



APROBAT,
DIRECTOR GENERAL
ILIE PETRE IULIAN

Caiet de sarcini

Servicii de încasare a impozitelor și taxelor locale, prin card și numerar, pentru bugetul local al Sectorului 3

1. Obiectul achiziției

Prezentul caiet de sarcini stabilește cerințele tehnice și funcționale pentru achiziția serviciilor de încasare a impozitelor și taxelor locale, prin card și numerar, necesare Direcției Generale Impozite și Taxe Locale Sector 3 (DGITL Sector 3) pentru colectarea veniturilor bugetului local al Sectorului 3.

Structura achiziției pe loturi:

Lot 1 – Servicii de încasare a plăților cu cardul

Acceptarea și procesarea plăților prin:

- Sistemul Național Electronic de Plăți (SNEP);
- Terminale POS neasistate;
- Terminale POS asistate
- Platformă de comerț electronic a autorității.

Lot 2 – Servicii de încasare a plăților în numerar

Încasarea taxelor, impozitelor și altor venituri bugetare în numerar, prin ghișeele prestatorului, în numele autorității contractante.

2. Context și necesitate

DGITL Sector 3 are ca obiect principal administrarea creanțelor bugetare locale: colectarea impozitelor și taxelor, verificarea materiei impozabile, impunerea contribuabililor, urmărirea și executarea silită a creanțelor, precum și soluționarea contestațiilor.



Pentru modernizarea și diversificarea canalelor de plată, achiziția serviciilor de încasare prin card și numerar va permite un sistem integrat și sigur de colectare a veniturilor locale, facilitarea accesului contribuabililor la multiple modalități de plată, procesarea rapidă și transparentă a tranzacțiilor.

3. Descrierea serviciilor solicitate

3.1. Lot 1 – Servicii de încasare a plăților cu cardul

Prestatorul va furniza:

- Procesarea și autorizarea tranzacțiilor;
- Decontarea sumelor în conturile DGITL Sector 3;
- Integrare cu SNEP și cu sistemele DGITL Sector 3;
- Raportare detaliată și extrase de tranzacții;
- Suport tehnic și instruire gratuită a personalului autorității.

Modalități de acceptare a plăților:

- a) SNEP – tranzacții securizate 3D Secure, virare zilnică, fără comisioane suplimentare pentru autoritate.
- b) Terminale POS neasistate – compatibile cu carduri Visa și Mastercard, mentenanță gratuită, arhivare tranzacții 18 luni.
- c) Terminale POS asistate – compatibile cu carduri Visa și Mastercard, mentenanță gratuită, arhivare tranzacții 18 luni.
- d) Comerț electronic securizat – platformă online integrată, criptare și securitate PCI DSS, arhivare 18 luni, suport 24/7.

3.2. Lot 2 – Servicii de încasare a plăților în numerar

Prestatorul va asigura:

- Încasarea taxelor, impozitelor și altor venituri bugetare în numerar, prin ghișeele prestatorului, în numele autorității contractante;
- Operarea plăților în sistemul DGITL Sector 3 în timp real sau near-real time;
- Virarea sumelor în conturile autorității la Trezoreria Statului;
- Emiterea documentelor legale și raportarea detaliată pe categorii de contribuabili și surse de venit.



3.1. Lot 1 – Servicii de încasare a plăților cu cardul

3.1.1. Servicii de acceptare a plăților cu cardul prin intermediul SNEP (www.ghiseul.ro)

3.1.1.2. Situația existentă

Autoritatea contractantă – Direcția Impozite și Taxe Locale Sector 3 – utilizează aplicația informatică Avantax pentru administrarea impozitelor și taxelor locale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Sistemul este configurabil în funcție de necesitățile specifice autorității și este integrat cu Sistemul Național Electronic de Plată (SNEP), asigurând schimbul de date, decontarea încasărilor și efectuarea plăților online cu cardul.

3.1.1.3. Cerințe minime privind serviciile de acceptare a plăților cu cardul

Ofertantul trebuie să asigure furnizarea serviciilor de acceptare a plăților electronice prin SNEP, cu respectarea următoarelor cerințe minime obligatorii:

- a) Ofertantul va respecta toate reglementările legale aplicabile SNEP, precum și regulile, procedurile și cerințele funcționale, tehnice și informaționale stabilite pentru operarea în cadrul acestui sistem.
 - b) Sistemul de procesare a plăților va permite autorizarea tranzacțiilor prin mecanisme automate, inclusiv prin casuță poștală electronică și/sau comunicare de tip server–server.
 - c) Ofertantul, în calitate de instituție acceptatoare de plăți electronice, trebuie să dispună de sisteme proprii de analiză, control și monitorizare a tranzacțiilor (sisteme antifraudă), care să asigure supravegherea continuă a acestora, 24 de ore din 24, 7 zile din 7.
 - d) Tranzacțiile efectuate prin intermediul SNEP vor fi procesate cu respectarea standardelor de securitate aplicabile plăților electronice, inclusiv standardul 3D Secure.
 - e) În vederea încasării taxelor și impozitelor locale, autoritatea contractantă va deschide un cont colector unic la ofertantul acceptator de plăți electronice, cont înregistrat în SNEP.
- Virarea sumelor colectate prin intermediul SNEP din contul colector al Autorității Contractante către contul colector deschis la Trezoreria Statului se va efectua zilnic, printr-o singură tranzacție, în termen de maximum o zi lucrătoare de la data autorizării tranzacțiilor.
 - Ordinul de plată va fi însoțit de un extras detaliat al tranzacțiilor efectuate, care va conține cel puțin următoarele informații: nume și prenume/denumire plătitor, adresă, cod taxă/impozit, sumă achitată, ID client, număr card și RRN.



