

**ZDRUŽENJE BANK SLOVENIJE  
ŠUBIČEVA ULICA 2  
1000 LJUBLJANA**

**g. Dušan Hočevar, direktor**

Dimičeva ulica 13, SI-1000 Ljubljana  
t: +386 1 58 98 212, +386 1 58 98 213  
f: +386 1 58 98 219  
e: info@tzslo.si, www.tzslo.si

ID številka za DDV: SI67994598  
Številka TRR: SI56 0313 8100 0518 803

### **Zadeva: Service Level Agreement (SLA)**

Spoštovani !

Skladno z razpravo in zaključki skupnega sestanka, ki je potekal dne 17.1.2007 med predstavniki Združenja bank Slovenije in Trgovinske zbornice Slovenije – Delovne skupine za finančno računovodsko področje vam v okviru tega dopisa podajamo pobudo za določitev nekaterih krovnih in splošnih elementov, ki bi jih lahko banke in trgovski subjekti uporabljali kot minimalni standard in kot splošno dogovorjene pogoje, pri sklepanju medsebojnih ti. Service Level Agreement-ov oziroma dogovorov o nivoju storitve pri izvajanju plačil preko POS sistemov.

Večja potreba po opredelitvi nekih splošno dogovorjenih kriterijev o tem, **kdaj se šteje da je prišlo do krizne situacije** (odpoved POS-sistema in bankomatov) se je pokazala ob pripravah na prevzem evra, kjer so bile dane tudi nekatere usmeritve Banke Slovenije glede možnih rezervnih scenarijev v primeru da sistemi ne bi zdržali. V tem primeru je šlo za kratkoročne ukrepe.

Trgovska podjetja so ob teh razpravah in ob zastojih pri delovanju sistemov v decembru lani prepoznala potrebo po tem, da se tudi dolgoročno in za potrebe nadaljnjih aktivnosti na tem področju, ki se vršijo tako pri trgovcih, kot tudi pri bankah, za v naprej določijo splošni in krovni standardi za namen opredelitve minimalnih in skupno dogovorjenih kriterijev pri opredelitvi ravni storitev procesnih centrov oziroma bank (storitev plačevanja preko POS).

- V tem okviru pa se pojavlja predvsem potreba po tem, **da se določi minimalni standard kvalitete storitev kartičnega poslovanja**. Tak standard bi moral izhajati iz ključnih izhodišč za opredelitev kvalitete storitev kartičnega poslovanja kot so npr. opredelitev in razmejitev procesov, ki se izvajajo v okviru kartičnega poslovanja in iz tega izhajajočih obveznosti izvajalca storitev (banka oz. procesni center) in naročnika (trgovec).
- Opredelitev transparentnih in medsebojno preverljivih kontrolnih mehanizmov, ki omogočajo uspešno in učinkovito spremljanje izvajanja procesov in osnovo za opredelitev potrebnih korektivnih ukrepov.
- Opredelitev aktivnosti, ki se izvajajo v primeru napak pri izvedbi procesov (nadomestni postopki, odzivni časi, itd.).
- Opredelitev garancij izvajalca za izvedene storitve.

Pomembnejši elementi tega standarda bi morali biti:

- vzdrževanje POS omrežja s poudarkom na opredelitvi maksimalnih odzivnih časov pri postopku avtorizacije in odpravi napak,
- obdelava prometnih podatkov in prenos do trgovca,
- delovanje informacijske podpore,
- izvajanje razvoja,
- delovanje avtorizacijskega centra,
- reševanje reklamacij,
- določitev nadomestila za nedelovanje sistema.

Pričakujemo, da se boste pozitivno odzvali na našo pobudo in boste v skladu z najboljšo prakso v tujini pristopili k opredelitvi minimalnih standardov kvalitete storitev kartičnega poslovanja.

Predlagamo, da se o tej pobudi pogovorimo že v okviru rednega sestanka, ki je predviden za dne 28. marec ob 13.00 uri pri nas.

V pričakovanju vašega odgovora vas lepo pozdravljamo.

S spoštovanjem vas lepo pozdravljamo !

Marjanca Simsič  
Višja svetovalka TZS

Nevenka Šubelj  
Predsednica Delovne skupine  
za finančno računovodsko področje

mag. Viktor Vauhnik  
Izvršni direktor

V vednost:

- mag. Mitja Gaspari, guverner, Banka Slovenije,
- g. Bojan Papič, predsednik Trgovinske zbornice Slovenije
- članom Delovne skupine za finančno računovodsko področje