

 72298/14.10.2021	CAIET DE SARCINI SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.	COD CS SVA 327
---	---	-------------------

VALABIL 2021

APROBAT

DIRECTIA TEHNICA SI INVESTITII

DIRECTOR

Costel SABAREZ

Costel Sabarez 25.10.2021



AVIZAT

DIRECTIA MARKETING COMERCIAL

DIRECTOR

Daniel Florin LUPU

Daniel Florin Lupu 22.10.2021

CAIET DE SARCINI

SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP
CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE
PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.

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 de tip contactless direct la validatoarele duale ce se vor instala pe vehiculele de transport public ale STB S.A.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Serviciul de plată a titlurilor de călătorie cu card bancar de tip contactless se va realiza direct la validatoarele duale ce se vor instala de către prestator pe vehiculele de transport public ale beneficiarului.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

3.1. STANDARDE ȘI NORME

- SR EN IEC 62368-1: 2020; SR EN IEC 62368-1: 2020/A11: 2020; SR EN IEC 62368-1: 2020/AC: 2020 - Echipamente audio/video și pentru tehnologia informației și comunicațiilor. Partea 1: Cerințe de securitate;
- SR EN ISO/IEC 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;
- SR EN 60706-3: 2007 - Menținabilitatea echipamentelor. Partea 3: Verificarea și culegerea, analiza și prezentarea datelor;

2021 Ch.

 72298/14.10.2021	CAIET DE SARCINI SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.	COD CS SVA 327
---	---	-------------------

- SR EN 726-4: 2004 – Sisteme cu cartele de identificare. Cartele cu circuit(e) integrat(e) și terminale pentru telecomunicații. Partea 4: Cerințe pentru terminalele de cartele independente de aplicatie;
- SR EN 1867: 1999 – Cartele citite cu aparate. Aplicatii pentru sanatare. Sistem de numerotare și procedura de înregistrare pentru identificatorii emitentului;
- SR EN 1332-3: 2020 - Sisteme de identificare cu carduri. Interfata om –masina. Partea 3: Tastaturi;
- SR ISO/CEI 7813: 2008 – Tehnologia informatiei. Carduri de identificare. Carduri pentru tranzactii financiare;
- SR EN 15320: 2008 Sisteme cu carduri de identificare. Aplicatii pentru transportul de suprafata. Aplicatii interoperabile de transport public;
- SR EN 62018: 2004 - Consumul de energie al echipamentelor pentru tehnologia informației. Metode de măsurare;
- SR EN 60068-2-6: 2008 - Încercări de mediu. Partea 2-6: Încercări. Încercarea Fc: Vibrații (sinusoidale).

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 și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor);
- 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. 102/2005 republicata privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Supraveghere a prelucrării Datelor cu Caracter Personal, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 365/2002 republicata privind comerțul electronic, cu modificările și completările ulterioare;
- 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 MCSI nr. 553/2019 privind reglementarea procedurii de avizare a instrumentelor de plată electronică cu acces la distanță, cu modificările și completările ulterioare;

2021 Ch.

 72298/14.10.2021	CAIET DE SARCINI SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.	COD CS SVA 327
---	---	-------------------

- Ordinul MCSI nr. 493/2009 privind normele tehnice si metodologice pentru aplicarea Legii nr. 135/2007 privind arhivarea documentelor in forma electronica, cu modificarile si completarile ulterioare;
- H.G. nr. 409/2016 privind stabilirea condițiilor pentru punerea la dispoziție pe piață a echipamentelor electrice de joasă tensiune, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Legea nr. 240/2004 republicata privind raspunderea producatorilor pentru pagubele generate de produsele cu defecte, cu modificarile si completarile ulterioare;
- O.G. nr. 20/2010 privind stabilirea unor masuri pentru aplicarea unitara a legislatiei Uniunii Europene care armonizeaza conditiile de comercializare a produselor, cu modificarile si completarile ulterioare;
- O.G. nr. 23/2009 privind activitatea de acreditare a organismelor de evaluare a conformitatii, cu modificarile si completarile ulterioare;
- O.U.G. 195/2005 privind protectia mediului, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Legea nr. 319/2006 a securității și sănătății în muncă, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Legea nr. 99/2016 privind achizițiile sectoriale, cu modificarile si completarile ulterioare;
- 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, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Oferta tarifară orară aplicabilă zonei metropolitane;
- Legislatia si actele normative in vigoare.

