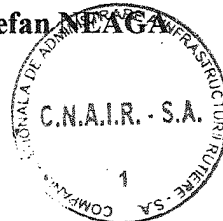


14B/1159/22.03.2019

APROBAT,  
DIRECTOR GENERAL  
Narcis Stefan NEAGA



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

|                                                                                |   |
|--------------------------------------------------------------------------------|---|
| 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 .....                                                         | 3 |
| 1.2.2. Situatia Actuala si informatii referitoare la mediul existent .....     | 3 |
| 1.2.3. Necesitatea Implementarii .....                                         | 4 |
| 1.2.4. Descrierea fluxului operational www.ero-vinieta.ro .....                | 4 |
| a) Specificatii functionale www.ero-vinieta.ro si a aplicatiei "eTarife" ..... | 4 |
| b) Specificatii tehnice www.ero-vinieta.ro .....                               | 4 |
| 2. OBIECTUL ACHIZITIEI.....                                                    | 5 |
| 2.1. Scopul procedurii de achizitie.....                                       | 5 |
| 2.2. Locatia, data de incepere si durata .....                                 | 5 |
| 2.3. Obiective specifice – livrabile, activitati.....                          | 6 |
| 3. SPECIFICATII FUNCTIONALE.....                                               | 6 |
| 3.1 Cerinte generale .....                                                     | 6 |
| 3.2 Cerinte referitoare la modalitatea de aplicare a comisioanelor. ....       | 7 |
| 3.3 Cerinte referitoare la Fluxul Financiar implicat .....                     | 7 |
| 3.4 Cerinte referitoare la fluxul Comercial implicat (Reconcilieri).....       | 8 |
| 3.5 Cerinte referitoare la rapoartele generate.....                            | 8 |

## COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

|      |                                                                                                                           |    |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.6  | Cerinte referitoare la sistemele de plata acceptate.....                                                                  | 8  |
| 3.7  | Cerinte referitoare la solutionarea tranzactiilor in urma unei actiuni a Autoritatii Contractante .....                   | 9  |
| 4.   | SPECIFICATII TEHNICE .....                                                                                                | 9  |
| 4.1. | Cerinte referitoare la fluxul aferent serviciilor web implicate intr-o tranzactie.....                                    | 9  |
| 4.2. | Cerinte de securitate a tranzactiilor aferente platilor electronice.....                                                  | 9  |
| 4.3. | Cerinte tehnice specifice integrarii Sistemelor Informatice ale Autoritatii Contractante cu cele ale Contractantului..... | 10 |
| 4.4. | Cerinte de performanta .....                                                                                              | 10 |
| 4.5. | Cerinte de extindere ulterioara .....                                                                                     | 11 |
| 5.   | SERVICII CONEXE – ACTIVITATI SPECIFICE .....                                                                              | 11 |
| 5.1. | Servicii de asistenta tehnica in vederea implementarii sistemului.....                                                    | 11 |
| 5.2  | Servicii de plata .....                                                                                                   | 11 |
| 5.3  | Servicii de protectie/verificare antifrauda .....                                                                         | 11 |
| 5.4  | Servicii de administrare a platilor .....                                                                                 | 12 |
| 5.5  | Documentatia de Proiect.....                                                                                              | 12 |
| 6.   | CERINTE PRIVIND GARANTIE SI MENTENANTA .....                                                                              | 12 |
| 6.1. | Garantia .....                                                                                                            | 12 |
| 6.2. | Servicii de Asistenta Tehnica, Suport si Mentenanta .....                                                                 | 12 |
| 6.3. | Actualizari de versiune, corectii si modificari de functionalitati .....                                                  | 13 |
| 7.   | CONFIDENTIALITATE.....                                                                                                    | 13 |
| 7.1. | Confidentialitate.....                                                                                                    | 13 |
| 7.2. | Integritatea datelor, protectia si prelucrarea datelor cu caracter personal.....                                          | 14 |
| 7.3. | Disponibilitatea serviciilor.....                                                                                         | 14 |
| 8.   | PREZENTAREA OFERTEI.....                                                                                                  | 14 |
| 8.1. | Propunere Financiara .....                                                                                                | 14 |
| 8.2. | Propunerea Tehnica .....                                                                                                  | 16 |
| 8.3. | Criterii de evaluare a ofertelor .....                                                                                    | 16 |
| 9.   | DISPOZITII FINALE SI CLAUZE CONTRACTUALE .....                                                                            | 16 |

## COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

### INTRODUCERE

Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere S.A., cu sediul în B-dul Dinicu Golescu, nr 38 București, Sector 1, denumită în continuare Autoritatea Contractantă organizează procedura de atribuire a contractului de achiziție publică având ca obiect: *"Servicii de plată on-line (tip e-commerce) în vederea desfășurării activităților de comerț electronic pentru CNAIR S.A."*

#### 1.1. Activitatea Instituției

##### 1.1.1. Cadrul legal și specificul activității

Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere S.A. este o companie de interes strategic național ce funcționează sub autoritatea Ministerului Transporturilor, pe baza de gestiune economică și autonomie financiară.

##### 1.1.2. Structura organizatorică

În teritoriu, Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere S.A. are în subordine 7 Direcții Regionale de Drumuri și Poduri și anume: DRDP București, DRDP Craiova, DRDP Timisoara, DRDP Cluj, DRDP Brașov, DRDP Iași, DRDP Constanța și un Centru de Studii Tehnice Rutiere și Informatică – CESTRIN.

##### 1.1.3. Principalele activități derulate în Direcția Venituri

Direcția Venituri, din cadrul C.N.A.I.R. S.A. – Central este subordonată Direcției Generale Economice și Financiare și asigură prin compartimentele funcționale subordonate, în principal, gestionarea aplicării tarifului de utilizare a rețelei de drumuri naționale din România (Rovinieta) și a tarifului de trecere pentru utilizarea podurilor peste Dunare între Fetesti și Cernavoda (Peaj).

#### 1.2. Descrierea Proiectului

##### 1.2.1. Obiective

Scopul proiectului îl constituie asigurarea unui flux de încasări permanente și operative, precum și eliminarea riscurilor la care sunt supuse manipulările de numerar, prin desfășurarea activităților de comerț electronic utilizând sistemele informatice tip portal ale Autorității Contractante.

Obiectivul general al proiectului îl reprezintă achiziția unei soluții de procesare a plăților în mod electronic pentru încasarea tarifelor specifice (rovinieta, peaj) asigurând un nivel ridicat în ceea ce privește criteriile de securitate, disponibilitate, ușurința în utilizare și remedierea în cel mai scurt timp a incidentelor apărute în procesarea plăților pe toată durata contractului.

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

##### 1.2.2. Situația Actuală și informații referitoare la mediul existent

În prezent încasarea rovinietei și a peajului se realizează prin intermediul punctelor proprii, a distribuitorilor autorizați de C.N.A.I.R. S.A. în acest sens și prin intermediul portalului [www.erovinieta.ro](http://www.erovinieta.ro) și a aplicației destinată telefoanelor mobile "eTarife".

Adresele de internet la care sunt disponibile interfețele (desktop / mobil) unde urmează a fi implementate serviciile pentru plățile electronice sunt disponibile în Internet la adresa detinută de Autoritatea Contractantă respectiv domeniul [erovinieta.ro](http://erovinieta.ro).

## COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

### 1.2.3. Necesitatea Implementării

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

### 1.2.4. Descrierea fluxului operational [www.ervinieta.ro](http://www.ervinieta.ro)

#### a) Specificații funcționale [www.ervinieta.ro](http://www.ervinieta.ro) și a aplicației "eTarife"

Flux procesare plată:

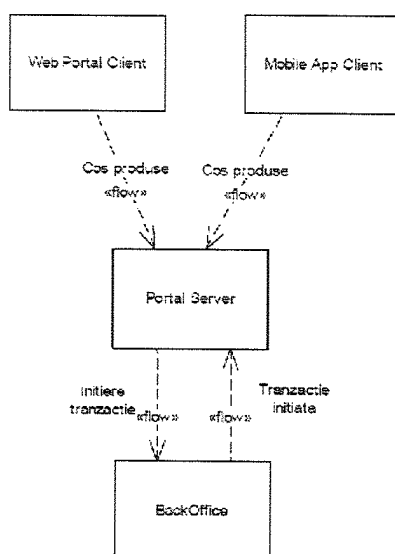
- Adăugare produs (rovinietă sau peaj) în cosul de cumpărături
- Verificare detalii produs/vehicul (nr. auto, serie sasiu, categorie, data start, valoare, etc)
- Verificare detalii facturare, selectare modalitate de plată (card bancar), acceptare termeni și condiții
- *Inițiere tranzacție*
- Redirecționare către pagina procesatorului de plăți – aplicație Web, respectiv afișare pagina procesator de plăți în iframe – aplicație mobilă
- Confirmare/anulare plată procesator (*confirmare/anulare tranzacție*)
- Întoarcere pe pagina portal, respectiv închidere fereastră (frame) procesator de plăți pentru aplicația mobilă

Pentru fiecare tip de produs există un flux diferit la nivel de aplicație BackOffice, astfel un utilizator este constrans să-și adauge în cosul de cumpărături produse doar de un singur tip (peaj sau rovinietă), altfel spus **cosul de cumpărături nu poate conține produse de tipuri diferite**.

Această constrângere se reflectă la nivelul procesatorului de plăți în existența a 2 conturi de comerciant: unul pentru plăți de rovinietă și unul pentru plăți de peaj (fiecare cont având propria semnătură și propriile chei de securitate).

#### b) Specificații tehnice [www.ervinieta.ro](http://www.ervinieta.ro)

Aplicația este dezvoltată server-side în Java (1.6.0\_45) și are doi clienți: portalul web (Angular JS) și aplicația mobilă (Angular JS + Apache Cordova), după cum se poate observa în figura de mai jos:



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

- Redirecționare către pagina procesator de plăți după inițierea plății în BackOffice

## COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

Implementare client-side aplicatie mobila – acces pagina de plata a procesatorului:

- Afisare pagina procesator de plati in iframe dupa intierea 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 11.4.
- Server de aplicatie: Weblogic 10.3.6
- Versiune Java: JDK 1.6.0\_45

Pentru comunicarea cu procesatorul de plati, Portalul CNAIR expune urmatoarele servicii REST:

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

*Confirmarea platii se face pe baza **seriei de tranzactie** (unica pentru fiecare tranzactie, indiferent de tipul produsului), transmisa la initierea platii catre procesator*

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

## 2. OBIECTUL ACHIZITIEI

### 2.1. Scopul procedurii de achizitie

Il constituie achizitia serviciilor de procesare a platilor electronice pentru incasarea tarifulor specifice, integrarea acestora in Sistemele Informatice tip portal (desktop si mobil) apartinand Autoritatii Contractante, astfel incat să se asigure desfasurarea activitatilor de comert 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), si conform conditiilor contractuale.

### 2.2. Locatia, data de incepere si durata

Contractantul va pune la dispozitia Autoritatii Contractante documentatia tehnica necesara implementarii serviciilor de procesare a platilor electronice pentru incasarea tarifulor specifice si va asigura asistenta tehnica necesara integrarii acestora in Sistemele Informatice tip portal (desktop si

## COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

mobil) aparținând Autorității Contractante, astfel încât să se asigure desfășurarea activităților de comerț electronic.

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, 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 12 luni de la data intrării în vigoare sau până la atingerea valorii pentru care a fost încheiat.

### 2.3. 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 FUNCȚIONALE

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;
- b) Sistemul de plăți electronice va asigura interfața de plată cu card bancar on-line adaptată și pentru dispozitive mobile (smartphone, tabletă) necesară pentru interfatarea cu aplicația Autorității Contractante adaptată pentru aceste dispozitive (conectare prin browser de internet) precum și pentru cea care este dedicată pentru aceste dispozitive.
- c) Sistemul de plăți electronice va permite prezentarea către utilizatorii finali a unei interfețe în limba română; În condițiile în care este posibil, interfața va fi prezentată către utilizatorii finali și în limba engleză;

## COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

- d) Sistemul de plăți electronice va avea o platforma 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/instituiții financiare.
- b) Contractantul nu va percepe nicio taxă 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 reprezentată de extrasul bancar aferent contului deschis pe numele Autorității Contractante. Extrasul va fi transmis fără costuri suplimentare de către Contractant către Autoritatea Contractantă în fiecare zi lucrătoare pentru ziua anterioară în cazul în care Contractantul este reprezentat de o bancă comercială.
- b) Serviciile de decontare a sumelor tranzacționate în termenele maxime prin virarea sumelor tranzacționate în contul bancar care va fi pus la dispoziție de către Autoritatea Contractantă se vor efectua cu titlu gratuit. Sumele colectate vor fi transferate astfel fără costuri suplimentare, către Autoritatea Contractantă, conform totalurilor din fișierele de tranzacții corespunzătoare în contul bancar deschis pentru virarea sumelor colectate de către Autoritatea Contractantă.
- c) Plata comisionului de către Autoritatea Contractantă se va realiza conform următoarei proceduri:
  - Autoritatea contractantă are obligația de a efectua plata comisionului către Contractant în termen de 15 zile lucrătoare de la confirmarea primirii facturii de comision la registratura Autorității Contractante, dacă serviciile au fost recepționate sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data recepționării serviciilor, dacă factura a fost emisă anterior recepției.

## COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

- 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.
- Receipta 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 operatiunilor 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 tranzactiei.

### 3.5 Cerinte referitoare la rapoartele generate

Ofertantul va prezenta Autoritatii Contractante in propunerea tehnica 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 electronica, FTP, portal), in intervalul definit de Autoritatea Contractanta (zilnic, saptamanal, lunar sau interval definit), cu reflectarea tuturor operatiunilor efectuate;
- b) Sistemul de plati electronice va permite generarea de rapoarte cu detalii referitoare la intervalul de timp in care a fost plasata comanda, produsele, codul de referinta al tranzactiei, detalii referitoare la utilizatorul final, statusul comenzii, in format exportabil CSV sau echivalent;
- c) Sistemul de plati electronice va permite descărcarea rapoartelor in oricare din formatele menționate anterior în funcție de selecția utilizatorului (formatul fișierului sa poată fi selectat/stabilit de către utilizator de fiecare data cand se solicita un "download").
- d) Sistemul de plati electronice va furniza zilnic (T + 1 zi lucratoare), fisierul Raport Tranzactii ce va contine toate tranzactiile efectuate prin sistemul electronic in ziua anterioara (T) cu marcarea situatiei acestei tranzactii (daca s-a efectuat sau nu cu success printr-un camp de status). Aceste fisiere urmeaza a fi transmise catre Autoritatea Contractanta prin email sau prin alte canale de comunicatie securizate agreeate de parti, in formatul ce urmeaza a fi agreeat in etapa de implementare

### 3.6 Cerinte referitoare la sistemele de plata acceptate

Ofertantul va prezenta Autoritatii Contractante in Propunerea Tehnica sistemele de plata acceptate, tinand cont in alcatuirea acesteia de urmatoarele cerinte:

## **COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.**

- a) Contractantul are obligația de a accepta orice carduri de debit/credit emise de organizații internaționale VISA/Mastercard și subdiviziuni, în orice monedă, emise în țară sau în străinătate, emise cu sau fără cod CVV;
- b) Autoritatea Contractantă nu acceptă la plata utilizarea de carduri cu plată în rate.
- c) În ipoteza în care plată se va face cu instrumente de plată electronică denumite 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 anularea de către client a 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. SPECIFICAȚII TEHNICE**

### **4.1. Cerințe referitoare la fluxul aferent serviciilor web implicate într-o tranzacție.**

- a) Contractantul va furniza în mod electronic prin metoda agreată toate datele necesare furnizării produselor imediat după aprobarea și acceptarea plății utilizatorului final:
  - În situația în care tranzacția s-a finalizat cu succes se va transmite de către contractant utilizatorului final, un mesaj email de confirmare a primirii comenzii în numele Autorității Contractante; acest e-mail va fi transmis după primirea confirmării existenței banilor în contul utilizatorului final și respectiv blocarea acestora în vederea debitării;
  - În situația în care tranzacția a fost respinsă se va afișa un mesaj de notificare în cadrul paginii puse la dispoziție de Contractant cu motivul pentru care tranzacția a fost respinsă.

