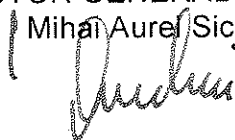


VALABIL 2020

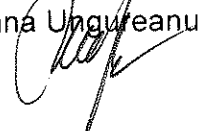
APROBAT

DIRECȚIA GENERALĂ DE
DEZVOLTARE ȘI INVESTIȚII
DIRECTOR GENERAL ADJUNCT

Mihai Aurel Sicoe

DIRECȚIA GENERALĂ TEHNOLOGIA
INFORMATIEI ȘI PROTECȚIA MEDIULUI
DIRECTOR GENERAL ADJUNCT

Jeni Iuliana Ungureanu

DIRECȚIA COMERCIALĂ
DIRECTOR

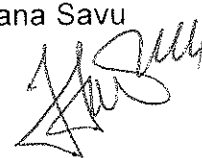
Mihaela Stoica

AVIZAT
DIRECȚIA TEHNOLOGII INFORMATICE ȘI
DE COMUNICAȚII
DIRECTOR

Dan Valeriu Horhoianu

DIVIZIA TEHNICĂ
INGINER ȘEF

Ileana Savu

CAIET DE SARCINI
SERVICII DE PLATA A TITLURILOR DE CALATORIE CU CARD BANCAR PRIN
INTERMEDIUL UNEI APLICATII PENTRU TERMINALE MOBILE

Cod CPV 66110000-4 Servicii bancare

1. OBIECT

Obiectul caietului de sarcini îl reprezintă contractarea serviciilor aferente introducerii sistemului de plată a titlurilor de călătorie cu card bancar, prin intermediul unei aplicații pentru terminalele mobile ale călătorilor.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Serviciul implică punerea la dispoziția publicului călător, cu titlu gratuit, a unei aplicații pentru terminale mobile (platformele Android și iOS) prin care să se poată realiza plată cu card bancar a titlurilor de călătorie din oferta tarifară a STB SA.

În cadrul contractului, prestatorul va asigura funcționarea completă a serviciului, respectiv interfața de plată pusă la dispoziția publicului călător, realizarea tranzacțiilor bancare, furnizarea către STB SA a rapoartelor și situațiilor privind tranzacțiile, precum și obținerea tuturor autorizațiilor și avizelor necesare funcționării serviciului conform legislației în vigoare în România și reglementărilor bancare internaționale.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

3.1. STANDARDE ȘI NORME

- SR ISO/CEI 27001: 2018 - Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sisteme de management al securității informației. Cerințe;
- SR EN 60300-3-14: 2004 – Managementul dependibilității. Partea 3-14: Ghid de aplicare. Mentenanță și suport de mentenanță;



SOCIETATEA
DE TRANSPORT
BUCUREȘTI

67784/28.08.2020

CAIET DE SARCINI
SERVICIUL DE PLATA A TITLURILOR DE CALATORIE CU
CARD BANCAR PRIN INTERMEDIUL UNEI APLICATII
PENTRU TERMINALE MOBILE

COD CS
SVA 305

3.2. REGLEMENTARI LEGALE

- Regulamentul (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date;
- Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor);
- Legea nr. 365/2002 republicata privind comerțul electronic, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea 8/1996 privind drepturile de autor și drepturile conexe;
- O.U.G. nr. 193/2002 privind introducerea sistemelor moderne de plată, cu modificările și completările ulterioare;
- O.U.G. nr. 174/2008 pentru modificarea și completarea unor acte normative privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul BNR nr. 3/2018 privind monitorizarea infrastructurilor pieței financiare și a instrumentelor de plată, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul MCTI nr. 389/2007 privind procedura de avizare a instrumentelor de plată cu acces la distanță, de tipul aplicațiilor internet-banking, home-banking sau mobile-banking, cu modificările și completările ulterioare;
- O.G. nr. 23/2009 privind activitatea de acreditare a organismelor de evaluare a conformității, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 99/2016 privind achizițiile sectoriale;
- HG 394/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului sectorial/acordului-cadru din Legea nr. 99/2016 privind achizițiile sectoriale;
- Legislația și actele normative în vigoare.

Soluția prezentată de către prestatorul serviciului trebuie să respecte toate reglementările bancare internaționale precum și legislația în vigoare în România.

