

12/87/12.01.2023



CAIET DE SARCINI

"Servicii de plată on-line (tip e-commerce) în vederea desfășurării activităților de comerț electronic"

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 Contractului de achiziție publică având ca obiect: *"Servicii de plată on-line (tip e-commerce) în vederea desfășurării activităților de comerț electronic"*

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 și Infrastructurii, 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 aparute 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. Situatia Actuala si informatii referitoare la mediul existent

In prezent achitarea rovinietei si a peajului se realizeaza prin intermediul punctelor proprii, a distribuitorilor autorizati in acest sens de C.N.A.I.R. S.A. si prin intermediul portalului www.ervinieta.ro si a aplicatiei destinata telefoanelor mobile "eTarife".

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

1.2.3. Necesitatea Implementarii

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

1.2.4. Descrierea fluxului operational www.ervinieta.ro

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

Flux procesare plata:

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

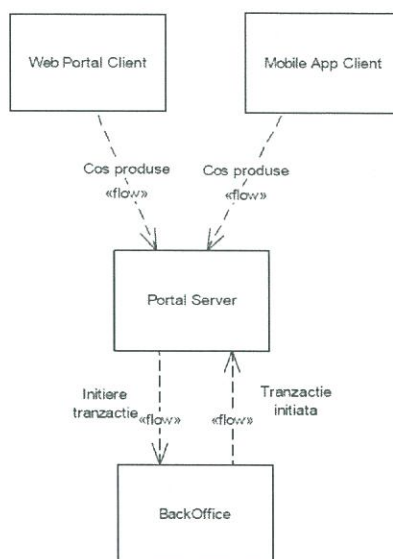
Pentru fiecare tip de produs exista un flux diferit la nivel de aplicatie BackOffice, astfel un utilizator este constrans sa-si adauge in cosul de cumparaturi produse doar de un singur tip (peaj sau rovinieta), altfel spus **cosul de cumparaturi nu poate contine produse de tipuri diferite**.

Aceasta constrangere trebuie sa se reflecte si la nivelul procesatorului de plati prin existenta a 2 conturi de comerciant distincte: unul pentru plata rovinieta si unul pentru plata peaj (fiecare cont avand propria semnatura si propriile chei de securitate).

La solicitarea Autoritatii contractante, presatorul va pune la dispozitia acesteia, suplimentar, numarul necesar de conturi de comerciant distincte pentru incasarea rovinietei si a peajului prin intermediul unor alte portaluri pentru care aceasta va dobandi, pe parcursul derularii contractului, drept de utilizare.

b) Specificatii tehnice www.ervinieta.ro

Aplicatia este dezvoltata server-side in Java (1.8.0_311) si are doi clienti: portalul web (Angular JS) si aplicatia mobila (Angular JS + Apache Cordova), dupa cum se poate observa in figura de mai jos:



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

- Redirectionare catre pagina procesator de plati dupa initierea platii in BackOffice

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

- Afisare pagina procesator de plati in iframe dupa 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: . - Oracle Linux 8.5
- Server de aplicatie: Weblogic 12.2.1.4.0
- Versiune Java: JDK 1.8.0_311

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

El 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 sa se asigure desfasurarea activitatilor de comert electronic.

Contractantul va presta serviciile solicitate conform cerintelor generale si specifice in scopul atingerii obiectivelor (si a beneficiilor estimate in 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 sa se asigure desfasurarea activitatilor de comert electronic.

Asigurarea dezvoltării interfețelor prevăzute în 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 dezvoltarile/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 executia tuturor serviciilor necesare din partea sa pentru indeplinirea acestei cerinte in termenul prevazut mai sus.

Durata contractului va fi de 6 luni de la data intrarii in vigoare sau pana la atingerea valorii 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 sa indeplineasca cerintele specifice minime si 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 comisiunilor.

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 fiecarei luni.
 - Receptia serviciilor este reprezentata de:
 - a) primirea de catre Autoritatea Contractanta a rapoartelor zilnice prevazute la 3.5 lit. d) si a raportului prevazut la art. 3.5 lit. a) pentru perioada de referinta;
 - b) dovada virarii de catre Contractant in contul deschis pe numele Autoritatii Contractante a tuturor sumelor achitate de clienti cu titlu de tarif de utilizare si/sau tarif de trecere in perioada de referinta, conform inregistrarilor din SIEGMCR, respectiv sumele evidentiuate 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 comunicare 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 denominate în altă monedă, prețul în lei va fi convertit de către Banca Emitentă, în moneda în care este denominat cardul, la cursul organizațiilor internaționale VISA/Mastercard de vânzare a valutei respective față de Leu din ziua creditării în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

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

Contractantul nu va permite anularea de către client a unei tranzacții transmise spre autorizare sau după ce aceasta a fost aprobată (autorizată la plată de banca detinatoare 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 și se va transmite de către Contractant utilizatorului final, un mesaj email de informare cu privire la faptul că tranzacția a fost respinsă.

