



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



**SEDIUL CENTRAL DITL5**

[www.ditl5.ro](http://www.ditl5.ro)

031.96.99

[secretariat@ditl5.ro](mailto:secretariat@ditl5.ro)

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

## CAIET DE SARCINI

### Aferent achiziției de servicii de implementare Platformă Calendar Programări Online

## 1. Introducere

Caietul de sarcini face parte integrantă din Documentația de Atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora fiecare ofertant va elabora oferta pentru realizarea serviciilor care fac obiectul contractului ce rezultă din această achiziție.

Direcția de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5 îndeplinește rolul de autoritate contractantă, respectiv achizitor în cadrul contractului.

Pentru scopul prezentei secțiuni a Documentației de atribuire, orice activitate descrisă într-un anumit capitol din Caietul de sarcini și nespecificată explicit în alt capitol, trebuie interpretată ca fiind menționată în toate capitolele unde se consideră de către ofertant că aceasta trebuia menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului contractului.

Toate cerințele din prezentul caiet de sarcini, sunt minime și obligatorii, nerespectarea uneia dintre cerințe va duce automat la declararea ofertei ca fiind neconformă. Nu se acceptă depunerea de oferte alternative. Nu se admit ofertele parțiale din punct de vedere cantitativ și calitativ, ci numai ofertele integrale, care corespund tuturor cerințelor stabilite prin prezentul caiet de sarcini. Orice ofertă care se abate de la cerințele minimale va fi considerată admisibilă numai în condițiile în care aceasta asigură un nivel calitativ superior cerințelor minimale.

Ofertantul poate oferi facilități suplimentare față de caietul de sarcini, fără ca acestea să implice un cost suplimentar din partea beneficiarului.

## 2. Definiții

Definițiile aplicabile în contextul serviciilor de implementare Platformă Calendar Programări Online:

- Platformă Calendar Programări Online - este o soluție informatică complexă, dezvoltată pentru a facilita relația dintre cetățean și instituțiile publice. Ea are rolul de a digitaliza complet procesul de programare la ghișee, audiențe sau alte servicii administrative, reducând semnificativ timpul de așteptare, birocrația și interacțiunile directe inutile. Prin intermediul acestei platforme, cetățeanul poate gestiona de la distanță programările sale, iar instituția beneficiază de un sistem organizat, eficient și ușor de administrat.

### **3.Contextul realizării acestei achiziții de servicii**

#### **3.1. Informații despre autoritatea contractantă**

Direcția de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5 funcționează ca serviciu public de interes local cu personalitate juridică și buget propriu finanțat integral de la bugetul local al Sectorului 5 al Municipiului București.

Direcția de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5, prin serviciile sale de specialitate, asigură colectarea impozitelor și taxelor locale, constatarea și verificarea materiei impozabile, impunerea tuturor contribuabililor persoane fizice și juridice, urmărirea și executarea silită a creanțelor bugetare, soluționarea contestațiilor legate de activitatea desfășurată.

Direcției de Impozite și Taxe Locale a Sectorului 5, asigură administrarea impozitelor, taxelor și a altor venituri datorate la bugetul local al Sectorului 5, având ca rezultat creșterea calității serviciilor oferite.

#### **3.2. Obiectivul și scopul contractului**

Obiectivul contractului consta în încheierea unui contract de prestări servicii de implementare Platformă Calendar Programări Online care prezintă următoarele facilități :

