

APROBAT,
DIRECTOR GENERAL
Ing. Mariana IONITA



CAIET DE SARCINI

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

1. 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 Acordului-cadru 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, Infrastructurii și Comunicărilor, pe baza de gestiune economică și autonomie financiară.

1.1.2. Principalele activități derulate în Direcția Venituri și Incasări Comerciale

Direcția Venituri și Incasări Comerciale din cadrul C.N.A.I.R. S.A. – Central 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, ușurință 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 Contractanta, 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. Situatia Actuala si informatii referitoare la mediul existent

În prezent achitarea rovinietei și a peajului se realizează prin intermediul punctelor proprii, a distribuitorilor autorizați în acest sens de C.N.A.I.R. S.A. și prin intermediul portalului www.ervinieta.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 Contractanta respectiv domeniul ervinieta.ro.

1.2.3. Necesitatea Implementarii

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

a) Specificatii functionale www.ervinieta.ro si a aplicatiei "eTarife"

Flux procesare plata:

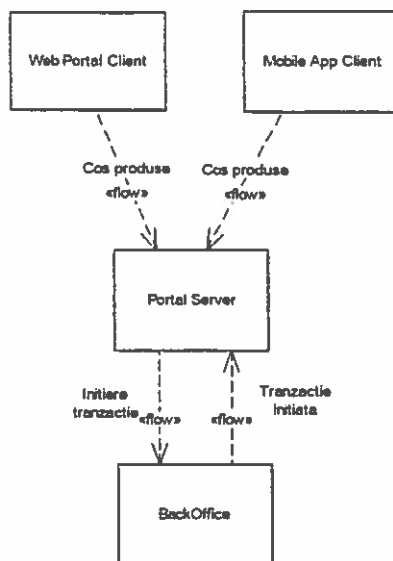
- Adaugare produs (rovinietă sau peaj) în cosul de cumpărături
- Verificare detalii produs/vehicul (nr. auto, serie sasiu, categorie, data start, valoare, etc)
- Verificare detalii facturare, selectare modalitate de plată (card bancar), acceptare termeni și condiții
- *Initiere tranzactie*
- Redirectionare către pagina procesatorului de plăți – aplicație Web, respectiv afișare pagina procesator de plăți în iframe – aplicație mobilă
- Confirmare/anulare plată procesator (*confirmare/anulare tranzactie*)
- 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 plată rovinietă și unul pentru plată peaj (fiecare cont având propria semnătură și propriile chei de securitate).

b) Specificatii tehnice 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 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 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 tarifelor 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 tarifelor specifice si va asigura asistenta tehnica necesara integrarii acestora in Sistemele Informatice tip portal (desktop si mobil) apartinand Autoritatii Contractante, astfel incat să se asigure desfasurarea activitatilor de comert electronic.

Asigurarea dezvoltării interfețelor prevăzute in prezentul caiet de sarcini, inclusiv testarea acestora astfel incat acestea sa asigure compatibilitatea cu portalulul Autoritatii Contractante, se va realiza prin grija exclusiva a Contractantului (respectiv fara costuri suplimentare pentru Autoritatea Contractanta), in termen de maxim 5 zile de la data intrarea in vigoare a contractului.

Toate dezvoltările/adaptările menționate în prezentul Caiet de Sarcini vor fi trecute în mediul de productie, fara costuri suplimentare din partea Autoritatii Contractante in maxim 2 zile de la data transmiterii de catre Autoritatea Contractanta a unei notificari in acest sens.

Contractantul va asigura execuția tuturor serviciilor necesare din partea sa pentru îndeplinirea acestei cerinte in termenul prevazut mai sus.

Durata Acordului-cadru va fi de 48 luni de la data intrarii in vigoare sau pana la atingerea valorii maxime pentru care a fost incheiat.

2.3. Obiective specifice – livrabile, activitati

Obiectivele specifice ale proiectului sunt reprezentate de prestarea urmatoarelor activitati si a serviciilor aferente:

- a) Servicii generale de implementare a unei solutii de procesare a platilor electronice utilizand carduri bancare;
- b) Servicii de administrare a platilor in numele si pe seama Autoritatii Contractante si viramentul incasarilor in contul Autoritatii Contractante ce va fi mentionat in contract;
- c) Servicii de asistenta tehnica si suport 24/7 pe intreaga durata a implementarii solutiei de procesare a platilor electronice utilizand carduri bancare si pe intreaga perioada contractuala;
- d) Servicii de protectie antifrauda prin aplicarea automata a unei serii de filtre anti-frauda, precum si metode de verificare manuala a tranzactiilor.