Soluția prezentată de către banca furnizoare de serviciu trebuie să fie certificata EMV Level III atat cu VISA cat si cu Mastercard, iar soluția tehnică va răspunde tuturor reglementărilor PCI (Payment Card Industry).

In cazul modificarii legislatiei sau a normativelor tehnice, furnizorul de servicii este obligat sa se alinieze noilor reglementari tehnice si/sau legale.

4. CONDIȚII DE MEDIU ÎNCONJURĂTOR

Sistemul trebuie sa funcționeze în următoarele condiții de mediu:

- temperatura mediului ambiant: -25...+40°C;
- temperatura de funcționare: -25...+70°C;
- umiditatea relativă a aerului la 20°C: 80%;
- solicitare la vibrații conform SR EN 60068-2-6:2008.

5. CERINTE TEHNICE SI DE CALITATE

Serviciul de introducere a sistemului de plată cu card bancar de tip contactless direct la validatoarele duale ce se vor instala de către prestator pe vehiculele de transport public STB S.A., va respecta prevederile legilor si actelor normative specifice aflate in vigoare pe perioada de

2021 Ch.

 72298/14.10.2021	CAIET DE SARCINI SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.	COD CS SVA 327
---	---	-------------------

derulare a contractului. Serviciul care nu respecta prevederile legilor si actelor normative specifice va fi considerat neconform.

Soluția prezentată de către banca furnizoare de serviciu trebuie să fie certificata EMV Level III atat cu VISA cat si cu Mastercard, iar soluția tehnică va răspunde tuturor reglementărilor PCI (Payment Card Industry).

Prestatorul va face dovada, prin documente eliberate de organisme acreditate și traduse în limba română (dacă este cazul), că produsele ce fac obiectul caietului de sarcini sunt certificate din punct de vedere al electrosecurității și compatibilității electromagnetice.

Acest serviciu va fi asigurat de prestator si include toate costurile legate de asigurarea infrastructurii hardware si software pentru realizarea functionalitatilor solicitate.

Prestatorul va pune la dispozitie pe toata perioada derularii contractului, validatoarele necesare si toata infrastructura hardware si software necesara pentru plata titlurilor de calatorie cu cardul bancar si cu cardul de transport STB in vehiculele care nu sunt echipate cu validatoare care accepta plata cu cardul bancar, pe toata perioada contractului.

Serviciul de plata a titlurilor de calatorie cu card bancar de tip contactless direct la validatoarele ce vor echipa vehiculele de transport public presupune: instalarea si punerea in functiune de catre prestator a echipamentelor necesare introducerii sistemului de plata a titlurilor de calatorie cu card bancar de tip contactless direct la aceste validatoare.

La finalizarea contractului, echipamentele raman in proprietatea STB S.A.

Pe toata perioada contractului, Prestatorul va asigura consumabilele necesare, daca este cazul.

Validatoarele prin care prestatorul va asigura serviciul de plata a titlurilor de calatorie cu card bancar de tip contactless si cu cardul de transport STB S.A., vor inlocui partial validatoarele existente in vehicule pentru cardurile de transport Mifare 14443, respectiv 1 bucata pe autobuz si troleibuz si 2 bucati pe tramvaie.

Prestatorul va realiza compatibilitatea de montaj si functionala intre validatoarele noi si sistemul SAT existent pe vehicul.

Validatoarele nou instalate, ce accepta plata atat cu card de transport STB cat si cu card bancar contactless vor fi integrate complet in Sistemul de Taxare existent la beneficiar, astfel:

- vor recunoaste toate titlurile de transport emise de catre STB SA si vor permite validarea acestora;
- vor prelua automat „lista neagra” din Sistemul de taxare;
- vor prelua automat orice modificare a ofertei tarifare din Sistemul de taxare;
- vor descarca automat validările inregistrate in baza de date a Sistemului de taxare.
- Pentru platile cu card bancar, toate datele privind aceste plati se vor consolida in aceleasi rapoarte ca si cele generate pentru validatoarele ce accepta plata cu card bancar contactless deja existente la Beneficiar.