- f) Ofertantul va asigura continuitatea, securitatea și integritatea fluxurilor informaționale dintre SNEP și sistemul propriu de acceptare a plăților electronice, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 168/14/95/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind Sistemul național electronic de plată online a taxelor și impozitelor utilizând cardul bancar, precum și cu legislația națională incidentă în vigoare.
- g) Ofertantul nu va solicita Autorității Contractante constituirea niciunui tip de garanții și nu va percepe niciun fel de costuri, comisioane sau taxe suplimentare, inclusiv, dar fără a se limita la, costuri de licențiere.
- h) Ofertantul se obligă să asigure, cu titlu gratuit, instruirea personalului desemnat din cadrul Autorității Contractante, în vederea utilizării corespunzătoare a sistemului și a evitării riscurilor sau neconformităților privind decontarea sumelor încasate prin intermediul SNEP.
- i) Restituirea sumelor achitate eronat de către contribuabili se va efectua de către Autoritatea Contractantă, în calitate de organ fiscal, în conformitate cu legislația națională în vigoare.
- j) Procedurile privind contestarea plăților, corectarea erorilor și restituirea sumelor către plătitori se vor realiza cu respectarea prevederilor legale aplicabile.
- k) Pe întreaga durată a contractului, ofertantul va asigura suport tehnic gratuit, în conformitate cu programul de lucru al Autorității Contractante, pentru soluționarea promptă a solicitărilor, incidentelor sau eventualelor corecții. Suportul tehnic va fi asigurat atât telefonic, cât și prin e-mail.

3.1.1.4. Condiții privind plata comisiunilor

Plata comisiunilor aferente serviciilor prestate, suportate de autoritatea contractantă, se va efectua lunar, pe baza facturii și a documentelor justificative emise de ofertantul acceptator de plăți electronice.

Este interzisă reținerea comisiunilor sau a oricăror alte sume din încasările convenite bugetului local.

Ofertantul va transmite documentele justificative care stau la baza calculului comisiunilor atât în format letric, cât și în format electronic, într-un standard agreat de comun acord cu autoritatea contractantă.

3.1.1.5. Cerințe funcționale minime ale soluției oferite

Soluția de acceptare a plăților cu cardul trebuie să îndeplinească cel puțin următoarele cerințe:

- acceptarea cardurilor de plată emise sub siglele Visa și Mastercard;
- posibilitatea efectuării plăților în regim continuu, 24 de ore din 24, 7 zile din 7;
- confirmarea în timp real a tranzacțiilor efectuate;
- afișarea și transmiterea dovezii de plată către contribuabil;



Sediul central. Str. Sfanta Vineri nr.32,
sector 3, București
www.ditl3.ro
telefon (004 021) 327 51 45
fax (004 021) 327 51 46
e-mail relatii@ditl3.ro

- posibilitatea efectuării operațiunilor de returnare a sumelor (refund), acolo unde este cazul;
- compatibilitate deplină cu cerințele funcționale și protocoalele Sistemului Național Electronic de Plată (SNEP).

3.1.1.6. Cerințe tehnice

Ofertantul va asigura, pe întreaga durată a contractului:

- infrastructura hardware și software necesară procesării plăților electronice;
- integrarea securizată a sistemelor, prin intermediul API-urilor sau al altor mecanisme standard recunoscute;
- funcționarea terminalelor POS neasistate, acolo unde este cazul, în conformitate cu standardele tehnice și de securitate în vigoare;
- mecanisme de redundanță și continuitate a serviciilor, astfel încât să fie asigurată disponibilitatea permanentă a sistemului;
- jurnalizarea și arhivarea tranzacțiilor, în conformitate cu legislația aplicabilă.

3.1.1.7. Cerințe de securitate și conformitate

Ofertantul are obligația de a respecta următoarele cerințe minime:

- conformitatea cu standardul de securitate PCI DSS;
- respectarea prevederilor legislației privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR);
- utilizarea mecanismelor adecvate de autentificare și criptare a datelor transmise și stocate;
- implementarea măsurilor de prevenire, detectare și combatere a fraudelor;
- auditarea periodică a sistemelor utilizate pentru procesarea plăților.

