

CAIET DE SARCINI

pentru atribuirea contractului având ca obiect achiziția serviciilor de recertificare a sistemului de management integrat al calitatii conform SR EN ISO 9001:2015 și al securității informației conform SR EN ISO 27001:2018

I. INTRODUCERE

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația pentru atribuirea contractului și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică și financiară.

Cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minime și obligatorii. În acest sens, orice ofertă prezentată, care se abate de la prevederile caietului de sarcini, va fi luată în considerare, dar numai în măsura în care propunerea tehnică presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minime din caietul de sarcini.

Ofertarea de servicii care nu satisface cerințele caietului de sarcini va fi declarată neconformă și va fi respinsă.

II. OBIECTUL ACHIZITIEI

C.N. Loteria Română S.A. vizează achiziția „**Serviciilor de recertificare a sistemului de management integrat al calitatii conform SR EN ISO 9001:2015 și al securității informației conform SR EN ISO 27001:2018**”.

III. CADRUL LEGISLATIV

Standardul este un document, stabilit prin consens și aprobat de un organism recunoscut, care furnizează, pentru utilizări comune și repetate, regului, linii directoare sau caracteristici pentru activități sau rezultatele lor, în scopul obținerii gradului optim de ordine într-un anumit context. Standardul reprezintă un limbaj comun care promovează circuitul bunurilor între cumpărător și vânzător, un mijloc de comunicare, un mod de a cunoaște nivelul tehnic unanim acceptat pe plan național, european sau internațional, o cale pentru proiectarea și dezvoltarea practicilor de management.

In acest context, atat reglementarile interne, cat si standardele europene si internationale, stabilesc cadrul legislativ aplicabil, dupa cum urmeaza:

- a) Standardul SR EN ISO 9001:2015 pentru sistem de management al calitatii;
- b) Standardul SR EN ISO 27001:2018 pentru sistem de management al securitatii informatiei;
- c) Regulamentul EC 765/2008 al Parlamentului European si al Consiliului din 9 iulie 2008 privind stabilirea cerintelor de acreditare si de supraveghere a pietei;
- d) Ordonanta Guvernului nr.23/2009, actualizata, privind activitatea de acreditare a organismelor de evaluare a conformitatii, stabileste cadrul legal pentru organizarea activitatii de acreditare si masurile necesare in vederea aplicarii dispozitiilor ce privesc acreditarea prevazute in Regulamentul (CE) nr. 765/2008 al Parlamentului European si al Consiliului din 9 iulie 2008 de stabilire a cerintelor de acreditare si de supraveghere a pietei;
- e) Ordinul 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial, cuprinzand standardele de control intern managerial la entitatile publice si pentru dezvoltarea sistemelor de control intern managerial.

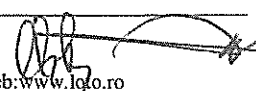
INFORMATII DESPRE AUTORITATEA CONTRACTANTA

Compania Nationala "Loteria Romana"-S.A., (denumita in continuare CNLR-S.A. sau Achizitorul) are calitatea de autoritate contractanta, persoana juridica de nationalitate romana, organizata sub forma unei societati comerciale pe actiuni, cu unic actionar Statul Roman, cu sediul social situat in municipiul Bucuresti, str. Poenaru Bordea nr. 20, sector 4, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului de pe langa Tribunalul Bucuresti sub nr. J40/9689/1999, avand Codul Unic de Inregistrare 12397185, atribut fiscal RO.

Compania Nationala "Loteria Romana"-S.A., functioneaza sub autoritatea **Ministerului Economiei, Energiei si Mediului de Afaceri** si are ca obiect principal de activitate organizarea, administrarea si exploatarea jocurilor de noroc, si isi desfasoara activitatea la nivel national prin intermediul unei retele de vanzare care cuprinde, la data intocmirii prezentului caiet de sarcini, , un numar de 41 sedii ale punctelor de lucru judetene, un numar de 910 agentii loto proprii si 1.031 agentii loto mandatare, care acopera cel 41 judete ale tarii si municipiul Bucuresti.