In cazul in care prestatorul nu isi poate indeplini obligatiile contractuale in ceea ce priveste integrarea completa in Sistemul Automat de Taxare a validatoarelor, respectiv certificarea EMV

2021 Ch.

 72298/14.10.2021	CAIET DE SARCINI SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.	COD CS SVA 327
---	---	-------------------

Level III a acestora, contractul se va rezilia din vina prestatorului cu suportarea daunelor conform prevederilor contractuale.

Prestatorul va realiza metenanta, service-ul si asigurarea echipamentelor contra vandalismului, furtului si deteriorarilor datorate oricaror cauze pe tota durata contractului.

Prestatorul va prezenta dupa semnarea contractului proiectul tehnic, inclusiv detaliile de executie pentru instalarea pe vehiculele STB SA a echipamentelor necesare prestarii serviciilor.

Inainte de efectuarea lucrarilor de inlocuire a validatoarelor existente pe vehicule, se vor realiza teste in unul din vehiculele beneficiarului pentru a valida solutia tehnica ofertata. In acest sens se vor inlocui cel putin 2 din validatoarele existente cu validatoare puse la dispozitie in cadrul contractului si se vor efectua teste complete de validare, control si configurare la aceste echipamente utilizand atat carduri de transport STB (carduri destinate calatorilor dar si carduri tehnice - de sofer, de controlor, tehnic) cat si carduri bancare contactless. Testele se considera acceptate daca tranzactiile de validare/control se regasesc in platforma Back-Office a Sistemului Automat de Taxare aflat in functiune la Beneficiar. In cazul in care aceste teste nu sunt trecute, Furnizorul nu va primi aviz de incepere a lucrarilor, iar contractul va fi reziliat.

Echipamentele puse la dispozitie de catre prestator, in vederea prestarii serviciului, vor avea toate certificările necesare efectuării de plăți cu card bancar de tip contactless.

5.1. DESCRIEREA DETALIATĂ A SERVICIILOR

Serviciile de tranzacționare aferente sistemului de plata a titlurilor de calatorie cu card bancar de tip contactless direct la validatoarele duale ce se vor instala de catre prestator pe vehiculele de transport public, trebuie să includă:

- Instalarea și particularizarea echipamentelor necesare introducerii sistemului de plata a titlurilor de calatorie cu card bancar de tip contactless in toate vehiculele de transport public ce vor fi echipate cu validatoarele prevăzute în Anexa 1;
- Acceptarea la plată a principalelor tipuri de carduri bancare de tip contactless;
- Durata maximă a unei tranzacții de la momentul cererii și până la aprobare nu trebuie să depășească 3 secunde;
- Realizarea unei conexiuni VPN între STB S.A. și banca se va realiza de către banca împreună cu STB S.A. Conexiunea VPN va permite preluarea de către STB S.A. a tuturor tranzacțiilor sub forma unui jurnal centralizat al acestora. Orice echipament necesar acestei conexiuni și orice cost aferent acesteia vor fi suportate de către banca.
Prestatorul poate implementa orice alt fel de modalitate de conectare a validatoarelor cu banca fără nici un fel de costuri pentru STB S.A., toate costurile fiind incluse în prețul contractului;
- 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;



 72298/14.10.2021	CAIET DE SARCINI SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.	COD CS SVA 327
---	---	-------------------

