

152934/15.11.16/15

Formular propunere tehnică

Anexa nr. 3

Ofertant _____

Nr. crt.	Cerințe minime obligatorii	Modalitatea de îndeplinire de către ofertant
	3.Descrierea detaliată a serviciilor 3.1.Serviciile de tranzacționare aferente sistemului de plată prin EFT – POS trebuie să includă: 3.1.1.Echipamentul EFT – POS, pentru ghiseele de lucru cu publicul va avea următoarele componente/capabilități tehnice : • Cititorul de carduri bancare (banda magnetică, cip, contactless) • Tastatura compliant PCI pentru introducerea datelor în momentul efectuării tranzacției care trebuie să asigure siguranța și securitatea informațiilor introduse de client; • Imprimanta pentru eliberarea chitanțelor prin care se va certifica efectuarea plății cu suma aferentă • Display pentru vizualizarea informațiilor; Soluția prezentată va asigura respectarea tuturor reglementărilor internaționale impuse de organizațiile VISA/MASTERCARD. Echipamentele EFT - POS de acceptare la plată a cardurilor vor fi obligatoriu de ultimă generație în conformitate cu standardele EMV (Europay, MasterCard and VISA), iar soluția tehnică va răspunde tuturor reglementărilor PCI (Payment Card Industry). • Asigurarea conexiunii, independente de infrastructura, necesară funcționării echipamentului. • Furnizarea, instalarea și particularizarea echipamentelor de tip EFT - POS în toate locațiile indicate de autoritatea Contractantă și înlocuirea acestora în caz de defecțiune, în termenele stipulate mai jos, fără costuri pentru Autoritatea contractantă. • Asigurarea posibilității de a suplimenta numărul de aparate POS, la solicitarea Autorității Contractante • Acceptarea la plată prin intermediul EFT - POS a principalelor tipuri de carduri bancare de credit sau de debit, de tip embosat (cu litere în relief) sau indentat (cu litere gravate);	

- Durata maximă a unei tranzacții de la momentul cererii și până la aprobare nu trebuie să depășească 5 (cinci) secunde ca viteză de procesare pentru echipamente Ethernet și nu mai mult de 10 (zece) secunde pentru echipamente GPRS (General Packet Radio Service) (acolo unde este cazul) – dial-up. Banca ofertantă asigură terminalele care vor fi utilizate de către Autoritatea contractantă și poate utiliza infrastructura existentă a ONRC.
 - Administrarea tranzacțiilor, ce permite monitorizarea și filtrarea tranzacțiilor electronice, înălțându-le pe cele la care banca emitentă a cardului utilizat la plată nu acceptă tranzacția de plată (o refuza pe baza unui motiv) și pe cele considerate ca grad ridicat de risc (filtrare antifraudă) în regim permanent, 24 ore din 24, 7 zile din 7;
 - Asigurarea transmisiei de date securizate în rețea, pentru gestionarea tranzacțiilor între punctul de tranzație și băncile implicate;
 - Asigurarea de către operatorul bancar a unei soluții de backup privind transmisiile de date între infrastructura ONRC și bancă; soluția de backup trebuie să permită balansarea automată (sub 10 secunde) între infrastructura principală și backup;
 - Servicii de mentenanță, suport tehnic, ce includ și instruirea personalului pentru utilizarea echipamentului și manualele aferente;
 - Asigurarea gratuită a consumabilelor necesare pentru funcționarea echipamentelor EFT - POS în exploatare;
 - Transmiterea/preluarea în format electronic a settlement-ului (chitanța centralizatoare) efectuat pentru fiecare echipament EFT – POS;
 - Asigurarea efectuării zilnice a settlement-ului automat după încheierea programului de lucru, pentru toate locațiile indicate de Autoritatea Contractantă;
 - Monitorizarea, centralizarea și raportarea prin intermediul unui serviciu de tip „internet banking” pentru toată infrastructura de POS afiliată în cadrul Autorității Contractante (ONRC/ORCT). Astfel banca va permite accesul, monitorizarea prin intermediul unui serviciu de tip internet banking la nivelul conturilor, după cum urmează:
- fiecare delegat pe cont din subunitățile Autorității contractante își va putea vizualiza / consulta numai contul care îi aparține, prin e-token pus la dispoziție de ofertant pentru fiecare subunitatea a Autorității contractante
- la nivel central al Autorității Contractante se va da acces la vizualizarea / consultarea tuturor conturilor deținute de Autoritatea Contractantă, de la toate subunitățile sale, prin e-token pus la dispoziție de ofertant pentru un număr de 5 salariați ai ONRC
- Generarea zilnică, în format digital, a extrasului de cont pentru fiecare cont alocat fiecărui EFT – POS amplasat la nivelul subunităților (ORCT- urilor teritoriale) și punerea sa la dispoziția Autorității Contractante, prin intermediul serviciului de “internet-banking”.

	- Informațiile minime obligatorii care trebuie să le cuprindă extrasul de cont: număr card, număr chitanță (numărul chitanței este element obligatoriu deoarece este nevoie de o cheie de control între extrasul de cont și chitanțele emise de POS), suma, data, ora, minut, etc. - Efectuarea viramentelor, respectiv transmiterea (transferarea) banilor din contul/ subconturile clientului în contul/ conturile deschise la Trezorerie centrală și/sau locală conform borderourilor transmise de Autoritatea Contractantă, care conțin destinația detaliată a sumelor încasate; - Asigurarea rapoartelor statistice în format structurat pentru a fi procesat de aplicațiile informatice și la periodicitatea solicitată de Autoritatea Contractantă;	
	3.1.2 Echipamentul POS integrate în Self-Service de tip U1000, sau echivalent - terminal fără supraveghere – echipament de plată pentru self service, va avea componentele și capabilitățile tehnice conform anexă atașată Furnizarea, instalarea și particularizarea echipamentelor POS de tip U1000 sau echivalent integrate în 56 Self-Service deținute de Autoritatea contractantă, ofertantul o va face cu respectarea dimensiunilor pentru integrarea acestora, în toate cele 43 de locații indicate și înlocuirea acestora în caz de defecțiune, în termenele stipulate mai jos, fără costuri pentru Autoritatea contractantă. 3.1.3 Echipamentul POS integrate în Self-Service de tip U2000, sau echivalent - terminal fără supraveghere -echipament de plată pentru self service, va avea componentele și capabilitățile tehnice conform anexă atașată Furnizarea, instalarea și particularizarea echipamentelor POS de tip U2000 sau echivalent integrate în 91 Self-Service deținute de Autoritatea contractantă, cu respectarea dimensiunilor pentru integrarea acestora, în toate cele 43 de locații indicate și înlocuirea acestora în caz de defecțiune, în termenele stipulate mai jos, fără costuri pentru Autoritatea contractantă. 3.1.4 Serviciile de instalare și configurare a echipamentelor EFT – POS atât pentru ghișeele pentru lucru cu public cât și pentru echipamentele de plată tip Self Service vor fi asigurate pentru toate locațiile, respectiv sediul central, sediul ORCT București , sediile ORCT din fiecare reședință de județ, precum și după caz sediile birourilor teritoriale sau a altor ghișee ale instituției. Autoritatea Contractantă va informa ofertantul asupra punctelor de instalare în incinta fiecărei locații în parte. Instalarea se va efectua în baza unui program de implementare propus de ofertant și acceptat de Autoritatea Contractantă, planificat într-o perioadă de maxim 5 zile lucrătoare înainte de intrarea în vigoare a primului contract subsecvent.	