Dezvoltarea sistemului integrat al calitatii si securitatii conform SR EN ISO 9001:2015 si SR EN ISO 27001:2018 este un obiectiv permanent al Companiei Nationale "Loteria Romana" S.A. si are ca scop mentinerea implementarii celor doua standarde concomitent cu maximizarea credibilitatii companiei.

Obtinand o noua certificare pentru conformitatea cu cerintele doua standarde internationale, se creeaza premisele unei mai bune intelegeri a proceselor companiei in acord cu abordarea din Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului



intern managerial al entitatilor publice, garanția implicării managementului, definirea clara a responsabilitatilor, crearea cadrului pentru imbunatatirea continua si a aplicarii cerintelor referitoare la calitate.

Loteriile nationale membre ale European Lottery si ale World Lottery Association, la care si Compania Nationala „Loteria Romana” S.A. este membru cu drepturi depline, sunt certificate din punct de vedere al sistemelor de management al calitatii si securitatii informatiei, fapt pentru este necesar ca si Compania Nationala „Loteria Romana” S.A. sa se alinieze la standardele internationale ale comunitatii organismelor din care face parte.

INFORMATII DESPRE BENEFICIILE ANTICIPATE DE CATRE AUTORITATEA CONTRACTANTA *prin obtinerea recertificarii pe standardele ISO 9001 si ISO 270001:*

Singurul standard de management al calitatii pe baza caruia se poate certifica un sistem de management al calitatii este **SR EN ISO 9001**, cel mai cunoscut standard international, iar un producator si furnizor de servicii asa cum este C.N. „Loteria Romana” S.A., care este certificat pe acest standard, poate, prin afisarea siglelor, sa ofere asigurari clientilor ca este o companie de incredere, ca respecta anumite practici de lucru recunoscute international.

Standardul ISO 9001:2015 privind managementul calitatii vizeaza o abordare bazata pe managementul proceselor organizatiei si, de aici, o structura mult mai logica, orientarea catre client si evaluarea satisfactiei acestuia, precum si angajamentul top managementului pentru o imbunatatire continua.

Standardul ISO 9001:2015 ofera organizatiilor in care este implementat atat abilitatea de a furniza clientilor produse si servicii care satisfac cerintele acestora, dar si pe cele legale si reglementate aplicabile, si are rolul de a spori satisfactia clientilor, simultan cu luarea in considerare a riscurilor si oportunitatilor asociate cu contextul si obiectivele organizatiei.

Certificarea pentru standardul ISO 9001 reprezinta a apreciere a calitatii actului managerial, a bunelor practice din organizatie, a orientarii organizatiei in directia calitatii, astfel incat organizatia sa identifice si sa satisfaca nevoile si asteptarile clientilor sai, precum si ale altor parti interesate, respectiv angajati, furnizori, clienti (jucatori), societate, pentru obtinerea unui avantaj concurential, si sa realizeze acest lucru intr-o maniera eficienta si eficace

Standardul ISO 27001 reprezinta cadrul international pentru managementul securitatii informatice, fiind elaborat pentru a imbunatati siguranta si eficienta afacerilor concomitent cu facilitatea schimburilor comerciale.

ISO 27001 este standardul international care defineste cerintele unui sistem de management al securitatii informatiei (SMSI), care gestioneaza riscurile de informare, cum ar fi atacurile cibernetice, hack-urile, scurgeri de date sau furt. Certificarea conform ISO 27001

demonstrează ca o organizație a definit și a pus în aplicare procese de securitate a informațiilor cu cele mai bune practici.

Abordarea acestui standard asigură o securitate pe termen lung bazându-se pe implementarea de politici, proceduri și metode de securitate destinate protejării informațiilor și resurselor organizațiilor. Prin reducerea la maximum a riscurilor se garantează ca sistemul de management este funcțional și îndeplinește cerințele operationale ale companiei, așteptările clienților și se conformează legislației în vigoare.

Certificarea ISO 27001 stabilește un standard pentru mediul de afaceri, minimizând riscul apariției breșelor informatice, al pierderilor de date confidențiale, oferind protecție împotriva atacurilor externe înaintea afectării producției sau derulării normale a activității.