3.1.1.8. Condiții privind comisioanele de tranzacționare

Comisionul aferent tranzacțiilor efectuate în sistem online se va stabili procentual, raportat la valoarea fiecărei tranzacții, fără a depăși limitele maxime prevăzute de Ordinul comun nr. 168/14/95/2011 sau de orice alt act normativ care va reglementa ulterior această materie.

În situația în care, prin aplicarea cotei procentuale, rezultă un comision mai mare de 30 lei, valoarea comisionului aplicat va fi plafonată la maximum 30 lei/tranzacție.

Comisionul de tranzacționare se va aplica exclusiv tranzacțiilor autorizate și finalizate cu succes și nu va fi perceput pentru tranzacțiile refuzate, anulate sau eșuate, indiferent de motiv.



3.1.2. Servicii de acceptare a cardurilor bancare prin terminale POS (asistate și neasistate)

3.1.2.1. Condițiile privind ofertantul

3.1.2.1.1. Obligații generale

Ofertantul serviciilor de acceptare a cardurilor bancare va avea următoarele obligații:

- a) Să deschidă conturi beneficiarului pentru efectuarea operațiunilor cu carduri, la solicitarea acestuia.
- b) Să comunice beneficiarului sumele aferente tranzacțiilor refuzate, inclusiv cele efectuate anterior rezilierii contractului, solicitând probele de tranzacție în termen de maximum 5 zile lucrătoare pentru soluționarea disputelor.
- c) Să întreprindă toate demersurile prevăzute de regulamentele organizațiilor internaționale de plată, respectiv Visa și Mastercard, pentru disputarea tranzacțiilor și soluționarea favorabilă a acestora, cu condiția prezentării documentelor justificative de către beneficiar.
- d) Să asigure autorizarea și procesarea non-stop a operațiunilor cu carduri, corelat cu programul de funcționare al beneficiarului.
- e) Să vireze în termen de T+1 zile lucrătoare contravaloarea tranzacțiilor acceptate în contul colector al beneficiarului, conform legislației aplicabile (inclusiv OUG 193/2002).
- f) Să verifice periodic condițiile de desfășurare a activității de acceptare a cardurilor.
- g) Să respecte legislația și reglementările în vigoare în România și să răspundă pentru personalul propriu sau contractat.
- h) Să despăgubească beneficiarul pentru orice prejudicii rezultate din încălcarea obligațiilor legale de către prestator sau personalul acestuia, în baza unei hotărâri judecătorești definitive.

3.1.2.1.2 Cerințe specifice pentru POS asistate

Ofertantul va asigura:

- furnizarea, instalarea și configurarea terminalelor POS asistate în locațiile indicate;
- acceptarea cardurilor de debit și credit emise sub siglele organizațiilor internaționale;
- autorizarea non-stop a tranzacțiilor;
- instruirea personalului beneficiarului;
- mentenanță, suport tehnic și intervenții;
- consumabile gratuite pe durata contractului;



Sediul central. Str. Sfanta Vineri nr.32,
sector 3, București
www.ditl3.ro
telefon (004 021) 327 51 45
fax (004 021) 327 51 46
e-mail relatii@ditl3.ro

- transmiterea rapoartelor și extraselor zilnice;
- funcții de anulare tranzacții, retipărire chitanțe și jurnal electronic;
- relocarea sau suplimentarea echipamentelor în termen de maximum 5 zile lucrătoare la solicitarea beneficiarului.

3.1.2.1.3. Cerințe specifice pentru POS neasistate (self-service)

Ofertantul va asigura:

- furnizarea, instalarea și configurarea terminalelor POS neasistate fără costuri suplimentare;
- consumabilele necesare funcționării;
- autorizarea non-stop a cardurilor;
- suport și asistență tehnică de specialitate;
- stocarea chitanțelor la nivelul terminalului pe minimum 18 luni, conform legislației;
- instalarea de terminale suplimentare sau relocarea celor existente în maximum 5 zile lucrătoare, la solicitarea beneficiarului.

3.1.2.2. Condiții tehnice generale

Terminalele POS (asistate și neasistate) trebuie să îndeplinească următoarele cerințe minime:

- compatibilitate cu toate tipurile de carduri de debit și credit;
- conformitate cu standardele EMV și cerințele PCI;
- transmisii securizate de date;
- autorizare rapidă și procesare non-stop a tranzacțiilor;
- sisteme de stocare securizată și arhivare a tranzacțiilor;
- jurnal electronic și funcții de raportare;
- mentenanță completă, actualizări software și verificări periodice.

Pentru POS asistate:

- cititor card bandă magnetică și cip;
- tastatură securizată PIN;
- imprimantă chitanțe și display;
- timp maxim autorizare: 5 secunde Ethernet; 10 secunde GPRS



3.1.2.3. Comisionare și termeni financiari

Sumele aferente tranzacțiilor acceptate vor fi virate în contul colector al beneficiarului în termen de T+1 zile lucrătoare.