### **4.2. Cerințe de securitate a tranzacțiilor aferente plăților electronice.**

- a) Soluția de plăți electronice prezentată de ofertant va respecta prevederile legale asigurând securitatea și confidențialitatea datelor primite în exercitarea serviciilor pe perioada contractului, utilizând un standard de securitate ridicat, prin deținerea unei certificări minim "PCI DSS Level 2" sau echivalent;
- b) Contractantul va colecta pe site-ul securizat informațiile introduse de utilizatorul final, necesare prestării serviciilor și le va utiliza în scopul exclusiv al executării obligațiilor sale contractuale. Utilizatorul final va introduce detaliile cardului cu care dorește să efectueze plată (tip card, număr card, data de expirare, nume posesor card, etc.) precum și alte date necesare efectuării plăților on-line de tip e-Commerce (coduri de securitate, parole, etc.), impuse de reglementările bancare în acest domeniu;
- c) Contractantul va accepta procesarea tranzacțiilor prin cardurile înregistrate în sistemul 3D-Secure (sau echivalent) în vederea acceptării plății on-line cu cardul (Verified by Visa sau Mastercard Secure Code), în cazul în care cardul utilizatorului final este înrolat 3D Secure această opțiune va fi utilizată implicit;

## **COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.**

- d) Sistemul de plăți electronice va trebui să valideze corectitudinea, veridicitatea și conformitatea datelor introduse de către utilizatorul final, în cadrul procesului de tranzacționare; Contractantul își asumă în întregime legalitatea, securitatea și veridicitatea tranzacțiilor;
- e) Comunicările între utilizatorul final, portalul Autorității Contractante și Contractant trebuie să aibă loc în baza protocolului criptografic SSL sau echivalent;

### **4.3. Cerințe tehnice specifice integrării Sistemelor Informatice ale Autorității Contractante cu cele ale Contractantului**

- a) Sistemul de plată electronică va fi independent de infrastructura sau de Sistemele Informatice existente în cadrul Autorității Contractante, nefiind necesară instalarea de echipamente în locația Autorității Contractante și nici alte software sau licențe ce pot genera costuri suplimentare.
- b) Sistemul de plăți electronice nu va impune modificări ale Sistemelor Informatice existente în cadrul Autorității Contractante. Sistemul se va integra în portalul Autorității Contractante astfel încât, la achiziționarea unui produs, utilizatorul final va fi redirectionat și informațiile necesare plății se transmit către pagina securizată a procesatorului de plăți electronice, unde se inițiază plata;
- c) Sistemul de plăți electronice va permite transferul datelor specifice fiecărei comenzi (conținutul comenzii, datele de facturare și livrare) din portalul Autorității Contractante către sistemul de plată.
- d) Sistemul de plăți electronice va prelua automat datele comenzii aprobate și întoarce comanda către sistemul Autorității Contractante (tip IPN – Instant Payment Notification sau echivalent)
- e) Sistemul de plăți electronice va permite transmiterea automată a refuzului unei tranzacții și a motivului refuzului (tip IRN – Instant Reverse Notification sau echivalent)
- f) Sistemul de plăți electronice va permite transmiterea automată a confirmării de livrare din sistemul Autorității Contractante către sistemul de plăți în vederea inițierii fluxului operațional financiar - decont (tip IDN – Instant Delivery Notification sau echivalent)
- g) Câmpurile din formularul completat de utilizatorul final vor trebui prevalidate după criterii de validare stricte elaborate în etapa de implementare;

### **4.4. Cerințe de performanță**

Sistemul de plăți electronice trebuie să suporte volumul specific de activități pe care le gestionează.

Volumul sumelor tranzacționate prin intermediul portalului [www.ero.vinieta.ro](http://www.ero.vinieta.ro) și a aplicației "eTarife" este de 1.800.000 lei lunar, aferent unui număr de 6.000 tranzacții.

Contractantul va asigura un timp maxim de 10 secunde de răspuns la tranzacționare. Timpul de răspuns la tranzacționare se referă la intervalul de timp de la momentul introducerii detaliilor cardului cu care dorește să efectueze plata (tip card, număr card, data de expirare, nume posesor card, etc.) precum și alte date necesare efectuării plăților on-line de tip e-Commerce (coduri de securitate, parole, etc.) până la momentul primirii confirmării plății de la banca emitentă a cardului sau, după caz, primirii unui mesaj de atenționare în situația în care cardul nu este valid, datele de pe card nu sunt introduse corect sau nu există sumele aferente în cont.