Prin recertificarea sistemului integrat al calității și securității informației, C.N. „Loteria Română” S.A. urmărește să asigure cadrul necesar obținerii următoarelor avantaje:

- ✓ pastrarea și consolidarea poziției actuale de piață precum și posibilitatea de a accede la noi nișe de piață;
 - ✓ îmbunătățirea imaginii proprii și plasarea pe piață concurențială într-o poziție avantajoasă;
 - ✓ coordonarea și conducerea activității întregii companii într-un mod planificat și sistematic, conform principiilor managementului calității;
 - ✓ creșterea încrederii partenerilor de afaceri (jucători, furnizori) în serviciile și produsele oferite, precum și în respectarea condițiilor contractuale asumate;
 - ✓ creșterea satisfacției jucătorilor prin îndeplinirea cerințelor acestuia, generând și maximizând încrederea în produsele oferite participanților la jocurile de noroc;
 - ✓ confirmarea către parteneri (jucători, furnizori) că CNLR SA funcționează pe baza unui sistem de calitate recunoscut internațional;
 - ✓ crearea cadrului pentru îmbunătățirea continuă a proceselor interne;
- scăderea numărului jucătorilor ce migrează către concurență și satisfacerea dorințelor clienților/jucătorilor.

IV. SCOPUL ACHIZITIEI

C.N. „Loteria Română” S.A. a obținut certificarea pentru conformitatea cu cele două standarde, ISO 9001 și ISO 27001, încă din anul 2011, iar în anul 2014 și respectiv în anul 2017 a obținut recertificarea pe aceste standarde din partea unor organisme de certificare acreditate în domeniu.

Achiziția are ca scop asigurarea serviciilor de recertificare a sistemului de management integrat al calității și al securității informației se urmărește obținerea din partea unui organism autorizat și acreditat în domeniu a confirmării conformității sistemului de

management implementat în cadrul C.N. „Loteria Română” S.A. cu cerințele celor două standarde.

Prin achiziția serviciilor de recertificare a sistemului de management integrat al calitatii conform SR EN ISO 9001:2015 și al securității informației conform SR EN ISO 27001:2018, Compania Natională „Loteria Română” S.A. urmărește recertificarea sistemului propriu de management al calitatii – acea parte a sistemului de management al unei organizații orientată către obținerea rezultatelor în raport cu obiectivele calitatii.

Procedura de atribuire vizează achiziția serviciilor de audit de recertificare a sistemului de management integrat al calitatii conform SR EN ISO 9001:2015 și al securității informației conform SR EN ISO 27001:2018, după cum urmează:

4.1. Servicii de audit de recertificare, inclusiv servicii de înregistrare a recertificării;

4.2. Servicii de audit de supraveghere privind conformitatea cu Standardul SR EN ISO 9001:2015 pentru sistemul de management al calitatii și cu Standardul SR EN ISO 27001:2018 pentru sistemul de management al securității informației.

4.1. Serviciile de audit de recertificare, inclusiv serviciile de înregistrare a recertificării, necesar a fi finalizate cel târziu până la data de 12 decembrie 2020 trebuie să conțină cel puțin următoarele elemente:

- ✓ Analiza documentației sistemului de management al calitatii și securității informației la sediul C.N. „Loteria Română” S.A.
- ✓ Consilierea managementului de linie în legătură cu noutățile introduse prin noua versiune a standardului ISO 27001:2018 prin organizarea unei reuniuni de lucru cu o durată de minim 2 ore;
- ✓ Derularea auditului de recertificare pentru Aparatul Central și pentru un esanșion de Puncte de Lucru Județene – minim 11 locații, repartizate după cum urmează:
 - obligatoriu Punct de Lucru Județean București – sediu + 2 agenții loto = 3 locații;
 - 4 Puncte de Lucru Județene la nivel teritorial – sediu + 1 agenție loto = 8 locații;
- ✓ Elaborarea Raportului de audit de recertificare;
- ✓ Obținerea certificatelor de conformitate pentru cele două standarde SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 27001:2018, inclusiv înregistrarea legală a acestora, certificate cu o valabilitate de 3 ani (decembrie 2020 – decembrie 2023); această perioadă de valabilitate trebuie confirmată ulterior, de aceeași companie, prin audituri de supraveghere.