În situația în care, prin aplicarea cotei procentuale, rezultă un comision mai mare de 30 lei, valoarea comisionului aplicat va fi plafonată la maximum 30 lei/tranzacție.

Prestatorul va comunica tranzacțiile refuzate și va gestiona disputele conform regulamentelor organizațiilor de plată.

Modalitatea de comisionare va fi precizată clar în ofertă.

Costurile pentru instalare, mentenanță, suport, consumabile și relocare echipamente sunt incluse și nu vor genera costuri suplimentare pentru beneficiar.

3.1.3. Servicii de acceptare a plăților cu cardul prin intermediul comerțului electronic securizat

3.1.3.1. Condițiile privind ofertantul

3.1.3.1.1. Obligații generale

- a) Să deschidă conturi dedicate beneficiarului pentru efectuarea de operațiuni online cu carduri, la cererea acestuia.
- b) Să comunice beneficiarului sumele reprezentând contravaloarea tranzacțiilor refuzate, inclusiv tranzacțiile efectuate anterior rezilierii contractului, solicitând prezentarea probelor de tranzacție în termen de 5 zile lucrătoare pentru soluționarea disputelor.
- c) Să facă toate demersurile prevăzute de regulamentele internaționale ale organizațiilor de plată pentru disputarea tranzacțiilor, în vederea soluționării favorabile a oricărei dispute, cu condiția ca beneficiarul să prezinte probele de tranzacție valide și complete în termenul prevăzut.
- d) Să asigure autorizarea și procesarea non-stop a tranzacțiilor online.
- e) Să vireze în T+1 zile lucrătoare către contul colector al beneficiarului soldul contului pentru operațiuni cu carduri acceptate.
- f) Să verifice periodic condițiile de desfășurare a activității de acceptare a plăților online.
- g) Să respecte toate legile și reglementările în vigoare în România privind plățile online, securitatea datelor și protecția consumatorului, precum și personalul propriu implicat în prestarea serviciilor.



h) Să despăgubească beneficiarul pentru orice pretenții sau acțiuni în justiție rezultate din încălcarea legilor și reglementărilor de către prestator sau personalul acestuia, astfel cum vor fi stabilite prin hotărâre judecătorească definitivă.

3.1.3.1.2. Condiții tehnice

Ofertantul trebuie să asigure următoarele condiții tehnice pentru serviciile de comerț electronic:

Platforma de plată trebuie să fie compatibilă cu toate tipurile de carduri de debit și credit emise de organizațiile internaționale de plată.

Platforma trebuie să asigure autentificarea și autorizarea tranzacțiilor online conform standardelor internaționale (ex. 3D Secure, PCI DSS).

Toate tranzacțiile trebuie să fie criptate și securizate pentru prevenirea fraudelor și a accesului neautorizat.

Ofertantul va păstra o evidență electronică și arhivare a tranzacțiilor efectuate timp de minimum 18 luni, conform legislației privind arhivarea documentelor de plată fără numerar.

Ofertantul va asigura mentenanța platformei, actualizări de securitate și suport tehnic non-stop.

Ofertantul va facilita integrarea platformei cu sistemele informatice ale beneficiarului, astfel încât confirmarea plăților să fie automată și imediată.

3.1.3.2. Comisionare și termeni financiari

Sumele reprezentând contravaloarea tranzacțiilor acceptate vor fi virate în **T+1 zile lucrătoare** către contul colector al beneficiarului.

În situația în care, prin aplicarea cotei procentuale, rezultă un comision mai mare de 30 lei, valoarea comisionului aplicat va fi plafonată la maximum 30 lei/tranzacție.

Ofertantul va comunica orice tranzacții refuzate și va gestiona disputele conform regulamentelor internaționale de plată.

Modalitatea de comisionare va fi clar precizată în ofertă, dar toate costurile pentru servicii, procesare și securitate sunt incluse fără costuri suplimentare pentru beneficiar.



3.1.4. Indicatori de performanță și niveluri de servicii

Ofertantul va asigura prestarea serviciilor la nivelul de calitate prevăzut mai jos, respectarea indicatorilor fiind obligatorie pe întreaga durată a contractului.

Indicator de performanță	Nivel de serviciu	Observații / Acțiuni corective
Disponibilitatea serviciilor	≥ 99,5% pe lună	Monitorizare continuă; raport lunar către autoritatea contractantă
Timp de răspuns pentru incidente critice*	≤ 4 ore de la notificare	Incidente care afectează procesarea plăților
Timp de remediere pentru incidente critice	≤ 24 ore de la notificare	Remediere completă și testarea funcționalității
Suport tehnic	Disponibil pe întreaga durată a contractului	Helpdesk disponibil în intervalul 08:00–20:00, cu posibilitatea escaladării pentru incidente majore; posibilitate raportare telefonică și electronică
Notificarea incidentelor majore	≤ 1 oră de la apariție	Include incidente care afectează mai mulți clienți sau sisteme critice

*Incidente critice: probleme care împiedică sau blochează procesarea plăților prin card, afectând direct funcționarea serviciului.

