

12/1088/31.05.2023



**APROBAT,
DIRECTOR GENERAL
Ing. Cristian PISTOL**

30 MAI 2023 16⁰⁰

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 Acordului-cadru 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, ușurința în utilizare și remedierea în cel mai scurt timp a incidentelor apărute în procesarea plăților pe toată durata Acordului-cadru.

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:

- Adăugare produs (rovinietă sau peaj) în cosul de cumpărături
- Verificare detalii produs/vehicul (nr. auto, nr. identificare, categorie, data start, valoare, etc)
- Verificare detalii facturare, selectare modalitate de plată (card bancar), acceptare termeni și condiții, posibilitate de modificare a datelor de facturare
- *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

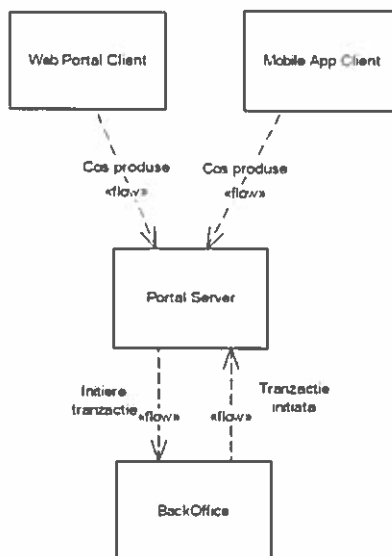
Pentru fiecare tip de produs există un flux diferit la nivel de aplicație BackOffice, astfel un utilizator este constrans să-și adăuge în cosul de cumpărături produse doar de un singur tip (peaj sau rovinietă), altfel spus **cosul de cumpărături nu poate conține produse de tipuri diferite**.

Această constrângere trebuie să se reflecte și la nivelul procesatorului de plăți prin existența a 2 conturi de comerciant distincte: unul pentru plată rovinietă și unul pentru plată peaj (fiecare cont având propria semnătură și propriile chei de securitate).

La solicitarea Autorității contractante, procesatorul va pune la dispoziția acesteia, suplimentar, numărul necesar de conturi de comerciant distincte pentru încasarea rovinietei și a peajului prin intermediul unor alte portaluri pentru care aceasta va dobândi, pe parcursul derulării Acordului cadru, drept de utilizare.

