

1413/1752/12.07.2017

APROBAT,
DIRECTOR GENERAL
Stefan IONITA



12 IUL. 2017

AVIZAT,
DIRECTOR GENERAL-ADJUNCT D.G.E.F
Ec. Ionuț MAȘALA

CAIET DE SARCINI

*"Servicii de plată on-line (tip e-commerce) în vederea desfășurării
activităților de comerț electronic pentru CNAIR S.A."*

Continut	3
1.1. Activitatea Institutiei	3
1.1.1. Cadrul legal si specificul activitatii	3
1.1.2. Structura organizatorică	3
1.1.3. Principalele activitati derulate in Directia Venituri	3
1.2. Descrierea Proiectului	3
1.2.1. Obiective	4
1.2.2. Situatia Actuala si informatii referitoare la mediul existent	4
1.2.3. Necesitatea Implementarii	4
1.2.4. Descrierea fluxului operational www.erovineta.ro	4
a) Specificatii functionale www.erovineta.ro	5
b) Specificatii tehnice www.erovineta.ro	6
2. OBIECTUL ACHIZITIEI	6
2.1. Scopul procedurii de achizitie	6
2.2. Grafic de implementare	6
2.3. Locatia, data de incepere si durata	7
2.4. Obiective specifice – livrabile, activitati	7
3. SPECIFICATII FUNCTIONALE	7
3.1 Cerinte generale	8
3.2 Cerinte referitoare la modalitatea de aplicare a comisioanelor	8
3.3 Cerinte referitoare la Fluxul Financiar implicat	8

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

3.4	Cerinte referitoare la fluxul Comercial implicat (Reconcilieri).....	9
3.5	Cerinte referitoare la rapoartele generate.....	10
3.6	Cerinte referitoare la sistemele de plata acceptate.....	10
3.7	Cerinte referitoare la solutionarea tranzactiilor in urma unei actiuni a Autoritatii Contractante	10
4.	SPECIFICATII TEHNICE	11
4.1.	Cerinte referitoare la fluxul aferent serviciilor web implicate intr-o tranzactie.....	11
4.2.	Cerinte de securitate a tranzactiilor aferente platilor electronice.	11
4.3.	Cerinte tehnice specifice integrarii Sistemelor Informatice ale Autoritatii Contractante cu cele ale Contractantului.....	12
4.4.	Cerinte de performanta	12
4.5.	Cerinte de extindere ulterioara	13
5.	SERVICII CONEXE – ACTIVITATI SPECIFICE	13
5.1.	Servicii de asistenta tehnica in vederea implementarii sistemului.....	13
5.2	Servicii de plata	13
5.3	Servicii de protectie/verificare antifrauda	14
5.4	Servicii de administrare a platilor	14
5.5	Documentatia de Proiect.....	14
6.	CERINTE PRIVIND INSTRUIREA PERSONALULUI.....	15
6.1.	Instruirea si formarea specializata a utilizatorilor.....	15
7.	CERINTE PRIVIND GARANTIE SI MENTENANTA	15
7.1.	Garantia	15
7.2.	Servicii de Asistenta Tehnica, Suport si Mentenanta	15
7.3.	Actualizari de versiune, corectii si modificari de functionalitati	16
8.	CONFIDENTIALITATE.....	16
8.1.	Confidentialitate.....	16
8.2.	Integritatea datelor, protectia si prelucrarea datelor cu caracter personal.....	17
8.3	Disponibilitatea serviciilor.....	17
9.	PREZENTAREA OFERTEI.....	18
9.1.	Propunere Financiara	18
9.2.	Propunerea Tehnica	18
9.3.	Criterii de evaluare a ofertelor.....	19
9.4.	Conditii de receptie – Testarea, Criterii si Procedura de acceptanta a serviciilor	19
10.	DISPOZITII FINALE SI CLAUZE CONTRACTUALE.....	19

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

INTRODUCERE

Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere S.A , cu sediul in B-dul Dinicu Golescu, nr 38 Bucuresti, Sector 1, denumita in continuare Autoritatea Contractanta organizeaza procedura de atribuire a contractului de achizitie publica avand ca obiect: *"Servicii de procesare plati electronice in vederea desfasurarii activitatilor de comert electronic pentru CNAIR S.A."*

1.1. Activitatea Institutiei

1.1.1. Cadrul legal si specificul activitatii

Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere S.A este o companie de interes strategic national ce functioneaza sub autoritatea Ministerului Transporturilor, pe baza de gestiune economica si autonomie financiara.

1.1.2. Structura organizatorică

In teritoriu, Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere S.A S.A. are in subordine 7 Directii Regionale de Drumuri si Poduri si anume: DRDP Bucuresti, DRDP Craiova, DRDP Timisoara, DRDP Cluj, DRDP Brasov, DRDP Iasi, DRDP Constanta si un Centru de Studii Tehnice Rutiere si Informatica – CESTRIN.

1.1.3. Principalele activitati derulate in Directia Venituri

Directia Venituri, din cadrul C.N.A.I.R. S.A. – Central este subordonata Directiei Generale Economice si Financiare si asigura prin compartimentele functionale subordonate, in principal, gestionarea aplicarii tarifului de utilizare a retelei de drumuri nationale din Romania (Rovinieta) si a tarifului de trecere pentru utilizarea podurilor peste Dunare intre Fetesti si Cernavoda (Peaj).

1.2. Descrierea Proiectului

1.2.1. Obiective

Scopul proiectului il constituie asigurarea unui flux de încasări permanente și operative, precum și eliminarea riscurilor la care sunt supuse manipulările de numerar, prin desfasurarea activitatilor de comert electronic utilizand sistemele informatice tip portal ale Autoritatii Contractante.

Obiectivul general al proiectului il reprezinta achizitia unei solutii de procesare a platilor in mod electronic pentru incasarea tarifelor specifice (rovinieta, peaj) asigurand un nivel ridicat in ceea ce priveste criteriile de securitate, disponibilitate, usurinta in utilizare si remedierea in cel mai scurt timp a incidentelor aparute in procesarea platilor pe toata durata contractului.