3. SPECIFICATII FUNCTIONALE

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

3.1 Cerinte generale

Solutia ofertata urmeaza sa functioneze astfel incat informatiile aferente tranzactiilor, precum si informatiile referitoare la procesarea si solutionarea acestora sa fie gestionate in mod unitar.

- a) Sistemul de plati electronice va permite prezentarea catre utilizatorii finali a unei interfete ce va contine elemente de identificare ale Autoritatii Contractante;
- b) Sistemul de plati electronice va asigura interfața de plata cu card bancar on-line adaptata si pentru dispozitive mobile (smartphone, tableta) necesara pentru interfatarea cu aplicatia Autoritatii Contractante adaptata pentru aceste dispozitive (conectare prin browser de internet) precum si pentru cea care este dedicata pentru aceste dispozitive.
- c) Sistemul de plati electronice va permite prezentarea catre utilizatorii finali a unei interfete in limba romana; In conditiile in care este posibil, interfata va fi prezentata catre utilizatorii finali si in limba engleza;
- d) Sistemul de plati electronice va avea o platforma de Test (Sandbox), prin care se vor face testele necesare integrarii cu portalul Autoritatii Contractante;
- e) Sistemul de plati electronice va pune la dispozitie o interfata de management a tranzactiilor disponibila online in vederea desfasurarii activitatilor aferente fluxurilor financiare/comerciale implicate si descrise in prezenta documentatie de atribuire.
- f) Sistemul de plati electronice va permite prin canal de comunicatie securizat pus la dispozitie de Contractant, vizualizarea/exportul/transmiterea in mod electronic in timp real a rapoartelor asupra tuturor tranzactiilor desfasurate intr-o perioada de timp definita de reprezentantii Autoritatii Contractante.

3.2 Cerinte referitoare la modalitatea de aplicare a comisiunelor.

Ofertantii vor prezenta Autoritatii Contractante modalitatea de comisionare avand in vedere, in alcatuirea propunerii tehnice, urmatoarele cerinte:

- 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/institutii financiare.
- b) Contractantul nu va percepe nicio taxa inițiala de instalare (setare, configurare, activare acces serviciu de plata online) si nici nu va solicita garanții de operare pentru Autoritatea Contractanta. Alte comisioane sau speze bancare nu sunt acceptate.

3.3 Cerinte referitoare la Fluxul Financiar implicat

Ofertantul va prezenta in propunerea tehnica fluxul financiar implicat, tinand cont in alcatuirea acestuia de urmatoarele cerinte:

- a) Contractantul va asigura virarea sumelor încasate in mod integral catre Autoritatea Contractanta. Virarea intr-un cont deschis pe numele Autoritatii Contractante a sumelor tranzactionate de la clienți va fi finalizata pana la sfarsitul urmatoarei zi lucratoare de la data tranzacției, astfel: considerând data tranzacției in ziua „Z” Contractantul va face virarea in contul deschis pe numele Autoritatii Contractante pana cel târziu in ziua Z+1 zile lucratoare. Dovada virarii este 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 fişierele de tranzacţii 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 45 zile de la confirmarea primirii facturii de comision la registratura Autoritatii Contractante, daca serviciile au fost receptionate sau in termen de 45 zile de la data receptionarii serviciilor, daca factura a fost emisa anterior receptiei. Daca ziua scadenta pentru efectuarea platii este o zi nelucratoare, termenul scadent este reprezentat de prima zi lucratoare urmatoare acesteia.
 - 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 fiecărei 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 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.

3.5 Cerinte referitoare la rapoartele generate

Ofertantul va prezenta 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, seria tranzactiei, detalii referitoare la

numele/adresa de email a utilizatorului final conform contului creat pe www.erovinieta.ro, 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 să fie transmise către Autoritatea Contractantă prin email sau prin alte canale de comunicație securizate agreeate de părți, în formatul ce urmează să fie agreeat în etapa de implementare.