- Transmiterea/preluarea în format electronic a settlement-ului (situație centralizatoare) efectuat pentru fiecare validator;
- Transmiterea zilnică în format digital a extrasului de cont pentru fiecare validator, cu înregistrarea informațiilor obligatorii: dată tranzacție, dată procesare, număr card, cod autorizație, cod terminal, codul unic tranzacție, sumă, dată, oră, minut, comision reținut și cu marcarea tranzacțiilor pentru carduri proprii;
- Realizarea transmisiilor de date securizate în rețea pe costurile sale, pentru gestionarea tranzacțiilor între validator și băncile implicate;
- Realizarea de către banca furnizor a unei soluții de backup privind transmisiile de date între infrastructura STB S.A. și bancă; soluția de backup trebuie să permită balansarea automată (sub 10 secunde) între infrastructura principală și backup;
- Efectuarea plăților, respectiv transmiterea (transferarea) banilor de la banca clientului în contul/conturile stabilite la banca achizitorului conform sumelor debitate și creditate între părți;
- Servicii de mentenanță, suport tehnic și helpdesk, ce includ și instruirea personalului beneficiarului pentru utilizarea validatorului și manualele aferente;
- Realizarea gratuită a autocolantelor pentru marcarea vehiculelor STB SA, unde se pot achiziționa titluri de călătorie prin intermediul cardului bancar de tip contactless direct la validator;
- Realizarea rapoartelor statistice în formatul/conținutul și periodicitatea solicitate de achizitor;
- Livrarea manualelor de service și a tuturor dispozitivelor necesare demontării, montării, rescrieri software-ului de pe echipamentele oferite.

5.2. SERVICIILE DE INSTALARE ȘI CONFIGURARE A VALIDATOARELOR CE VOR ECHIPA VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC

Serviciile de instalare și configurare a validatoarelor vor fi asigurate pentru vehiculele de transport public și pentru numărul de validatoare prevăzute în Anexa 1.

Instalarea se va efectua în baza unui program de implementare propus de prestator și acceptat de achizitor.

Soluția tehnică pentru transmiterea securizată a datelor între fiecare validator și bancă va fi realizată de prestator.

Soluția va permite acceptarea la plată a principalelor tipuri de carduri bancare de tip contactless.

5.3. SERVICIILE DE UTILIZARE, MENTENANȚĂ, SUPORT ȘI HELPDESK

Serviciile minime necesare pentru realizarea unei bune funcționări a validatoarelor cuprind:

- Serviciile de utilizare - includ minim următoarele activități:
 - Administrarea tranzacțiilor, ce permite monitorizarea și filtrarea tranzacțiilor electronice, înlăturându-le pe cele la care banca emitentă a cardului utilizat la plată

2021

 72298/14.10.2021	CAIET DE SARCINI SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.	COD CS SVA 327
---	---	-------------------

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/preluarea în format electronic a situației generale "settlement-ului efectuat" pentru fiecare validator;
- Transmiterea zilnică în format digital a extrasului de cont pentru fiecare tranzacție efectuată la validator, cu înregistrarea informațiilor obligatorii: codul unic tranzacție, sumă, dată, oră, minut, comision reținut și cu marcarea tranzacțiilor pentru carduri proprii;
- Realizarea transmisiilor de date securizate în rețea, pentru gestionarea tranzacțiilor între validator și băncile implicate;
- Transmiterea informațiilor și a rapoartelor privind tranzacțiile și utilizarea cardurilor bancare de tip contactless la validatoare, către punctele și la intervalele de timp stabilite de achizitor;
- serviciile de mentenanță - includ minim următoarele activități:
 - verificarea periodică a funcționării validatoarelor;
 - intervenția asupra validatoarelor ce prezintă anomalii în funcționare într-un interval de maxim 4 ore de la avizare;
 - înlocuirea echipamentelor puse la dispoziție de furnizor în cadrul contractului și constatate defecte, într-un interval de maxim 6 ore de la avizare;
- serviciile de suport și helpdesk
 - să realizeze instruirea inițială și periodică la cererea achizitorului pentru personalul Achizitorului în vederea utilizării validatoarelor;
 - să realizeze consultanță în exploatare, la telefon, în intervalul 08:00 – 22:00;
 - să realizeze intervenție on-site pentru eliminarea erorilor de funcționare a validatoarelor 7 zile din 7 într-un interval de maxim 6 ore de la avizare.