Prezentul caiet de sarcini cuprinde condițiile impuse de către C.N.A.I.R. S.A. în calitate de Autoritate Contractanta, operatorilor economici care vor depune oferte în vederea contractării de servicii de acceptare a plăților electronice, respectiv plati online pentru incasarea tarifelor specifice.

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

1.2.2. Situatia Actuala si informatii referitoare la mediul existent

In prezent incasarea rovinietei si a peajului se realizeaza prin intermediul punctelor proprii, a distribuitorilor autorizati de C.N.A.I.R. S.A. in acest sens si prin intermediul portalului www.ervinieta.ro.

Adresele de internet la care sunt disponibile interfetele (desktop / mobil) unde urmeaza a fi implementate serviciile pentru platile electronice sunt disponibile in Internet la adresa detinuta de Autoritatea Contractanta respectiv domeniul **ervinieta.ro**.

1.2.3. Necesitatea Implementarii

C.N.A.I.R. S.A. a implementat, incepand cu luna mai a anului 2017 un instrument facil, care permite utilizatorilor retelei de drumuri nationale, achitarea rovinietei si a peajului prin intermediul unui portal dedicat, cu ajutorul cardului bancar.

1.2.4. Descrierea fluxului operational www.ervinieta.ro

a) Specificatii functionale www.ervinieta.ro

Flux procesare plata:

- Adaugare produs (rovinietă sau peaj) în cosul de cumpărături
- Verificare detalii produs/vehicul (nr. auto, serie sasiu, categorie, data start, valoare, etc)
- Verificare detalii facturare, selectare modalitate de plata (card bancar), acceptare termeni si conditii
- *Initiere tranzactie*
- Redirectionare catre pagina procesatorului de plati – aplicatie Web, respectiv afisare pagina procesator de plati in iframe – aplicatie mobila
- Confirmare/anulare plata procesator (*confirmare/anulare tranzactie*)
- Intoarcere pe pagina portal, respectiv inchidere fereastra (frame) procesator de plati pentru aplicatia mobila

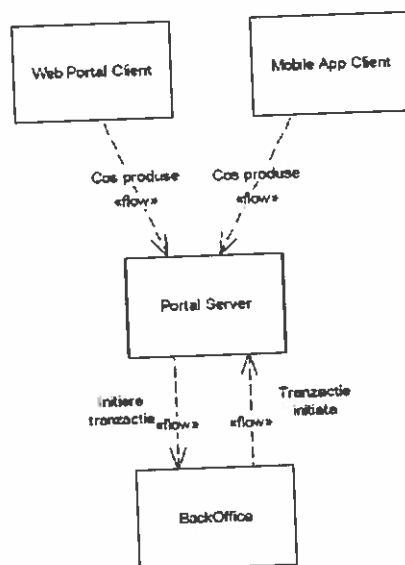
Pentru fiecare tip de produs exista un flux diferit la nivel de aplicatie BackOffice, astfel un utilizator este constrans sa-si adauge in cosul de cumparaturi produse doar de un singur tip (peaj sau rovinietă), altfel spus **cosul de cumparaturi nu poate contine produse de tipuri diferite**.

Aceasta constrangere se reflecta la nivelul procesatorului de plati in existenta a 2 conturi de comerciant: unul pentru plati de rovinietă si unul pentru plati de peaj (fiecare cont avand propria semnatura si propriile chei de securitate).

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

b) Specificatii tehnice www.ero.vinieta.ro

Aplicatia este dezvoltata server-side in Java (1.6.0_45) si are doi clienti: portalul web (Angular JS) si aplicatia mobila (Angular JS + Apache Cordova), dupa cum se poate observa in figura de mai jos:



Implementare client-side portal Web – acces pagina de plata a procesatorului:

- Redirectionare catre pagina procesator de plati dupa initierea platii in BackOffice
- Implementare client-side aplicatie mobila – acces pagina de plata a procesatorului:
- Afisare pagina procesator de plati in iframe dupa initierea platii in BackOffice

```
<form target="frame" ng-attr-action="{{ paymentUrl | trusted }}" id="frameForm"
method="post">
<input type="hidden" id="encryptedData" name="data"/>
<input type="hidden" id="envelopeKey" name="env_key"/>
<input type="submit" value="" style="display:none"/>
</form>

<iframe src="" frameborder="0" marginheight="0" id="iframePay" style="margin-top:
53px;" ng-class="iFrameService.pagination.frameClass" name="frame"></iframe>
```

Implementarea pentru aplicatia mobila constrange procesatorul de plati ca pagina de plata sa nu aiba restrictii de afisare intr-un iframe cu exceptia cazului in care procesatorul ofera alta solutie de integrare cu aplicatii mobile.

Detalii infrastructura Portal Server si aplicatie Web:

- Sistem de operare: Solaris 11.3.
- Server de aplicatie: Weblogic 10.3.6
- Versiune Java: JDK 1.6.0_45

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

Pentru comunicarea cu procesatorul de plăți, Portalul CNAIR expune următoarele servicii REST:

- Confirmare Plata rovinietă ([.../rest/pay/confirm/road](#))
- Confirmare Plata peaj ([.../rest/pay/confirm/bridge](#))

*Confirmarea plății se face pe baza **seriei de tranzacție** (unica pentru fiecare tranzacție, indiferent de tipul produsului), transmisă la inițierea plății către procesator*

- URL Callback Web Portal ([.../rest/pay/return](#))
- URL Callback Mobile App ([.../rest/pay/return/mobile](#))

2. OBIECTUL ACHIZITIEI

2.1. Scopul procedurii de achiziție

El constituie achiziția serviciilor de procesare a plăților electronice pentru încasarea tarifelor specifice, integrarea acestora în Sistemele Informatic tip portal (desktop și mobil) aparținând Autorității Contractante, astfel încât să se asigure desfășurarea activităților de comerț electronic.