- Permite programarea online pentru serviciile oferite de instituție, precum: audiențe, depuneri documente, eliberare documente, etc. ;
- Programările online trebuie să poată fi efectuate prin alegerea datei și a orei în funcție de orarul de disponibilitate al instituției și de programările deja efectuate și prin completarea informațiilor necesare programării, inclusiv atașarea documentelor necesare, dacă este cazul;
- Vor exista restricții cu privire la posibilitatea cetățeanului de a efectua mai multe programări pentru același serviciu, într-o perioadă de timp;
- Pentru programările efectuate, cetățeanul trebuie să poată efectua operații de vizualizare, anulare sau reprogramare;
- platforma conține o secțiune specifică de tip back-office (web) pentru utilizatorii de tip funcționar, de unde aceștia pot efectua operații precum:
  - Administrarea zilelor disponibile pentru programare și intervalul de ore pentru fiecare zi a săptămânii, pentru fiecare serviciu;
  - Consultarea și administrarea listei cu toate programările efectuate pentru un anumit serviciu;
  - Posibilitatea de a aproba, anula programări, respectiv de a cere clarificări suplimentare persoanei care a făcut programarea;
  - Căutarea de programări după orice criteriu (ex: serviciu, persoană, perioadă, oră) , în anul curent sau în anii anteriori;



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



SEDIUL CENTRAL DITL5  
www.ditl5.ro  
031.96.99  
secretariat@ditl5.ro  
str.Mihail Sebastian nr.23  
CIF:38320436

- Vizualizarea detaliilor pentru o anumită programare.

## 4.Atribuțiile și responsabilitățile părților

### 4.1.Atribuțiile și responsabilitățile prestatorului

Prestatorul va acorda maximă atenție atât securității cât și confidențialității datelor, trebuind astfel:

- să fie asigurată confidențialitatea și protecția informațiilor;
- să respecte reglementările în vigoare cu privire la securitatea datelor și fiabilitatea sistemului informatic de prelucrare automată a datelor.

Ofertanții sunt pe deplin responsabili pentru prestarea serviciilor solicitate în prezentul caiet de sarcini, în vederea încheierii contractului. Totodată sunt răspunzători pentru siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate, cât și pentru calificarea personalului folosit pe toată durata contractului.

### 4.2.Atribuțiile și responsabilitățile autorității contractante (achizitorului)

Pe perioada de derulare a contractului autoritatea contractantă trebuie sa:

- Furnizarea informațiilor suplimentare (solicitate de către prestator), într-un orizont de timp rezonabil, în vederea colaborării cu prestatorul;
- Furnizarea datelor de contact ale reprezentantului achizitorului nominalizat în vederea comunicării cu membrii echipei prestatorului;
- Va notifica prestatorul atunci când problemele raportate sunt rezolvate prin intermediul altor mijloace;
- Asigurarea tuturor resurselor care sunt în sarcina sa pentru buna derulare a contractului;
- desemnarea responsabilului pentru derularea contractului;
- Testarea și recepționarea serviciilor prin semnarea Procesului verbal de recepție;
- Efectuarea plăților în conformitate cu prevederile contractuale.

## 5.Cerințe obligatorii

Platforma va fi conexata cu Portalul web al instituției deja existent. Legătura dintre cele doua se poate realiza printr-un URL.

Sistemul de programări va dispune de un configurator de tipuri de programări. Prin utilizarea configuratorului în cauza se va putea adăuga orice tip de programare de care Direcția de Impozite și Taxe Locale Sector 5 va avea nevoie. Configuratorul tipurilor de programări va dispune de astfel de mijloace electronice pentru administrarea zilelor și a intervalelor orare disponibile.



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



SEDIUL CENTRAL DITL5

[www.ditl5.ro](http://www.ditl5.ro)

031.96.99

[secretariat@ditl5.ro](mailto:secretariat@ditl5.ro)

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

Platforma va pune la dispoziția utilizatorilor săi mai multe elemente de configurare ale programării. Utilizatorul final are mijloace electronice prin care va putea selecta data și ora în funcție de disponibilitatea calendarului inspectorilor, și de alte programări efectuate în prealabil de către alți contribuabili.

Va exista un configurator pus la dispoziție care va putea fi folosit astfel încât, pentru un tip de programare se poate specifica numărul maxim de programări la nivel de zi, săptămână, lună și an. Astfel se va limita pe cât posibil orice formă de abuz sau de încercare de blocare a calendarului public de programări.

Platforma va oferi posibilitatea configurării periodice pe mai multe ghișee în funcție de încărcarea inspectorilor.