Soluția tehnică pentru transmiterea securizată a datelor între fiecare locație și bancă va fi asigurată de ofertant. Toate echipamentele instalate vor trebui să fie capabile să asigure funcționarea la parametri optimi, cu aceleași caracteristici funcționale și vor permite acceptarea la plată a principalelor tipuri de carduri bancare de credit sau de debit, de tip embosat (cu litere în relief) sau indentat (cu litere gravate), iar după metoda de acceptare la plată trebuie să aibă capabilități funcționale pentru citirea cardurilor magnetic stripe, cip și contactless. Toate accesoriile necesare pentru instalarea echipamentelor vor fi asigurate de ofertant.	
3.1.5. Serviciile de tranzacționare Procedura de plată a tarifulor prin intermediul cardurilor de debit și a cardurilor de credit prin echipamente de tip EFT - POS se va derula după cum urmează: a) La nivelul echipamentului POS: - Echipamentul EFT - POS va permite deschiderea automată a unei sesiuni de lucru; - Pentru plată, terminalele vor permite tranzacții contactless (indiferent dacă sunt făcute cu cardul, telefonul, smartwatch-ul); în situația în care nu se prezintă un card contactless, personalul Autorității Contractante va introduce cardul bancar în cititorul de card al echipamentului POS, apoi va efectua procedurile stabilite; - Echipamentul EFT - POS va permite introducerea datelor necesare efectuării plății electronice (pin, cod de securitate, parola, etc.) de către plător; - Echipamentele EFT - POS trebuie să fie astfel setate încât să ceară de preferință introducerea codului pin de către client în conformitate cu reglementările în domeniu și în funcție de detaliile de emisie a cardului; - Banca va efectua verificările necesare privind valabilitatea cardului și existența sumelor în cont, după care echipamentul EFT - POS va solicita introducerea datelor necesare efectuării plății electronice; - Finalizarea tranzacției se efectuează printr-un mesaj de aprobare afișat pe echipamentul EFT - POS și va fi certificată prin chitanța tipărită pentru plător, după caz; - În situația în care cardul nu este valid sau nu există sumele aferente în cont, Banca va transmite un mesaj către terminal și tranzacția va fi respinsă;	

- Tranzacțiile care au fost refuzate vor fi evidențiate în raportul detaliat, indiferent de motivul refuzului (insuficienți bani în cont, card ce prezintă risc de fraudare, întrerupere a comunicației cu banca, etc.) - Cerințe pentru echipamente de tip EFT – POS, instalate la ghișeele de lucru cu publicul: - Echipamentul va permite anularea unei tranzacții efectuate prin EFT - POS în aceeași zi, cu eliberarea unei chitanțe corespunzătoare în două exemplare; banca va asigura canale de comunicare directe cu Autoritatea Contractantă pentru tratarea în regim imediat a acestor situații; - Echipamentul va permite reîmpărțirea ultimei chitanțe (pentru situațiile în care acestea s-a deteriorat sau terminalul a rămas fără rolă de hârtie la nivelul imprimantei); - La sfârșitul sesiunii de lucru echipamentul EFT - POS va furniza o chitanță centralizatoare (settlement) conținând suma totală încasată prin intermediul aparatului și un raport detaliat sub formă de jurnal conținând toate operațiile efectuate de la ultimul settlement (tranzacții cu carduri proprii, tranzacții cu carduri emise de alți operatori bancari, evidențiate separat) sau un jurnal în care tranzacțiile se vor evidenția în ordine cronologică. b) La nivelul băncii	
Tranzacția efectuată prin echipamentul EFT - POS se va derula la 3 nivele: - Între banca gestionară a serviciilor de plată prin EFT - POS și banca emitentă a cardului clientului pentru lansarea tranzacției; - Între banca emitentă a cardului și banca gestionară a serviciilor de plată prin EFT - POS pentru autorizarea tranzacției, cu afișarea mesajului de aprobare a tranzacției de către posesorul de card; - Între banca gestionară a serviciilor de plată prin EFT - POS și contul/conturile Autorității Contractante pentru virarea sumelor aferente, deschise la trezoreriile statului	
3.1.6. Operațiuni aferente derulării plăților prin EFT – POS pentru ghișeele de lucru cu publicul - Banca va deschide pe numele Autorității Contractante și al subunităților subordonate acesteia, câte un cont curent pentru tarifele reprezentand venituri la bugetul de stat , un cont curent colector pe numele Autorității Contractante pentru tarifele reprezentand venituri proprii - Fiecărui cont curent îi va corespunde un echipament EFT-POS sau mai multe, în funcție de necesitățile Autorității Contractante (de exemplu, la ORCT București, unde există mai multe posturi de încasare, va exista inițial un număr de cel puțin 4 echipamente EFT-POS).	

• Toate tranzacțiile efectuate cu carduri pierdute/furate, care nu au fonduri suficiente sau au alte restricții impuse de banca emitentă vor fi respinse. • Comisionul de tranzacționare se va aplica doar tranzacțiilor efectuate și finalizate. • Comisionul de tranzacționare nu va fi aplicat pentru tranzacțiile refuzate sau anulate din orice motive. • Banca va credita contul/conturile/subconturile deschise pentru Autoritatea Contractantă și subunitățile subordonate acesteia, la ziua Z+1 până la ora 12 pentru toate tranzacțiile aprobate la ziua Z și confirmate prin generarea settlementului și va vira sumele tranzacționate, conform borderoului transmis, în contul/conturile comunicate de Autoritatea Contractantă către conturile Trezoreriilor statului tot în ziua Z+1. Dacă ziua Z+1 cade într-o zi nelucrătoare conform legii /zi de sărbătoare legală atunci termenul este în ziua lucrătoare imediat următoare. • Tarifele reprezentând venituri proprii, încasate la subunitățile subordonate Autorității Contractante, vor fi virate inițial în contul colector unic de venituri proprii deschis la ONRC sediul central și apoi către contul Trezoreriei statului comunicat de Autoritatea Contractantă, conform borderourilor transmise, tot în ziua Z+1. Dacă ziua Z+1 cade într-o zi nelucrătoare conform legii /zi de sărbătoare legală atunci termenul este în ziua lucrătoare imediat următoare (de exemplu, de la subunitatea ORCT Constanța tarifele vor fi virate în contul colector de venituri proprii ONRC-central și apoi către contul deschis la trezoreria statului indicat de Autoritatea Contractantă). • Banca va pune la dispoziția Autorității Contractante, spre verificare, privind serviciile de tranzacționare efectuate, următoarele documente: □ Extrase de cont zilnice cu toate tranzacțiile derulate prin contul respectiv, cu evidențierea pe Credit a încasărilor, iar pe Debit a plăților. Este interzis ca pe Credit să fie evidențiate alte sume decât cele aferente încasărilor. Tranzacțiile înregistrate la nivelul conturilor se vor evidenția printr-un extras de cont ce va fi pus la dispoziția Autorității Contractante și subunităților acesteia prin intermediul accesului la serviciul de	
---	--

internet banking, fie transmis în format electronic, zilnic, fiecărei subunități teritoriale (la sfârșitul programului de lucru sau a doua zi, dimineața, pentru ziua precedentă, sau la cerere, asigurându-se și posibilitatea listării sale pe hârtie. Accesul la vizualizarea extraselor de cont va fi permis pentru fiecare subunitate doar pentru contul său și numai pentru Autoritatea Contractantă la toate conturile.

□ Rapoarte zilnice și lunare detaliate ale tranzacțiilor efectuate prin intermediul fiecărui echipament EFT - POS în format electronic sau tipărite la cererea Autorității Contractante, transmise la adresele de email ce vor fi stabilite, cu prezentarea detaliată a comisiunelor cuvenite, care vor cuprinde cel puțin următoarele informații: ORCT, Data Tranzacției, Valoarea tranzacției, Nr. card, ID terminal, Data decontării, RRN, Valoare comision. Raportul lunar va fi transmis în maxim 5 zile de la închiderea lunii La solicitarea Autorității Contractante banca va putea pune la dispoziție rapoarte pentru o perioadă specificată sau pentru un anumit terminal.

Facturarea serviciilor prestate se va face în termenul prevăzut de lege.

- Banca va asigura atât suport gratuit cât și o persoană de contact la o linie de telefon și o adresă de e-mail dedicate, în funcție de programul Autorității Contractante (în intervalul orar 8.00 -18.00), pe tot parcursul derulării activității de acceptare la plată a cardurilor bancare, astfel încât orice solicitare, suport sau corecție să fie asigurate de către bancă în mod eficient și în cel mai scurt timp;

- Banca va asigura numai la cererea Autorității Contractante, reversarea totală sau parțială a unei tranzacții efectuate în cel mai scurt timp posibil, cu eliberarea unei dovezi corespunzătoare; se vor asigura canale de comunicare directă pentru tratarea în regim imediat a acestor situații.