3.6 Cerințe referitoare la sistemele de plată acceptate

Ofertantul va prezenta 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 Contractantă nu acceptă la plată 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 agreeată 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 va respecta prevederile legale asigurând securitatea și confidențialitatea datelor primite în exercitarea serviciilor pe perioada contractului, utilizând un

standard de securitate ridicat, prin detinerea de catre ofertant, eventualii asociati/subcontractanti sau terti sustinatori a unei certificari minim "PCI DSS Level 2";

- 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 (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 in vederea acceptării plății on-line cu cardul (Verified by Visa sau Mastercard Secure Code); in cazul in care cardul utilizatorului final este inrolat 3DSecure 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;

4.3. Cerinte tehnice specifice integrării Sistemelor Informatice ale Autoritatii 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 criteriile 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.

Valoarea sumelor tranzactionate prin intermediul portalului www.erovinieta.ro si a aplicatiei "eTarife" se estimeaza a fi de maximum 2.200.000 lei lunar inclusiv TVA, aferenta unui numar de 8.800 tranzactii.

Contractantul va asigura un timp maxim de 10 secunde de raspuns la tranzactionare. Timpul de raspuns la tranzactionare se refera la intervalul de timp de la momentul validarii detaliilor cardului cu care doreste sa efectueze plata (numar 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 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.

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.

5.3 Servicii de protecție/verificare antifrauda

Ofertantul va prezenta în Propunerea Tehnică sistemul antifrauda 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, 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 sau în situațiile în care clienții desigur efectuează achiziții on-line, refuză recunoașterea acestora.

5.4 Servicii de administrare a plăților

Ofertantul va prezenta 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 pentru Autoritatea Contractantă asistență și suport gratuit, la o linie de telefon dedicată, disponibilă în intervalul luni - vineri între orele 08:00 - 16:30, pe tot parcursul derulării contractului.

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 (timp de răspuns de maxim 1h) pentru solicitările primite prin email, pentru orice situație neprevăzută apărută în activitatea de acceptare a cardurilor bancare, astfel încât orice solicitare, suport sau corectivă să fie asigurate în mod eficient și în cel mai scurt timp.

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.

6.3. 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 semnaliza acest lucru Contractantului, în vederea remedierii pe întreaga perioadă de valabilitate a contractului.

Pe toată perioada de valabilitate a contractului, pentru menținerea sistemului aliniat cerințelor de business și a nivelului serviciilor furnizate în parametrii proiectați, 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).

7. CONFIDENTIALITATE

7.1. Confidentialitate

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 finalizarea contractului. Toate informațiile, datele și documentele obținute, legate de îndeplinirea obiectului contractului, indiferent de modalitatea de stocare sau forma lor sunt considerate confidențiale. Contractantul se obligă să nu le divulge sau să le transmită terților pe toată durata contractului și ulterior finalizării acestuia, cu excepția dezvaluirilor necesare în vederea îndeplinirii obiectului contractului, făcute la solicitarea legală a unei instituții abilitate, în virtutea legii sau cu acordul scris al celeilalte părți.

- 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.

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

Contractantul, precum și eventualii asociați/subcontractanți si/sau terti sustinatori ai sai, trebuie să respecte principalul act normativ aplicabil la nivelul întregii Uniuni Europene, Regulamentul (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, cunoscut și sub denumirea Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR), aprobat prin Legea 190/2018. GDPR creează un regim juridic unitar la nivelul Uniunii Europene aplicabil prelucrării datelor cu caracter personal și este direct aplicabil în România. Contractantul este obligat să respecte GDPR și să acorde atenția necesară drepturilor pe care persoanele fizice le au în legătură cu datele lor cu caracter personal.

Datele cu caracter personal vor fi prelucrate în mod legal, echitabil și transparent de către Contractant față de persoana vizată; întotdeauna trebuie respectate prevederile legislației protecției datelor cu caracter personal, inclusiv obligația ca oricărei prelucrări de date cu caracter personal să îi fie atribuit un temei și obligația de a oferi informații persoanei vizate despre cum vor fi prelucrate datele sale cu caracter personal.

Contractantul nu va divulga datele cu caracter personal la care au acces niciunui terț neautorizat.

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 (număr card, data de expirare, nume posesor card, etc.) 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.