Serviciile de audit de supraveghere se vor desfășura în anii 2021 și 2022 și trebuie să conțină minim următoarele elemente:

- Analiza modificarilor documentatiei sistemului de management al calitatii si securitatii informatiei la sediul C.N. "Loteria Romana" S.A.
- Derularea auditului de supraveghere pentru Aparatul Central si pentru un esantion de Puncte de Lucru Judetene – minim 8 locatii/an;
- Elaborarea Raportului de audit de supraveghere;

Prin aceasta noua recertificare, C.N. "Loteria Romana" S.A. urmareste sa obtina continuitatea valabilitatii celor 3 certificate de conformitate obtinute anterior, demonstrand astfel capabilitatea organizatiei de a furniza in mod consecvent produse si servicii care satisfac cerintele clientului, precum si cerintele legale si reglementate aplicabile.

4.3. Descrierea activitatilor care vor fi realizate de catre prestatorul serviciilor de audit de recertificare

In prezent C.N. "Loteria Romana" S.A. are 41 sedii ale punctelor de lucru judetene si o retea proprie de puncte de vanzare care cuprinde, la data intocmirii prezentului caiet de sarcini, un numar de 910 agentii loto proprii si 1.031 agentii loto mandatare, reseaua de vanzare proprie si mandatară acoperind cele 41 de judete ale tarii si municipiul Bucuresti.

Raportat la acest aspect, prestatorul de servicii va parcurge cel putin urmatoarele etape:

1. Desemnarea echipei de audit/echipelor de audit pe care le va comunica achizitorului. Prestatorul va accepta in echipa/echipele de audit prezenta, cu statut de observator, a unor reprezentanti din partea achizitorului.

2. Planificarea auditului
Prestatorului, de comun acord cu achizitorul, in calitate de beneficiar, vor planifica auditul, sens in care vor fi elaborate planurile de audit pentru fiecare dintre locatiile selectate (Aparat Central, respectiv Puncte de Lucru Judetene). Planurile de audit vor cuprinde programul de desfasurare a activitatii de audit, precum si responsabilitatile membrilor echipei/echipelor de audit.
Pe parcursul derularii auditului, echipa de audit urmareste obtinerea de informatii prin urmatoarele metode: interviuri, observarea activitatilor si analiza informatiei documentate.

3. Etapa I a auditului de recertificare – Analiza documentatiei – va include urmatoarele:

- Analiza informatiilor documentate ale sistemelor de management al calitatii si al securitatii informatiei;
- Verificarea implementarii si functionarii sistemului de management in conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2015 si SR EN ISO:2018;

- Evaluarea functionarii sistemelor de management prin interviuri cu personalul din cadrul Aparatului Central, respectiv cu personalul din cadrul Punctelor de Lucru Judetene selectate a fi auditate;
- Controlul operational al proceselor;
- Evaluarea analizei de management;
- Identificarea zonelor care ar putea sa conduca la neconformitati;
- Alte informatii necesare in vederea pregatirii desfasurarii etapei II de evaluare a functionarii sistemelor de management al calitatii si al securitatii informatiei;

Constatarile auditului efectuat in etapa I – Analiza documentatiei – se vor consemna intr-un raport si pot identifica inclusiv problemele ce ar putea fi considerate neconformitati in cea de a doua etapa de evaluare.

4. Etapa a II-a a auditului de recertificare – Evaluarea functionarii sistemelor de management al calitatii si al securitatii informatiei, prin colectarea de informatii si dovezi referitoare la conformarea si eficacitatea sistemului de management in raport cu cerintele standardelor de referinta SR EN ISO 9001:2015 si SR EN ISO 270001:2018, urmarind sa:

- confirme ca sistemele de management al calitatii si al securitatii informatiei si procesele declarate sunt in conformitate cu standardele de referinta si cu legislatia aplicabila;
- evalueze performantele organizatiei in raport cu obiectivele cheie si tintele stabilite;
- evalueze metodele de control aplicate proceselor pentru mentinerea sistemelor de management al calitatii si al securitatii informatiei;
- evalueze functionarea elementelor de sistem.