Contractantul va presta serviciile solicitate conform cerințelor generale și specifice în scopul atingerii obiectivelor (și a beneficiilor estimate în capitolele din prezentul Caiet de Sarcini), și conform condițiilor contractuale.

2.2. Grafic de implementare

Ofertantul trebuie să prezinte în cadrul propunerii tehnice un plan care să conțină toate activitățile precum și etapele/sub-etapele determinate de realizare a activităților, dependențele dintre activități, rezultatele activităților și alocarea resurselor în vederea prestării serviciilor oferite astfel încât să fie atinse obiectivele proiectului, respectiv procesul de implementare al serviciului de procesare electronică a plăților.

2.3. Locația, data de începere și durată

Contractantul va implementa serviciile de integrare în cadrul mediului de Producție, al Sistemului Informatic deținut de către Autoritatea Contractantă, acesta fiind instalat în Camera de Date din sediul CESTRIN, locație în care sunt găzduite echipamentele aferente soluțiilor tip portal prezentate.

Contractantul va îndeplini activitățile specificate în prezentul caiet de sarcini conform graficului de implementare prezentat, respectând strict termenele referitoare la testarea operațională și trecerea în exploatare, așa cum sunt ele descrise în Propunerea Tehnică.

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

Asigurarea dezvoltării interfețelor prevăzute în prezentul caiet de sarcini, inclusiv testarea acestora astfel încât acestea să asigure compatibilitatea cu portalul Autorității Contractante, se va realiza prin grija exclusivă a Contractantului (respectiv fără costuri suplimentare pentru Autoritatea Contractantă), în termen de maxim 5 zile de la data intrării în vigoare a contractului.

Toate dezvoltările/adaptările menționate în prezentul Caiet de Sarcini vor fi trecute în mediul de producție prin grija exclusivă a Contractantului, fără costuri suplimentare din partea Autorității Contractante în maxim 2 zile de la data transmiterii de către Autoritatea Contractantă unei notificări în acest sens.

Contractantul va asigura execuția tuturor serviciilor necesare din partea sa pentru îndeplinirea acestei cerințe în termenul prevăzut mai sus.

Durata contractului va fi de 1 an de la data intrării în vigoare sau până la atingerea valorii pentru care a fost încheiat.

2.4. Obiective specifice – livrabile, activități

Obiectivele specifice ale proiectului sunt reprezentate de prestarea următoarelor activități și a serviciilor aferente:

- a) Servicii generale de implementare a unei soluții de procesare a plăților electronice utilizând carduri bancare;
- b) Servicii de administrare a plăților în numele și pe seama Autorității Contractante și viramentul încasărilor în contul Autorității Contractante ce va fi menționat în contract;
- c) Servicii de asistență tehnică și suport 24/7 pe întreaga durată a implementării soluției de procesare a plăților electronice utilizând carduri bancare și pe întreaga perioadă contractuală;
- d) Servicii de protecție antifraudă prin aplicarea automată a unei serii de filtre anti-fraudă, precum și metode de verificare manuală a tranzacțiilor.

3. SPECIFICAȚII FUNCTIONALE

Ofertele depuse trebuie să îndeplinească cerințele specifice minime și obligatorii precizate mai jos:

3.1 Cerințe generale

Soluția oferită urmează să funcționeze astfel încât informațiile aferente tranzacțiilor, precum și informațiile referitoare la procesarea și soluționarea acestora să fie gestionate în mod unitar.

- a) Sistemul de plăți electronice va permite prezentarea către utilizatorii finali a unei interfețe ce va conține elemente de identificare ale Autorității Contractante;

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

- b) Sistemul de plăți electronice va asigura interfața de plată cu card bancar on-line adaptată și pentru dispozitive mobile (smartphone, tableta) necesară pentru interfatarea cu aplicația Autorității Contractante adaptată pentru aceste dispozitive (conectare prin browser de internet) precum și pentru cea care este descarcabilă pe aceste dispozitive.
- c) Sistemul de plăți electronice va permite prezentarea către utilizatorii finali a unei interfete în limba română; În condițiile în care este posibil, interfața va fi prezentată către utilizatorii finali și în limba engleză;
- d) Sistemul de plăți electronice va avea o platformă de Test (Sandbox), prin care se vor face testele necesare integrării cu portalul Autorității Contractante;
- e) Sistemul de plăți electronice va pune la dispoziție o interfață de management a tranzacțiilor disponibilă online în vederea desfășurării activităților aferente fluxurilor financiare/comerciale implicate și descrise în prezenta documentație de atribuire.
- f) Sistemul de plăți electronice va permite prin canal de comunicație securizat pus la dispoziție de Contractant, vizualizarea/exportul/transmiterea în mod electronic în timp real a rapoartelor asupra tuturor tranzacțiilor desfășurate într-o perioadă de timp definită de reprezentanții Autorității Contractante.

3.2 Cerințe referitoare la modalitatea de aplicare a comisioanelor.

Ofertanții vor prezenta Autorității Contractante modalitatea de comisionare având în vedere în alcatuirea propunerii tehnice următoarele cerințe:

- a) Se va percepe un comision unic pentru efectuarea plății electronice, atât pentru tranzacțiile cu carduri emise de banca acceptatoare, cât și pentru tranzacțiile aferente cardurilor emise de alte bănci/instituii financiare.
- b) Contractantul nu va percepe taxa inițială de instalare (setare, configurare, activare acces serviciu de plată online) și nici nu va solicita garanții de operare pentru Autoritatea Contractantă. Alte comisioane sau speze bancare nu sunt acceptate.