3.1.5. Rapoarte și monitorizare:

Ofertantul va pune la dispoziția autorității contractante:

- Rapoarte periodice privind tranzacțiile efectuate;
- Situații centralizate ale încasărilor;
- Acces la o interfață de administrare și monitorizare a tranzacțiilor;
- Posibilitatea exportului datelor în formate standard compatibile cu sistemele autorității contractante.

Managementul riscurilor:

- Identificarea și gestionarea riscurilor operaționale, de securitate cibernetică și de indisponibilitate a sistemelor;
- Propunerea de măsuri de prevenire și elaborarea unui plan de continuitate a activității (BCP);
- Monitorizarea continuă a riscurilor și raportarea către autoritatea contractantă

3.1.6. Continuitatea activității și recuperarea în caz de dezastru

Ofertantul va asigura existența și implementarea unui plan de continuitate a activității (Business Continuity Plan – BCP) și a unui plan de recuperare în caz de dezastru (Disaster Recovery Plan – DRP), care să permită reluarea



serviciilor de procesare a plăților prin card într-un termen rezonabil, fără afectarea semnificativă a activității autorității contractante

3.1.7. Cerințe minime de eligibilitate ale ofertantului

a) Înregistrare și autorizare

- Înregistrare SNEP: Ofertantul trebuie să fie înregistrat pe platforma Sistemului Național Electronic de Plată (SNEP) la momentul depunerii ofertei. Se va prezenta copie certificată „conform cu originalul” a convenției SNEP.
- Autorizare BNR: Trebuie să fie autorizat de Banca Națională a României, conform legislației în vigoare.
- Licențe și autorizații: Deținerea autorizațiilor și licențelor necesare pentru prestarea serviciilor bancare și de procesare plăți electronice.

b) Experiență și referințe

- Experiență relevantă: Minimum 3 ani în furnizarea de servicii de procesare plăți cu carduri pentru autorități publice sau instituții similare.
- Experiență în platforme online: Demonstrarea experienței în implementarea și operarea platformelor de plată online securizate pentru instituții publice sau operatori economici.
- Capacitate tehnică și financiară: Prezentarea de referințe relevante, bilanțuri și certificări ISO/PCI DSS, după caz

c) Securitate și conformitate

- Certificare 3D Secure: Necesară pentru acceptarea plăților online cu cardul.
- Standardele internaționale PCI DSS: Trebuie respectate.
- Protecția datelor (GDPR): Respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și securitatea informațiilor.

d) Situație juridică

Ofertantul nu trebuie să fie în proceduri de insolvență, faliment sau dizolvare/lichidare.



3.1.8. Frecvența și calendarul contractelor subsecvente

Având în vedere caracterul de regularitate al serviciilor care fac obiectul prezentului acord-cadru, Autoritatea Contractantă estimează că, pe durata de valabilitate a acordului, vor fi încheiate contracte subsecvente, în funcție de necesitățile reale și de alocările bugetare disponibile, după următorul calendar orientativ:

LOT 1	Contract subsecvent	Obiectul contractului subsecvent	An	Data estimată
Servicii de încasare a impozitelor și taxelor locale, prin card pentru bugetul local al sectorului 3	Nr. 1	Servicii de acceptare carduri prin intermediul SNEP (www.ghiseul.ro)	2026	Mai
	Nr. 2	Servicii de acceptare carduri prin intermediul Terminalelor POS neasistate	2026	Mai
	Nr. 3	Servicii de acceptare carduri prin intermediul Terminalelor POS asistate	2026	Mai
	Nr. 4	Servicii de acceptare carduri prin intermediul site-ului propriu al beneficiarului	2026	Mai
	Nr. 5	Servicii de acceptare carduri prin intermediul SNEP (www.ghiseul.ro)	2027	Ianuarie
	Nr. 6	Servicii de acceptare carduri prin intermediul Terminalelor POS neasistate	2027	Ianuarie
	Nr. 7	Servicii de acceptare carduri prin intermediul Terminalelor POS asistate	2027	Ianuarie
	Nr. 8	Servicii de acceptare carduri prin intermediul site-ului propriu al beneficiarului	2027	Ianuarie
	Nr. 9	Servicii de acceptare carduri prin intermediul SNEP (www.ghiseul.ro)	2028	Ianuarie
	Nr. 10	Servicii de acceptare carduri prin intermediul Terminalelor POS neasistate	2028	Ianuarie
	Nr. 11	Servicii de acceptare carduri prin intermediul Terminalelor POS asistate	2028	Ianuarie
	Nr. 12	Servicii de acceptare carduri prin intermediul site-ului propriu al beneficiarului	2028	Ianuarie

Numărul și frecvența contractelor subsecvente pot varia, iar cantitățile vor fi stabilite prin fiecare contract subsecvent.