b) Specificatii tehnice www.erovinieta.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 initierea platii in BackOffice

```
<form target="frame" ng-attr-action="{ paymentUri | 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

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 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 Acordului-cadru.

Toate dezvoltarile/adaptările menționate în prezentul Caiet de Sarcini vor fi trecute in 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, interfața 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 integrării 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/instituiții financiare.
- b) Contractantul nu va percepe nicio taxa inițială 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 în 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 evidentiate 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, 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 marcare situatiei acestei tranzactii (daca s-a efectuat sau nu cu succes 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 in Propunerea Tehnica sistemele de plata acceptate, tinand cont in alcatuirea acesteia de urmatoarele cerinte:

- a) Contractantul are obligatia de a accepta orice carduri de debit/credit emise de organizatiile internationale VISA/Mastercard si subdiviziuni, în orice moneda, emise în țară sau în străinătate, emise cu sau fara cod CVV;
- b) Autoritatea Contractanta nu accepta la plata utilizarea de carduri cu plata in rate.
- c) In ipoteza in care plata se va face cu instrumente de plata electronica denominate in alta moneda, pretul in lei va fi convertit de catre Banca Emitenta, in moneda in care este denominat cardul, la cursul organizatiilor international VISA/Mastercard de vanzare a valutei respective fata de Leu din ziua creditarii in conformitate cu prevederile legale in vigoare.

3.7 Cerinte referitoare la solutionarea tranzactiilor in urma unei actiuni a Autoritatii Contractante

Contractantul nu va permite anulara de catre client a unei tranzactii transmise spre autorizare sau dupa ce aceasta a fost aprobata (autorizata la plata de banca detinatoare a cardului cu care s-a efectuat plata) sau efectiv incasata.

4. SPECIFICATII TEHNICE

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

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

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 Acordului-cadru, 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 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 criterii de validare stricte elaborate in etapa de implementare.

4.4. Cerinte de performanta

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

Valoarea sumelor tranzactionate prin intermediul portalului www.crovinieta.ro si a aplicatiei "eTarife" se estimeaza a fi de maximum 4.950.000 lei lunar inclusiv TVA, aferenta unui numar de 30.000 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 oferitate, 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 refuza 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, refuza recunoașterea acestora.

5.4 Servicii de administrare a platilor

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 SI MENTENANTA

6.1. Garanția

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

6.2. Servicii de Asistența Tehnică, Suport și Mentenanță

Contractantul va asigura pentru Autoritatea Contractantă asistența și suport gratuit, la o linie de telefon dedicată, disponibilă în intervalul luni - vineri între orele 08:00 - 16:30, pe tot parcursul derulării Acordului-cadru.

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 Acordului-cadru, 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 corectie 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 Acordului-cadru. 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 Acordului-cadru.

Pe toată perioada de valabilitate a Acordului-cadru, 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 Acordului-cadru. Toate informațiile, datele și documentele obținute, legate de îndeplinirea obiectului Acordului-cadru, 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 Acordului-cadru și ulterior finalizării acestuia, cu excepția dezvelirilor necesare în vederea îndeplinirii obiectului Acordului-cadru, 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 Acordului-cadru, 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 si eventualii asociati/subcontractanti si/sau terti sustinatori ai sai, trebuie sa respecte principalul act normativ aplicabil la nivelul intregii Uniuni Europene, Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE, cunoscut si sub denumirea Regulamentul general privind protectia datelor (GDPR), aprobat prin Legea 190/2018. GDPR creeaza un regim juridic unitar la nivelul Uniunii Europene aplicabil prelucrării datelor cu caracter personal si este direct aplicabil in Romania. Contractantul este obligat sa respecte GDPR si sa acorde atenta necesara drepturilor pe care persoanele fizice le au in legatura cu datele lor cu caracter personal.

Datele cu caracter personal vor fi prelucrate in mod legal, echitabil si transparent de catre Contractant fata de persoana vizata; intotdeauna trebuie respectate prevederile legislatiei protectiei datelor cu caracter personal, inclusiv obligatia ca oricarei prelucrări de date cu caracter personal sa ii fie atribuit un temei si obligatia de a oferi informatii 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 si 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:

- ↓ Suma total tranzactionata estimata este de:
 - minim: 495.000 lei cu TVA/luna - 5.940.000 lei cu TVA/an - 23.760.000 lei cu TVA/4 ani;
