

nr. 2794/10.10.2017

APROB
DIRECTOR
Mihăiță George BARBU



CAIET DE SARCINI

1. OBIECTUL CONTRACTULUI, AUTORITATEA CONTRACTANTĂ, DESCRIERE CONTEXT :

1.1 *Obiectul contractului*

Prezentul caiet de sarcini are ca obiect achiziționarea următoarelor servicii:

Servicii bancare de acceptare a plăților de tarife și a altor sume datorate autorității contractante prin intermediul cardurilor de debit și cardurilor de credit, precum și configurarea și mentenanța terminalelor POS necesare.

Cod CPV: 66110000-4 Servicii bancare.

1.2 *Autoritatea contractantă:*

OFICIUL DE CADASTRU SI PUBLICITATE IMOBILIARA ARGES

Adresa: Județul Argeș, Municipiul Pitești, strada Maior Gheorghe Șonțu, nr. 8A, cod postal 110043, telefon 0248218850, fax 0248611636.

1.3 *Descrierea contextului*

Tendința generală la nivelul tuturor țărilor europene este aceea de a limita încasările și plățile cu numerar, în favoarea mijloacelor de plată moderne, opțiune preferată de tot mai mulți plătitori. Dotarea cu terminale de plată tip POS este necesară pentru aplicarea prevederilor art.2, alin.(2) din OUG nr.193/2002 privind introducerea sistemelor moderne de plată, asigurând, astfel, posibilitatea deținătorilor de carduri să achite serviciile prin mijloace electronice, cu ajutorul terminalelor POS.

2. SPECIFICAȚII TEHNICE ȘI ALTE CARACTERISTICI FUNCȚIONALE

2.1 *Caracteristici fizice POS-uri*

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

Echipamentul POS va conține următoarele capabilități tehnice:

- Cititorul de carduri bancare (magnetic stripe, cip, contactless);
- Tastatură compliant PCI pentru introducerea datelor în momentul efectuării tranzacției care trebuie să asigure siguranța și securitatea informațiilor introduse de plătitor;
- Imprimantă pentru eliberarea chitanțelor;
- Display pentru vizualizarea informațiilor;

2.2 Servicii de tranzacționare aferente sistemului de plată prin POS

- Instituția de credit va deschide pe numele autorității contractante un cont colector, în lei, la nivelul căruia se vor încasa sumele aferente tranzacțiilor efectuate prin intermediul echipamentelor POS instalate la ghișeele autorității contractante. Sumele astfel încasate vor fi transferate integral în contul de trezorerie al autorității contractante, fiind interzisă preluarea de sume sau diminuarea valorii acestora, indiferent de motiv;
- Procesarea în timp real a încasărilor efectuate prin intermediul POS-urilor și transferul sumelor acceptate la plată în contul autorității contractante;
- Virarea sumelor încasate în contul de trezorerie corespunzător, cel târziu a doua zi bancară de la autorizarea plății;
- Se va furniza zilnic, în prima zi lucrătoare de la efectuarea plății prin POS (z+1), un fișier cu tranzacțiile încasate în contul autorității contractante, în format excel și pdf, care să conțină minimum următoarele detalii: identificatorul tranzacției, codul de autorizare, identificator POS, data și ora autorizării tranzacției și suma; suma totală a tranzacțiilor efectuate trebuie să fie egală cu suma virată în contul autorității contractante deschis la trezoreria statului. În cazul în care din motive obiective fișierul nu poate fi transmis, acesta se va depune de către instituția de credit pe suport flash sau optic la sediul autorității contractante până cel târziu la ora 14:00 a zilei z+1;
- În situația în care, există diferențe între informațiile privind tranzacțiile autorizate existente la nivelul autorității contractante și sumele transferate/informațiile transmise de instituția de credit, acestea se vor soluționa de comun acord până cel târziu la ora 16:00 a zilei z+1;
- Acceptarea la plată prin intermediul POS a principalelor tipuri de carduri bancare de credit sau 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 secunde ca viteză de procesare pentru echipamente Ethernet, și nu mai mult de 10 secunde pentru echipamentele GPRS (General Packet Radio Service);
- 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 cu grad ridicat de risc (filtrare antifraudă) în regim permanent, 24 ore din 24, 7 zile din 7;
- Suport gratuit, la o linie telefonică dedicată, în funcție de programul autorității contractante, 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.
- Transmiterea/preluarea în format electronic a settlemen-ului (chitanța centralizatoare) efectuat pentru fiecare echipament POS;