Pentru fiecare programare realizată, cetățeanul va primi pe adresa de e-mail specificată la înregistrare, o confirmare a programării. În acel e-mail vor exista butoane de control pe care cetățeanul le va putea utiliza pentru modificarea stării unei programări realizate deja.

Sistemul informatic va putea genera un set de rapoarte care agregă datele din baza de date, le va putea suprapune și cuantifica apoi le va prezenta utilizatorului în format tabular.

Platforma va prezenta utilizatorilor finali un set de documente specificate de către instituție într-un folder special. Sistemul va prelua documentele și titlurile acestora și le va prezenta utilizatorilor; pentru fiecare document va exista câte o caseta de marcaj care are ca scop preluarea unui set de accepturi ale utilizatorului cu privire la utilizarea platformei de programări.

Va exista la nivelul platformei mecanismul de protecție creat și întreținut de Google denumit reCaptcha 3.

În momentul în care sistemul va detecta un utilizator care a realizat o programare în trecut este pe cale de a realiza o altă programare, i se vor pune automat la dispoziție datele personale utilizate în programările precedente.

Pentru fiecare cont nou de utilizator final, platforma va trimite automat un e-mail care conține un cod. Codul respectiv va trebui reintrodus în platformă. Dacă codul este corect platforma deblochează următoarea zonă de utilizare.

## 5.1. Utilizatorii finali - Contribuabilii

- Componenta web front-end care va fi destinată utilizatorilor finali (persoanele care își fac programări), va putea fi conexată la actualul website ([www.ditl5.ro](http://www.ditl5.ro));
- Va fi transmis un e-mail pentru confirmarea programării și posibilitatea de a anula programarea;



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



**SEDIUL CENTRAL DITL5**  
www.ditl5.ro  
031.96.99  
secretariat@ditl5.ro  
str.Mihail Sebastian nr.23  
CIF:38320436

- Va exista un sistem dinamic de acceptare a termenilor de utilizare a aplicației web cu proprietatea de a se autoconfigura in funcție de documentele pdf care conțin termenii de utilizare propriu zisi sub forma unuia sau mai multor documente;
- Va exista un sistem de protecție de utilizare a sistemului informatic in condiții improprii (Google reCaptcha 3), pentru combaterea posibilelor abuzuri informatice;
- Se vor autocompleta datele personale utilizate la programările precedente;
- Se va valida adresa de e-mail prin trimiterea și completarea unui cod trimis la adresa de e-mail utilizată in interfața sistemului.

## 5.2. Componenta backoffice – pentru angajații D.I.T.L. Sector 5

- Va exista componenta backoffice pentru configurarea tipurilor de programări prin:
  - o editarea numelui tipului de programare
  - o numărului maxim de programări care poate fi efectuat
  - o servicii disponibile persoanelor cu sau fără CNP
  - o setarea unui număr de zile folosit ca defazaj, termen minim de zile sub care nu se pot face programări
  - o configurarea duratei unui serviciu
  - o setarea intervalului orar de funcționare la nivel de zi
  - o setarea unor zile calendaristice in care tipul de programare nu va fi funcțional
  - o configurarea conținutului mesajului de confirmare care va fi trimis automat către adresa de e-mail a utilizatorului;
- Va exista componenta back-office pentru vizualizarea programărilor efectuate de cetățeni sub forma de lista cu posibilitatea filtrării si organizării listei la nivel de data calendaristica, persoana, tip serviciu;
- Posibilitatea exportului conținutului listei de programări într-un fișier PDF;
- Căutarea rapidă după criterii precum nume, serviciu, perioadă sau stare a programării;
- Va permite acțiuni administrative precum aprobarea, anularea sau solicitarea de clarificări suplimentare din partea cetățeanului.

