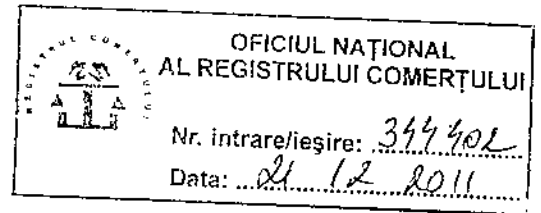


CAIET DE SARCINI



Prezentul Caiet de Sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire a contractului de servicii de introducere a sistemului de plată prin terminal electronic de acceptare a cardurilor la punctul de încasare - EFT - EFT - POS (Electronic fund transfer at Point of Sale) și on-line prin intermediul sistemului informatic integrat al ONRC, pentru încasarea taxelor și tarifelor percepute de ONRC prin intermediul cardurilor bancare.

2. Descrierea detaliată a serviciilor

2.1. Serviciile de tranzacționare aferente sistemului de plată prin EFT - POS trebuie să includă:

Soluția prezentată de către societatea bancară trebuie să respecte toate reglementările internaționale impuse de organizațiile VISA/MASTERCARD. Echipamentele EFT - POS de acceptare la plată a cardurilor vor fi obligatoriu de ultimă generație și conforme EMV (Europay, MasterCard and VISA) iar soluția tehnică va răspunde tuturor reglementărilor PCI (Payment Card Industry).

Echipamentul EFT - POS va avea următoarele componente/capabilități tehnice:

- Cititorul de carduri bancare (banda magnetică, cip)
- 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;
- Display pentru vizualizarea informațiilor;

- Furnizarea, instalarea și particularizarea echipamentelor de tip EFT - POS în toate locațiile indicate de autoritatea contractantă și înlocuirea acestora în caz de defecțiune, în termenii stipulați mai jos.
- 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.
- Administrarea tranzacțiilor, ce permite monitorizarea și filtrarea tranzacțiilor electronice, înlăturându-le pe cele la care banca emitentă a cardului utilizat la plată nu acceptă tranzacția de plată (o refuză 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;
- Transmiterea/preluarea în format electronic a settlement-ului (chitanța centralizatoare) efectuat pentru fiecare echipament EFT - POS;
- Transmiterea zilnică în format digital a extrasului de cont pentru fiecare EFT - POS amplasat la nivelul subunităților (ORCT-urilor teritoriale) pe email specializat, cu înregistrarea minimă a informațiilor obligatorii: număr chitanța, suma, data, ora, minut, comision reținut, etc..

- Asigurarea transmisiilor de date securizate in rețea, pentru gestionarea tranzacțiilor între punctul de tranzacție și băncile implicate;
- Asigurarea de către operatorul bancar a unei soluții de backup privind transmisiile de date între infrastructura ONRC și banca ; soluția de backup trebuie să permită balansarea automată (sub 10 secunde) între infrastructura principală și backup;
- 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;
- Servicii de mentenanță , suport tehnic și helpdesk, ce includ și instruirea personalului pentru utilizarea echipamentului și manualele aferente;
- Asigurarea gratuită a consumabilelor necesare pentru funcționarea echipamentelor EFT - POS în exploatare;
- Asigurarea rapoartelor statistice în formatul/ conținutul și periodicitatea solicitate de Autoritatea contractantă;
- Emiterea și vizualizarea zilnică a extrasului de cont;
- Monitorizarea, centralizarea și raportarea prin intermediul unui serviciu de tip „internet banking” pentru toată infrastructura de POS aflată on ONRC/ORCT

2.2. Cerințele funcționale generale ale componentei de plată on-line accesibile serviciilor on-line oferite publicului (persoanelor fizice/juridice și instituțiile statului) prin intermediul sistemului informatic integrat al ONRC, trebuie să includă:

Generalitati

- Sistemul oferit trebuie să fie interfațabil cu Sistemul național de plată online – SNEP,
- Sistemul oferit trebuie să fie interfațabil cu Sistemul Electronic Național - SEN,
- Sistemul trebuie să fie recunoscut de către SC Romcard SA, portalul tehnic de autorizare pentru România,
- să fie compatibile cerințelor băncilor din România,
- să fie compatibile și certificate standardelor impuse de organizațiile internaționale emitente de carduri,
- Sistemele de acceptare plăți prin card trebuie să fie funcționale timp de 24/7 iar serviciile care le deservește să fie accesibile fără întrerupere,
- Sistemul trebuie să poată fi adaptat oricăror cereri sau noi standarde elaborate fie de organizațiile internaționale emittente de carduri, fie de alte autorități române
- să poată 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 3D Secure elaborat de Visa și MasterCard (Verified by Visa și MasterCard Secure Code™) sau măsuri echivalente pentru carduri emise sub marca American Express.
- Să accepte carduri sub siglele Visa / Mastercard sau American Express (înrolate sau nu în 3D Secure) pentru tranzacții în moneda națională LEI (RON);
- Să permită transmiterea datelor referitoare la sumele ce trebuie achitate în mod automat, către sistemul de plată;
- Să răspundă prin căsuța poștală electronică sau alte modalități automate (semnale server-server) la autorizarea unei tranzacții;
- Procesatorul va oferi suport tehnic pentru integrarea soluției,

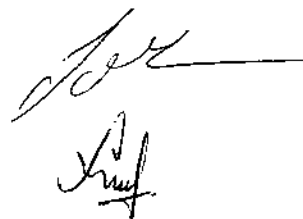
- Să ofere servicii de suport pentru Autoritatea contractantă, conform cerințelor prevăzute la art. 3.
- Recepționarea stărilor unei plăți, permite ca diverse acțiuni privind procesarea unei comenzi să fie declanșate automat, reducându-se intervenția umană
- Sa permita un număr nelimitat de tranzacții (din punct de vedere al licențierii) și de utilizatori on-line (din punct de vedere al licențierii)
- Posibilitatea integrării cu modulul de contabilitate pentru o evidență ușoară a tranzacțiilor efectuate
- Procesatorul va oferi suport tehnic pentru integrarea soluției

Interfața grafică a componentei de plată on-line

- Interfața grafică va fi facilă, pentru prezentare și navigare rapidă și simplă.
- Toate informațiile vor fi prezentate cu prioritate în limba română, dar după caz, secțiuni sau informații specifice vor fi prezentate implicit în limba setată implicit de utilizator sau limba engleză.
- Din punct de vedere tehnic/ tehnologic această interfață va respecta standardele actuale în domeniu (css, xhtml etc.); respectarea acestor standarde permite extinderea/modificarea ușoară a acestei interfețe.
- Nu va impune utilizarea unui anumit tip de browser de internet
- Conținutul accesat prin componenta de plată on-line va fi automat afișat sau ascuns, pe baza rolurilor predefinite ale utilizatorilor.
- 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

Securitatea componentei de plată on-line

- Să ofere securitatea datelor conform legislației și normelor în vigoare
- Sistemul trebuie să fie securizat utilizând certificate digitale de tip SSL și să aibă posibilitatea de a transmite și primi mesaje criptate după protocoalele : H-Mac și RSA_Sha1
- Sistemul trebuie să fie auditat PCI-DSS (Payment Card Industry- Data Security Standard) sau echivalent, conform normelor internaționale.
- Accesul on-line va fi securizat, fără a exista posibilitatea de a fi accesate în absența autentificării prin metode clasice (username/password) sau prin certificate digitale.
- Toate tranzacțiile vor avea un timestamp și un identificator unic care va certifica data efectuării tranzacției și unicitatea acesteia
- Să permită utilizarea profilelor de utilizatori, administratorul putând seta preferințele atât la nivel de profil, grup cât și la nivel de utilizator; aceste preferințe specifică accesul pe care îl vor avea la diverse secțiuni ale componentei de plată on-line și drepturile asupra acestor zone.
- Operațiile înainte de a fi lansate în execuție sunt verificate și autentificate, pentru a se evita fraudă. Verificare se va face automat pe baza filtrelor pre-setate și manual pentru operații marcate ca "suspecte".
- Verificarea se va face automat pe baza filtrelor pre-setate și manual pentru operații marcate ca "suspecte"
- Să dețină mijloace proprii de analiză a tranzacțiilor (sistem antifraudă) și monitorizare tranzacții