- În ziua Z, banii încasați prin intermediul EFT – POS, în intervalul orar 8 -16:30 (luni-joi) și în intervalul orar 8 -14:00 (vineri), vor fi confirmați de către Autoritatea Contractantă prin generarea settlementului (raportul scos de aparatul POS, care confirmă că toate tranzacțiile sunt corecte ca sume tranzacționate și cuvenite), banca urmând a credita conturile Autorității contractante; Facem mențiunea ca intervalul orar va putea fi modificat de părți, la semnarea Acordului Cadru / contractelor subsecvente;

- În ziua Z+1, banca va asigura prin intermediul serviciului de internet-banking, upload-ul unui singur fișier pentru toate încasările reprezentând venituri la bugetul de stat, precum și a unui singur fișier pentru toate încasările reprezentând venituri proprii, fișiere generate de Autoritatea Contractantă într-un format stabilit de comun acord cu Banca (xls, txt, csv, etc.), respectiv borderoul cu viramentele ce trebuie efectuate/seminate în această zi de către Autoritatea Contractantă în conturile trezoreriei

statului, în acord cu legislația în vigoare. Banca va evidenția sumele astfel tranzacționate în extrasul de cont emis pentru ziua Z+1, pe destinațiile evidențiate în Borderoul încărcat pe platforma de internet-banking a Băncii: banca va debita conturile Autorității Contractante și ale subunităților acesteia, la ziua Z+1, până la ora 14:00, pentru toate tranzacțiile aprobate în ziua Z, unde Z= zi lucrătoare. Dacă ziua Z+1 cade într-o zi nelucrătoare conform legii /zi de sărbătoare legală atunci termenul este în ziua lucrătoare imediat următoare. Facem mențiunea că intervalul orar va putea fi modificat / definitivat de părți, la semnarea Acordului Cadru / contractelor subsecvente; - Viramentul sumelor încasate, către conturile Autorității Contractante deschise la Trezoreriile Statului, intră în sarcina băncii, pe baza borderourilor încărcate electronic de Autoritatea contractantă, cu respectarea obligatorie a termenelor legale așa cum au fost detaliate mai sus. - În ceea ce privește acordarea avansului în numerar, Autoritatea contractantă nu optează pentru efectuarea acestui serviciu întrucât tarifele percepute nu pot asigura disponibilitul necesar.	
3.1.7. Operațiuni aferente derulării plăților printr-un sistem de plată self-service 3.1.7.1. La elaborarea propunerii tehnice, ofertantul va avea în vedere faptul că, pe parcursul derulării acordului-cadru, va asigura conectarea cu un sistem compact și scalabil de plată self-service instalat la sediul ONRC și la sediile ORCT situate în fiecare reședință de județ. Acest sistem reprezintă o soluție modernă și tehnic avansată pentru ONRC, permițând acceptarea tuturor metodelor de plată, inclusiv magstripe (tip de card capabil să stocheze date pe material magnetic atașat la un card de plastic). Ele pot conține, de asemenea, o etichetă de identificare prin radiofrecvență (RFID), un dispozitiv transponder și/sau un microcip utilizat în principal pentru controlul accesului sau plăți electronice), EMV(EuroPay, Mastercard, Visa) și NFC/contactless(smartphone sau un alt dispozitiv de plată inteligent) și coduri QR. Asigurarea posibilității de a suplimenta numărul de aparate POS necesare, la solicitarea Autorității Contractante, utilizate pentru sistemele de plată self-service deținute de către ONRC în toate locațiile. Banca va deschide un cont curent colector pe numele Autorității Contractante și câte un cont curent pe numele Autorității Contractante și al subunităților subordonate acesteia, pentru tarifele încasate prin terminalele de plată de tip self service; fiecărui cont curent îi va corespunde un self service sau mai multe, în funcție de necesitățile Autorității Contractante (de exemplu, la ORCT București, unde există mai multe posturi de încasare, va exista inițial un număr de cel puțin 4 sisteme de plată de tip self service).	
3.1.7.2. Conexiunea între POS-ul integrat în Self-Service și Bancă pentru Procesarea Plăților	

Sistemele de POS integrate in Self-Service facilitează plățile electronice într-un mod eficient și securizat. Acest proces implică o serie de proceduri complexe pentru a asigura integritatea și confidențialitatea datelor financiare. Conexiunea cu banca este realizată prin canale de comunicație securizate și protocoale standardizate, astfel încât să se asigure securitatea, eficiența și integritatea plăților electronice. Modul în care un astfel de sistem se conectează la o bancă pentru a procesa plățile: 1. Inițierea Tranzacției: Procesul începe atunci când un client utilizează un POS integrat în Self-Service pentru a efectua o tranzacție. Acesta poate folosi diferite metode de plată, precum carduri de credit sau de debit, inclusiv cele cu cip EMV sau tehnologii NFC/contactless. 2. Citirea și Criptarea Datelor de Plată: POS-ul citește datele de pe card și criptează informațiile sensibile, cum ar fi numărul cardului, data de expirare și suma tranzacției. Criptarea se realizează pentru a preveni accesul neautorizat la datele financiare. 3. Inițierea Conexiunii Securizate: Sistemul POS stabilește o conexiune securizată către un gateway de plăți, care acționează ca un intermediar între terminalul de vânzare și rețeaua de procesare a tranzacțiilor de plată efectuate cu banca. 4. Cerere de Autorizare: Detaliile criptate ale tranzacției sunt transmise către banca emitență a cardului prin intermediul gateway-ului de plăți. Banca analizează solicitarea și decide asupra autorizării sau respingerii tranzacției. 5. Răspunsul la Autorizare: Banka emitență returnează un răspuns la gateway-ul de plăți, indicând dacă tranzacția este aprobată, respinsă sau necesită o acțiune suplimentară. În cazul aprobării, răspunsul poate include, de asemenea, un cod de autorizare unic. 6. Procesarea Tranzacției: După obținerea răspunsului pozitiv de la bancă, POS-ul afișează o confirmare pentru client și finalizează tranzacția. În același timp, detalii despre tranzacție sunt înregistrate pentru reconcilierea ulterioară. 7. Reconcilierea Plăților: În ziua Z toate tranzacțiile autorizate sunt reconciliate și sumele corespunzătoare sunt transferate din conturile clienților către conturile comercianților, respectiv banii încasați în intervalul orar 8 -16:30 (luni-joi) și în intervalul orar 8 -14:00 (vineri), vor fi confirmați de către Autoritatea Contractantă prin generarea settlementului (raportul scos de aparatul POS, care confirmă că toate tranzacțiile sunt corecte ca sume tranzacționate și cuvenite), banca urmând a credita conturile Autorității contractante. Facem mențiunea ca intervalul orar va putea fi modificat de pârți, la semnarea Acordului Cadru / contractelor subsecvente.	
---	--

	Efectuarea automată a settlementului va fi asigurată de către Bancă după încheierea programului de lucru, pentru toate locațiile indicate de Autoritatea Contractantă.	
	3.1.7.3 Decontarea sumelor încasate • Decontarea finală se va realiza la nivel teritorial, prin conturi/subconturi deschise la unitățile băncii acceptoare din locațiile în care funcționează oficiile registrului comerțului, conform Anexei în care sunt menționate locațiile achizitorului și persoanele de contact. • Transferul sumelor încasate prin conturile deschise la unitatea bancară, în conturile deținute de Autoritatea Contractantă la unitățile Trezoreriei Statului, se va realiza cu respectarea termenelor prevăzute de legislația în vigoare la momentul efectuării acestuia, pe destinațiile stabilite între părți, conform operațiunilor aferente derulării plăților, descrise mai jos. • Banca va oferi posibilitatea deschiderii și a altor conturi pentru alte terminale ale componentei de servicii Self Service ce pot și vor fi dezvoltate de Autoritatea Contractantă.	