5.4. SERVICIILE DE TRANZACȚIONARE

Procedura de plată a titlurilor de călătorie achiziționate prin intermediul cardului bancar de tip contactless direct la validatoarele ce se vor instala pe vehiculele de transport public se va derula după cum urmează:

a) La nivelul validatorului contactless la care se efectuează plata directă cu card bancar a titlurilor de călătorie:

- Finalizarea tranzacției se efectuează printr-un mesaj de aprobare afișat pe ecranul validatorului;
- În situația în care nu există sumele aferente în cont, se va afișa un mesaj de către validator și tranzacția va fi respinsă;
- Prestatorul va pune la dispoziția beneficiarului, în prețul contractului, o modalitate și o platformă informatică de control a titlurilor de călătorie achiziționate la validatoarele din

2021 Ch.

 72298/14.10.2021	CAIET DE SARCINI SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.	COD CS SVA 327
---	---	-------------------

vehicule prin intermediul cardului bancar contactless. Serverul necesar activitatii de control va fi livrat in cadrul contractului si va fi instalat in reseaua informatica existenta a Societatii de Transport Bucuresti. Serverul va fi dimensionat pentru un numar de minim 1.591 validatoare duale (card de transport si card bancar). De asemenea, in dimensionare se vor avea in vedere un numar de minim 4000 tranzactii bancare zilnice efectuate pe aceste validatoare.

Furnizorul va asigura, pe toata durata contractului, mentenanta hardware a serverului precum si administrarea si intretinerea tuturor aplicatiilor software instalate pe acesta. De asemenea, securizarea tranzactiilor si a tuturor informatiilor transmise catre si de la acest server va fi asigurata de catre Furnizor.

- Titlurile de calatorie ce se vor putea plati direct la validator cu card bancar de tip contactless, conform ofertei tarificare STB SA, respectiv călătoria orară metropolitană valabilă 90 minute din momentul primei validări.
- Cardul bancar al calatorului va fi debitat cu contravaloarea titlului de calatorie conform ofertei tarificare STB SA. Comisionul de tranzactionare face obiectul contractului si nu va fi suportat de calatori in cadrul tranzactiilor.

b) la nivelul băncii:

- Tranzacția efectuată prin intermediul validatorului se va derula la 3 nivele:
 - Între banca gestionară a serviciilor de plată prin intermediul validatorului și banca emitentă a cardului clientului pentru lansarea tranzacției;
 - Între banca emitentă a cardului și banca gestionară a serviciilor de plată prin intermediul validatorului pentru autorizarea tranzacției, cu afișarea mesajului de aprobare a tranzacției de către posesorul de card;
 - Între banca gestionară a serviciilor de plată prin intermediul validatorului și contul/conturile de la banca Achizitorului pentru virarea sumelor aferente.
- Toate tranzacțiile efectuate cu carduri pierdute/furate, care nu au fonduri suficiente sau au alte restrictii impuse de banca emitentă vor fi respinse;
- Fiecare tranzacție efectuată la nivelul validatorului pentru achiziționarea titlurilor de călătorie va avea asociată o etichetă unică de identificare;
- Comisionul de tranzacționare ce va fi stabilit prin contract se va aplica tranzacțiilor de vânzare efectuate și finalizate;
- Comisionul de tranzacționare nu va fi aplicat pentru tranzacțiile refuzate sau anulate;
- Banca va vira sumele tranzacționate mai puțin comisionul aferent acestora în contul/conturile comunicate de Achizitor în termen de maxim 24 de ore de la transmiterea settlementului către bancă (banca va credita contul/conturile STB S.A. la Z+1 până la ora 12⁰⁰ pentru toate tranzacțiile aprobate la Z);

2021 Ch

 72298/14.10.2021	CAIET DE SARCINI SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.	COD CS SVA 327
---	---	-------------------

- Comisionul de tranzactionare in rețeaua bancara se deduce zilnic conform fluxului de decontare electronica si se evidentiaza in extrasul de cont pus la dispozitia STB S.A. electronic sau in format document conform solicitarii STB S.A.;
- Banca realizeaza 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 dispozitia Bancii documentele justificative solicitate de aceasta ca urmare a primirii unor informari privind diferente fata de situatia reala la extrasul de cont in termen de 5 zile de la primirea notificarii;
- Banca pune la dispoziția Achizitorului atât rapoarte lunare detaliate (zilnice si periodice) ale tranzacțiilor efectuate prin intermediul fiecărui validator în format digital și tipărit la adresele ce vor fi stabilite prin contract, cât și rapoarte centralizate in functie de diverse criterii care vor fi stabilite la contractare(ex: criteriu de selectie – banca emitenta a cardului dual).