## 5.3. Fluxuri operaționale

Fluxul standard al unei programări va include următoarele etape:

1. Accesarea aplicației prin portalul instituției;
2. Alegerea tipului de serviciu dorit;
3. Selectarea unei date și ore disponibile în calendar;
4. Completarea formularului cu datele personale și atașarea documentelor;
5. Acceptarea termenilor de utilizare;
6. Validarea adresei de e-mail;



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



SEDIUL CENTRAL DITL

www.ditl5.ro

031.96.99

secretariat@ditl5.ro

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

7. Confirmarea programării prin mesaj automat;
8. Eventual, anularea sau reprogramarea ulterioară.

Toate cerințele din prezentul caiet de sarcini sunt obligatorii și vor fi considerate minimale pentru calificare.

**Procesul verbal de recepție a serviciilor care vor fi asumate de responsabilul de contract se va constitui ca anexa la factura emisă. Neîntocmirea sau neavizarea de către reprezentantul DITL Sector 5 (în mod justificat) a procesului verbal de recepție va duce la neplata facturii.**

### **5.3. Recepția serviciilor realizate în cadrul contractului**

Serviciile prestate sunt considerate recepționate și pot fi plătite doar dacă pentru acestea, entitatea achizitoare a întocmit un Proces verbal de recepție a serviciilor prestate. Procesul verbal de recepție a serviciilor prestate va fi întocmit în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la dovada prestării serviciilor. În cazul constatării unor neconformități, persoana desemnată de achizitor va solicita prestatorului, printr-o notificare scrisă, remedierea acestora într-un termen de maxim 5 zile lucrătoare.

Persoana desemnată va verifica dacă situația a fost remediată, iar în cazul în care se constată din nou nefuncționalitatea, serviciile se consideră ca fiind neimplementate.

## **6. Cadrul legal care guvernează relația dintre autoritatea contractantă și prestator (inclusiv în domeniile mediului, social și al relațiilor de muncă)**

Ofertantul devenit prestator are obligația de a respecta în executarea contractului, obligațiile aplicabile în domeniul mediului, social și al muncii instituite prin dreptul Uniunii, prin dreptul național, prin acorduri colective sau prin dispozițiile internaționale de drept în domeniul mediului, social și al muncii.

Platforma va respecta normele GDPR și utilizează metode de criptare pentru protejarea transmisiei datelor între server și utilizatorul final. Mecanismul reCAPTCHA3, validarea adreselor de e-mail, autentificarea sigură a funcționarilor contribuie la menținerea unui nivel ridicat de securitate cibernetică.

**De asemenea, toate datele stocate vor fi gestionate în conformitate cu politicile de confidențialitate ale instituției, iar accesul la componentele sensibile este permis doar utilizatorilor autorizați.**

Pe perioada realizării tuturor activităților din cadrul contractului de prestări servicii, prestatorul este responsabil pentru implementarea celor mai bune practici, în



# DITL

DIRECȚIA DE IMPOZITE ȘI TAXE  
LOCALE A SECTORULUI 5



**SEDIUL CENTRAL DITL5**

[www.ditl5.ro](http://www.ditl5.ro)

031.96.99

[secretariat@ditl5.ro](mailto:secretariat@ditl5.ro)

str.Mihail Sebastian nr.23

CIF:38320436

conformitate cu legislația și regulamentele existente la nivel național și la nivelul Uniunii Europene. Prestatorul va fi ținut deplin responsabil pentru prestarea serviciilor prevăzute în Caietul de sarcini, urmând să răspundă față de autoritatea contractantă, pentru orice nerespectare sau omisiune a respectării oricăror prevederi legale și normative aplicabile. Autoritatea contractantă nu va fi ținută responsabilă pentru nerespectarea sau omisiunea respectării de către prestator a oricărei prevederi legale sau a oricărui act normativ aplicabil precum, atât pentru prestarea serviciilor cât și pentru rezultatele generate de prestarea serviciilor.

În cazul în care intervin schimbări legislative, prestatorul are obligația de a informa autoritatea contractantă cu privire la consecințele asupra activităților care fac obiectul contractului și de a-și adapta activitatea în funcție de decizia autorității contractante în legătură cu schimbările legislative.

Întocmit,