- La cererea Autorității contractante să poată iniția un audit on-site pentru verificarea aplicațiilor, verificarea sistemelor de securitate
- Sistemul trebuie să poată genera mesaje autentificate, semnate digital sau chitanțe tipărite care să fie recunoscute ca valide de către Autoritatea contractanta și să nu poată fi contrafăcute. Confirmările electronice trebuie semnate digital cu un certificat de semnatura digitală autorizată
- Depistarea și prevenirea fraudelor în timp util pentru refuzarea comenzilor
- Sistemul va permite anularea unei tranzacții efectuate în aceeași zi, cu eliberarea unei dovezi corespunzătoare; se vor asigura canale de comunicare directă pentru tratarea în regim imediat a acestor situații

Integrarea componentei de plata online

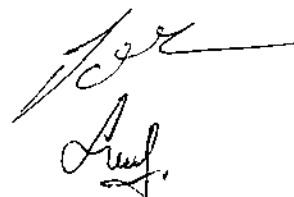
- Posibilitatea integrării în timp real cu modulul ERP financiar, de contabilitate, plăți pentru o evidență ușoară a tranzacțiilor efectuate
- Să permită preluarea de referințe externe specifice care să apară în rapoartele de reconciliere financiară (de ex. descrierea tranzacției, CNP sau cod tranzacție);

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 14;
- Transferul sumelor încasate prin conturile deschise la unitățile bancare, în conturile deschise de Autoritatea Contractanta la unitățile Trezoreriei Statului, se va realiza cu respectarea termenelor prevăzute de legislația în vigoare la momentul efectuării acestuia, pe destinațiile stabilite între părți

Operațiuni aferente derulării plăților:

- deschiderea unui cont curent pentru Oficiul National al Registrului Comerțului;
- deschiderea de subconturi pentru locațiile din țară, legate de contul curent;
- fiecare locație din țară va avea delegat pe cont.
- fiecare reprezentant din țară, își va putea vizualiza/consulta numai subcontul care îi aparține și va ști mereu soldul și istoricul acelui subcont;
- generarea de extrase zilnice, lunare, pe locație.
- reprezentanții Oficiului National al Registrului Comerțului vor avea acces la toate subconturile;
- banii plătiți în ziua T, în intervalul 0-24 sunt virati în ziua T+1 în subcontul fiecărei locații conform datelor trimise de ONRC pe borderou și sunt evidențiați în extrasul de cont din ziua T+1
- după ce banii sunt transferați în subconturile respective, ofertantul le virează în conturile de pe borderou, tot în ziua T+1 (Ex: Locația ONRC Constanta – subcont Constanta – Trezoreria Constanta);

Raportarea componentei de plata online

- Sistemul trebuie să poată genera rapoarte asupra tuturor tranzacțiilor sau încercărilor nereușite efectuate în sistemul de plată. Aceste rapoarte trebuie să poată fi generate în timp real și bazele de date accesate să fie de minim 12 luni
- Acces în mod gratuit și nelimitat la aplicație pentru generarea de rapoarte, analiza tranzacțiilor, analiza problemelor ridicate de băncile acceptatoare, acceptarea sau refuzarea de plăți

Arhitectura componentei de plata online

- Prin portalul ONRC vor fi accesate celelalte componente ale soluției, inclusiv soluția de plată on-line
- Informațiile vor fi expuse către sisteme externe portalului prin intermediul serviciilor web; accesul la aceste servicii web se va face controlat și securizat.