În cazul modificării legislației, reglementărilor sau normativelor tehnice, prestatorul serviciului este obligat să se alinieze noilor reglementări tehnice și/sau legale.

4. CERINTE TEHNICE ȘI DE CALITATE

Serviciul de plată a titlurilor de călătorie cu card bancar, prin intermediul unei aplicații pentru terminalele mobile ale călătorilor va respecta prevederile legilor, actelor normative și reglementărilor specifice aflate în vigoare pe perioada de derulare a contractului. Serviciul care nu respectă prevederile legilor și actelor normative specifice va fi considerat neconform.

Se vor respecta prevederile Regulamentului (UE) nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția

LoLo Ch.

persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor);

4.1. DESCRIEREA DETALIATĂ A SERVICIILOR

Serviciile de plata a titlurilor de calatorie cu card bancar, prin intermediul unei aplicatii pentru terminalele mobile ale calatorilor, trebuie sa includa:

- Punerea la dispozitia publicului calator, pe toata perioada derularii contractului, cu titlu gratuit, a aplicatiei mobile de plata a titlurilor de calatorie prin intermediul cardului bancar, pentru platformele Android si iOS. Aplicatia va fi personalizata de catre furnizor cu toate elementele necesare functionarii in Municipiul Bucuresti, pentru plata titlurilor de calatorie din oferta tarifara a STB SA.
- Acceptarea la plată prin intermediul aplicatiei mobile a principalelor tipuri de carduri bancare de credit sau de debit, cat si a celor duale;
- Efectuarea tranzactiilor se va face numai in moneda nationala – LEI, indiferent de tipul cardului – cu utilizare domestica (numai pe teritoriul Romaniei) sau international si indiferent daca Utilizatorul este rezident sau nerezident. In acest caz, decontarea Tranzactiilor si creditarea corespunzatoare a contului STB SA se va face in LEI.
- Efectuarea tranzactiilor se va realiza cu cardurile emise fie pe teritoriul Romaniei, fie in strainatate, in conditiile legii si in conformitate cu reglementarile Bancii Nationale a Romaniei, prin intermediul comertului electronic.
- Punerea la dispozitie in cadrul contractului, pe toata perioada derularii acestuia, a aplicatiei de verificare a titlurilor de calatorie, pentru terminalele mobile (echipamente de tip smartphone cu sistem Android) din dotarea echipelor de control.
- Punerea la dispozitie in cadrul contractului, pe toata perioada derularii acestuia, a accesului STB SA la platforma back-office a sistemului de plata, pentru configurare oferta tarifara, acces la rapoarte si informatii privind vanzarile de titluri de calatorie prin intermediul sistemului. Accesul securizat la platforma prestatorului se va realiza pe baza de user si parola.
- Realizarea rapoartelor statistice în formatul/ținutul și periodicitatea solicitate de achizitor;
- Administrarea tranzacțiilor, ce permite monitorizarea și filtrarea tranzacțiilor electronice, 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 antifraudă) în regim permanent, 24 ore din 24, 7 zile din 7;
- Transmiterea zilnică în format digital a extrasului de cont, cu înregistrarea informațiilor obligatorii: dată tranzacție, dată procesare, număr card, cod autorizație, număr chitanță, sumă, dată, oră, minut, comision reținut și cu marcarea tranzacțiilor pentru carduri proprii;
- Plata serviciului catre prestator se va face pe baza comisionului de tranzacționare ce va fi stabilit prin contract se va aplica tranzacțiilor de vânzare efectuate și finalizate. Pentru fiecare tranzactie, comisionul va fi suportat de entitatea contractanta si nu se va regasi in preturile titlurilor de calatorie platite de clienti. Preturile titlurilor de calatorie din oferta tarifara STB SA sunt stabilite in baza unei HCGMB si nu pot fi modificate.
- Comisionul de tranzacționare nu va fi aplicat pentru tranzacțiile refuzate sau anulate;