Constatarile auditului efectuat in etapa a II-a se vor consemna intr-un raport care vor include, daca este cazul si documentarea observatiilor/neconformitatilor identificate in timpul auditului, precum si observatii/oportunitati de imbunatatire pentru sistemul de management.

5. Acordarea recertificarii pentru fiecare din cele doua standarde, inclusiv inregistrarea legala a acestora, precum si predarea/transmiterea, catre achizitor, a certificatelor inregistrate;

Se va realiza de catre organismul de certificare pentru fiecare standard de sistem de management conform procedurilor acestuia si va avea loc dupa finalizarea procedurilor de audit si eliminarea neconformitatilor majore de catre organizatie, daca acestea exista.

V. ELABORAREA PROPUNERII TEHNICE:

Propunerea tehnica va fi elaborata in conformitate cu cerintele prevazute in prezentul caiet de sarcini.

Ofertantul are obligatia de a elabora propunerea tehnica cu asumarea respectarii/indeplinirii tuturor cerintelor definite in prezentul caiet de sarcini, a standardelor si reglementarilor in materie.

Ofertantul are obligatia sa prezinte informatiile din propunerea tehnica astfel incat acestea sa permita identificarea cu usurinta a corespondentei cu toate elementele definite in prezentul caiet

de sarcini. In acest sens, propunerea tehnica va contine un comentariu al prevederilor continute in prezentul caiet de sarcini, prin care sa se demonstreze/probeze corespondenta/conformitatea propunerii tehnice cu toate elementele definite.

Ofertantul va indica in cuprinsul propunerii tehnice daca si care din informatiile din propunerea tehnica sunt confidentiale, clasificate sau sunt protejate de un drept de proprietate intelectuala.

Organismele de certificare trebuie sa fie conforme cu standarde specifice activitatilor de audit si certificare. Acest lucru se verifica prin acreditare, drept pentru care certificatele trebuie sa fie eliberate de organisme de certificare acreditate. In Romania, marca nationala de acreditare apartine RENAR – unicul organism de acreditare, iar organismul national de standardizare este ASRO.

VI. Cerinte minime de calificare pentru fiecare ofertant:

❖ sa detina si sa prezinte certificarea emisa de RENAR (sau certificat echivalent) care sa-i ateste calitatea de organism de certificare pentru sistemele de management al calitatii si al securitatii informatiei conform SR EN ISO 9001:2015 si SR EN ISO 27001:2018;

Organismele de certificare trebuie sa fie conforme cu standarde specifice activitatilor de audit si certificare. Acest lucru se verifica prin acreditare, drept pentru care certificatele trebuie sa fie eliberate de organisme de certificare acreditate. In Romania, marca nationala de acreditare apartine RENAR – unicul organism de acreditare, iar organismul national de standardizare este ASRO;

❖ sa probeze cu documente prestarea serviciilor similare pentru cel putin un client a carui activitate desfasurata acopera toate judele tarii (are puncte de lucru in toata tara) astfel incat capacitatea sa tehnica si organizatorica sa-i permita sa realizeze auditul de recertificare (inclusiv inregistrarea recertificarii) pana cel tarziu la data de 12 decembrie 2020; prestatorul va pune la dispozitia achizitorului o echipa/echipe de audit suficient dimensionata/dimensionate astfel incat sa se asigure indeplinirea corespunzatoare si in termen a obiectului contractului.

VII. DURATA CONTRACTULUI si RISCURI ASOCIATE CONTRACTULUI

Durata contractului: 36 luni

In circumstante justificate Achizitorul isi rezerva dreptul si Prestatorul se obliga sa respecte incheierea totala/partiala a prestatiiilor printr-o notificare scrisa adresata Prestatorului cu cel putin 10 zile calendaristice inainte de producerea efectelor juridice.