- Transmiterea zilnică în format digital a extrasului de cont pentru fiecare POS, cu înregistrarea informațiilor obligatorii: număr chitanță, suma, data, ora, minut, identificatorul tranzacției, codul de autorizare, identificator POS;
- Asigurarea transmisiilor de date securizate în rețea, pentru gestionarea tranzacțiilor între punctul de tranzacție și băncile implicate;
- Comisionul de tranzacționare se va aplica doar tranzacțiilor efectuate și finalizate și nu va fi aplicat pentru tranzacțiile anulate/refuzate din orice motive;
- Instituția de credit nu va solicita autorității contractante niciun fel de garanții materiale;
- Servicii de mentenanță, suport tehnic și helpdesk, gratuite, ce includ și instruirea personalului emitent pentru utilizarea echipamentului și manualele aferente;
- Înlocuirea POS-urilor defecte se efectuează gratuit în maxim z+1 de la data sesizării;
- Asigurarea gratuită a consumabilelor necesare pentru funcționarea echipamentelor POS în exploatare;
- Asigurarea rapoartelor statistice în formatul/conținutul și periodicitatea solicitată de achizitor;
- Asigurarea transmiterii electronice a listelor centralizatoare și/sau detaliate în formatul/conținutul și periodicitatea solicitate de achizitor.

2.3 Servicii de instalare și configurare a echipamentelor POS

Serviciile de instalare și configurare a echipamentelor POS vor fi asigurate pentru locațiile și pentru numărul de echipamente solicitat de autoritatea contractantă. Instalarea se va efectua în baza unui program de implementare propus de prestator și acceptat de achizitor, dar nu mai mult de 20 zile calendaristice de la data semnării contractului.

Se vor asigura gratuit liniile de comunicații dintre terminalele POS și bancă astfel încât să se realizeze transmiterea securizată a datelor între fiecare locație și bancă.

Echipamentele de tip POS vor fi instalate în locațiile indicate de autoritatea contractantă.

Toate echipamentele instalate vor fi noi, de același tip, 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 magnetice stripe, cip și contactless. Toate accesoriile necesare pentru instalarea echipamentelor vor fi asigurate gratuit de prestator.

Toate echipamentele POS trebuie să fie configurate și pentru modul de lucru manual (suma de plată se introduce manual de către operator).

2.4 Cerințe funcționale

Procedura de plată a tarifelor și altor obligații de plată prin intermediul cardurilor de debit și a cardurilor de credit prin POS se va derula după cum urmează:

1. Echipamentul POS va permite deschiderea automată a unei sesiuni de lucru;
2. Pentru plată, plătitorul va introduce/va apropia cardul bancar în/de cititorul de card al echipamentului POS, apoi se vor efectua procedurile stabilite;
3. La fiecare tranzacție, echipamentul de plată va elibera o chitanță în două exemplare prin care se va certifica efectuarea plății cu suma aferentă, din care un exemplar al chitanței se va înmâna plătitorului, iar cel de al doilea exemplar va fi păstrat de autoritatea contractantă, cu semnatura plătitorului;

4. Echipamentele POS vor permite introducerea datelor necesare efectuării plății electronice (pin, cod de securitate, parola, etc.) de către plătitor;

5. Echipamentele POS trebuie setate astfel încât să ceară obligatoriu introducerea codului pin sau nu, de către client, în conformitate cu reglementările internaționale și în funcție de detaliile de emisie a cardului;

6. Operatorul bancar va efectua verificările necesare privind valabilitatea cardului și existența sumelor în cont, după care, echipamentul POS va solicita introducerea datelor necesare efectuării plății electronice;