6. GARANTIE ȘI SUPORT

Ofertantul va include in oferta sa furnizarea serviciilor de suport si asigurare a garantiei tuturor echipamentelor necesare introducerii sistemului de plata a titlurilor de calatorie cu card bancar de tip contactless direct la validatoarele ce vor fi instalate pe vehiculele de transport public pe toata perioada de desfasurare a contractului.

Pentru toate validatoarele ce se vor instala in vehiculele de transport in comun in vederea furnizarii serviciilor ce fac obiectul contractului, prestatorul va asigura remedierea in caz de defectare, in termen de maxim 24 de ore de la sesizarea defectului de catre beneficiar.

Pe durata contractului Furnizorul de servicii va aloca (cel puțin) o persoana tehnica specializata pentru realizarea suportului tehnic pentru serviciile oferate. Se va prezenta CV-ul, specializarea, precum si modul de contact al acesteia.

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 româna, unic pentru intreg sistemul, descrierea acestuia fiind obligatorie.

7. RECEPTIE

Serviciul de introducere a sistemului de plată cu card bancar de tip contactless direct la validatoarele duale ce se vor instala de către prestator pe vehiculele de transport public STB S.A. va fi pus in functiune in termen de maxim 90 de zile de la semnarea contractului.

La receptie se verifica functionarea si pentru aceasta activitate prestatorul va pune la dispozitia entitatii contractante dupa semnarea contractului procedura de receptie.

2024

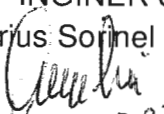
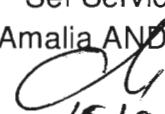
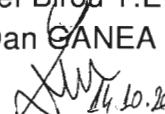
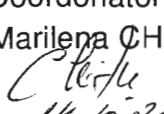
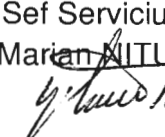
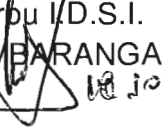
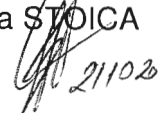
 72298/14.10.2021	CAIET DE SARCINI SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.	COD CS SVA 327
---	---	---------------------------------

Se va semna de catre ambele parti proces verbal de receptie dupa punerea in functiune a fiecarui vehicul, proces verbal ce va confirma indeplinirea obligatiei contractuale.

8. 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 sistemului de plata si control a titlurilor de calatorie cu card bancar de tip contactless direct la validator a Ofertantului;
- Planul de recuperare in caz de dezastru si planul de continuitate a activitatii al Ofertantului a sistemului de plata prin intermediul validatorului a titlurilor de calatorie.

DIVIZIA TEHNICĂ INGINER SEF Marius Sorinel ANDREI  22.10.2021	SERVICIUL TEHNIC Sef Serviciu Amalia ANDREI  15.10.2021	Sef Birou T.E. Dan GANEA  14.10.2021	Coordonator Ec. Marilena CHITU  14.10.2021
DIVIZIA TEHNOLOGII INFORMATICE SI DE COMUNICATII INGINER SEF Dan HORHOIANU  18.10.2021	Sef Serviciu Marian NITU  18.10.2021	Sef Birou I.D.S.I. Cristina BARANGA  18.10.2021	Sef Serviciu Alexandru MANOLACHE  18.10.2021
SERVICIUL COMERCIAL MARKETING Sef Serviciu Mihaela STOICA  21.10.2021	Sef Birou Desfacere Legitimatii Calatorie Mirela BAHRAIN  20.10.2021		Sef Birou Controlori Legitimatii Calatorie Luminița SMEU  20.10.2021
	Responsabil Specialist Vanzare Violeta NASTASE  20.10.2021		Responsabil Ec. Marius PĂRPĂUȚA  21.10.2021

2021 Ch.

 72298/14.10.2021	CAIET DE SARCINI SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.	COD CS SVA 327
---	---	-------------------

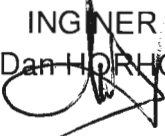
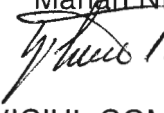
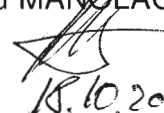
ANEXA 1