4.2. Cerinte de securitate a tranzactiilor aferente platilor electronice.

- a) Solutia de plati electronice prezentata va respecta prevederile legale asigurand securitatea si confidentialitatea datelor primite in exercitarea serviciilor pe perioada contractului, utilizand un standard de securitate ridicat, prin **detinerea de catre ofertant/ ofertantul asociat/ subcontractant 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 în vederea acceptării plății on-line cu cardul (Verified by Visa sau Mastercard Secure Code); in cazul in care cardul utilizatorului final este inrolat 3D Secure aceasta optiune va fi utilizata implicit;
- d) Sistemul de plati electronice va trebui sa valideze corectitudinea, veridicitatea si conformitatea datelor introduse de catre utilizatorul final, in cadrul procesului de tranzactionare; Contractantul isi asuma in intregime legalitatea, securitatea si veridicitatea tranzactiilor;
- e) Comunicatiile intre utilizatorul final, portalul Autoritatii Contractante si Contractant trebuie sa aiba loc in baza protocolului criptografic SSL;

4.3. Cerinte tehnice specifice integrarii 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 fiecărei 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", in perioada de valabilitate a contractului, se estimeaza a fi de aproximativ 25.000.000 lei inclusiv TVA, aferenta unui numar de 150.000 tranzactii.

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

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 integrării 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);

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 finalizării tranzactiei.

5.3 Servicii de protectie/verificare antifrauda

Ofertantul va prezenta in Propunerea Tehnica sistemul antifrauda utilizat, cu descrierea completa a algoritmilor/tehnologiilor folosite pentru detectarea fraudelor.

Contractantul va asigura administrarea (managementul) tranzacțiilor de plata on-line ce va permite monitorizarea si filtrarea acestora, inlaturandu-le pe cele la care banca emitenta a cardului utilizat la plata nu accepta tranzacția de plata (o refuza pe baza unui motiv) si pe cele considerate cu grad ridicat de risc (filtrare antifrauda) in regim permanent 24 ore din 24, 7 zile din 7. Managementul tranzacțiilor online trebuie sa asigure autorizarea la plata (obligatoriu numai dupa obținerea confirmării de la banca emitenta a cardului ca sumele corespunzătoare au fost blocate).

Contractantul va asigura fara costuri suplimentare servicii de verificare necesare cardului cu care se efectuează plata on-line, respectiv privind valabilitatea cardului, existenta sumelor in cont asociat cardului respectiv, etc. In situatia in care cardul nu este valid sau nu exista fonduri suficiente, tranzactiile vor fi respinse.

Contractantul va monitoriza cazurile cand se înregistrează o fraudă efectuată printr-un card neinregistrat sau in situațiile in care clienții desi efectuează achiziții on-line, refuza recunoașterea acestora.

5.4 Servicii de administrare a platilor

Ofertantul va prezenta in Propunerea Tehnica descrierea modalitatii in care se administrază informatiile referitoare la plati.

5.5 Documentatia de Proiect

Ofertantul trebuie să descrie documentatia care va fi pusă la dispozitia Autoritatii Contractante pe parcursul proiectului.

Urmatoarele reprezintă un minim necesar pentru documentatia proiectului:

- Specificatii Functionale ale Sistemului de plati electronice;
- Documentatia aferenta solutiei oferate;
- Documentele necesare integrarii, mediu de test, suport tehnic si consultanta pe perioada integrarii;
- API aplicatia mobila;
- API aplicatia WEB.

Credentialele de acces in sistemul de plata electronica pus la dispozitie de procesator vor fi puse la dispozitie reprezentantilor desemnati ai Autoritatii Contractante odata cu documentele necesare integrarii serviciilor de plata electronica.

6. CERINTE PRIVIND GARANTIE SI MENTENANTA

6.1. Garantia

Serviciile de garantie aferente serviciilor prestate vor fi asigurate de către Contractant pentru intreaga perioada de valabilitate a contractului.

