavošana un izsniegšana”. Vai ir kādas citas maksas? Tās ir nevērtējamās maksas. Iesniedzot piedāvājumu, citu izmaksu pozīciju nevar piedāvāt. Nav paredzēta pārskaitījuma maksa no norēķinu konta uz Valsts kasi. Varētu, piemēram, būt viena pozīcija – **pakalpojuma sniegšanas mēneša maksa**, kas ietver visas saistītās izmaksas, un tā ir vērtējamā pozīcija. Tad varētu pārlikt karšu maksas uz šo pozīciju.

**7. jautājums.**

Autentifikācijas līdzekļi arī varētu būt daļa no izdevumiem.

Vai tas ir skatīts pie citām izmaksām? Vai var precizēt internetbankas lietotāju skaitu, norēķinu apjoms citās valūtās?

**Atbilde.**

Lietotāju skaits nav precīzi minēts. Valsts kasei ir pieeja grupas kontam. No Valsts kases tie varētu būt ap desmit lietotāji. No iestāžu puses 100 – 200 lietotāji, no katras iestādes 1-2 lietotāji. Ja tā ir būtiska informācija, tad varam to iekļaut nolikumā. **Tad būtisks ir internetbankas lietotāju skaits, iestāžu skaits, darījumu apjoms skaidrā naudā, karšu skaits un kontu skaits ir norādīts.**

Par autentifikācijas līdzekļiem, iestāžu lietotājiem, kuriem ir informatīvs režīms, atbilstoši lietošanas noteikumiem pietiek ar kodu karti. Valsts kases lietotājiem, kuriem darījumi ar lielām summā, nepieciešami citi autentifikācijas rīki - visspēcīgākie. Lielākā daļa banku atbalsta EID vai Smart ID.

**8. jautājums.**

Vai ir servisa prasības attiecībā uz kartes izsniegšanu?

**Atbilde.**

Valsts kasei nav savas servisa prasības, piemēro bankas standarta servisa prasības.

**Apkopojums par piegādātāju jautājumiem un priekšlikumiem.**

Iepirkuma komisija izvērtēs piegādātāju priekšlikumus un precizēs konkursa nolikumu.

Iepirkuma komisijas priekšsēdētājs -

Klientu apkalpošanas un pakalpojumu

attīstības departamenta direktors M. Prikulis