7.3. 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.

Autoritatea Contractanta solicita ca prin solutia oferita, sa se garanteze o disponibilitate a serviciului de 99.00 %/an in afara intervalelor de mentenanta programata.

Activitățile de mentenanta de natura a afecta disponibilitatea serviciului de plati electronice vor fi anuntate de catre Contractant cu minim 5 zile lucratoare in prealabil.

8. PREZENTAREA OFERTEI

8.1. Propunere Financiara

Oferta financiara va fi prezentata conform tabelului din anexa nr. 1 la prezentul caiet de sarcini, plecand de la urmatoarele premise:

- ✚ Valoarea medie estimata a unei tranzactii este de 250,00 lei cu TVA;
- ✚ Suma total tranzactionata estimata este de:
 - minim: 250.000 lei cu TVA/luna - 3.000.000 lei cu TVA/an - 12.000.000 lei cu TVA/4 ani;
 - maxim: 2.200.000 lei cu TVA/luna - 26.400.000 lei cu TVA/an - 105.600.000 lei cu TVA/4 ani;
- ✚ Numarul estimat al tranzactiilor este de:
 - Minim 1.000 tranzactii/luna - 12.000 tranzactii/an - 48.000 tranzactii/4 ani
 - Maxim 8.800 tranzactii pe luna - 105.600 tranzactii/an - 422.400 tranzactii/4 ani.

In continuare este prezentat istoricul tranzactiilor aferent perioadei 01.09.2017 - 31.12.2019 in functie de tipul de serviciu (rovinieta/peaj) si tipul de cumparator (persoana fizica/juridica)

01.09.2017 - 31.12.2019				
rovinieta/peaj	Tip cumparator	nr tranzactii	Suma	medie/tranzactie (lei, cu TVA)
Rovinieta	persoane juridice	47.190	14.164.939,43	300,17
	persoane fizice	72.905	6.857.486,92	94,06
	TOTAL	120.095	21.022.426,35	175,05
Peaj	persoane juridice	17.397	10.671.976,00	613,44
	persoane fizice	19.664	530.298,00	26,97
	TOTAL	37.061	11.202.274,00	302,27
TOTAL	persoane juridice	64.587	24.836.915,43	384,55
	persoane fizice	92.569	7.387.784,92	79,81
	TOTAL	157.156	32.224.700,35	205,05

8.2. Propunerea Tehnica

Propunerea Tehnica va respecta prevederile din prezentul caiet de sarcini si va evidentia corespondenta dintre serviciile solicitate si serviciile oferate. 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.

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 a cerințelor prevazute în prezentul Caiet de Sarcini conduce automat la descalificarea ofertantului.

9. DISPOZITII FINALE SI CLAUZE CONTRACTUALE

Specificatiile tehnice definite în 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 ușurință 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 si Incasari Comerciale

Lucian CALMUS

Intocmit:

Grup de lucru constituit prin Decizia Directorului General al CNAIR nr. 136/20.02.2020

1. Florin BUZATU

Biroul Administrare SIEGMCR

2. Catalin VLAD

Biroul Administrare SIEGMCR

3. Florian BANA

Biroul Administrare SIEGMCR

4. Florentina DOBRE

Biroul Administrare SIEGMCR

5. Mioara MIHAI

Serviciul ACI si Urmarire Incasari

24.03.2020
[Signature]
[Signature]
[Signature]

CANTITATI MINIME/MAXIME AFERENTE CONTRACTELOR SUBSECVENTE/ACORDULUI CADRU

CONTRACT SUBSECVENT 1 (12 luni)

Denumire serviciu	Volumul estimat de tranzactii - LUNAR -		Volumul estimat de tranzactii - ANUAL -		Valoarea medie a unei tranzactii	Comision* unic pe tranzactie	Valoare minima contract subsecvent anual in ipoteza in care fiecare tranzactie are o valoare de 250,00 lei	Valoare maxima contract subsecvent anual in ipoteza in care fiecare tranzactie are o valoare de 250,00 lei
	Nr. minim tranzactii	Nr. maxim tranzactii	Nr. minim tranzactii	Nr. maxim tranzactii				
1	2	3	4=2*12 luni	5=3*12 luni	Lei cu TVA	% din valoarea sumei tranzactionate	Lei**	Lei**
Servicii de plată on-line in vederea desfasurarii activitatilor de comert electronic pentru CNAIR	1,000	8,800	12,000	105,600	250	9	10=4*8*9/100	11=5*8*9/100