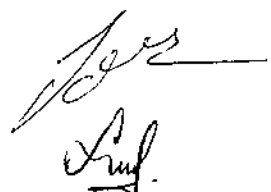
Administrarea componentei de plată on-line

- consola explicită în care se vor putea urmări plățile efectuate și evoluția acestora
- toate operațiile asupra tranzacțiilor sunt salvate într-un log de tranzacții securizat pe serverul "third-party" de plăți și pot fi importate automat, programat sau la cerere, în sistemul integrat al ONRC.
- Sistemul oferit va trebui să asigure parole și nivele de securitate la un nivel apropiat de următoarele zone:
 - Control asupra consolei de administrare
 - Control asupra consolei de raportare
 - Control asupra consolelor de analiza client
- Sistemul trebuie să rețină următorul set minim de date pentru fiecare utilizator:
 - Numele operatorului;
 - Data accesării consolelor;
 - Operațiunile efectuate de operator
 - Ora cât mai exactă a operațiunilor
 - Sumele procesate pe fiecare tranzacție
 - Numărul de înregistrare eliberat de organizațiile internaționale emitente de carduri
 - Orice alte date considerate importante de către administratorii sistemului
- menținerea și stocarea istoricului comenzilor pe o perioadă de minim 3 ani
- să ofere facilități de arhivare a tranzacțiilor

Cerinte privind planul de implementare

- Ofertantul trebuie să alcătuiască planul proiectului astfel încât să respecte toate cerințele din Caietul de sarcini
- Durata de implementare a proiectului este de maxim **1(una) lună** de la data încheierii contractului. Etapele generale ale proiectului și eșalonarea acestora vor fi prezentate într-o diagrama Gantt.
- Ofertantul poate propune, în cadrul ofertei reducerea duratei de implementare