3.1.7.4.Operațiuni aferente derulării plăților : • Banca va deschide un cont colector pe numele Oficiului National al Registrului Comerțului – și câte un cont pentru fiecare subunitate teritorială a Oficiului National al Registrului Comerțului (Oficii ale registrelor comerțului teritoriale), legat de contul colector - pentru componenta de servicii Self Service • Banca va oferi posibilitatea deschiderii și a altor conturi pentru alte terminale ale componentei de servicii Self Service ce pot și vor fi dezvoltate de Autoritatea Contractantă. • Pentru fiecare cont deschis Autoritatea Contractantă va nominaliza câte un delegat pe cont la nivel de oficiu al registrului comerțului. • Banca va permite accesul, monitorizarea, prin intermediul unui serviciu de tip „internet banking” la nivelul conturilor, astfel: ▫ fiecare delegat pe cont din subunitățile Autorității Contractante, își va putea vizualiza / consulta numai subcontul care îi aparține, prin e-token pus la dispoziție de ofertant pentru fiecare subunitatea a Autorității contractante; ▫ la nivel central al Autorității Contractante (ONRC-sediu) se va da acces la vizualizarea / consultarea tuturor conturilor deținute de Autoritatea contractantă, inclusiv cele ale subunităților sale, prin e-token pus la dispoziție de ofertant pentru minim 5 utilizatori • Banca va pune la dispoziția Autorității Contractante, spre verificare, privind serviciile de tranzacționare efectuate, următoarele documente: ▫ Extrase de cont zilnice cu toate tranzacțiile derulate prin contul respectiv, cu evidențierea pe Credit a încasărilor, iar pe Debit a plăților. Este interzis ca pe Credit să fie evidențiate alte sume decât cele aferente încasărilor. Tranzacțiile înregistrate la nivelul conturilor se vor evidenția printr-un extras de cont ce va fi pus la dispoziția Autorității Contractante și subunităților acesteia prin intermediul accesului la serviciul de internet banking, fie transmis în format electronic, zilnic, fiecărei subunități teritoriale la sfârșitul programului de lucru sau a doua zi, dimineața, pentru ziua precedentă, sau la cerere, asigurându-se și posibilitatea listării sale pe hârtie. Accesul la vizualizarea extraselor de cont va fi permis pentru fiecare subunitate doar pentru conturile sale și numai pentru Autoritatea Contractantă la toate conturile. ▫ Rapoarte zilnice și lunare detaliate ale tranzacțiilor efectuate prin intermediul fiecărei echipament EFT – POS utilizat la sistemul de plată tip self-service, respectiv, contul principal-colector pe de o parte și conturile deschise pentru fiecare subunitate teritorială a Autorității Contractante pe de altă parte în format electronic sau tipărite la cererea Autorității Contractante, transmise la adresele de email ce vor fi stabilite, cu prezentarea defalcată a comisiunelor cuvenite, care vor cuprinde cel puțin următoarele informații: ORCT, Data Tranzacției, Valoarea tranzacției, Nr. card, ID terminal, Data decontării, RRN, Valoare	
---	--

comision, numar nota de calcul preluat din identificatorul asociat codului OR. Raportul lunar va fi transmis în maxim 5 zile de la închiderea lunii. La solicitarea Autorității Contractante banca va putea pune la dispoziție rapoarte pentru o perioadă specificată sau pentru un anumit terminal • Banca va asigura atât suport gratuit cât și o persoană de contact la o adresa de e-mail și linie de telefon dedicată, în funcție de programul Autorității Contractante (în intervalul orar 8.00 -18.00), astfel încât orice solicitare, suport sau corecție să fie asigurate de către bancă în mod eficient și în cel mai scurt timp; • Banca va asigura prin intermediul serviciului de internet-banking, upload-ul unui singur fișier pentru toate încasările înregistrate în fiecare din conturile colectoare ale Autorității Contractante, precum și a unui singur fișier pentru transferul sumelor din contul colector în conturile deschise pentru fiecare subunitate teritorială a Autorității Contractante (Oficii ale registrelor comerțului teritoriale). Aceste fișiere vor fi generate de Autoritatea Contractantă într-un format stabilit de comun acord cu banca (xls, txt, csv, etc.); • Pentru tarifele reprezentând venituri la bugetul de stat, sumele încasate în contul colector în ziua Z, în intervalul 0-24 sunt virate în ziua Z+1 în contul fiecărei locații (oficiu al registrului comerțului) conform datelor emise și trimise de ONRC pe baza raportului/borderoului care conține destinația detaliată a acestor sume (al cărui model e stabilit de comun acord de către părți) și sunt evidențiate în extrasul de cont din ziua Z+1. Dacă ziua Z+1 cade într-o zi nelucrătoare conform legii /zi de sărbătoare legală atunci termenul este în ziua lucrătoare imediat următoare; • După ce sumele reprezentând venituri la bugetul de stat sunt transferate în conturile fiecărei locații (respectiv după ce borderoul este semnat de către Autoritatea Contractantă), BANCA operează viramentele în conturile de Trezorerie așa cum au fost comunicate prin borderou, tot în ziua Z+1, în acord cu legislația în vigoare (de exemplu: subunitatea ORC Constanța – cont BANCA Constanța – cont Trezoreria Constanța). Dacă ziua Z+1 cade într-o zi nelucrătoare conform legii /zi de sărbătoare legală atunci termenul este în ziua lucrătoare imediat următoare; • Pentru tarifele reprezentând venituri proprii, sumele încasate în contul colector în ziua Z în intervalul 0-24 sunt virate, după semnarea borderoului de către Autoritatea Contractantă, în ziua Z+1 de către BANCA în contul deschis la Trezoreria Statului așa cum a fost comunicat prin borderou. Dacă ziua Z+1 cade într-o zi nelucrătoare conform legii /zi de sărbătoare legală atunci termenul este în ziua lucrătoare imediat următoare; • Viramentul sumelor încasate către conturile Autorității Contractante deschise la Trezoreriile Statului, intră în sarcina băncii, pe baza borderourilor uploadate și semnate electronic de Autoritatea Contractantă, cu respectarea obligatorie a termenelor legale așa cum au fost detaliate mai sus. 3.2. Serviciile de tranzacționare aferente sistemului de plată ONLINE	
---	--

Cerințele funcționale generale ale componentei de plată on-line accesibile serviciilor on-line oferite solicitanților (persoanelor fizice/juridice și instituțiile statului) prin intermediul sistemului informatic integrat al ONRC trebuie să includă:	
3.2.1. Generalități • Componenta de plată on-line oferită trebuie să fie interfațabilă cu Sistemul național de plată on-line – SNEP • Componenta de plată on-line oferită trebuie să fie recunoscută de către SC Romcard SA, portalul tehnic de autorizare pentru România • Componenta de plată on-line oferită trebuie să fie compatibilă cerințelor băncilor din România • Componenta de plată on-line oferită trebuie să fie compatibilă și certificată standardelor impuse de organizațiile internaționale emițente de carduri • Sistemele de acceptare plăți prin card trebuie să fie funcționale timp de 24/7, iar serviciile care le deservesc să fie accesibile fără întrerupere • Componenta de plată on-line oferită trebuie să poată fi adaptată oricăror cereri sau noi standarde elaborate fie de organizațiile internaționale emițente de carduri, fie de alte autorități române • Să poate exporta datele capturate în formate standard cerute de beneficiar • Ofertantul trebuie să ofere module predefinite, care se pot adapta funcție de cerințele speciale ale Autorității Contractante, pentru următoarele tehnologii și limbaje: J2EE. Aceste module (API) sunt livrate în mod gratuit beneficiarilor împreună cu instrucțiunile de implementare • Sistemul oferit trebuie să fie compatibil standardului 3DSecure elaborat de Visa și MasterCard (Verified by Visa și MasterCard Secure Code TM) sau măsuri echivalente pentru carduri emise sub marca American Express; de asemenea, trebuie să fie compatibil noului standard 3DSecure conform cu Directiva Europeană revizuită privind serviciile de plată, cunoscută ca PSD2, intrată în vigoare începând cu 1 ianuarie 2021; • Să accepte carduri sub siglele Visa / Mastercard sau American Express (înrolate în 3DSecure) pentru tranzacții în moneda națională LEI (RON) • Să permită transmiterea metadatei referitoare la sumele ce trebuie achitate în mod automat, către sistemul de plată • Să răspundă prin căsuța poștală electronic sau alte modalități automate (semnale server-server) la autorizarea unei tranzacții • Procesatorul va oferi suport tehnic și mentenanță 24/7 pentru integrarea soluției • Să ofere servicii de suport pentru Autoritatea Contractantă, conform cerințelor prevăzute la punctul 4 • Recepționarea stărilor unei plăți, permițe ca diverse acțiuni privind procesarea unei comenzi să fie declanșate automat, reducându-se intervenția umană	