## **COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.**

### **4.5. Cerințe de extindere ulterioară**

Sistemul de plăți electronice va permite integrarea ulterioară a altor site-uri/portale ale Autorității Contractante prin servicii web;

## **5. SERVICII CONEXE – ACTIVITĂȚI SPECIFICE**

Autoritatea Contractantă dorește ca implementarea soluției de plăți electronice să se realizeze într-un cadru metodologic standardizat, care să urmărească etapele specifice respectiv instalarea în mediul de test, testare și corectarea erorilor, ulterior urmând a se implementa în mediul de producție.

### **5.1. Servicii de asistență tehnică în vederea implementării sistemului**

Contractantul va oferi servicii de asistență tehnică în cadrul etapei de instalare și configurare a soluției oferite, în vederea integrării cu platformele tip portal de test și producție.

Sistemul de plăți electronice va permite gestionarea centralizată a conturilor și a permisiunilor de acces în sistem, în funcție de rolul alocat: comercial, financiar, administrator sistem (RBAC);

Contractantul va asigura o interfață specifică care să permită realizarea direct on-line de către Autoritatea Contractantă a unor funcții și setări și management al grupurilor de utilizatori și a nivelurilor de acces ale acestora, respectiv de declarare a utilizatorilor cu asocierea unui anumit rol / nivel de acces (fiecărui utilizator declarat trebuie să i se asocieze un rol/nivel de acces care reprezintă în fapt anumite permisiuni în cadrul aplicației), astfel:

- Rol - suport pentru clienți, care va avea asociată funcționalitatea de căutare, sortare, filtrare tranzacții după diferite criterii generice, de vizualizare rapoarte pe ecran precum și descărcarea acestora sub formă de fișiere într-unul din următoarele formate xls, xlsx sau csv.
- Rol - utilizator tehnic, care va avea acces numai la anumiți parametri de configurare a interfețelor software pentru schimbul de mesaje automate între aplicația de plată online și cea a Autorității Contractante în calitate de comerciant
- 

### **5.2 Servicii de plată**

Contractantul va asigura serviciile de preluare a datelor de card precum și de transmitere securizată a informațiilor către banca acceptatoare în vederea finalizării tranzacției.

### **5.3 Servicii de protecție/verificare antifraudă**

Ofertantul va prezenta Autorității Contractante în propunerea tehnică sistemul antifraudă utilizat, cu descrierea completă a algoritmilor/tehnologiilor folosite pentru detectarea fraudelor, oferind Autorității 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, înlocuindu-le pe cele la care banca emitentă a cardului utilizat la plată nu acceptă tranzacția de plată (o refuză pe baza unui motiv) și pe cele considerate cu grad ridicat de risc (filtrare antifraudă) în regim permanent 24 ore din 24, 7 zile din 7. 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

## **COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.**

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, refuza recunoașterea acestora.

### **5.4 Servicii de administrare a plăților**

Ofertantul va prezenta Autorității 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 proiectului:

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

Credentialele de acces în sistemul de plată electronică pus la dispoziție de procesator vor fi puse la dispoziție reprezentanților desemnați ai Autorității Contractante odată cu documentele necesare integrării serviciilor de plată electronică.

## **6. CERINTE PRIVIND GARANTIE ȘI MENTENANȚĂ**

### **6.1. Garanția**

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

### **6.2. 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”.

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

## **COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.**

(timp de raspuns de maxim 1h) pentru solicitarile primite prin email si telefon, pentru orice situatie neprevazuta aparuta in activitatea de acceptare a cardurilor bancare, astfel incat orice solicitare, suport sau corectie sa fie asigurate in mod eficient si in cel mai scurt timp pentru utilizatori (reprezentantii Autoritatii Contractante sau utilizatorii finali).