- Prestatorul va vira sumele tranzacționate mai puțin comisionul aferent acestora în contul/conturile comunicate de Achizitor. Termenul de decontare a tranzacțiilor se vor realiza la T+1 de la data tranzacției;
- Comisionul de tranzacționare în rețeaua bancară se deduce zilnic conform fluxului de decontare electronică și se evidențiază în extrasul de cont pus la dispoziția STB electronic sau în format document;
- Prestatorul realizează asistența și suport gratuit, la o linie de telefon dedicată, 24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână, pe tot parcursul derulării activității de acceptare la plată a cardurilor bancare, astfel încât orice solicitare, suport sau corecție să fie realizate de către bancă în mod eficient și în cel mai scurt timp;
- Refuzurile la plată generate de nefinalizarea vânzării produsului solicitat, se vor soluționa în maxim 10 zile lucrătoare de la data la care STB S.A. va pune la dispoziția Bancii documentele justificative solicitate de aceasta ca urmare a primirii unor informații privind diferențe față de situația reală la extrasul de cont în termen de 5 zile de la primirea notificării;
- Prestatorul pune la dispoziția Achizitorului atât rapoarte lunare detaliate (zilnice și periodice) ale tranzacțiilor efectuate prin intermediul aplicației pentru mobile în format digital și tipărit la adresele ce vor fi stabilite prin contract, cât și rapoarte centralizate în funcție de diverse criterii care vor fi stabilite la contractare (ex: criteriu de selecție – banca emitentă a cardului dual).
- Efectuarea plăților, respectiv transmiterea (transferarea) banilor de la banca clientului în contul/conturile stabilite la banca achizitorului conform sumelor debitate și creditate între părți.
- Punerea la dispoziție de către prestator, în cadrul contractului, de servicii de mentenanță, suport tehnic și helpdesk, ce includ și instruirea personalului și manualele aferente;

4.2. CERINTE TEHNICE

4.2.1. CERINTE PENTRU APLICATIA CLIENT DE PLATA PENTRU TERMINALELE MOBILE ALE CALATORILOR

- Aplicația va rula pe sistemele de operare Android și iOS, compatibilitate cu toate versiunile majore și minore ale acestora ce beneficiază de suportul producătorului la data semnării contractului. În cadrul contractului se va include și actualizarea aplicației pentru terminale mobile astfel încât să se asigure compatibilitatea cu cea mai recentă versiune de sisteme de operare Android și iOS existentă în piață pe toată durata contractului. Înregistrarea aplicației în magazinele virtuale "Google Play Store" și "App Store" și orice costuri legate de această activitate pe toată durata garanției sunt în sarcina prestatorului.
- Aplicația va avea o interfață prietenoasă, intuitivă, ușor de utilizat, disponibilă în limbile română și engleză.
- Aplicația va permite integrarea prin API cu celelalte aplicații mobile existente la STB SA (cu aplicația INFO TB).
- Aplicația va permite înregistrarea utilizatorilor noi cât și autentificarea celor înregistrați.
- Aplicația va fi dependentă de un anumit dispozitiv mobil și va permite translatarea conținutului utilizatorului pe alte echipamente, cu condiția dezactivării informațiilor pe cele de

pe care s-a facut transferul. Aplicatia nu va permite utilizarea simultană a aceluiași cont pe mai multe echipamente mobile.

- Aplicatia va permite achizitionarea titlurilor de calatorie din oferta tarifara STB SA, atat calatorii simple orare cat si abonamente periodice (zilnice, 7 si 15 zile, lunare).
- Ulterior achiziției unui titlu de călătorie aplicația va transmite pe emailul declarat de utilizator chitanța tranzacției.
- Titlurile de calatorie achizitionate (pentru care s-a confirmat plata), vor fi salvate in contul utilizatorului si vizualizate in aplicatia mobila. Vor fi evidentiata titlurile de calatorie active, pentru care se vor afisa perioadele de valabilitate, codurile QR aferente, necesare verificarii de catre echipele de control si o grafică de culori sugestivă. Validitatea titlurilor de călătorie va incepe automat de la data achizitionarii titlului tarifar, sau de la data activării (funcție de modalitatea de configurare din back office a titlului respectiv). Toti acesti parametri: valabilitate, incepere validitate, tarif, vor fi funcție de configurările realizate de beneficiar in back office.

- Aplicatia va dispune de optiuni pentru introducerea datelor cardului bancar la fiecare achizitie, sau inrolarea securizata in contul utilizatorului a unul sau mai multe carduri bancare pentru usurinta in utilizare.