• Să permită un număr nelimitat de tranzacții (atât din punct de vedere al licențierii cât și din punct de vedere al concurenței) și de utilizatori on-line (din punct de vedere al licențierii) • Posibilitatea integrării cu modulul de contabilitate al Autorității contractante pentru o evidență ușoară a tranzacțiilor (extrase de cont în format convenit cu Autoritatea contractantă).	
3.2.2. Interfața grafică a componentei de plată on-line • Interfața grafică va fi facilă, "user-friendly", pentru prezentare și navigare rapidă și simplă • Toate informațiile vor fi prezentate cu prioritate în limba română, și după caz, complet/secțiuni sau informații/imagini specifice vor fi prezentate implicit în limba setată de utilizator sau limba engleză • Din punct de vedere tehnic/ tehnologic această interfață va respecta standardele actuale în domeniu (css, xhtml etc.) • Nu va impune utilizarea unui anumit tip de browser de internet. Utilizatorii vor avea posibilitatea de a seta preferințele în funcție de șabloane standard sau predefinite. • Integrarea unei soluții de notificare a utilizatorilor externi, prin e-mail și într-o secțiune privată a portalului, privind starea tranzacției.	
3.2.3. Securitatea componentei de plată on-line • Componenta de plată on-line trebuie să ofere securitatea datelor conform legislației și normelor în vigoare • Componenta de plată on-line trebuie să fie obligatoriu securizată, utilizând certificate digitale de tip SSL și să aibă posibilitatea de a transmite și primi mesaje criptate după protocoalele: H-Mac, RSA_Sha1. • Sistemul trebuie să fie audiat PCI-DSS (Payment Card Industry- Data Security Standard) sau echivalent, conform normelor internaționale. • Accesul on-line va fi securizat și nu va fi permis în absența autentificării prin metode clasice (username/password) sau prin certificate digitale. • Toate tranzacțiile vor avea un timestamp, un identificator unic și alte metadate care vor certifica data efectuării tranzacției și unicitatea acesteia • Operațiile de plată, înainte de a fi lansate în execuție, sunt verificate și autentificate, pentru a se evita fraudă • Verificarea plății online se va face automat pe baza filtrelor pre-setate și manual pentru operații marcate ca "suspecte" la nivelul operatorului de carduri • Banca trebuie să dețină mijloace proprii de analiză a tranzacțiilor (sistem antifraudă) și monitorizare tranzacții 24/7 • La cererea Autorității Contractante banca trebuie să poată iniția un audit on-site pentru verificarea aplicațiilor, verificarea sistemelor de securitate	

• Sistemul trebuie să asigure depistarea și prevenirea fraudelor în timp util pentru refuzarea comenzilor • Componenta online va permite: - o încasarea automată a unei tranzacții autorizate și efectuate în aceeași zi, în funcție de solicitarea primită de la portalul ONRC, într-un singur pas (sale) sau în 2 pași distincți (hold + sale), cu eliberarea unei dovezi corespunzătoare; - o anularea automată a unei tranzacții efectuate în aceeași zi, cu eliberarea unei dovezi corespunzătoare; tranzacția anulată să rămână cu statusul anulat activ până la sfârșitul zilei astfel încât să se poată reveni în caz de anulare eronată. - o tool-uri pentru încasarea/ anularea/ returnarea totală/ returnarea parțială bulk a unei liste de tranzacții. - o Se vor asigura canale de comunicare directă pentru tratarea în regim imediat a acestor situații.	
--	--

3.2.4. Integrarea componentei de plată on-line • Să asigure: - o compatibilitate maximă cu platforma existentă a ONRC; - o valorificarea infrastructurii existente; - o garantarea unei maxime disponibilități; - o impact minim asupra capacității rețelei; - o scalabilitatea și fiabilitatea soluției implementate; - o funcționarea peste medii de operare multiple; - o implementarea interconectării componentei de plăți online, oferte de Bancă, cu platforma ONRC, inclusiv toate adaptările necesare celorlalte module ale sistemului informatic al Autorității contractante, în vederea operaționalizării modului de plată on-line; - o transmiterea automată de notificări către clienți, imediat după efectuarea tranzacției, pentru a informa prompt utilizatorul cu privire la starea tranzacției și alte metadate utile. - o anularea automată a tranzacțiilor aprobate, dar neîncasate (doar reținute), după expirarea unei perioade de reținere (pending) de maxim 5-7 zile de la efectuarea plății și notificarea automată a clientului cu privire la restituirea sumelor reținute. • Să permită: - o preluarea de referințe externe specifice (metadate relevante la nivelul Autorității Contractante) care să apară în rapoartele de reconciliere financiară (de ex. descrierea tranzacției, CNP, cod tranzacție, cod autorizare, număr notă de calcul, RRN, etc.); - o sincronizarea datelor aferente unor tranzacții, ca urmare a apelului programatic primit direct de la platforma ONRC sau la solicițarea expresă a Autorității contractante. • Integrarea cu modulul ERP pentru o evidență ușoară a tranzacțiilor efectuate (extrase de cont și rapoarte în format convenit cu Autoritatea contractantă); vor fi transmise zilnic rapoarte cu tranzacțiile înregistrate pe toate conturile colectoare deschise pentru Autoritatea Contractantă. • Codul sursa, configurările necesare aferent soluțiilor propuse, al modificărilor și cel al noilor versiuni devin proprietatea Achizitorului de la data încheierii procesului verbal de recepție. Configurările necesare vor fi predate împreună cu instrucțiunile complete de compilare și de instalare precum și cu alte instrucțiuni necesare aferente; • Furnizorul este responsabil pentru întocmirea procedurilor aferente soluției implementate după configurarea sistemului.	
3.2.5. Decontarea sumelor încasate	

- Decontarea finală se va realiza la nivel teritorial, prin conturi/subconturi deschise la unitățile băncii acceptoare din localități în care funcționează oficiile registrului comerțului, conform Anexei în care sunt menționate localitățile achizitorului și persoanele de contact.
- Transferul sumelor încasate prin conturile deschise la unitatea bancară, în conturile deținute de Autoritatea Contractantă la unitățile Trezoreriei Statului, se va realiza cu respectarea termenelor prevăzute de legislația în vigoare la momentul efectuării acestuia, pe destinațiile stabilite între părți, conform operațiunilor aferente derulării plăților, descrise mai jos.

3.2.6. Operațiuni aferente derulării plăților :

- Banca va deschide câte un cont colector pe numele Oficiului National al Registrului Comerțului – pentru fiecare dintre terminalele componente de servicii on-line pe care le deține în prezent autoritatea contractantă câte un cont pentru fiecare subunitate teritorială a Oficiului National al Registrului Comerțului (Oficii ale registrelor comerțului teritoriale), legat de contul colector - pentru componenta de servicii on-line denumită e-commerce Banca va oferi posibilitatea deschiderii și a altor conturi pentru alte terminale ale componente de servicii on-line ce pot și vor fi dezvoltate de Autoritatea Contractantă.
- Pentru fiecare cont deschis Autoritatea Contractantă va nominaliza câte un delegat pe cont la nivel de oficiu al registrului comerțului.
 - Banca va permite accesul, monitorizarea, prin intermediul unui serviciu de tip „internet banking” la nivelul conturilor, astfel:
 - o fiecare delegat pe cont din subunitățile Autorității Contractante, își va putea vizualiza / consulta numai subcontul care îi aparține, prin e-token pus la dispoziție de ofertant pentru fiecare subunitatea a Autorității contractante;
 - o la nivel central al Autorității Contractante (ONRC-sediul) se va da acces la vizualizarea / consultarea tuturor conturilor deținute de Autoritatea contractantă, inclusiv cele ale subunităților sale, prin e-token pus la dispoziție de ofertant pentru minim 5 utilizatori
 - Banca va genera zilnic, în format digital, pentru fiecare cont deschis pentru Autoritatea Contractantă și subunitățile sale (toate localitățile) extras de cont care să cuprindă toate tranzacțiile derulate prin conturile respective, așa cum prevede legislația în vigoare și îl va pune on-line/in timp real la dispoziția Autorității Contractante fie prin intermediul serviciului de “internet banking”, fie prin transmiterea sa zilnică, în format electronic, pe email specificat.
 - Banca va pune la dispoziția Autorității Contractante, spre verificarea tranzacțiilor efectuate și a comisiunelor percepute - Rapoarte zilnice și lunare, detaliate ale tranzacțiilor efectuate prin conturile fiecărui cont deschis pentru componenta de plată on-line, respectiv, contul principal-colector pe de o parte și conturile deschise pentru fiecare subunitate teritorială a Autorității Contractante pe de altă parte, în format electronic sau tipărite (la cererea Autorității Contractante), transmise la adresele de email ce vor fi stabilite, cu prezentarea defalcată și detaliată a comisiunelor cuvenite, care vor cuprinde cel puțin