7. Finalizarea tranzacției se efectuează printr-un mesaj de aprobare afișat pe echipamentul POS și va fi certificat prin chitanța tipărită;

8. 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;

9. Sistemul va permite anularea unei tranzacții efectuate prin POS în aceeași zi, cu eliberarea unei chitanțe corespunzătoare în două exemplare; banca va asigura canale de comunicare directe cu achizitorul pentru remedierea în regim imediat a acestor situații;

10. Sistemul va permite retipărirea ultimei chitanțe pentru situațiile în care aceasta s-a deteriorat sau terminalul a rămas fără rolă de hârtie la nivelul imprimantei;

11. La sfârșitul sesiunii de lucru echipamentul 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);

12. Sistemul va inhiba la toate terminalele, următoarele operațiuni:

- Returnare sume încasate (Refund)
- Încasare cu remiterea de numerar (Sale with cash-back)
- Autorizare forțată (Force Authorisation)

Tranzacția efectuată prin echipamentul POS la nivelul unității bancare se va desfășura pe următoarele nivele:

1. Între banca gestionară a serviciilor de plată prin POS și banca emitentă a cardului clientului pentru lansarea tranzacției;

2. Între banca emitentă a cardului și banca gestionară a serviciilor de plată prin POS pentru autorizarea tranzacției, cu afișarea mesajului de aprobare a tranzacției de către posesorul de card;

3. Între banca gestionară a serviciilor de plată prin POS și contul de la banca achizitorului pentru virarea sumelor aferente;

4. Toate tranzacțiile efectuate cu carduri pierdute/furate, care nu au fonduri suficiente sau au alte restricții impuse de banca emitentă vor fi respinse;

5. Comisionul de tranzacționare nu va fi aplicat pentru tranzacțiile refuzate sau anulate;

6. La solicitarea achizitorului banca va pune la dispoziție rapoarte pentru o zi sau o perioadă specificată pentru un anumit terminal;

7. Plata comisioanelor pentru serviciile de decontare a tranzacțiilor va fi realizată lunar, în maxim 30 de zile, pe baza documentelor justificative emise de unitatea bancară privind valoarea acestuia.

3. MODALITATEA DE RAPORTARE

În primele 5 zile lucrătoare ale lunii următoare, banca va pune la dispoziția achizitorului, spre verificare, serviciile de tranzacționare efectuate în luna precedentă, rapoarte lunare detaliate ale tranzacțiilor efectuate prin intermediul fiecărui echipament POS în format digital și tipărit, la adresa stabilită de achizitor, cu prezentarea defalcată a comisioanelor aferente.

4. MODALITATE DE PLATĂ

Comisionul pe tranzacțiile efectuate cu cardul se stabilește procentual la valoarea tranzacției, dar fără a depăși limita de 30 lei /tranzacție. Comisionul se va aplica doar tranzacțiilor autorizate și nu va fi aplicat tranzacțiilor anulate/refuzate din orice motive.

Operatorul economic câștigător va asigura funcționalitatea serviciilor de plată electronică în maxim 20 zile calendaristice de la data semnării contractului de servicii.

Prețul ofertei (comisionul) este considerat ferm exprimat, neputând fi modificat sau ajustat pe toată perioada de derulare a contractului.

Plata comisioanelor suportate de autoritatea contractantă se va efectua lunar, în baza documentelor justificative emise de instituția de credit acceptatoare de plăți, fiind interzisă reținerea de sume din încasările convenite autorității contractante.

Nu se accepta oferte alternative la oferta de bază.

Șef Birou Economic

Ioana Luminița DUMITRA



Consilier Juridic

Ramona Ioana MILITARU-VLAD



Responsabil achiziții publice

Paula MOCANU-CHIVA



Șef Serviciu Cadastru

Ecaterina TROFIN



Șef Serviciu Publicitate Imobiliară

Ramona Ștefania NEAMȚIU



Biroul Economic

Laura Florina IVAN