- Durata maximă a unei tranzacții de plată de la momentul cererii și până la aprobare nu trebuie să depășească mai mult de 3 secunde, in conditiile functionarii normale a conexiunii de date a clientului.

- În situația în care cardul nu este valid sau nu există sumele aferente în cont, se va afisa un mesaj către client și tranzacția va fi respinsă.

- Toate tranzacțiile efectuate cu carduri pierdute/furate, care nu au fonduri suficiente sau au alte restrictii impuse de banca emitentă vor fi respinse.

Functionalitati suplimentare fata de cele standard pentru aplicatie:

- Posibilitatea achizitionarii de titluri de calatorie cu reducere pentru anumite categorii de calatori (ex. elevi, studenti). Acordarea acestor facilitati se va putea realiza pentru utilizatori individuali sau pentru grupuri de utilizatori. Documentele doveditoare pentru acordarea de reduceri nu vor fi transmise de catre utilizatori prin intermediul aplicatiei. Acestea vor fi prezentate entitatii contractante pentru analiza prin mijloacele puse la dispozitie de entitatea contractanta.

Modalitate de acordare a discountului se va realiza pe baza unor proceduri stabilite de beneficiar, dar prin intermediul functionalitatilor sistemului de plata, fără a fi necesară prelucrarea datelor cu caracter personal, ci pe baza de coduri de utilizatori.

4.2.2. CERINTE PENTRU APLICATIA DE VERIFICARE A TITLURILOR DE CĂLĂTORIE

- Aplicatia va rula pe sistemele de operare Android;

- Valabilitatea titlurilor de calatorie se va putea verifica prin intermediul echipamentului portabil de control prin scanarea codului QR afisat pe terminalul mobil al calatorului, cat si prin vizualizarea graficii (validitatea titlului va fi verificată prin intermediul unor culori afisate pe telefonul clientului astfel incât sa permită controlului prin vizualizarea ecran telefon calator sa stabileasca daca este sau nu in perioada de validitate).

- Se va asigura instalarea, functionarea si suportul tehnic pe toata durata contractului, pentru toate echipamentele portabile de control ale entitatii contractante.

4.2.3. CERINTE PENTRU PLATFORMA BACK-OFFICE A SISTEMULUI DE PLATA

- Pe toata perioada derularii contractului, se va asigura accesul entitatii contractante la platforma back-office a sistemului de plata,
- Pe toata perioada derularii contractului, se va asigura configurarea ofertei tarifare, configurare si administrare utilizatori, acces la rapoarte si informatii privind vanzarile/controlul de titluri de calatorie prin intermediul sistemului si orice alte informatii si optiuni de configurare necesare functionarii in bune conditii a serviciului.

-Sistemul back office de configurare, va permite beneficiarului sa:

- actualizeze informatii cu privire la oferta tarifara:
 - titluri de călătorie (conform ofertei tarifare existente)
 - tarif (prețul aferent fiecarui titlu de călătorie)
 - perioada de valabilitate (perioada in care titlul de călătorie poate fi achizitionat si utilizat)
 - perioada de validitate a titlului de călătorie (perioada in care titlul achizitionat este valid: ex 1 luna de la momentul achizitionării, 60 minute de la momentul achizitionării, 60 minute de la momentul activării, etc)
 - discount aplicat (in cazul titlurilor destinate călătorilor ce beneficiaza de reducere: ex: studenți 50%)
 - linii de transport (introducerea/eliminarea unei linii cu alocarea tarifului aferent: ex: linie expres, linie regio, linie urbana)
- activeze/dezactiveze conturi utilizatori, atunci cand apar suspiciuni cu privire la plățile efectuate;
- activeze/ dezactiveze titluri de călătorie (ex in cazul in care beneficiarul unui titlu cu discount nu are dreptul la beneficiu sa existe posibilitate de a dezactiva titlul respectiv).

- Posibilitatea de integrare cu Sistemul Automat de Taxare al STB prin generarea unui fisier de tranzactii pe baza unei scheme date in prealabil.

- Pentru acordarea de facilitati unor categorii de utilizatori (ex. reduceri elevi, studenti) prestatorul nu va avea acces la documente si informatii cu date cu caracter personal ale utilizatorilor si acestea nu vor fi stocate in cadrul platformei utilizate pentru indeplinirea prestatiei.