următoarele informații: ORCT, Data Tranzacției, Valoarea tranzacției, Nr. card, ID terminal, Data decontării, RRN, Valoare comision, numar Nota de carcul . Raportul lunar nu va fi transmis mai târziu de primele cinci zile lucrătoare de la închiderea lunii anterioare; pentru componenta E-commerce trebuie să conțină sumele creditate în conturile deschise pe fiecare subunitate teritorială. • Banca va asigura atât suport gratuit cât și o persoană de contact la o adresa de e-mail și linie de telefon dedicată, în funcție de programul Autorității Contractante (în intervalul orar 8.00 -18.00), astfel încât orice solicitare, suport sau corecție să fie asigurate de către bancă în mod eficient și în cel mai scurt timp; • Banca va asigura prin intermediul serviciului de internet-banking, upload-ul unui singur fișier pentru toate încasăările înregistrate în fiecare din conturile colectoare ale Autorității Contractante (conturile e-commerce), precum și a unui singur fișier pentru transferul sumelor din contul colector e-commerce în conturile deschise pentru fiecare subunitate teritorială a Autorității Contractante (Oficii ale registrelor comerțului teritoriale). Aceste fișiere vor fi generate de Autoritatea Contractantă într-un format stabilit de comun acord cu banca (xls, txt, csv, etc.); • Pentru tarifele reprezentând venituri la bugetul de stat, sumele încasate în contul colector în ziua Z, în intervalul 0-24 sunt virate în ziua Z+1 în contul fiecărei locații (oficiu al registrului comerțului) conform datelor emise și trimise de ONRC pe baza raportului/borderoului care conține destinația detaliată a acestor sume (al cărui model e stabilit de comun acord de către părți) și sunt evidențiate în extrasul de cont din ziua Z+1. Dacă ziua Z+1 cade într-o zi nelucrătoare conform legii /zi de sărbătoare legală atunci termenul este în ziua lucrătoare imediat următoare; • După ce sumele reprezentând venituri la bugetul de stat sunt transferate în conturile fiecărei locații (respectiv după ce borderoul este semnat de către Autoritatea Contractantă), BANCA operează viramentele în conturile de Trezorerie așa cum au fost comunicate prin borderou, tot în ziua Z+1, în acord cu legislația în vigoare (de exemplu: subunitatea ORC Constanța – cont BANCA Constanța – cont Trezoreria Constanța). Dacă ziua Z+1 cade într-o zi nelucrătoare conform legii /zi de sărbătoare legală atunci termenul este în ziua lucrătoare imediat următoare; • Pentru tarifele reprezentând venituri proprii, sumele încasate în contul colector în ziua Z în intervalul 0-24 sunt virate, după semnarea borderoului de către Autoritatea Contractantă, în ziua Z+1 de către BANCA în contul deschis la Trezoreria Statului așa cum a fost comunicat prin borderou. Dacă ziua Z+1 cade într-o zi nelucrătoare conform legii /zi de sărbătoare legală atunci termenul este în ziua lucrătoare imediat următoare; • Viramentul sumelor încasate către conturile Autorității Contractante deschise la Trezoreriile Statului, intră în sarcina băncii, pe baza borderourilor uploadate și semnate electronic de Autoritatea Contractantă, cu respectarea obligatorie a termenelor legale așa cum au fost detaliate mai sus.	
3.2.7. Raportarea componentei de plată on-line	

• Componenta de plată on-line trebuie să poată genera rapoarte asupra tuturor tranzacțiilor sau încercărilor nereușite efectuate în sistemul de plată. Aceste rapoarte trebuie generate în timp real iar bazele de date să poată fi accesate minim 12 luni. • BANCA va asigura Autorității contractante platformă pentru verificarea în timp real a tranzacțiilor efectuate pe toate terminalele componente de servicii on-line și acces dedicat pentru procesarea manuală a tranzacțiilor și încercărilor eșuate efectuate de către comercianți. • BANCA va asigura acces în mod gratuit și nelimitat la platformă pentru generarea de rapoarte, analiza tranzacțiilor, analiza problemelor ridicate de băncile acceptatoare, acceptarea sau refuzarea de plăți	
3.2.8.Arhitectura componente de plată on-line • Soluția de plată on-line va fi accesată prin portalul ONRC • Informațiile vor fi expuse către sisteme externe portalului prin intermediul serviciilor web; accesul la aceste servicii web se va face controlat și securizat.	
3.2.9.Administrarea componente de plată on-line • Consola explicită în care se vor putea urmări plățile efectuate • Toate operațiile asupra tranzacțiilor sunt salvate într-un log de tranzații securizat pe serverul "third-party" de plăți și pot fi importate automat, programat sau la cerere, în sistemul integrat al ONRC • Componenta de plată on-line oferită va trebui să asigure parole și nivele de securitate la un nivel apropiat de următoarele zone: o Control asupra consolei de administrare o Control asupra consolei de raportare	

- o Control asupra consolelor de analiza client • Componenta trebuie să rețină următorul set minim de date pentru fiecare utilizator: - o Numele operatorului; - o Data accesării consolelor; - o Operațiunile efectuate de operator - o Ora cât mai exactă a operațiunilor - o Sumele procesate pe fiecare tranzacție - o Numărul de înregistrare eliberat de organizațiile internaționale emidente de carduri - o Orice alte date considerate importante de către administratorii sistemului • Menținerea și stocarea istoricului comenzilor pe o perioada prevazuta de legislația în vigoare • Să ofere facilități de arhivare a tranzacțiilor pentru Autoritatea Contractantă • Componenta on-line va permite numai la cererea Autorității Contractante: - o încasarea unei tranzacții autorizate de către Bancă și reținute în contul Autorității Contractante, cu posibilitatea retrimiterii mesajului/răspunsului de autorizare primit de la banca emitentă a cardului plătitorului către platforma ONRC, în cazul în care din motive tehnice nu se transmit automat datele de răspuns ale autorizării, indiferent de modalitatea de încasare a tranzacției autorizate (1 pas sau 2 pași) - cu eliberarea unei dovezi corespunzătoare; - o anularea unei tranzacții autorizate de către Bancă și reținute în contul Autorității Contracte, indiferent de modalitatea de încasare a tranzacției autorizate (1 pas sau 2 pași) - cu eliberarea unei dovezi corespunzătoare;	
---	--

	- o reversarea (totală sau parțială) a unei tranzacții încasate, indiferent de modalitatea de încasare a tranzacției autorizate (1 pas sau 2 pași) - cu eliberarea unei dovezi corespunzătoare. - o încasarea bulk a tranzacțiilor cu plata în 2 pași care din motive tehnice rămân în starea de hold ("reținută"). - o încasarea unei tranzacții să includă starea de tranziție "încasare în așteptare", pentru o durată de cel puțin 1 oră, pentru ca în cazuri de erori tehnice să se permită revenirea la starea inițială a tranzacției. - o anularea unei tranzacții să includă starea de tranziție "anulare în așteptare", pentru o durată de cel puțin 1 oră, pentru ca în cazuri de erori tehnice să se permită revenirea la starea inițială a tranzacției.	
	3.3.Gestionarea și programarea plăților electronice 3.3.1.Încărcarea fișierelor de plăți - o Platforma bancară trebuie să permită încărcarea fișierelor de plăți, fără limitări artificiale și fără fragmentarea datelor. - o Încărcarea și validarea fișierelor voluminoase trebuie realizate în maximum 60 de secunde. - o Sistemul va efectua validarea structurii și a conținutului fișierelor și va semnaliza erorile cu în-dicarea rândurilor afectate.	
	3.3.2. Semnarea și programarea plăților - o Platforma trebuie să permită semnarea fișierelor de plăți indiferent de disponibilitatea existent în cont. - o Plățile semnate vor fi reținute automat cu status „programat / în așteptarea fondurilor”. - o Sistemul va executa automat plățile imediat după alimentarea contului, fără intervenții suplimentare. - o Platforma va gestiona simultan mai multe fișiere programate, cu mecanisme clare de prioritate și ordine. - o Se vor genera notificări automate privind acceptarea, erorile și execuția plăților.	
	3.4.Cerințe privind planul de implementare	

- Ofertantul trebuie să alcătuiască planul de implementare al proiectului astfel încât să respecte toate cerințele din Caietul de sarcini
- Durata de implementare a proiectului este estimată la maxim 20 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a primului contract subsecvent.
- Graficul de prestare a serviciilor constituie acea parte a propunerii tehnice în care ofertantul prezintă calendarul propus pentru prestarea serviciilor solicitate prin prezentul caiet de sarcini. Etapele generale ale proiectului și eșalonarea acestora vor fi prezentate cu indicarea etapelor / stadiilor esențiale, a legăturilor și relațiilor dintre activități și secvențialitatea acestora. În cazul în care oferta este depusă de o asocieră, se va prezenta o descriere a implicării fiecărui asociat în prestarea serviciilor solicitate, a modului de colaborare între asociați în vederea executării contractului. Se va prezenta descrierea oricăror aranjamente de subcontractare a unei părți a serviciilor solicitate, a interacțiunii dintre ofertant și subcontractor/i, dacă este cazul.
- Implementarea interconectării plății online, oferite de Bancă, cu platforma ONRC se va realiza de către ofertant.