Contractantul se va asigura de buna functionare a sistemului furnizat în parametrii agreati (functional, performanta, disponibilitate, integritatea datelor etc.) prin monitorizarea constanta a performantei 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 Autoritatii Contractante datele de contact pentru asigurarea serviciilor de suport.

### **6.3. Actualizari de versiune, corectii si modificari de functionalitati**

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

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

## **7. CONFIDENTIALITATE**

### **7.1. Confidentialitate**

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

- a) Contractantul are obligatia de a asigura confidentialitatea datelor si de a impiedica diseminarea acestora la terti, atat in timpul cat si dupa finalizarea contractului. Toate informatiile, datele si documentele obtinute, legate de indeplinirea obiectului contractului, indiferent de modalitatea de stocare sau forma lor sunt considerate confidentiale. Contractantul se obliga sa nu le divulge sau sa le transmita tertilor pe toata durata contractului si ulterior finalizarii acestuia, 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 integrării cu Sistemele Informatice ale Autoritatii Contractante de la data elaborării lor, indiferent de format, sunt și vor rămâne proprietatea Autoritatii Contractante. Contractantul nu poate folosi sau dispune de aceste documentele decat in scopul proiectului.

## **COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.**

### **7.2. Integritatea datelor, protecția și prelucrarea datelor cu caracter personal**

Integrarea, administrarea și operarea platilor online se vor efectua cu respectarea obligatorie a prevederilor legale în domeniu referitoare la mijloace moderne de plată și a prevederilor legale ce reglementează procesarea datelor cu caracter personal. Autoritatea Contractantă informează Ofertantul că este înregistrată la A.N.S.P.D.C.P. ca operator de date cu caracter personal sub nr. 16562.

Contractantul se obligă să aplice măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor personale ale clienților împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, precum și împotriva oricărei forme de procesare ilegală ținând cont de prevederile Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și a Regulamentului (UE) 2016/679.

Autoritatea Contractantă își rezervă dreptul de a solicita Ofertantului informații suplimentare cu privire la aderarea acestuia la setul de principii GDPR (General Data Protection Regulation) pe zonele de lucru care au legătură cu obiectul contractului.

Autoritatea Contractantă va informa utilizatorii finali referitor la faptul că plățile on-line se realizează printr-un tert partener și de faptul că în urma acestei acțiuni se utilizează date personale exclusiv pentru îndeplinirea scopului de autorizare a tranzacțiilor, datele necesare platilor on-line nefiind procesate de Autoritatea Contractantă ci doar de Contractant în limitele și scopul definit în prezenta documentație de atribuire.

### **7.3. Disponibilitatea serviciilor**

Autoritatea Contractantă și Contractantul se vor asigura că datele și serviciile din cadrul sistemelor informatice tip portal sunt disponibile utilizatorilor pe tot parcursul derulării acestui proiect.

Autoritatea Contractantă solicită ca prin soluția oferită, pentru numărul estimat de tranzacții să se respecte prevederile capitolului 4.4 - Cerințe de performanță.

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.

## **8. PREZENTAREA OFERTEI**

### **8.1. Propunere Financiară**

Oferta financiară va fi prezentată conform tabelului de mai jos:

**COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.**

| Denumire serviciu                                                                                 | Volumul lunar estimat de tranzactii | Volumul anual estimat de tranzactii | Valoarea medie a unei tranzactii | Comision* unic pe tranzactie        | Valoarea comisioanelor pe 1 luna in ipoteza in care fiecare tranzactie are o valoare de 300,00 lei | Valoarea comisioanelor pe 12 luni in ipoteza in care fiecare tranzactie are o valoare de 300,00 lei |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                   | Nr. tranzactii lunar                | Nr. tranzactii in cele 12 luni      | Lei cu TVA                       | % din valoarea sumei tranzactionate | Lei fara TVA                                                                                       | Lei fara TVA                                                                                        |
| 1                                                                                                 | 2                                   | 3                                   | 4                                | 5                                   | 6=2*4*5/100                                                                                        | 7=6*12 luni                                                                                         |
| Servicii de plată on-line in vederea desfasurarii activitatilor de comert electronic pentru CNAIR | 6.000                               | 72.000                              | 300,00                           |                                     |                                                                                                    |                                                                                                     |

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

Suma total tranzactionata estimata este de 1.800.000 lei cu TVA/luna, respectiv 21.600.000 lei cu TVA in 12 luni.