3.3 Cerințe referitoare la Fluxul Financiar implicat

Ofertantul va prezenta Autorității Contractante în propunerea tehnică fluxul financiar implicat, ținând cont în alcatuirea acestuia de următoarele cerințe:

- a) Contractantul va asigura virarea sumelor încasate în mod integral către Autoritatea Contractantă. Virarea într-un cont deschis pe numele Autorității Contractante a sumelor tranzacționate de la clienți va fi finalizată până la sfârșitul următoarei zi lucrătoare de la data tranzacției, astfel: considerând data tranzacției în ziua „Z” Contractantul va face virarea în contul deschis pe numele Autorității Contractante până cel târziu în ziua Z+1 zile lucrătoare. Dovada virării este

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

reprezentata de extrasul bancar aferent contului deschis pe numele Autoritatii Contractante. Extrasul va fi transmis fara costuri suplimentare de catre Contractant catre Autoritatea Contractanta in fiecare zi lucratoare pentru ziua anterioara in cazul in care Contractantul este reprezentat de o banca comerciala.

- b) Serviciile de decontare a sumelor tranzactionate in termenele maxime prin virarea sumelor tranzactionate in contul bancar care va fi pus la dispozitie de catre Autoritatea Contractanta se vor efectua cu titlu gratuit. Sumele colectate vor fi transferate astfel fara costuri suplimentare, catre Autoritatea Contractanta, conform totalurilor din fișierele de tranzacții corespunzătoare in contul bancar deschis pentru virarea sumelor colectate de catre Autoritatea Contractanta.
- c) Plata comisionului de catre Autoritatea Contractanta se va realiza conform urmatoarei proceduri:
- Autoritatea contractanta are obligatia de a efectua plata comisionului catre Contractant in termen de 5 zile lucratoare de la confirmarea primirea facturii de comision la registratura Autoritatii Contractante, daca serviciile au fost receptionate sau in termen de 5 zile lucratoare de la data receptionarii serviciilor, daca factura a fost emisa anterior receptiei.
 - Autoritatea Contractanta va efectua o singura plata lunara pentru serviciile receptionate prestate in perioada de referinta. Perioada de referinta reprezinta intervalul cuprins intre data de 1 si ultima zi a fiecarei luni.
 - Receptia serviciilor este reprezentata de:
 - a) primirea de catre Autoritatea Contractanta a rapoartelor zilnice prevazute la 3.5 lit.d) si a raportului prevazut la art. 3.5 lit a) pentru perioada de referinta;
 - b) dovada virarii de catre Contractant in contul deschis pe numele Autoritatii Contractante a tuturor sumelor achitate de clienti cu titlu de tarif de utilizare si/sau tarif de trecere in perioada de referinta, conform inregistrarilor din SIEGMCR, respectiv sumele evidentiata in rapoartele prevazute la lit. a).

3.4 Cerinte referitoare la fluxul Comercial implicat (Reconcilieri)

Ofertantul va prezenta Autoritatii Contractante in Propunerea Tehnica fluxul comercial implicat, tinand cont in alcatuirea acesteia de urmatoarele cerinte:

- a) Contractantul va asigura administrarea operațiunilor financiare pentru efectuarea reconcilierii, a investigării eventualelor sesizări si pentru a răspunde întrebărilor privind tranzacțiile sau plățile indicate de Autoritatea Contractanta.
- b) Sistemul de plati electronice va permite identificarea motivelor pentru care o tranzactie nu a fost finalizata, permitand transmiterea unui link de plata disponibil pentru finalizarea tranzactiilor.

3.5 Cerinte referitoare la rapoartele generate

Ofertantul va prezenta Autoritatii Contractante in propunerea tehnica fluxul rapoartele ce pot fi generate tinand cont in alcatuirea acesteia de urmatoarele cerinte:

- a) Sistemul de plati electronice va pune la dispozitia reprezentantilor Autoritatii Contractante fara costuri suplimentare informatii detaliate (rapoarte) transmise in mod electronic (posta

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

electronica, FTP, portal), în intervalul definit de Autoritatea Contractanta (zilnic, săptămânal, lunar sau interval definit), cu reflectarea tuturor operațiunilor efectuate;

- b) Sistemul de plăți electronice va permite generarea de rapoarte cu detalii referitoare la intervalul de timp în care a fost plasată comanda, produsele, codul de referință al tranzacției, detalii referitoare la utilizatorul final, statusul comenzii, în format exportabil CSV sau echivalent;
- c) Sistemul de plăți electronice va permite descărcarea rapoartelor în oricare din formatele menționate anterior în funcție de selecția utilizatorului (formatul fișierului să poată fi selectat/stabilit de către utilizator de fiecare dată când se solicită un "download").
- d) Sistemul de plăți electronice va furniza zilnic (T + 1 zi lucrătoare), fișierul Raport Tranzacții ce va conține toate tranzacțiile efectuate prin sistemul electronic în ziua anterioară (T) cu marcarea situației acestei tranzacții (dacă s-a efectuat sau nu cu succes printr-un câmp de status). Aceste fișiere urmează a fi transmise către Autoritatea Contractanta prin email sau prin alte canale de comunicație securizate agreeate de părți, în formatul ce urmează a fi agreeat în etapa de implementare

3.6 Cerințe referitoare la sistemele de plată acceptate

Ofertantul va prezenta Autorității Contractante în Propunerea Tehnică sistemele de plată acceptate, ținând cont în alcatuirea acestora de următoarele cerințe:

- a) Contractantul are obligația de a accepta orice carduri de debit/credit emise de organizațiile internaționale VISA/Mastercard și subdiviziuni, în orice monedă, emise în țară sau în străinătate, emise cu sau fără cod CVV;
- b) Autoritatea Contractanta nu acceptă la plată utilizarea de carduri în rate.
- c) În ipoteza în care plată se va face cu instrumente de plată electronică denominate în altă monedă, prețul în lei va fi convertit de către Banca Emitentă, în moneda în care este denominat cardul, la cursul organizațiilor internaționale VISA/Mastercard de vânzare a valutei respective față de Leu din ziua creditării în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

3.7 Cerințe referitoare la soluționarea tranzacțiilor în urma unei acțiuni a Autorității Contractante

Contractantul nu va permite sub nicio formă posibilitatea de a efectua direct de către client anularea unei tranzacții transmise spre autorizare sau după ce aceasta a fost aprobată (autorizată la plată de banca detinătoare a cardului cu care s-a efectuat plată) sau efectiv încasată.