4. Asistența tehnică și suport pentru sistemul de plată EFT-POS și On-line

4.1. Asistența tehnică și comercială de tipul 24/7, trebuie să fie:

automatizată prin module proprii în mod gratuit on-line, live

Orar asistență de tipul 24/7: 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.

Trebuie garantată o rezolvare la cererile tehnice și/sau comerciale de maxim 12 ore, conform contract SLA de mai jos, funcție de nivelul de severitate.

Ofertantul trebuie să asigure următorii timpi de răspuns și de rezolvare pentru incidentele de natură tehnică și comercială apărute în timpul funcționării sistemului de plată on-line:

Tabel nr. 1 Timpi de răspuns și de rezolvare pentru incidentele de natură tehnică și comercială apărute în timpul funcționării sistemului de plată on-line

Severitate	Descriere	Timp maxim de răspuns	Timp maxim de rezolvare
	Proces de business	Blocant	
Critic/ Blocant	Soluții de evitare	Nu există	
	Impact	Ridicat	1 oră
	Proces de business	Blocant	2 ore
			2 ore (rezolvarea sau oferirea de soluții alternative)

	Ridicat	Soluții de evitare	Există		4 ore (rezolvarea sau oferirea de soluții alternative)
		Impact	Mediu		
	Mediu	Proces de business	Nu este afectat	4 ore	8 ore (rezolvarea sau oferirea de soluții alternative)
		Soluții de evitare	Există		
		Impact	Scăzut		
	Scăzut	Proces de business	Nu este afectat	8 ore	12 ore (rezolvarea sau oferirea de soluții alternative)
		Soluții de evitare	Nu sunt necesare		
		Impact	Scăzut		
	Timpii maximi de rezolvare încep după consumarea timpilor de răspuns, de exemplu: pentru un incident de nivel Critic/Blocant se va remedia incidentul în maxim 3 ore de la alertare, unde timpul maxim de rezolvare a problemei sau oferirea unei soluții alternative este de maxim 2 ore din momentul luării la cunoștință prin intermediul instrumentului electronic de gestiune a incidentelor.				
	4.2. Servicii de mentenanță și suport Servicii de asistență tehnică și suport, inclusiv intervenții de la distanță și on-site, dacă este cazul, pentru diagnoza și rezolvarea problemelor apărute în funcționarea sistemului: întreruperi, erori, degradarea performanțelor etc. Aceste servicii vor fi furnizate de către ofertant prin intermediul experților săi. Orarul asistenței tehnice: 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână. În cadrul acestei categorii de servicii, ofertantul va asigura: • Analiza problemelor; • Prioritizarea problemelor după severitatea acestora; • Remedierea problemelor în timpuri precizate, funcție de gravitate • Acces rapid la informații și posibilitatea de a ține evidența solicitărilor de asistență tehnică				

• O persoană din partea ofertantului care să primească și să rezolve în termen de maxim 1 zi lucrătoare solicitările înregistrate din partea utilizatorilor de e-token, salariați ai Autorității contractante, cu privire la accesul pe platforma internet banking a ofertantului. Asistență tehnică și suport pentru gestiunea incidentelor trebuie să asigure cel puțin următoarele funcționalități: • Prelucrare incidentelor de la utilizatorii finali; • Validarea incidentelor de către personalul autorizat al beneficiarului; • Detalierea, validarea și aprobarea acțiunilor care trebuie desfășurate atât de către personalul furnizorului cât și de către personalul Autorității Contractante în vederea rezolvării incidentului (activități, livrabile, termene de realizare); • Urmărirea acțiunilor stabilite în vederea rezolvării incidentelor și a istoricului privind evenimentele legate de fiecare acțiune; • Atașarea de documente descriptive în fiecare moment al fluxului de rezolvare a incidentelor; • Comunicare între părți cu privire la acțiunile desfășurate în vederea rezolvării incidentelor; • Notificări automate cu privire la incidentele apărute în timpul perioadei de suport; • Proceduri de escaladare a problemelor; • Proceduri de închidere a incidentelor; • Sistem de raportare cu privire la incidente; • Sistem de formulare corespunzător procesului de rezolvare a incidentelor pentru asigurarea asistenței tehnice și a suportului. Prezentarea instrumentului electronic solicitat va include imagini cu ecrane semnificative pentru funcționalitățile solicitate Autoritatea Contractantă își rezervă dreptul de a solicita, în timpul perioadei de evaluare a ofertelor, o demonstrație a instrumentului electronic de gestiune a incidentelor.	
5. Cantități minime/maxime estimate acord cadru, cantități minime/maxime estimate contract subsecvent Cantități minime estimate acord cadru – tranzacții în valoare de 262.357.353,12 lei din care: - Servicii bancare de încasare prin POS – tranzacții în valoare de 35.744.842,80 lei; - Servicii bancare de încasare prin mijloace on-line – tranzacții în valoare de 226.612.510,32 lei; Cantități maxime estimate acord cadru – tranzacții în valoare de 523.126.442,64 lei din care:	

- Servicii bancare de încasare prin POS – tranzanții în valoare de 41.702.316,60 lei; - Servicii bancare de încasare prin mijloace on-line - tranzanții în valoare de 481.424126,04 lei; Cantități minime ce ar putea face obiectul unui singur contract subsecvent dintre cele care urmează să fie atribuite pe durata acordului cadru – tranzanții în valoare de 9.505.701,20 lei, ce se poate înregistra pe o perioadă de o lună, din care: - Servicii bancare de încasare prin POS – -tranzanții în valoare de 1.195.103 lei; - Servicii bancare de încasare prin mijloace on-line – - tranzanții în valoare de 8.210.598,20 lei; Cantități maxime ce ar putea face obiectul unui singur contract subsecvent dintre cele care urmează să fie atribuite pe durata acordului cadru – tranzanții în valoare de 130.781.610,66 lei, în cazul încheierii unui contract subsecvent pe o perioadă de 6 luni, din care: - Servicii bancare de încasare prin POS – -tranzanții în valoare de 10.425.579,15 lei; - Servicii bancare de încasare prin mijloace on-line – - tranzanții în valoare de 120.356.031,51 lei;	
7. Informații privind riscurile ce pot apărea în implementarea contractului Autoritatea contractantă a identificat următoarele riscuri posibile : 7.1 RISCURI SI MĂSURILE DE ELIMINARE A RISCURILOR AFLATE IN SARCINA BENEFICIARULUI RISCURI MĂSURI - întârzierile în plată a facturilor prestatorului - facturile prestatorului vor fi decontate în termenul precizat în contractul de achiziție de servicii; - se vor achita numai serviciile efectiv prestate și recepționate; - prestarea serviciilor va fi confirmată de reprezentanții desemnați ai beneficiarului - dificultăți de colaborare și comunicare între factorii implicați - beneficiarul va desemna persoane responsabile din fiecare localitate pentru a menține legătura cu persoana responsabilă cu derularea contractului desemnată de prestator. 7.2 RISCURI SI MĂSURILE DE ELIMINARE A RISCURILOR AFLATE IN SARCINA PRESTATORULUI RISCURI MĂSURI - neconcordanța serviciilor prestate cu a celor oferite; - asigurarea continuității serviciilor pentru care s-a depus ofertă;	