CONTRACT SUBSECVENT 2 (12 luni)

Denumire serviciu	Volumul estimat de tranzactii - LUNAR -		Volumul estimat de tranzactii - ANUAL -		Valoarea medie a unei tranzactii	Comision* unic pe tranzactie	Valoare minima contract subsecvent anual in ipoteza in care fiecare tranzactie are o valoare de 250,00 lei	Valoare maxima contract subsecvent anual in ipoteza in care fiecare tranzactie are o valoare de 250,00 lei
	Nr. minim tranzactii	Nr. maxim tranzactii	Nr. minim tranzactii	Nr. maxim tranzactii				
1	2	3	4=2*12 luni	5=3*12 luni	Lei cu TVA	% din valoarea sumei tranzactionate	Lei**	Lei**
Servicii de plată on-line in vederea desfasurarii activitatilor de comert electronic pentru CNAIR	1,000	8,800	12,000	105,600	250	9	10=4*8*9/100	11=5*8*9/100

CONTRACT SUBSECVENT 3 (12 luni)

Denumire serviciu	Volumul estimat de tranzactii - LUNAR -		Volumul estimat de tranzactii - ANUAL -		Valoarea medie a unei tranzactii	Comision* unic pe tranzactie	Valoare minima contract subsecvent anual in ipoteza in care fiecare tranzactie are o valoare de 250,00 lei	Valoare maxima contract subsecvent anual in ipoteza in care fiecare tranzactie are o valoare de 250,00 lei
	Nr. minim tranzactii	Nr. maxim tranzactii	Nr. minim tranzactii	Nr. maxim tranzactii				
1	2	3	4=2*12 luni	5=3*12 luni	Lei cu TVA	% din valoarea sumei tranzactionate	Lei**	Lei**
Servicii de plată on-line in vederea desfasurarii activitatilor de comert electronic pentru CNAIR	1,000	8,800	12,000	105,600	250	9	10=4*8*9/100	11=5*8*9/100

CONTRACT SUBSECVENT 4 (12 luni)

Denumire serviciu	Volumul estimat de tranzactii - LUNAR -		Volumul estimat de tranzactii - ANUAL -		Valoarea medie a unei tranzactii	Comision* unic pe tranzactie	Valoare minima contract subsecvent anual in ipoteza in care fiecare tranzactie are o valoare de 250,00 lei	Valoare maxima contract subsecvent anual in ipoteza in care fiecare tranzactie are o valoare de 250,00 lei
	Nr. minim tranzactii	Nr. maxim tranzactii	Nr. minim tranzactii	Nr. maxim tranzactii				
1	2	3	4=2*12 luni	5=3*12 luni	Lei cu TVA	% din valoarea sumei tranzactionate	Lei**	Lei**
Servicii de plată on-line in vederea desfasurarii activitatilor de comerț electronic pentru CNAIR	1,000	8,800	12,000	105,600	250		10=4*8*9/100	11=5*8*9/100

ACORD CADRU (48 luni)

Denumire serviciu	Volumul estimat de tranzactii - LUNAR -		Volumul estimat de tranzactii - 4 ANI -		Valoarea medie a unei tranzactii	Comision* unic pe tranzactie	Valoare minima acord cadru (4 ani) in ipoteza in care fiecare tranzactie are o valoare de 250,00 lei	Valoare maxima acord cadru (4 ani) in ipoteza in care fiecare tranzactie are o valoare de 250,00 lei
	Nr. minim tranzactii	Nr. maxim tranzactii	Nr. minim tranzactii	Nr. maxim tranzactii				
1	2	3	4=2*48 luni	5=3*48 luni	Lei cu TVA	% din valoarea sumei tranzactionate	Lei**	Lei**
Servicii de plată on-line in vederea desfasurarii activitatilor de comerț electronic pentru CNAIR	1,000	8,800	48,000	422,400	250		10=4*8*9/100	11=5*8*9/100

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

** suma scutita de TVA conform prevederilor Legii nr. 227/2015 privind Codul Fiscal cu modificarile si completarile ulterioare