4. SPECIFICATII TEHNICE

4.1. Cerinte referitoare la fluxul aferent serviciilor web implicate intr-o tranzactie.

- a) Contractantul va furniza in mod electronic prin metoda agreata toate datele necesare furnizarii produselor imediat dupa aprobarea si acceptarea platii utilizatorului final:
- In situatia in care tranzactia s-a finalizat cu succes: se va transmite de catre contractant utilizatorului final, un mesaj email de confirmare a primirii comenzii in numele Autoritatii Contractante; acest e-mail va fi transmis dupa primirea confirmarii existentei banilor in contul utilizatorului final si respectiv blocarea acestora in vederea debitarii;
 - In situatia in care tranzactia a fost respinsa: se va afisa un mesaj de notificare in cadrul paginii puse la dispozitie de Contractant cu motivul pentru care tranzactia a fost respinsa.

4.2. Cerinte de securitate a tranzactiilor aferente platilor electronice.

- a) Solutia de plati electronice prezentata de ofertant va respecta prevederile legale asigurand securitatea si confidentialitatea datelor primite in exercitarea serviciilor pe perioada contractului, utilizand un standard de securitate ridicat, prin detinerea unei certificari minim "PCI DSS Level 2" sau echivalent;
- b) Contractantul va colecta pe site-ul securizat informatiile introduse de utilizatorul final, necesare prestarii serviciilor si le va utiliza in scopul exclusiv al executarii obligatiilor sale contractuale. Utilizatorul final va introduce detaliile cardului cu care doreste sa efectueze plata (tip card, numar card, data de expirare, nume posesor card, etc.) precum si alte date necesare efectuării platilor on-line de tip e-Commerce (coduri de securitate, parole, etc.), impuse de reglementarile bancare in acest domeniu;
- c) Contractantul va accepta procesarea tranzactiilor prin cardurile inregistrate in sistemul 3D-Secure (sau echivalent) în vederea acceptării plății on-line cu cardul (Verified by Visa sau Mastercard Secure Code), in cazul in care cardul utilizatorului final este inrolat 3D Secure aceasta optiune va fi utilizata implicit;
- d) Sistemul de plati electronice va trebui sa valideze corectitudinea, veridicitatea si conformitatea datelor introduse de catre utilizatorul final, in cadrul procesului de tranzactionare; Contractantul isi asuma in intregime legalitatea, securitatea si veridicitatea tranzactiilor;
- e) Comunicatiile intre utilizatorul final, portalul Autoritatii Contractante si Contractant trebuie sa aiba loc in baza protocolului criptografic SSL sau echivalent;

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

4.3. Cerinte tehnice specifice integrării Sistemelor Informatice ale Autorității Contractante cu cele ale Contractantului

- a) Sistemul de plata electronica va fi independent de infrastructura sau de Sistemele Informatice existente in cadrul Autoritatii Contractante, nefiind necesara instalarea de echipamente in locatia Autoritatii Contractante si nici alte software sau licente ce pot genera costuri suplimentare.
- b) Sistemul de plati electronice nu va impune modificari ale Sistemelor Informatice existente in cadrul Autoritatii Contractante. Sistemul se va integra in portalul Autoritatii Contractante astfel incat, la achizitionarea unui produs, utilizatorul final va fi redirectionat si informatiile necesare platii se transmit catre pagina securizata a procesatorului de plati electronice, unde se initiaza plata;
- c) Sistemul de plati electronice va permite transferul datelor specifice fiecarei comenzi (continutul comenzii, datele de facturare si livrare) din portalul Autoritatii Contractante catre sistemul de plata.
- d) Sistemul de plati electronice va prelua automat datele comenzii aprobate si intoarce comanda catre sistemul Autoritatii Contractante (tip IPN – Instant Payment Notification sau echivalent)
- e) Sistemul de plati electronice va permite transmiterea automata a refuzului unei tranzactii si a motivului refuzului (tip IRN – Instant Reverse Notification sau echivalent)
- f) Sistemul de plati electronice va permite transmiterea automata a confirmarii de livrare din sistemul Autoritatii Contractante catre sistemul de plati in vederea initierii fluxului operational financiar - decont (tip IDN – Instant Delivery Notification sau echivalent)
- g) Campurile din formularul completat de utilizatorul final vor trebui prevalidate dupa criterii de validare stricte elaborate in etapa de implementare;

4.4. Cerinte de performanta

Sistemul de plati electronice trebuie să suporte volumul specific de activități pe care le gestionează. De asemenea, sistemul trebuie să ofere timpi buni de răspuns în cazul operațiunilor specifice.

Volumul sumelor tranzactionate prin intermediul portalului www.ero.vinieta.ro este de 400.000 lei lunar, aferent unui numar de 2.000 tranzactii.

Contractantul va asigura un timp maxim de 10 secunde de răspuns la tranzacționare. Timpul de răspuns la tranzacționare se refera la intervalul de timp de la momentul introducerii detaliilor cardului cu care dorește sa efectueze plata (tip card, număr card, data de expirare, nume posesor card, etc.) precum si alte date necesare efectuării plăților on-line de tip e-Commerce (coduri de securitate, parole, etc.) pana la momentul primirii confirmării plății de la banca emitenta a cardului

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

sau, dupa caz, primirii unui mesaj de atenționare in situația in care cardul nu este valid, datele de pe card nu sunt introduse corect sau nu exista sumele aferente in cont.