 - maxim: 4.950.000 lei cu TVA/luna - 59.400.000 lei cu TVA/an - 237.600.000 lei cu TVA/4 ani;
 - ↓ Numarul estimat al tranzactiilor este de:
 - Minim 3.000 tranzactii/luna - 36.000 tranzactii/an - 144.000 tranzactii/4 ani
 - Maxim 30.000 tranzactii pe luna - 360.000 tranzactii/an - 1.440.000 tranzactii/4 ani.
- In continuare este prezentat istoricul tranzactiilor aferent anului 2022

01.01.2022 – 31.12.2022		
rovinieta+peaj	nr tranzactii	Suma
ianuarie	23.054	4.233.827,44
februarie	22.723	4.120.358,44
martie	24.663	4.262.298,01
aprilie	27.199	4.082.630,69
mai	29.568	4.661.941,01
iunie	36.673	5.563.145,53
iulie	47.747	6.225.635,39
august	47.255	6.082.596,36
septembrie	33.922	5.502.906,65
octombrie	32.245	5.236.710,56
noiembrie	28.825	4.830.099,12
decembrie	28.273	4.107.562,69
Total	382.147	58.909.711,89

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 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 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.

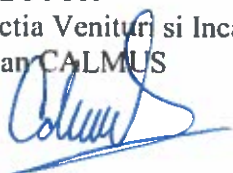
Având în vedere specificul acestui proiect, Autoritatea Contractanta a descris necesarul de livrabile si servicii la nivel de detaliu suficient permitând astfel identificarea cu ușurință a obiectului acestei achizitii publice.

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.

Avizat,
DIRECTOR
Directia Venituri si Incasari Comerciale
Lucian CALMUS



Intocmit:

Grup de lucru constituit prin Decizia Directorului General al CNAIR nr. 728 din 25.05.2023

Bogdan RADULESCU

Serviciul Administrare SIEGMCR

presedinte

Catalin VLAD

Serviciul Administrare SIEGMCR

membru

Aurelian NASTASIA

Serviciul Administrare SIEGMCR

membru

Mioara MIHAI

Biroul Urmarire Incasari Venituri

membru



CONTRACT SUBSECVENT 1 (12 luni)

Denumire serviciu	Volumul estimat de tranzacții - LUNAR -		Volumul estimat de tranzacții - ANUAL -		Valoare tranzactionata - LUNAR -		Valoare tranzactionata - ANUAL -		Comision	Valoare minima contract subsecvent anual	Valoare maxima contract subsecvent anual
	Nr. minim tranzacții	Nr. maxim tranzacții	Nr. minim tranzacții	Nr. maxim tranzacții	Valoare minima tranzactionata	Valoare maxima tranzactionata	Valoare minima tranzactionata	Valoare maxima tranzactionata	% din valoarea sumei tranzactionate	Lei*	Lei*
1	2	3	4=2*12 luni	5=3*12 luni	6	7	8=6*12 luni	9=7*12 luni	10	11=8*10/100	12=9*10/100
Servicii de plată on-line în vederea desfasurarii activitatilor de comert electronic	3.000	30.000	36.000	360.000	495.000	4.950.000	5.940.000	59.400.000			

CONTRACT SUBSECVENT 2 (12 luni)

Denumire serviciu	Volumul estimat de tranzacții - LUNAR -		Volumul estimat de tranzacții - ANUAL -		Valoare tranzactionata - LUNAR -		Valoare tranzactionata - ANUAL -		Comision	Valoare minima contract subsecvent anual	Valoare maxima contract subsecvent anual
	Nr. minim tranzacții	Nr. maxim tranzacții	Nr. minim tranzacții	Nr. maxim tranzacții	Valoare minima tranzactionata	Valoare maxima tranzactionata	Valoare minima tranzactionata	Valoare maxima tranzactionata	% din valoarea sumei tranzactionate	Lei*	Lei*
1	2	3	4=2*12 luni	5=3*12 luni	6	7	8=6*12 luni	9=7*12 luni	10	11=8*10/100	12=9*10/100
Servicii de plată on-line în vederea desfasurarii activitatilor de comert electronic	3.000	30.000	36.000	360.000	495.000	4.950.000	5.940.000	59.400.000			

CONTRACT SUBSECVENT 3 (12 luni)

Denumire serviciu	Volumul estimat de tranzacții - LUNAR -		Volumul estimat de tranzacții - ANUAL -		Valoare tranzactionata - LUNAR -		Valoare tranzactionata - ANUAL -		Comision	Valoare minima contract subsecvent anual	Valoare maxima contract subsecvent anual
	Nr. minim tranzacții	Nr. maxim tranzacții	Nr. minim tranzacții	Nr. maxim tranzacții	Valoare minima tranzactionata	Valoare maxima tranzactionata	Valoare minima tranzactionata	Valoare maxima tranzactionata	% din valoarea sumei tranzactionate	Lei*	Lei*
1	2	3	4=2*12 luni	5=3*12 luni	6	7	8=6*12 luni	9=7*12 luni	10	11=8*10/100	12=9*10/100
Servicii de plată on-line în vederea desfasurarii activitatilor de comert electronic	3.000	30.000	36.000	360.000	495.000	4.950.000	5.940.000	59.400.000			

CONTRACT SUBSECVENT 4 (12 luni)

Denumire serviciu	Volumul estimat de tranzacții - LUNAR -		Volumul estimat de tranzacții - ANUAL -		Valoare tranzacționată - LUNAR -		Valoare tranzacționată - ANUAL -		Comision	Valoare minimă contract subsecvent anual	Valoare maximă contract subsecvent anual
	Nr. minim tranzacții	Nr. maxim tranzacții	Nr. minim tranzacții	Nr. maxim tranzacții	Valoare minimă	Valoare maximă	Valoare minimă	Valoare maximă	% din valoarea sumei tranzacționale	Lci*	Lci*
1	2	3	4=2*12 luni	5=3*12 luni	6	7	8=6*12 luni	9=7*12 luni	10	11=8*10/100	12=9*10/100
Servicii de plată on-line în vederea desfasurării activităților de comerț electronic	3.000	30.000	36.000	360.000	495.000	4.950.000	5.940.000	59.400.000			

ACORD CADRU (48 luni)

Denumire serviciu	Volumul estimat de tranzacții - LUNAR -		Volumul estimat de tranzacții (48 luni)		Valoare tranzacționată - LUNAR -		Valoare tranzacționată (48 luni)		Comision	Valoare minimă acord cadru	Valoare maximă acord cadru
	Nr. minim tranzacții	Nr. maxim tranzacții	Nr. minim tranzacții	Nr. maxim tranzacții	Valoare minimă	Valoare maximă	Valoare minimă	Valoare maximă	% din valoarea sumei tranzacționale	Lci*	Lci*
1	2	3	4=2*48 luni	5=3*48 luni	6	7	8=6*48 luni	9=7*48 luni	10	11=8*10/100	12=9*10/100
Servicii de plată on-line în vederea desfasurării activităților de comerț electronic	3.000	30.000	144.000	1.440.000	495.000	4.950.000	23.760.000	237.600.000			

* suma scutită de TVA conform prevederilor Legii nr. 227/2015 privind Codul Fiscal cu modificările și completările ulterioare