Valoarea medie estimata a unei tranzactii este de 300.00 lei cu TVA

Numarul estimat al tranzactiilor este de 6.000 pe luna, respectiv 72.000 in 12 luni.

In continuare este prezentat istoricul tranzactiilor aferent perioadei 01.09.2017 - 28.02.2019 in functie de tipul de serviciu (rovinieta/peaj) si tipul de cumparator (persoana fizica/juridica)

| 01.09.2017 - 28.02.2019 |                   |               |               |                                 |
|-------------------------|-------------------|---------------|---------------|---------------------------------|
| rovinieta/peaj          | Tip cumparator    | nr tranzactii | Suma          | medie/ tranzactie (lei, cu TVA) |
| Rovinieta               | persoane juridice | 19.523        | 5.927.842,90  | 303,63                          |
|                         | persoane fizice   | 24.812        | 2.384.769,13  | 96,11                           |
|                         | TOTAL             | 44.335        | 8.312.612,03  | 187,50                          |
| Peaj                    | persoane juridice | 7.222         | 5.098.114,00  | 705,91                          |
|                         | persoane fizice   | 6.595         | 176.936,00    | 26,83                           |
|                         | TOTAL             | 13.817        | 5.275.050,00  | 381,78                          |
| TOTAL                   | persoane juridice | 26.745        | 11.025.956,90 | 412,26                          |
|                         | persoane fizice   | 31.407        | 2.561.705,13  | 81,56                           |
|                         | TOTAL             | 58.152        | 13.587.662,03 | 233,66                          |

## COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.

### 8.2. Propunerea Tehnica

Propunerea Tehnica va respecta prevederile din prezentul caiet de sarcini si va evidenta corespondenta dintre serviciile solicitate si serviciile oferite. Propunerea Tehnica va contine descrierea detaliata a serviciilor solicitate si va fi intocmita astfel incat, in procesul de evaluare, informatiile din propunerea tehnica sa permita identificarea facila a corespondentei cu specificatiile functionale si tehnice minime din prezentul caiet de sarcini.

Ofertantii trebuie sa fie certificati minim „PCI DSS level 2” pentru Internet Merchant Provider si sa prezinte "licența de acquire" (de acceptare a cardurilor la plata) pentru tranzacții de tip e-commerce, inclusiv documentele necesare pentru comercianții la care se tranzactioneaza online anual sume mari conform reglementarilor Visa si Mastercard (care permit băncilor sa emită cardurile bancare).

Propunerea Tehnica va avea un caracter ferm si obligatoriu din punct de vedere al continutului, pe toata perioada de valabilitate a ofertei.

### 8.3. Criterii de evaluare a ofertelor

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

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

## 9. DISPOZITII FINALE SI CLAUZE CONTRACTUALE

Specificatiile tehnice definite in cadrul prezentului caiet de sarcini corespund necesitatilor si exigentelor Autoritatii Contractante.

Având în vedere specificul acestui proiect, Autoritatea Contractanta a descris necesarul de livrabile si servicii la nivel de detaliu suficient permitând astfel identificarea cu usurință a obiectului acestei achizitii publice.

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

Daca două sau mai multe oferte au același preț, Autoritatea Contractantă va solicita reofertarea, în vederea departajarii.

Oferta va fi redactată în limba română.

DIRECTOR  
DIRECTIA VENITURI  
Iuliana GAVRILA

Intocmit:

Grup de lucru constituit prin Decizia Directorului General al CNAIR nr. 385/14.03.2019

- |                    |                                          |                                      |
|--------------------|------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Florin BUZATU   | - Directia Venituri                      | Serviciul SIEGMCR si Call Center     |
| 2. Catalin VLAD    | - Directia Venituri                      | Serviciul SIEGMCR si Call Center     |
| 3. Luiza ANTONESCU | - Directia Venituri                      | Serviciul Urmarire Incasare Venituri |
| 4. Mioara MIHAI    | - Directia Venituri                      | Serviciul Urmarire Incasare Venituri |
| 5. Sorin IVANCIU   | - Serviciul Dezvoltare Aplicatii Interne |                                      |