4.5. Cerinte de extindere ulterioara

Sistemul de plati electronice va permite integrarea ulterioara a altor siteuri/portaluri ale Autoritatii Contractante prin servicii web;

5. SERVICII CONEXE – ACTIVITATI SPECIFICE

Autoritatea Contractanta doreste ca implementarea solutiei de plati electronice sa se realizeze intr-un cadru metodologic standardizat, care sa urmareasca etapele specifice respectiv instalarea in mediul de test, testare si corectarea erorilor, ulterior urmand a se implementa in mediul de productie conform specificatiilor din prezentul Caiet de Sarcini.

5.1. Servicii de asistenta tehnica in vederea implementarii sistemului

Contractantul va oferi servicii de asistenta tehnica in cadrul etapei de instalare și configurare a solutiei oferate, in vederea integrarii cu platformele tip portal de test si productie.

Sistemul de plati electronice va permite gestionarea centralizata a conturilor si a permisiunilor de acces in sistem, in functie de rolul alocat: comercial, financiar, administrator sistem (RBAC);

Contractantul va asigura o interfața specifica care sa permită realizarea direct on-line de către Autoritatea Contractanta a unor funcții si setări si management al grupurilor de utilizatori si a nivelurilor de acces ale acestora, respectiv de declarare a utilizatorilor cu asocierea unui anumit rol / nivel de acces (fiecarui utilizator declarat trebuie sa i se asocieze un rol/nivel de acces care reprezintă in fapt anumite permisiuni in cadrul aplicației), astfel:

- Rol - suport pentru clienți, care va avea asociata funcționalitatea de căutare, sortare, filtrare tranzacții dupa diferite criterii generice, de vizualizare rapoarte pe ecran precum si descărcarea acestora sub forma de fișiere intr-unul din următoarele formate xls, xlsx sau csv.
- Rol - utilizator tehnic, care va avea acces numai la anumiți parametrii de configurare a interfețelor software pentru schimbul de mesaje automate intre aplicația de plata online si cea a Autoritatii Contractante in calitate de comerciant

5.2 Servicii de plata

Contractantul va asigura serviciile de preluare a datelor de card precum si de transmitere securizata a informatiilor către banca acceptatoare in vederea finalizarii tranzactiei.

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

5.3 Servicii de protecție/verificare antifrauda

Ofertantul va prezenta Autoritatii Contractante în propunerea tehnică sistemul antifrauda utilizat, cu descrierea completă a algoritmilor/tehnologiilor folosite pentru detectarea fraudelor, oferind Autoritatii Contractante posibilitatea de a adapta și optimiza algoritmi la necesitățile proprii.

Contractantul va asigura administrarea (managementul) tranzacțiilor de plată on-line ce va permite monitorizarea și filtrarea acestora, 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 antifrauda) în regim permanent 24 ore din 24, 7 zile din 7. Managementul tranzacțiilor online trebuie să asigure autorizarea la plată (obligatoriu numai după obținerea confirmării de la banca emitentă a cardului ca sumele corespunzătoare au fost blocate).

Contractantul va asigura fără costuri suplimentare servicii de verificare necesare cardului cu care se efectuează plată on-line, respectiv privind valabilitatea cardului, existența sumelor în cont asociat cardului respectiv, etc. În situația în care cardul nu este valid sau nu există fonduri suficiente, tranzacțiile vor fi respinse.

Contractantul va monitoriza cazurile când se înregistrează o fraudă efectuată printr-un card neînregistrat în aceste sisteme, sau în situațiile în care clienții deși efectuează achiziții on-line, refuză recunoașterea acestora.

5.4 Servicii de administrare a plăților

Ofertantul va prezenta Autoritatii Contractante în propunerea tehnică descrierea modalității în care se administrează informațiile referitoare la plăți.

5.5 Documentația de Proiect

Ofertantul trebuie să descrie documentația care va fi pusă la dispoziția Autorității Contractante pe parcursul proiectului.

Următoarele reprezintă un minim necesar pentru documentația sistemului:

- Specificații Functionale ale Sistemului de plăți electronice;
- Documentația aferentă soluției oferite;
- Manual utilizator – Interfața Management a Tranzacțiilor;
- Documentele necesare integrării, mediu de stocare suport tehnic și consultanța pe perioada integrării;
- API aplicația mobilă;
- API aplicația WEB.

6. CERINTE PRIVIND INSTRUIREA PERSONALULUI

Se vor asigura programe de instruire pentru utilizatorii aplicației, angajați ai Autorității Contractante. Categoriile de personal instruite sunt utilizatori finali din cadrul grupurilor țintă și personal tehnic în vederea administrării sistemului.

6.1. Instruirea și formarea specializată a utilizatorilor

Instruirea privind modalitatea de operare a soluției se adresează utilizatorilor aplicației, angajați ai Autorității Contractante, și urmărește înțelegerea funcționalităților și utilizării aplicației precum și a întregului flux de procesare a tranzacțiilor. Obiectivele și caracteristicile acestei instruirii sunt:

Instruire	Descriere/Obiective	Nr. participanți	Efort
DGEF Management Flux Financiar	Obiective: Înțelegerea funcționalităților aplicației; Exemplificarea operațiunilor aferente fluxului financiar (reconcilierea, rapoarte operationale financiare).	2	2 zile
DGEF Managementul Tranzacțiilor	Obiective: Înțelegerea funcționalităților aplicației; Exemplificarea operațiunilor aferente tranzacțiilor, rapoarte operationale comerciale.	2	2 zile

Ofertantul trebuie să specifice următoarele:

- Etapele din desfășurarea proiectului în care vor avea loc activități de instruire;
- Metodologia de instruire;

Ofertantul trebuie să descrie modul de organizare al cursurilor, locație, materiale de curs utilizate.

7. CERINTE PRIVIND GARANTIE SI MENTENANTA

7.1. Garantia

Serviciile de garanție aferente serviciilor prestate vor fi asigurate de către Contractant pentru întreaga perioadă de valabilitate a contractului.