3.1.9 Cantități estimate

Cantitățile minime și maxime care ar putea fi solicitate pe durata întregului acord-cadru sunt estimate a fi cuprinse între:

Lot	Cantitate minimă estimată /an (buc)	Cantitate maximă estimată /an (buc)	Cantitate minimă estimată 2 ani (buc)	Cantitate maximă estimată 2 ani (buc)
Lot 1	200.000	400.000	400.000	800.000



Sediul central. Str. Sfanta Vineri nr.32,
sector 3, București
www.ditl3.ro
telefon (004 021) 327 51 45
fax (004 021) 327 51 46
e-mail relatii@ditl3.ro

Calculul și plata comisionului

Plata comisioanelor se va efectua lunar, de către Autoritatea Contractantă (DGITL Sector 3), pe baza facturii și a documentelor justificative emise de ofertantul acceptant de plăți. Este interzisă reținerea oricăror sume din încasările cuvenite bugetului local.

Comisionul aferent tranzacțiilor online se stabilește procentual din valoarea fiecărei tranzacții decontate, fără a depăși limitele maxime prevăzute de Ordinul comun nr. 168/14/95/2011 sau de alte acte normative aplicabile. Comisionul nu va depăși 30 lei/tranzacție, în situația în care, prin aplicarea cotei procentuale, rezultă o sumă mai mare.

Comisionul se aplică exclusiv tranzacțiilor autorizate și decontate, nefiind aplicabil tranzacțiilor refuzate sau anulate.

Factura se emite lunar, pentru serviciile prestate în luna anterioară, până cel târziu la data de 15 a lunii curente, și va fi însoțită de raportul lunar de decontare și de documentele justificative, transmise inclusiv în format electronic, într-un standard agreat cu Autoritatea Contractantă.

Plata se efectuează după validarea documentelor de către Autoritatea Contractantă.

3.2. Lot 2 – Servicii de încasare a plăților în numerar

Prestatorul va asigura, în numele autorității contractante:

- încasarea în numerar a tuturor sumelor datorate bugetului local al Sectorului 3, evidențiate în baza de date a DGITL Sector 3;
- operarea în timp real sau near-real time a plăților în sistemul informatic de evidență și colectare a taxelor și impozitelor locale al DGITL Sector 3;
- virarea sumelor încasate în conturile autorității contractante deschise la Trezoreria Statului, pe surse de venituri bugetare.

3.2.1. Cerințe minime privind serviciile de încasare a plăților în numerar

Prestatorul trebuie să asigure îndeplinirea cumulativă a următoarelor cerințe minime:

3.2.1.1. Infrastructură tehnică

- existența unei infrastructuri IT specializate necesare prestării serviciului (ex.: router VPN, echipamente de comunicații securizate);



Sediul central. Str. Sfanta Vineri nr.32,
sector 3, București
www.ditl3.ro
telefon (004 021) 327 51 45
fax (004 021) 327 51 46
e-mail relatii@ditl3.ro

- asigurarea conectării securizate cu sistemul informatic al DGITL Sector 3, prin intermediul unei linii de comunicații dedicate;
- acceptarea managementului echipamentelor de comunicații puse la dispoziție de DGITL Sector 3, prin intermediul operatorului de internet agreat de autoritatea contractantă.

3.2.1.2. Cerințe operaționale

- încasarea, prin ghișeele proprii, a oricăror sume datorate bugetului local, menționate în baza de date a DGITL Sector 3, cuprinzând datele fiscale ale contribuabililor;
- emiterea documentelor de plată/încasare conform legislației în vigoare;
- virarea sumelor încasate în conturile autorității contractante, deschise la unitatea Trezoreriei Statului, cel târziu până la a 10-a zi calendaristică de la data încasării;
- transmiterea către autoritatea contractantă, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la data încasării, a situațiilor detaliate privind încasările, defalcate: pe surse de venituri bugetare; separat pentru persoane fizice și persoane juridice; separat pentru taxe cu rol fiscal și taxe fără rol fiscal.

3.2.1.3. Securitatea și confidențialitatea datelor

- respectarea legislației în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal (Regulamentul UE 2016/679 – GDPR);
- asigurarea confidențialității tuturor datelor transmise de autoritatea contractantă și a celor înscrise în documentele întocmite;
- implementarea măsurilor tehnice și organizatorice necesare pentru securitatea informațiilor.

3.2.1.4. Resurse umane

- instruirea personalului propriu implicat în activitatea de încasare, astfel încât să fie asigurată colectarea corectă și completă a impozitelor, taxelor și altor venituri bugetare;
- desemnarea unei persoane de contact responsabile de relația cu autoritatea contractantă.

3.2.2. Efectuarea transferurilor și a plăților

Transferurile sumelor încasate se vor realiza exclusiv în conturile indicate de autoritatea contractantă.

Documentele de plată vor respecta structura și cerințele impuse de legislația financiar-contabilă și de Trezoreria Statului.



Sediul central. Str. Sfanta Vineri nr.32,
sector 3, București
www.ditl3.ro
telefon (004 021) 327 51 45
fax (004 021) 327 51 46
e-mail relatii@ditl3.ro

Prestatorul va răspunde pentru orice întârziere sau eroare în virarea sumelor încasate.