Etapele generale ale unui proces de plata online



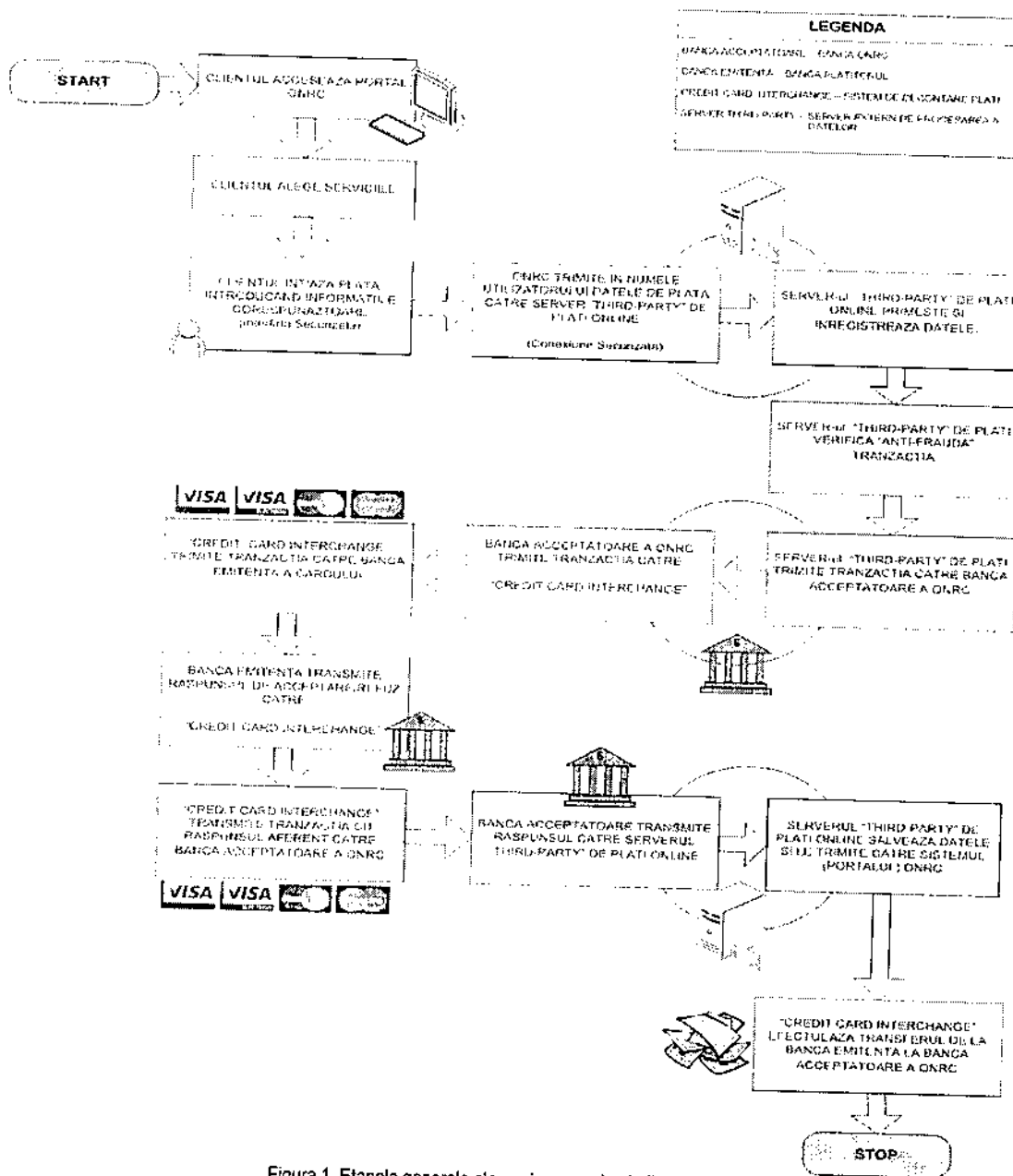


Figura 1. Etapele generale ale unui proces de plată on-line

3. Asistența tehnică și suport

3.1. Asistența tehnică și comercială de tipul 24/7 pentru plata on-line, trebuie să fie:

- automatizată prin module proprii
- în mod gratuit online, 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, 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:

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Severitate	Descriere		Timpi maxim de răspuns	Timpi maxim de rezolvare
Critic/ Blocant	Proces de business	Blocant	1 oră	2 ore (rezolvarea sau oferirea de soluții alternative)
	Soluții de evitare	Nu există		
	Impact	Ridicat		
Ridicat	Proces de business	Blocant	2 ore	4 ore (rezolvarea sau oferirea de soluții alternative)
	Soluții de evitare	Există		
	Impact	Mediu		
Mediu	Proces de business	Nu este afectat imediat	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/Blocat 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.

3.2. Servicii de mentenanță și suport:

Servicii de asistență tehnică și suport de tip help-desk, 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 timpii precizați, funcție de gravitate
- Acces rapid la informații și posibilitatea de a ține evidența solicitărilor de asistență tehnică

Instrumentul de tip help-desk pentru gestiunea incidentelor trebuie să asigure cel puțin următoarele funcționalități:

- Preluarea 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 mentenanță;
- 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.

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.

4. Cerințe de prezentare a ofertei

Propunerea tehnică va conține obligatoriu:

- a) Descrierea tehnică generală a soluției oferite și a schemei funcționale
- b) Prezentarea componentelor
- c) Prezentarea modului de îndeplinire a cerințelor funcționale și tehnice solicitate în caietul de sarcini conform cerințelor.
- d) De asemenea ofertantul va prezenta sub formă tabelară, explicațiile, valorile și documentele doveditoare pentru toate caracteristicile solicitate.
- e) Alte informații considerate semnificative de ofertant pentru evaluarea corespunzătoare a propunerii tehnice.