7.2. Servicii de Asistență Tehnică, Suport și Mentenanță

Contractantul va asigura asistență și suport gratuit, la o linie de telefon dedicată, 24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână pentru Autoritatea Contractantă și utilizatori finali, pe tot parcursul derulării activității de acceptare la plată a cardurilor bancare, astfel încât orice solicitare, suport sau corecție să fie asigurate în mod eficient și în cel mai scurt timp.

Autoritatea Contractantă dorește ca suportul tehnic să fie asigurat de către Contractant în baza unui Service Level Agreement (SLA), iar cererile de suport să fie direcționate către un singur punct de contact pe baza unei proceduri de tip „Helpdesk”.

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

În vederea soluționării incidentelor aferente tranzacțiilor, Contractantul va pune la dispoziția Autorității Contractante pe întreaga perioadă a valabilității contractului, fără costuri suplimentare, un serviciu de asistență tehnică într-un regim: 24 ore din 24, 7 zile din 7, 365 de zile garantând un SLA (timp de răspuns de maxim 1h) pentru solicitările primite prin email și telefon, pentru orice situație neprevăzută apărută în activitatea de acceptare a cardurilor bancare, astfel încât orice solicitare, suport sau corectie să fie asigurate în mod eficient și în cel mai scurt timp pentru utilizatori (reprezentanții Autorității Contractante sau utilizatorii finali).

Contractantul se va asigura de buna funcționare a sistemului furnizat în parametrii agreeți (funcțional, performanță, disponibilitate, integritatea datelor etc.) prin monitorizarea constantă a performanței sistemului.

Ofertanții vor descrie în mod detaliat modalitatea propusă pentru organizarea și furnizarea serviciilor de suport pe perioada de valabilitate a contractului. Se vor pune la dispoziția Autorității Contractante datele de contact pentru asigurarea serviciilor de suport.

7.3. Actualizări de versiune, corectii și modificări de funcționalități

În cazul unor probleme la nivel subsistemelor software, identificate ca fiind bug-uri ce împiedică funcționarea în condiții normale sau afectează funcționalități ale Sistemelor Informatice ale Autorității Contractante se va semnala acest lucru Contractantului, în vederea remedierii pe întreaga perioadă de valabilitate a contractului.

Serviciul de asistență tehnică va include asigurarea accesului la sursele de actualizări și pachete corective (de tip bug-fixes și patch software), precum și acces la documentația tehnică și de bune practici în vederea remedierii problemelor cunoscute (known-issues), în perioada de valabilitate a contractului pentru menținerea sistemului aliniat cerințelor de business și a nivelului serviciilor furnizate în parametrii proiectați.

8. CONFIDENTIALITATE

8.1. Confidențialitate

Toate serviciile din prezentul caiet de sarcini trebuie să fie furnizate sub incidența clauzelor de confidențialitate care vor fi stabilite prin contract.

- a) Contractantul are obligația de a asigura confidențialitatea datelor și de a împiedica diseminarea acestora la terți, atât în timpul cât și după încheierea acestuia. Toate informațiile, datele și documentele obținute, legate de îndeplinirea obiectului contractului, indiferent de modalitatea de stocare sau formă lor sunt considerate confidențiale. Ofertantul se obligă să nu divulge sau să

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

transmita tertilor pe toata durata contractului si ulterior terminarii acestuia pe o perioada de minim 3 ani, cu exceptia dezvaluirilor necesare in vederea indeplinirii obiectului contractului, facute la solicitarea legala a unei institutii abilitate, in virtutea legii sau cu acordul scris al celeilalte parti.

- b) Contractantul nu va emite niciun comunicat de presa si nici o alta declaratie publica in legatura cu obiectul contractului, cu exceptia situatiei in care acestea sunt aprobate in scris in prealabil de catre Autoritatea Contractanta.
- c) Toate documentele aferente integrarii cu Sistemele Informatice ale Autoritatii Contractante de la data elaborarii lor, indiferent de format, sunt si vor rămâne proprietatea Autoritatii Contractante. Contractantul nu poate folosi sau dispune de aceste documentele decat in scopul proiectului.

8.2. Integritatea datelor, protectia si prelucrarea datelor cu caracter personal

Integrarea, administrarea si operarea platilor online se vor efectua cu respectarea obligatorie a prevederilor legale in domeniu referitoare la mijloace moderne de plata si a prevederilor legale ce reglementeaza procesarea datelor cu caracter personal. Autoritatea Contractanta informeaza Ofertantii ca este inregistrata la A.N.S.P.D.C.P. ca operator de date cu caracter personal sub nr. 16562.

Având in vedere calitatea sa de împuternicit al Autoritatii Contractante in intelesul Legii nr.677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulație a acestor date, Contractantul se obliga sa aplice masuri tehnice si organizatorice adecvate pentru protejarea datelor personale ale clienților impotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, precum si impotriva oricărei forme de procesare ilegala.

Autoritatea Contractanta va informa utilizatorii finali referitor la faptul ca platile on-line se realizeaza printr-un tert partener si de faptul ca in urma acestei actiuni se utilizeaza date personale exclusiv pentru indeplinirea scopului de autorizare a tranzactiilor, datele necesare platilor on-line nefiind procesate de Autoritatea Contractanta ci doar de Contractant in limitele si scopul definit in prezenta documentatie de atribuire.

8.3 Disponibilitatea serviciilor

Autoritatea Contractanta si Contractantul se vor asigura ca datele și serviciile din cadrul sistemelor informatice tip portal sunt disponibile utilizatorilor pe tot parcursul derularii acestui proiect.

Autoritatea Contractanta solicita ca prin solutia oferita, pentru numarul estimat de tranzactii sa se respecte prevederile capitolului 4.4 - Cerinte de performanta.

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

În cazul în care se constată probleme de natură tehnică datorate echipamentelor și sistemelor informatice ale Contractantului, acesta va depune toate eforturile pentru a furniza o soluție alternativă de repunere în funcțiune în maximum 24 ore de la semnalarea disfuncționalităților.