3.2.3. Comisioane

Comisiunile aferente serviciilor prestate vor fi cele oferite și acceptate prin contract.

Comisionul nu va depăși 30 lei/tranzacție, în situația în care, prin aplicarea cotei procentuale, rezultă o sumă mai mare.

Nu se vor percepe contribuabililor comisioane suplimentare, cu excepția celor prevăzute expres de legislația în vigoare sau de contract.

3.2.4. Indicatori de performanță și niveluri de servicii (SLA)

Ofertantul va asigura prestarea serviciilor la nivelul de calitate prevăzut mai jos, respectarea indicatorilor fiind obligatorie pe întreaga durată a contractului.

a) Disponibilitatea serviciilor

- Nivel minim de disponibilitate a ghișeelor: **minimum 99% lunar**;
- Se consideră indisponibilitate: închiderea nejustificată a ghișeului; lipsa personalului; imposibilitatea efectuării operațiunilor de încasare.

b) Timp de remediere a incidentelor

Severitate	Descriere	Timp intervenție max.	Timp max. remediere
Critic	Ghișeu indisponibil	1 oră	4 ore
Major	Funcționare parțială	2 ore	8 ore
Mediu	Disfuncționalități minore	1 zi lucrătoare	2 zile lucrătoare

Pentru incidente critice, ofertantul va asigura soluții alternative temporare.

c) Acuratețea și integritatea datelor

- 100% corectitudine a operațiunilor de încasare;
- Zero diferențe între sumele încasate și cele virate;

Orice diferență constatată va fi corectată în maximum 1 zi lucrătoare, pe cheltuiala ofertantului.

d) Raportare

Rapoarte lunare privind:

- sumele încasate;
- sumele virate;



Sediul central. Str. Sfanta Vineri nr.32,
sector 3, București
www.ditl3.ro
telefon (004 021) 327 51 45
fax (004 021) 327 51 46
e-mail relatii@ditl3.ro

- incidentele și timpii de remediere;
- Rapoartele vor permite verificarea și reconcilierea sumelor de către autoritatea contractantă.

3.2.5. Cerințe minime de eligibilitate ale ofertantului

Ofertantul care depune ofertă pentru Lotul 2 trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele cerințe minime de eligibilitate:

a) Calitate juridică

Ofertantul trebuie să fie persoană juridică legal constituită și să aibă dreptul de a presta servicii de încasare în numerar, conform legislației în vigoare.

b) Autorizare și reglementare

Ofertantul trebuie să dețină autorizațiile necesare pentru desfășurarea activităților de încasare în numerar, în conformitate cu reglementările aplicabile, emise de autoritățile competente.

c) Capacitate operațională

- Să dispună de ghișee funcționale pentru încasarea plăților în numerar;
- Să asigure personal calificat pentru operarea ghișeelor și gestionarea numerarului;
- Să poată presta serviciile în numele și pentru autoritatea contractantă.

d) Experiență similar

Ofertantul trebuie să facă dovada experienței în prestarea de servicii de încasare a plăților în numerar pentru instituții publice sau entități cu activitate similară.

e) Capacitate tehnică și de raportare

- Să asigure evidența clară și separată a încasărilor efectuate în numele autorității contractante;
- Să poată furniza rapoarte periodice și situații centralizate ale încasărilor;
- Să permită exportul datelor în formate standard.

f) Securitatea operațiunilor

- Să dispună de măsuri adecvate pentru securitatea numerarului și a operațiunilor desfășurate;
- Să aplice proceduri de prevenire a fraudelor și a erorilor operaționale.

g) Managementul riscurilor și continuitatea activității

- Să identifice riscurile asociate serviciilor de încasare în numerar;
- Să prezinte măsuri de prevenire și un plan de continuitate a activității;



- Să asigure continuitatea serviciilor în situații neprevăzute.

h) Conformitate legală și fiscal

Ofertantul trebuie să fie la zi cu obligațiile fiscale și să respecte legislația aplicabilă în domeniul financiar-contabil și al protecției datelor cu caracter personal.

3.2.7. Continuitatea activității și recuperarea în caz de dezastru

Ofertantul va asigura existența și implementarea unui plan de continuitate a activității (Business Continuity Plan – BCP) și a unui plan de recuperare în caz de dezastru (Disaster Recovery Plan – DRP), care să permită reluarea serviciilor de încasare a plăților în numerar într-un termen rezonabil, fără afectarea semnificativă a activității autorității contractante.