LISTA VALIDATOARELOR DUALE CE SE VOR INSTALA DE CATRE PRESTATOR PE VEHICULE PENTRU PLATA DIRECTA A TITLURILOR DE CALATORIE CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS SAU CU CARD DE TRANSPORT

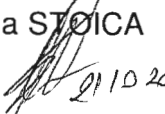
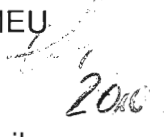
Nr. crt	Denumire	Nr. buc. vehicul	Nr. validatoare/ vehicul	Nr. minim validatoare	Nr. maxim validatoare
1.	Autobuze MERCEDES BENZ CITARO de 12 m	822	1	500	822
2.	Tramvaie	293	2	400	586
3.	Troleibuze	183	1	100	183
Total		1.298		1.000	1.591

Nota: Numarul echipamentelor va fi definitivat dupa semnarea contractului.

DIVIZIA TEHNOLOGII INFORMATICE SI DE COMUNICATII

INGINER SEF Dan HORHOIANU  18.10.2021	Sef Serviciu Marian NITU  18.10.2021	Sef Birou I.D.S.I. Cristina BARANGA  18.10.2021	Sef Serviciu Alexandru MANOLACHE  18.10.2021
--	---	---	---

SERVICIUL COMERCIAL MARKETING

Sef Serviciu Mihaela STOICA  21.10.2021	Sef Birou Desfacere Legitimatii Calatorie Mirela BAHRAIN  20.10.2021	Sef Birou Controlori Legitimatii Calatorie Luminița SMEU  20.10.2021
--	--	--

Responsabil Specialist Vanzare Violeta NASTASE  20.10.2021	Responsabil Ec. Marius PĂRPĂUȚĂ  21.10.2021
---	--

2021 

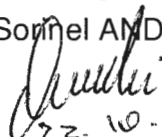
 72298/14.10.2021	CAIET DE SARCINI SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.	COD CS SVA 327
---	---	-------------------

ANEXA 2

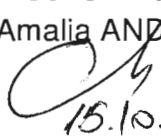
SERVICII DE INTRODUCERE A SISTEMULUI DE PLATĂ CU CARD BANCAR DE TIP CONTACTLESS DIRECT LA VALIDATOARELE DUALE CE SE VOR INSTALA DE CĂTRE PRESTATOR PE VEHICULELE DE TRANSPORT PUBLIC STB S.A.

Nr. crt.	Cod SAP	Denumire reper
		COD CPV: 66110000-4 Servicii bancare
1	2000869	Servicii de introducere a sistemului de plată cu card bancar de tip contactless direct la validatoarele duale ce se vor instala de către prestator pe vehiculele de transport public STB S.A.

DIVIZIA TEHNICĂ
INGINER SEF
Marius Sorinel ANDREI

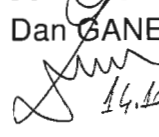

22.10.2021

Sef Serviciu
Amalia ANDREI

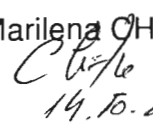

15.10.2021

SERVICIUL TEHNIC

Sef Birou T.E.
Dan GANEA


14.10.2021

Coordonator
Ec. Marilena CHITU


14.10.2021

DIVIZIA TEHNOLOGII INFORMATICE SI DE COMUNICATII

INGINER SEF
Dan HORHOIANU


18.10.2021

Sef Serviciu
Marian NITU


18.10.2021

Sef Birou I.D.S.I.
Cristina BARANGA


18.10.2021

Sef Serviciu
Alexandru MANOLACHE


18.10.2021

SERVICIUL COMERCIAL MARKETING

Sef Serviciu
Mihaela STOICA


21.10.2021

Sef Birou

Desfacere Legitimatii Calatorie
Mirela BAHRAIN

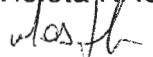

20.10.2021

Sef Birou

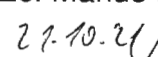
Controlori Legitimatii Calatorie
Luminița SMEU


20.10.2021

Responsabil Specialist Vanzare
Violeta NASTASE


20.10.2021

Responsabil
Ec. Marius PĂRPĂUȚĂ


21.10.2021

2021 Ch.