Autoritatea Contractantă solicită ca prin soluția oferită, să se garanteze o disponibilitate a serviciului de 99.00 %/an în afara intervalelor de mentenanță programată.

Activitățile de mentenanță de natură a afecta disponibilitatea serviciului de plăți electronice vor fi anunțate de către Contractant cu minim 5 zile lucrătoare în prealabil.

9. PREZENTAREA OFERTEI

9.1. Propunere Financiară

Oferta financiară va fi prezentată conform tabelului de mai jos:

Nr. crt.	Denumire serviciu	Volumul lunar estimat de tranzacții	Volumul anual estimat de tranzacții	Valoarea medie a unei tranzacții	Comision* unic pe tranzacție	Valoarea comisioanelor pe 1 luna în ipoteza în care fiecare tranzacție are o valoare de 200 lei	Valoarea comisioanelor pe 12 luni în ipoteza în care fiecare tranzacție are o valoare de 200 lei
		Nr. tranzacții lunar	Nr. tranzacții anual	Lei cu TVA	% din valoarea sumei tranzacționate	Lei fără TVA	Lei fără TVA
0	1	2	3	4	5	$6=2*4*5/100$	$7=6*12$ luni
1	Servicii de plată on-line (tip e-commerce) în vederea desfășurării activităților de comerț electronic pentru CNAIR	2.000	24.000	200			

* comision unic procentual pe tranzacție, pentru toate tipurile de carduri, indiferent de emitentul acestora (exprimat în %) care se va aplica la suma tranzacționată.

Suma total tranzacționată estimată este de 400.00 lei cu TVA/lună, respectiv 4.800.000 lei cu TVA în 12 luni.

Valoarea medie estimată a unei tranzacții este de 200 lei cu TVA

Numărul estimat al tranzacțiilor este de 2.000 pe lună, respectiv 24.000 în 12 luni.

9.2. Propunerea Tehnică

Propunerea Tehnică va respecta obligatoriu prevederile din prezentul caiet de sarcini și va evidenția corespondența dintre serviciile solicitate și serviciile oferite. Propunerea Tehnică va conține descrierea detaliată a serviciilor solicitate și va fi întocmită astfel încât, în procesul de

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

evaluare, informațiile din propunerea tehnică să permită identificarea facilă a corespondentei cu specificațiile funcționale și tehnice minime din prezentul caiet de sarcini.

Ofertanții trebuie să fie certificați minim „PCI DSS level 2” pentru Internet Merchant Provider și să prezinte „licența de acquire” (de acceptare a cardurilor la plată) pentru tranzacții de tip e-commerce, inclusiv documentele necesare pentru comercianții la care se tranzacționează online anual sume mari conform reglementărilor Visa și Mastercard (care permit băncilor să emită cardurile bancare).

Propunerea Tehnică va avea un caracter ferm și obligatoriu din punct de vedere al conținutului, pe toată perioada de valabilitate a ofertei.

9.3. Criterii de evaluare a ofertelor

Ofertele vor fi evaluate prin compararea comisiunilor prezentate în cadrul ofertelor primite, în condițiile în care cerințele din prezentul Caiet de Sarcini sunt îndeplinite.

Nerespectarea în totalitate cerințelor prevăzute în prezentul Caiet de Sarcini conduce automat la descalificarea ofertantului.

9.4. Condiții de receptie – Testarea, Criterii și Procedura de acceptanță a serviciilor

Ofertantul va descrie în cadrul propunerii tehnice, criteriile de acceptanță, acestea urmând să fie acceptate de Autoritatea Contractantă, astfel încât să asigure conformitatea execuției testelor cu specificațiile de testare și acceptarea livrabilelor.

În particular, criteriile de acceptanță de la nivelul testelor de acceptanță vor include ca cerințe de acceptanță și următoarele: elaborarea documentației de utilizare, efectuarea instruirii privind utilizarea și administrarea sistemului.

Procedura de acceptanță de la nivelul testelor de acceptanță trebuie să summarizeze în cadrul raportului de acceptanță toate activitățile efectuate, rezultatele și problemele identificate.

Credentialele de acces în sistemul de plată electronică pus la dispoziție de procesator vor fi transmise către reprezentanții desemnați ai Autorității Contractante în formă electronică și semnarea ulterioară a unui proces verbal de receptie calitativă și cantitativă.

10. DISPOZIȚII FINALE ȘI CLAUZE CONTRACTUALE

Specificațiile tehnice definite în cadrul prezentului caiet de sarcini corespund necesităților și exigentelor Autorității Contractante.

Având în vedere specificul acestui proiect, Autoritatea Contractantă a descris necesarul de livrabile și servicii la nivel de detaliu suficient permițând astfel identificarea cu ușurință a obiectului acestei achiziții publice.

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

Ofertantul câștigător este acel ofertant care respectă întocmai criteriile de conformitate solicitate în Caietul de sarcini și are prețul serviciilor cel mai mic.

Dacă două sau mai multe oferte au același preț, Autoritatea Contractantă va solicita reofertarea în plic închis, în vederea departajării.

Oferta va fi redactată în limba română.

DIRECTOR
DIRECTIA VENITURI
Iuliana GAVRILA



Intocmit:

Grup de lucru constituit prin Decizia Directorului General al CNAIR nr. 998/05.07.2017

1. Florin BUZATU	- Directia Venituri	Sef Serviciu SIEGMCR si Call Center	 12.07.2017
2. Catalin VLAD	- Directia Venituri	Serviciul SIEGMCR si Call Center	
3. Luiza ANTONESCU	- Directia Venituri	Sef Birou Urmarire Incasare Venituri	
4. Sorin IVANCIU	- Serviciul Dezvoltare Aplicatii Interne		
5. Florian BANA	- Directia Venituri	Serviciul SIEGMCR si Call Center	CO