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 vânzare 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 autenticitate a documentelor prezentate: ofertantul își asumă răspunderea exclusivă pentru legalitatea și autenticitatea 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 înlătură răspunderea exclusivă a ofertantului sub acest aspect.
- f) Specificațiile tehnice definite în cadrul prezentului caiet de sarcini corespund necesităților și exigențelor Autorității contractante.
- g) Toate specificațiile, serviciile și cerințele menționate și solicitate în cadrul acestui caiet de sarcini sunt însoțite de mențiunea „sau echivalent”

Serviciile de instalare si configurare a echipamentelor EFT - POS in locatii

Serviciile de instalare si configurare a echipamentelor EFT - POS vor fi asigurate pentru toate locatiile, respectiv oficiile registrelor din teritoriu si 3 locatii in Bucuresti. Autoritatea Contractanta va informa ofertantul asupra punctelor de instalare in incinta fiecarei locatii in parte.

Instalarea se va efectua in baza unui program de implementare propus de ofertantul si acceptat de Autoritatea Contractanta, planificat intr-o perioada de maxim 5 zile lucratoare de la semnarea contractului.

Solutia tehnica pentru transmiterea securizata a datelor intre fiecare locatie si banca va fi asigurata de ofertant.

Toate echipamentele instalate vor fi noi, de acelasi tip, cu aceleasi caracteristici functionale si vor permite acceptarea la plata a principalelor tipuri de carduri bancare de credit sau de debit, de tip embosat (cu litere in relief) sau indentat (cu litere gravate) iar dupa metoda de acceptare la plata trebuie sa aiba capabilitati functionale pentru citirea cardurilor magnetic stripe, cip si optional contactless.

Toate accesoriile necesare pentru instalarea echipamentelor vor fi asigurate de ofertant.

Semnalistica Visa/Mastercard Cobrand ONRC.

Serviciile de utilizare, mentenanta, suport si helpdesk

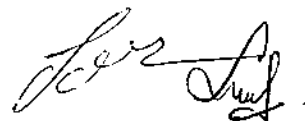
Serviciile minime necesare pentru asigurarea unei bune functionari a echipamentelor EFT - POS cuprind:

Serviciile de utilizare –includ minim urmatoarele activitati:

- Administrarea tranzactiilor, ce permite monitorizarea si filtrarea tranzactiilor electronice, inlaturandu-le pe cele la care banca emitenta a cardului utilizat la plata nu accepta tranzactia de plata (o refuza pe baza unui motiv) si pe cele considerate cu grad ridicat de risc (filtrare antifrauda) in regim permanent, 24 ore din 24, 7 zile din 7;
- Transmiterea/ preluarea in format electronic a settlement-ului efectuat pentru fiecare echipament POS;
- Transmiterea zilnica in format digital a extrasului de cont pentru fiecare din subconturile deschise la nivel de ORCT, cu evidentierea detailata pentru fiecare POS, subcont deschis la nivel de ORCT, cu inregistrarea informatiilor obligatorii: numar chitanta, suma, data, ora, minut, comision retinut si eventual posibilitatea vizualizarii acestora la nivelul ONRC.
- Asigurarea transmisiilor de date securizate in retea, pentru gestionarea tranzactiilor intre punctul de tranzactie si bancile implicate;
- Transmiterea informatiilor si a rapoartelor privind tranzactiile si utilizarea echipamentelor EFT - POS catre punctele si la intervalele de timp stabilite de Autoritatea Contractanta;

Serviciile de mentenanta – includ minim urmatoarele activitati:

- Verificarea odata la 3 luni sau la cererea Autorității Contractante a echipamentelor de tip POS;
- Interventia asupra echipamentelor EFT - POS ce prezinta anomalii sau defectari in functionare intr-un interval de maxim 4 ore lucratoare de la avizare;
- Inlocuirea echipamentelor EFT - POS constatate defecte intr-un interval de maxim 6 ore de la constatarea imposibilității de remediere a defectiunii;
- Asigurarea gratuita a consumabilelor necesare pentru toate echipamentele EFT - POS pe toata durata contractului;



Serviciile de suport si helpdesk:

- Sa asigure instruirea inițiala si periodica la cererea Autorității contractante pentru personalul din subordine in vederea utilizarii echipamentelor POS;
- Sa asigure consultanta in exploatare, permanent, la telefon, 24 de ore din 24 si 7 zile din 7;
- Sa asigure interventie onsite pentru eliminarea erorilor de functionare a echipamentelor POS, 7 zile din 7, intr-un interval de maxim 4 ore de la avizare.