3.2.8. Frecvența și calendarul contractelor subsecvente

Având în vedere caracterul de regularitate al serviciilor care fac obiectul prezentului acord-cadru, Autoritatea Contractantă estimează că, pe durata de valabilitate a acordului, vor fi încheiate contracte subsecvente, în funcție de necesitățile reale și de alocările bugetare disponibile, după următorul calendar orientativ:

LOT	Contract subsecvent	Obiectul contractului subsecvent	An	Data estimată
2	Nr. 1	Servicii de încasare a impozitelor și taxelor locale, în numerar pentru bugetul local al sectorului 3	2026	Mai
2	Nr. 2	Servicii de încasare a impozitelor și taxelor locale, în numerar pentru bugetul local al sectorului 3	2027	Ianuarie
2	Nr. 3	Servicii de încasare a impozitelor și taxelor locale, în numerar pentru bugetul local al sectorului 3	2028	Ianuarie

Numărul și frecvența contractelor subsecvente pot varia, iar cantitățile vor fi stabilite prin fiecare contract subsecvent.

3.2.9 Cantități estimate

Cantitățile minime și maxime care ar putea fi solicitate pe durata întregului acord-cadru sunt estimate a fi cuprinse între:

Lot	Cantitate minimă estimată /an (buc)	Cantitate maximă estimată /an (buc)	Cantitate minimă estimată 2 ani (buc)	Cantitate maximă estimată 2 ani (buc)



Sediul central. Str. Sfanta Vineri nr.32,
sector 3, București
www.ditl3.ro
telefon (004 021) 327 51 45
fax (004 021) 327 51 46
e-mail relatii@ditl3.ro

Lot 2	100.000	150.000	200.000	300.000
-------	---------	---------	---------	---------

Criteriu de atribuire

Specificațiile tehnice reprezintă ansamblul cerințelor minime pe baza cărora se elaborează propunerea tehnică și propunerea financiară.

Contractul se atribuie pe baza criteriului “**cel mai bun raport calitate-preț**”.

Factorii de evaluare stabiliți pentru determinarea celui mai bun raport calitate-preț sunt prezentați mai jos și reflectă necesitatea obținerii unui echilibru optim între cost și performanță tehnică, în concordanță cu obiectivele achiziției.

Structura punctajului

Componentă	Pondere (puncte)
Componenta financiară (preț)	90 puncte
Componenta tehnică	10 puncte
Total	100 puncte

1. Punctaj financiar (PF)

$$PF = \frac{\text{Preț}_{\min}}{\text{Preț}_{\text{ofertat}}} \times 90$$

unde: Preț_{\min} = cel mai mic preț ofertat admisibil

$\text{Preț}_{\text{ofertat}}$ = prețul ofertantului evaluat

Oferta cu cel mai mic preț primește 90 puncte. Celelalte oferte primesc punctaj proportional.

2. Punctaj tehnic (10 puncte)

a) Sistem de raportare și interoperabilitate – 5 puncte

Se punctează capacitatea de furnizare a rapoartelor și integrarea cu sistemele autorității.

Caracteristici	Punctaj
Rapoarte în timp real + export automat + API integrare	2 puncte
Rapoarte zilnice + export electronic	2 puncte
Rapoarte lunare sau la cerere	1 punct
Fără funcționalități clare	0 puncte

b) Timpi de procesare a plăților – 5 puncte

Se punctează timpul de confirmare și înregistrare a plății în sistemul autorității contractante.

Timp ofertat	Punctaj
≤ 5 secunde	5 puncte
> 5 secunde și ≤ 10 secunde	4 puncte
> 10 secunde și ≤ 15 secunde	3 puncte
> 15 secunde și ≤ 20 secunde	2 puncte
> 20 secunde și ≤ 30 secunde	1 punct
> 30 secunde	0 puncte



Sediul central. Str. Sfanta Vineri nr.32,
sector 3, București
www.ditl3.ro
telefon (004 021) 327 51 45
fax (004 021) 327 51 46
e-mail relatii@ditl3.ro

Punctaj tehnic (PT)

$$P_T = P_{\text{Traportare}} + P_{\text{Timp}}$$

unde: $P_{T_{\text{maxim}}} = 10$ puncte

Punctaj total (P_{total})

$$P_{\text{total}} = P_{\text{financiar}} + P_{\text{tehnic}}$$

Punctaj maxim: **100 puncte**

Oferta câștigătoare este cea cu punctajul final cel mai mare.

Reguli de departajare

În cazul în care două sau mai multe oferte obțin punctaje egale la evaluarea tehnico-financiară, departajarea se va realiza conform următoarelor criterii:

1. **Punctaj financiar mai mare** - dacă punctajele totale sunt egale, prioritate va avea oferta cu punctajul financiar mai mare;
2. **Punctaj total mai mare** - oferta cu punctajul total cel mai ridicat va fi declarată câștigătoare;

Această metodologie garantează corectitudinea, obiectivitatea și respectarea principiului tratamentului egal al ofertanților, asigurând obținerea celui mai bun raport calitate-preț pentru serviciile necesare încasării impozitelor și taxelor locale.

Loturile sunt independente, iar ofertanții pot depune ofertă pentru unul sau pentru ambele loturi.

Evaluarea ofertelor se va realiza distinct pentru fiecare lot.

Compartimentul Economic,

Nițu Adelaida