6.2. Servicii de Asistenta Tehnica, Suport si Mentenanta

Contractantul va asigura pentru Autoritatea Contractanta asistenta si suport gratuit, la o linie de telefon dedicata, disponibila in intervalul luni - vineri intre orele 08:00 - 16:30, pe tot parcursul derulării contractului.

Autoritatea Contractanta dorește ca suportul tehnic să fie asigurat de catre 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”.

In vederea solutionarii incidentelor aferente tranzactiilor, Contractantul va pune la dispoziția Autoritatii Contractante pe intreaga perioada a valabilitatii contractului, fara costuri suplimentare, un serviciu de asistență tehnică intr-un regim: 24 ore din 24, 7 zile din 7, 365 de zile garantand un SLA (timp de raspuns de maxim 1h) pentru solicitarile primite prin email, 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.

Contractantul se va asigura de buna functionare a sistemului furnizat în parametrii agreeati (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 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 functionarea 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 presă și nici o altă declarație publică în legătură cu obiectul contractului, cu excepția situației în care acestea sunt aprobate în scris în prealabil de către Autoritatea Contractantă.
- c) Toate documentele aferente integrării cu sistemele informatice ale Autorității Contractante de la data elaborării lor, indiferent de format, sunt și vor rămâne proprietatea Autorității Contractante. Contractantul nu poate folosi sau dispune de aceste documentele decât în scopul proiectului.

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

Contractantul, precum și eventualii asociați/subcontractanți și/sau terți sustinatori ai săi, 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 tabelului de mai jos, plecand de la urmatoarele premise:

- ✚ Suma total tranzactionata estimata este de:
- ✚ 4.166.667 lei cu TVA/luna 25.000.000 lei cu TVA/6 luni Numarul estimat al tranzactiilor este de:
 - 25.000 tranzactii/luna -
 - 150.000 tranzactii /6 luni

Denumire serviciu	Volumul estimat de tranzactii - LUNAR -	Volumul estimat de tranzactii - CONTRACT- (6 luni)	Valoare tranzactionata - LUNAR -	Volumul estimat de tranzactii - CONTRACT- (6 luni)	Comision	Valoare estimata contract
	Nr. estimat tranzactii	Nr. estimat tranzactii	Valoare estimata tranzactionata	Valoare estimata tranzactionata	% din valoarea sumei tranzactionate	Lei*
1	2	3=2*6 luni	4	5=4*6 luni	6	7=5*6
Servicii de plată on-line in vederea desfasurarii activitatilor de comert electronic	25.000	150.000	4.166.667	25.000.000		

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

In continuare este prezentat istoricul tranzactiilor aferent perioadei 01.12.2021 - 31.12.2022

01.12.2021 - 31.12.2022		
ROVINIETA + PEAJ	NUMAR TRANZACTII	VALOARE
DECEMBRIE 2022	32.952	4.107.562,69
NOIEMBRIE 2022	28.825	4.830.099,12
OCTOMBRIE 2022	32.245	5.236.710,56
SEPTEMBRIE 2022	33.922	5.502.906,65
AUGUST 2022	47.255	6.082.596,36
IULIE 2022	47.747	6.225.635,39
IUNIE 2022	36.673	5.563.145,53
MAI 2022	29.568	4.661.941,01
APRILIE 2022	27.199	4.082.630,69
MARTIE 2022	24.663	4.262.298,01
FEBRUARIE 2022	22.723	4.120.358,44
IANUARIE 2022	23.054	4.233.827,44
DECEMBRIE 2021	24.102	3.362.215,28
TOTAL	410,928	62,271,927.17

8.2. Propunerea Tehnica

Propunerea Tehnica va respecta prevederile din prezentul caiet de sarcini si va evidentia 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.

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 comisioanelor prezentate în cadrul ofertelor primite, în condițiile în care cerințele din prezenul Caiet de Sarcini sunt îndeplinite.

Nerespectarea în totalitate a cerințelor prevazute în prezenul 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.

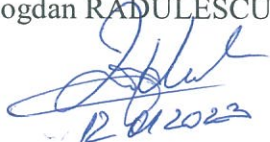
Dacă două sau mai multe oferte au același preț, Autoritatea Contractantă va solicita reofertarea, în vederea departajarii.

Oferta va fi redactată în limba română.

Director,
Directia Venituri si Incasari Comerciale
Lucian CALMUS



Sef Serviciu Administrare SIEGMCR
Bogdan RADULESCU


12.01.2023