Serviciile de tranzactionare

Procedura de plata taxelor si tarifelor prin intermediul cardurilor de debit si a cardurilor de credit prin echipamente de tip EFT - POS se va derula dupa cum urmeaza:

a) La nivelul echipamentului POS:

- Echipamentul EFT - POS va permite deschiderea automata a unei sesiuni de lucru;
- Pentru plata, personalul emitent va introduce cardul bancar in cititorul de card al echipamentului POS, apoi va efectua procedurile stabilite;
- La fiecare tranzactie, echipamentul de plata va elibera o chitanta in doua exemplare prin care se va certifica efectuarea platii cu suma aferenta, din care unul se va inmana platitorului , iar cel de al doilea exemplar va fi pastrat de personalul emitent;
- Echipamentul EFT - POS va permite introducerea datelor necesare efectuării platii electronice (pin, cod de securitate, parola, etc.) de catre platitor;
- Echipamentele EFT - POS trebuie sa fie astfel setate incat sa ceara de preferință introducerea codului pin de catre client in conformitate cu reglementarile în domeniu si in functie de detaliile de emitere a cardului;
- Banca va efectua verificarile necesare privind valabilitatea cardului si existenta sumelor in cont, dupa care echipamentul EFT - POS va solicita introducerea datelor necesare efectuării platii electronice;
- Finalizarea tranzactiei se efectueaza printr-un mesaj de aprobare afisat pe echipamentul EFT - POS si va fi certificata prin chitanta tiparita pentru platitor;
- In situatia in care cardul nu este valid sau nu exista sumele aferente in cont, Banca va transmite un mesaj catre terminal si tranzactia va fi respinsa;
- Tranzactiile care au fost refuzate vor fi evidentiate in raportul detaliat, indiferent de motivul refuzului (insuficienti bani in cont, card ce prezinta risc de fraudare, intrerupere a comunicatiei cu banca, etc.)
- Sistemul va permite anularea unei tranzactii efectuate prin EFT - POS in aceeasi zi, cu eliberarea unei chitante corespunzatoare in doua exemplare; banca va asigura canale de comunicare directe cu Autoritatea Contractanta pentru tratarea in regim imediat a acestor situatii;
- Sistemul va permite reparairea ultimei chitante (pentru situatiile in care aceasta s-a deteriorat sau terminalul a ramas fara rola de hartie la nivelul imprimantei);
- La sfarsitul sesiunii de lucru echipamentul EFT - POS va furniza o chitanta centralizatoare (settlement) continand suma totala incasata prin intermediul aparatului si un raport detaliat sub forma de jurnal continand toate operatiile efectuate de la ultimul settlement(tranzactii cu carduri proprii, tranzactii cu carduri emise de alti operatori bancari, evidentiate separat);

b) La nivelul bancii

Tranzactia efectuata prin echipamentul EFT - POS se va derula la 3 nivele:



- Intre banca gestionara a serviciilor de plata prin EFT - POS si banca emitenta a cardului clientului pentru lansarea tranzactiei;
- Intre banca emitenta a cardului si banca gestionara a serviciilor de plata prin EFT - POS pentru autorizarea tranzactiei, cu afisarea mesajului de aprobare a tranzactiei de catre posesorul de card;
- Intre banca gestionara a serviciilor de plata prin EFT - POS si contul/conturile Autoritatii contractante pentru virarea sumelor aferente, deschise la trezoreriile statului.
 - Toate tranzactiile efectuate cu carduri pierdute/furate, care nu au fonduri suficiente sau au alte restrictii impuse de banca emitenta vor fi respinse.
 - Comisionul de tranzactionare se va aplica tranzactiilor efectuate si finalizate.
 - Comisionul de tranzactionare nu va fi aplicat pentru tranzactiile refuzate sau anulate.
 - Banca va vira sumele tranzactionate in contul/conturile comunicate de Autoritatea contractanta in termen de maxim 24 de ore de la transmiterea settlementului (si a borderoului) catre Trezoreriile statului (banca va credita contul/ subconturile ONRC / ORCT-urilor la ziua Z+1 pana la ora 12 pentru toate tranzactiile aprobate la ziua Z).
 - In primele 5 zile ale lunii, banca va pune la dispozitia Autoritatea Contractanta, spre verificare privind serviciile de tranzactionare efectuate in luna precedenta, urmatoarele documente:
 - Rapoarte lunare detaliate ale tranzactiilor efectuate prin intermediul fiecarui echipament EFT - POS in format digital si tiparit la adresele ce vor fi stabilite, cu prezentarea defalcata a comisioanelor achitate;
 - Extras de cont aferent lunii precedente;
 - La solicitarea Autoritatii contractante banca va pune la dispozitie rapoarte pentru o zi sau o perioada specificata pentru un anumit terminal;
 - Banca va asigura si suport gratuit, la o linie de telefon dedicata, 24 ore pe zi , 7 zile pe saptamana, pe tot parcursul derularii activitatii de acceptare la plata a cardurilor bancare, astfel incat orice solicitare, suport sau corectie sa fie asigurate de catre banca in mod eficient si in cel mai scurt timp;

3. Certificarea efectuării serviciilor contractate

Serviciile de instalare si particularizare initiale, precum si administrarea lunara a sistemului vor fi certificate prin procese verbale semnate de reprezentantii desemnati ai Autoritatii contractante si ai ofertantului.

Avizarea situatiilor de anomalie sau nereguli constatate in exploatarea sistemului se va efectua telefonic sau in scris cu inregistrarea sub nume, data si ora in registrele dedicate, de catre personalul desemnat al Autoritatii contractante..

MODUL DE LUCRU PRIN PLATA CU CARDUL

1. Banca va deschide pe numele Autoritatii contractante un cont principal, iar pentru unitatile teritoriale ale acestuia (ORCT-uri) va deschide subconturi pentru fiecare, carora le va corespunde echipamentele EFT - POS instalate. La ORCTB unde exista mai multe casierii va exista inițial un numar de 4 aparate EFT - POS.

2. Tranzactiile inregistrate la nivelul subconturilor se vor evidentia astfel:

a) printr-un extras de cont ce va fi transmis in format electronic, zilnic, fiecarei unitati teritoriale (la sfarsitul programului de lucru sau a doua zi, dimineata, pentru ziua precedenta, dar si posibilitatea listarii sale, pe hartie.

b) in extrasul de cont principal, deschis pe numele ONRC, ce va cuprinde suma de tranzactii efectuate – zilnic- la nivelul tuturor subconturilor teritoriale.

Cu privire la acest extras de cont principal:

- se doreste listarea / vizualizarea sa zilnica
- se doreste sa cuprinda toate tranzactiile de la nivelul subconturilor sale

3. Banca va primi din partea Autoritatii contractante - la nivel de subconturi deschise, (de la fiecare din cele 43 de ORCT-uri) in fiecare zi, dupa ora 16.00 (sau in intervalul 16.00-17.00), intr-o forma stabilita de comun acord, (TXT, EXCEL etc) borderoul cu viramentele ce trebuie efectuate in conturile indicate (ale trezoreriilor statului) si confirmarea settlementului, totodata. (adica raportul scos de aparatul POS, confirmat ca toate tranzactiile sunt corecte ca tranzactie cuvenita si suma tranzactionata).

4. Banca va vira sumele tranzactionate zilnic de la nivelul subconturilor, pe destinatiile evidentiate in Borderoul transmis de subunitatile Autoritatii contractante in termen de maxim 24 ore de la transmiterea acestuia.(banca va debita subconturile ONRC la ziua Z+1, pana la ora 14.00, pentru toate tranzactiile aprobate in ziua Z)

AUTORITATEA CONTRACTANTA