- întârzieri în executarea serviciilor și depășirea termenelor contractuale, cu plata de penalități - verificarea conformității serviciilor ce urmează a fi prestate cu caracteristicile serviciilor oferite Oferantul poate propune și alte riscuri și măsuri de eliminare a lor, dar acestea vor fi acceptate numai cu acordul beneficiarului.	
8. Monitorizarea contractului. Oficiul Național al Registrului Comerțului va urmări executarea acordului-cadru pe toată perioada de derulare a acestuia, asigurând toate activitățile care decurg din drepturile și obligațiile stabilite prin acordul-cadru și contractele subsecvente. Modul de comunicare în implementarea contractului se va face prin email, corespondență cu confirmare de primire și întâlniri de lucru. Mecanismul de monitorizare a serviciilor prestate. Managementul contractului presupune coordonarea continuă, monitorizarea și controlul tuturor activităților și rezultatelor realizate de Contractant, având ca date de intrare: - a Planul de lucru al activităților acceptat de părți, așa cum este definit în Contract - b Informații despre implicarea efectivă a terților susținători cu resursele puse la dispoziție, dacă este cazul - c Comunicările între Contractant și terț(i) susținător(i) cu privire la existența sau inexistența dificultăților în implementarea Contractului, dacă este cazul. - d Poziția terțului susținător în legătura cu informațiile comunicate, dacă este cazul.. Coordonarea implică: • Organizarea întâlnirii de demarare a activităților în Contract, pentru obținerea asigurării că Autoritatea Contractantă și Contractantul au aceeași perspectivă asupra activităților și rezultatelor din Contract. • Organizarea ședințelor de lucru, de monitorizare a progresului activităților și de analiză a rezultatelor intermediare, corespunzătoare fiecărei etape din Contract. • Coordonarea resurselor și activităților de către fiecare parte contractantă separat și împreună. • Distribuirea informațiilor privind rezultatele/documentele intermediare și finale factorilor interesați relevanți identificați în Caietul de Sarcini și în Propunerea Tehnică Monitorizarea implică: Măsurarea progresului activităților din Contract prin raportare la Contract. Pentru măsurarea progresului se utilizează în practică cel puțin următoarele elemente: • Planul de lucru inclus de Oferant în Propunerea Tehnică pe baza cerințelor din Caietul de Sarcini, așa cum este acesta acceptat de părți;	

• Informațiile din Propunerea Financiară a Oferentului și clauzele contractuale privind modalitatea de plată: • Oricare și toate din elementele Propunerii Tehnice și ale Caietului de Sarcini care: -constituie planuri pentru desfășurarea activităților în cadrul Contractului și care pot lua forma planului de management al părților interesate, planului de control/asigurare/management al calității inclus în Propunerea Tehnică, după caz. -au stat la baza obținerii de către Contractant a unui avantaj competitiv la aplicarea criteriului de atribuire și în stabilirea Oferentului câștigător la momentul atribuirii Contractului • Constatarea conformității prin acceptarea rezultatelor/documentelor parțiale pe baza criteriilor predefinite, incluse în Contract.	
9.Modalități de plată 9.1.Plata se va face prin ordin de plată emis de achizitor, în termen de maxim 30 de zile calculate conform art. 6 din Legea nr. 72/2013 privind măsurile pentru combaterea întârzierii în executarea obligațiilor de plată a unor sume de bani rezultând din contracte încheiate între profesioniști și între aceștia și autorități contractante. 9.2.Emiterea facturilor se va efectua distinct, astfel: - pentru comisiunile datorate tranzacțiilor derulate prin terminalele componente de servicii online (e-commerce), POS_EFT, Self service; - pentru comisiunile datorate tranzacțiilor derulate prin componenta de servicii online și POS – venituri proprii. 9.3. Plata se face pe baza facturilor, însoțite de un borderou/centralizator al încasărilor, emise de prestator, prin care să se poată verifica cantitatea serviciilor prestate, urmare verificării acestora de către achizitor și confirmării sumei de plată calculată. 9.4.Facturile vor conține, în mod obligatoriu, elementele precizate în ultimele modificări ale legislației fiscale. 9.5. Plata se consideră efectuată la data confirmării debitării contului achizitorului de către trezorerie.	
10.Condiții de recepție. 10.1. Prestatorul are obligația de a presta serviciile care fac obiectul contractului, la sediul central al Oficiului Național al Registrului Comerțului, sediile oficiilor registrului comerțului de pe lângă tribunale și sediile birourilor teritoriale ale acestora, cu adresele și informațiile de contact prevăzute în documentația de atribuire.	

10.2. Achizitorul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor pentru a stabili conformitatea lor cu prevederile din propunerea tehnică și din caietul de sarcini. Verificările vor fi efectuate numai cu notificarea prealabilă a prestatorului cu privire la ziua și ora stabilită pentru verificare. 10.3. Operațiunile recepției implică: a) verificarea cantitativă, inclusiv starea generală aparentă; b) după caz, verificarea existenței documentației pentru toate serviciile, atât pentru plata on – line, cât și pentru plata prin POS și self service; c) după caz, verificarea existenței licențelor, kit – urilor și CD – urilor, acolo unde este cazul, pentru produsele software aferente serviciilor prestate; d) încheierea procesului – verbal de recepție a serviciilor/echipamentelor POS, semnat de ambele părți. Operațiunile precizate la art. 10.3, fac obiectul unui raport întocmit la fața locului de către achizitor, semnat atât de către acesta, cât și de prestator. În cazul în care prestatorul refuză să semneze raportul, se menționează acest fapt. O copie a raportului se va transmite prestatorului în cel mult 2 zile de la data întocmirii. Nu se admit neconcordanțe între serviciile prestate și specificațiile tehnice din caietul de sarcini și ofertă. 10.4. Constatarea în timpul recepției de deficiențe în funcționarea serviciilor/echipamentelor sau neconcordanțe între caracteristicile tehnice și funcționale oferite și serviciilor prestate/echipamentele livrate, atrage după sine obligativitatea ofertantului de remediere/înlocuire a acestora în termen de 48 de ore, cu servicii corespunzătoare, conform ofertei tehnice și contractului de achiziție, caz în care se va semna un nou proces verbal de punere în funcțiune. Notă: a) Prin depunerea unei oferte, ofertantul acceptă în prealabil condițiile generale și particulare care guvernează acest contract, după cum sunt acestea prezentate în Documentația de atribuire, ca singură bază a acestei proceduri de atribuire, indiferent care sunt condițiile proprii de prestare ale ofertantului. b) Ofertanții au obligația de a analiza cu grijă Documentația de atribuire și să pregătească oferta conform tuturor instrucțiunilor, formularelor, prevederilor contractuale și Caietului de sarcini conținute în această Documentație. c) Niciun cost suportat de operatorul economic pentru pregătirea și depunerea ofertei nu va fi rambursat. Toate aceste costuri vor fi suportate de către operatorul economic ofertant, indiferent de rezultatul procedurii.	
---	--

d) Prezumția de legalitate și autenticiate a documentelor prezentate: ofertantul își asumă răspunderea exclusivă pentru legalitatea și autenticiata tuturor documentelor prezentate în original și/sau copie în vederea participării la procedură. e) Analizarea documentelor prezentate de ofertanți de către comisia de evaluare nu angajează din partea acesteia nicio răspundere sau obligație față de acceptarea acestora ca fiind autentice sau legale și nu înăltură răspunderea exclusivă a ofertantului sub acest aspect. f) Specificațiile tehnice definite în cadrul prezentului caiet de sarcini corespund necesităților și exigențelor Autorității Contractante. g) Orice referire la producători / mărci / tipuri / standarde / procedee / producție specifică /origine / certificări prezentate în caietul de sarcini vor fi considerate ca purtând mențiunea "sau echivalent".	
--	--

Propunerea tehnică va conține obligatoriu:

Descrierea tehnică generală a soluției oferite (arhitectura, sisteme de operare, aplicații middleware folosite, instrumente de monitorizare) și a schemei funcționale

Prezentarea componentelor

Prezentarea sub formă tabelară (matrice de complianță) a modului de îndeplinire a cerințelor, valorile și documentele doveditoare pentru toate caracteristicile solicitate în documentația de atribuire, conform formularului propunere tehnică.

Matricea va trebui sa conțină descrieri exhaustive din care să rezulte fără echivoc natura serviciilor prestate precum și capacitățile funcționale oferite ce servesc scopului proiectului.

Planul de proiect în baza căruia se angajează să livreze serviciile, conform cerințelor prevazute la pct. 3.2.104. Cerințe privind planul de implementare.

Descrierea livrabililor pe durata contractului. Minimal trebuie incluse:

- raport de activare a serviciilor,
- raport analiză a extinderii serviciilor,
- plan de testare,
- raport de instalare și punere în funcțiune,
- rapoarte periodice de disponibilitate a serviciilor.

Alte informații considerate semnificative de ofertant sau orice alte constrângeri, pentru evaluarea corespunzătoare a propunerii tehnice.