4.3. MENTENANȚĂ, SUPTOR ȘI HELPDESK

Serviciile minime necesare pentru realizarea unei bune funcționări a serviciului de plata, asigurate de prestator, cuprind:

- serviciile de mentenanță - includ minim următoarele activități:
 - asigurarea functionarii serviciului de plata in regim 24/7 cu exceptia interventiilor pentru mentenanta planificata;
 - intervențiile pentru mentenanta planificata ce presupun afectarea disponibilitatii serviciului vor fi aduse in timp util la cunostinta entitatii contractante si publicului calator, se vor desfasura in afara orelor de varf (in timpul noptii) si nu vor depasi 4 ore;
- serviciile de suport și helpdesk:
 - prestatorul va realiza instruirea inițială și periodică la cererea entitatii contractante pentru personalul acesteia;
 - prestatorul va realiza consultanță în exploatare, la telefon, in intervalul 08:00 – 22:00.

Pe durata contractului Furnizorul de servicii va aloca (cel puțin) o persoana tehnica specializata pentru realizarea suportului tehnic pentru serviciile oferate. Problemele vor fi raportate prin apelarea unui numar de telefon, prin email sau printr-un sistem help-desk.

Ofertantul este obligat sa realizeze serviciul de Help-desk in limba romana, descrierea acestuia fiind obligatorie.

5. GARANTIE

Ofertantul va garanta asigurarea functionarii serviciului de plata in regim 24/7.

Intervențiile pentru mentenanta planificata ce presupun afectarea disponibilitatii serviciului vor fi aduse in timp util la cunostinta entitatii contractante si publicului calator, se vor desfasura in afara orelor de varf (in timpul noptii) si nu vor depasi 4 ore.

In cazul afectarii disponibilitatii serviciului, imputabile prestatorului, acesta va suporta daunele produse entitatii contractante, conform prevederilor contractuale, precum si eventualele daune reclamate de publicul calator.

6. ALTE CONDITII

Ofertantul prezinta in cadrul ofertei urmatoarele:

- O descriere detaliata a metodologiei și a planului de lucru conceput pentru executarea contractului;
- Activitatile și sarcinile concrete care vor fi incredintate personalului implicat in indeplinirea contractului, precum și graficul de timp prevazut pentru indeplinirea activitatilor și sarcinilor respective;
- Descrierea detaliata a serviciilor de suport;
- Prezentarea și descrierea detaliata a serviciului de plata al Ofertantului;

Sef Serviciu
Amalia Andrei



Sef Serviciu
Mirela Barin



Sef Serviciu
Lumința Smeu



SISI
Sef Serviciu
Cristina Baranga



SERVICIUL TEHNIC

Sef Birou
Dan Ganea



SERVICIUL VANZARE

SERVICIUL CONTROL

Sef Birou
Marius Păpăuța



Coordonator
Elena Maldaianu



Sef Birou
Celina Teodoroiu



Responsabil
Nicoleta Stefanescu



SIEAR
Sef Serviciu
Alexandru Manolache



2020 li



SOCIETATEA
DE TRANSPORT
BUCUREȘTI

67784/28.08.2020

CAIET DE SARCINI
SERVICII DE PLATA A TITLURILOR DE CALATORIE CU
CARD BANCAR PRIN INTERMEDIUL UNEI APLICATII
PENTRU TERMINALE MOBILE

COD CS
SVA 305

ANEXA 1

Nr. crt.	Cod SAP	Denumire reper
COD CPV: 66110000-4 Servicii bancare		
1	2000783	SERVICII DE PLATĂ A TITLURILOR DE CALATORIE CU CARD BANCAR PRIN INTERMEDIUL UNEI APLICATII PENTRU TERMINALE MOBILE

Sef Serviciu
Amalia Andrei

Sef Serviciu
Mirela Bahrin

Sef Serviciu
Luminița Smeu

SISI
Sef Serviciu
Cristina Baranga

SERVICIUL TEHNIC

Sef Birou
Dan Ganea

SERVICIUL VANZARE

SERVICIUL CONTROL

Sef Birou
Marius Părpăuța

Coordonator
Elena Maldaianu

Sef Birou
Celina Teodoroiu

Responsabil
Nicoleta Stefanescu

SIEAR
Sef Serviciu
Alexandru Manolache

2020 Ch.