Riscuri si masuri de gestionare a riscurilor asociate ACHIZITORULUI, fara a avea un caracter exhaustiv:

Nr. crt	RISURI	MASURI DE GESTIONARE
1	Dificultati de colaborare si comunicare intre diferitele parti implicate in derularea contractului	Elaborarea la momentul intrarii in vigoare a contractului a unui set de documente/norme/reguli de comunicare acceptate de ambele partii
2	Intarzieri in prestarea serviciilor de audit de recertificare si supraveghere	Includerea unei clauze de penalizare la intarzieri in contract Identificarea, analizarea si inlaturarea cauzelor ce determina intarzieri in prestarea serviciilor
3	Servicii necorespunzatoare care pot duce la neindeplinirea obiectului contractului	Respectarea de catre Prestator a tuturor informatiilor din caietul de sarcini
4	Intarzieri in efectuarea platii	Sanctiuni pentru neindeplinirea obligatiei de plata culpabila sau indeplinirea defectuoasa a obligatiilor asumate prin contract.
5	Aparitia necesitatii modificarii unor elemente ale contractului.	Prevederea de clauze contractuale care sa limiteze modificarea contractului in stricta conformitate cu dispozitiile art. 221 din Legea nr. 98/2016.

VIII. RECEPTIE SI VERIFICARI

Receptia prestarii serviciilor de audit de recertificare si supraveghere se realizeaza prin semnarea, de catre ambele parti contractante, a unui proces verbal care sa confirme prestarea serviciilor si in baza certificatului emis.

IX. ELABORAREA PROPUNERII TEHNICE

Ofertantul are obligatia de a elabora propunerea tehnica cu asumarea respectarii/indeplinirii tuturor cerintelor si specificatiilor tehnice definite in prezentul caiet de sarcini, a standardelor si reglementarilor tehnice in materie.

Ofertantul are obligatia sa prezinte informatiile din propunerea tehnica astfel incat acestea sa permita identificarea cu usurinta a corespondentei cu toate elementele definite in prezentul caiet de sarcini. In acest sens, propunerea tehnica va contine un comentariu al prevederilor continute in prezentul caiet de sarcini, prin care sa se demonstreze/probeze corespondenta/conformitatea propunerii tehnice cu toate elementele definite.

Ofertantul va indica in cuprinsul propunerii tehnice care informatii din propunerea tehnica sunt confidentiale, clasificate sau sunt protejate de un drept de proprietate intelectuala.

Ofertantul va indica in oferta ca, la elaborarea acesteia, a tinut cont de obligatiile relevante din domeniile mediului, social si al relatiilor de munca.

In situatia in care ofertantul va subcontracta, acesta va preciza in oferta partea/partile din contract pe care urmeaza sa le subcontracteze si datele de identificare ale subcontractantilor propusi.

Subcontractantii propusi trebuie sa respecte aceleasi obligatii ca si ofertantii in domeniul mediului, social si al relatiilor de munca stabilite prin legislatia nationala.

Daca subcontractantii propusi isi exprima optiunea, Achizitorul efectueaza platile corespunzatoare partilor din contract indeplinite de catre acestia pentru serviciile prestate contractantului potrivit contractului dintre contractant si subcontractant in conformitate cu dispozitiile legale aplicabile.

Ofertantul va preciza in oferta daca subcontractorii isi exprima optiunea de a fi platiti direct de catre Achizitor. Achizitorul va efectua direct platile catre subcontractorii agreeati doar atunci cand prestarea acestora este confirmata prin documente agreeate (procese verbale) de toate cele trei parti, respectiv Achizitor, contractant si subcontractant.

X. DISPOZITII FINALE

Pentru serviciile de audit de recertificare, respective de supraveghere, contractantul/prestatorul va emite factura care se va transmite la adresa achizitorului din str. Poenaru Bordea nr. 20, sector 4, Bucuresti.

Plata pentru prestarea serviciilor astfel achizitionate se va efectua prin ordin de plata, in termen de maxim 30 zile de la inregistrarea la registratura generala a companiei, a facturii emise de prestator in urma finalizarii prestarii serviciilor, factura la care se vor anexa obligatoriu documentele justificative care sa ateste prestarea serviciilor de audit de recertificare si de supraveghere.

XI. ELABORAREA PROPUNERII FINANCIARE:

Oferta financiara va fi exprimata in lei fara TVA cu maxim 2 zecimale.

XII. CRITERIUL DE ATRIBUIRE: PRETUL CEL MAI SCAZUT

Sef Birou

Bogdan - Dragos Zoita 

Intocmit

Cristina Ghilvaci

