

CAIET DE SARCINI

**Achiziție sistem integrat de optimizare și monitorizare activitate flotă curierat door-to-door format din PDA rigidizat Android cu scanner, imprimantă mobilă și GPS**

Caietul de sarcini este parte integrantă a documentației de atribuire a contractului și conține specificații tehnice și indicații privind regulile de bază care trebuie respectate astfel încât potențialii operatori economici să elaboreze propunerea tehnică în mod corespunzător necesităților Autorității contractante.

Cerințele impuse în prezentul caiet de sarcini sunt considerate ca fiind minimale și obligatorii. Ofertarea unor servicii având caracteristici tehnice inferioare celor prevăzute în caietul de sarcini atrage respingerea ofertei ca neconformă. Produsele și serviciile aferente pe care autoritatea le achiziționează prin prezenta procedură și pentru care se solicită ofertă sunt descrise în detaliu în prezentul caiet de sarcini.

## Cuprins

<b>1. INTRODUCERE</b>	3
<b>2. CONTEXTUL REALIZĂRII ACESTEI ACHIZIȚII DE SERVICII</b>	3
2.1. Informații despre Autoritatea contractantă	3
2.2. Informații despre contextul care a determinat achiziționarea serviciilor	3
2.3. Informații despre beneficiile anticipate de către Autoritatea contractantă	4
2.4. Scopul achiziției	4
2.5. Factorii interesați și rolul acestora	5
<b>3. DESCRIEREA SERVICIILOR SOLICITATE</b>	5
3.1. Descrierea situației actuale la nivelul Autorității contractante	5
3.2. Obiectivul general la care contribuie furnizarea serviciilor	6
3.3. Obiectivele specifice la care contribuie furnizarea serviciilor	6
3.4. Produsele solicitate și operațiunile cu titlu accesoriu necesar a fi realizate	7
3.4.1. Dispozitive mobile rigidizate tip PDA	7
3.4.2. Specificații tehnice imprimanta termică mobilă portabilă	8
3.4.3. Echipament GPS	8
3.5. Disponibilitate	8
3.6. Garanție	9
3.7. Livrare	9
3.8. Grafic livrare și plăți	9
3.9. Operațiuni cu titlu accesoriu	10
3.9.1. Instalare, punere în funcțiune, testare	10
3.9.2. Instruirea personalului pentru utilizare	10
3.9.3. Mentenanța preventivă în perioada de garanție	11
3.9.4. Mentenanța corectivă în perioada de post-garanție	12
3.9.5. Suport tehnic	12
3.10. Atribuțiile și responsabilitățile părților	13
3.10.1. Atribuțiile și responsabilitățile Autorității contractante	13
3.10.2. Atribuțiile și responsabilitățile Ofertantului	14
<b>4. DOCUMENTAȚII CE TREBUIE FURNIZATE AUTORITĂȚII CONTRACTANTE ÎN LEGĂTURĂ CU SERVICIILE PRESTATE</b>	14
4.1. Documentația de utilizare	14
<b>5. RECEPȚIA SERVICIILOR SOLICITATE</b>	14
<b>6. MODALITĂȚI ȘI CONDIȚII DE PLATĂ</b>	15
<b>7. MANAGEMENTUL ȘI GESTIONAREA CONTRACTULUI ȘI ACTIVITĂȚI DE RAPORTARE ÎN CADRUL CONTRACTULUI</b>	15
7.1. Cerințe expert coordonator de proiect	16
<b>8. CONȚINUTUL PROPUNERII TEHNICE</b>	17
<b>9. METODOLOGIA DE EVALUARE A OFERTELOR PREZENTATE</b>	18
9.1. Detalierea și justificarea punctajului acordat factorilor de evaluare	18

## 1. INTRODUCERE

Caietul de Sarcini este anexă la contract și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică. În cadrul acestei proceduri, Compania Națională Poșta Română S.A. (CNPR) îndeplinește rolul de Autoritate Contractantă, respectiv Autoritate Contractantă în cadrul Contractului.

Pentru scopul prezentei secțiuni a Documentației de atribuire, orice activitate descrisă într-un anumit capitol din Caietul de Sarcini și nespecificată explicit în alt capitol, trebuie interpretată ca fiind menționată în toate capitolele unde se consideră de către Ofertant că aceasta trebuia menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului Contractului.

## 2. CONTEXTUL REALIZĂRII ACESTEI ACHIZIȚII DE PRODUSE

### 2.1. Informații despre Autoritatea contractantă

Autoritatea Contractantă este Compania Națională Poșta Română S.A. (CNPR), companie cu buget de venituri și cheltuieli propriu și capital majoritar de Stat (prin Ministerul Inovării și Digitalizării - 75%), și privat (prin Fondul Proprietatea - 25%). CNPR este operator național în domeniul serviciilor poștale, furnizor unic de serviciu universal în orice punct de pe teritoriul României, la tarife accesibile tuturor utilizatorilor și la standarde ridicate de calitate.

CNPR este organizată în 10 sucursale, respectiv: opt Sucursale Regionale (41 de oficii județene de poștă + Oficiul Poștal Municipal București), Fabrica de Timbre și Sucursala Servicii Express, deținând în prezent o rețea de peste 5.500 de subunități poștale la nivel național, distribuind săptămânal peste 11 milioane de trimiteri poștale.

CNPR oferă la nivel național, în toate localitățile reședință de județ și pe o rază de 15 km a acestora, servicii de curierat door-to-door din categoria express, prin Sucursala Servicii Express și sub denumirea comercială Prioripost. Timpii de livrare pentru serviciile din categoria express sunt 12 ore în reședințele de județ, 24 de ore între orașe reședință de județ și localitățile din interiorul aceluiași județ și 36 ore între oricare alte orașe din România.

Sediul principal al Autorității Contractante este în orașul București, Bd. Dacia nr. 140, sector 2, însă CNPR își desfășoară activitatea și în alte sedii administrative poziționate în orașele reședință de județ, și deținute potrivit legii.

Informații suplimentare despre Autoritatea Contractantă se pot găsi pe site-ul web al instituției: [www.posta-romana.ro](http://www.posta-romana.ro).

### 2.2. Informații despre contextul care a determinat achiziționarea serviciilor

Conform Raportului Gartner "Market Guide for Vehicle Routing and Scheduling and Last-Mile Technologies" (ian. 2022), standardele serviciilor de curierat implică gestiune în timp real a comenzilor și curierilor, vizibilitate și suport extins pentru clienții expeditori și destinatari, eliminarea proceselor manuale și transmiterea datelor în timp real.

Aceste soluții sunt orientate către consumatorul final, ale cărui așteptări și standarde s-au modificat accelerat sub impactul tehnologiei, și oferă instrumentele necesare pentru o planificare eficientă a rutelor care să ajute la atingerea obiectivelor de livrare la costuri minime, conform unor constrângeri și reguli care pot fi stabilite și introduse în sistem și care țin cont de experiența consumatorului.

Activitatea de livrare a CNPR la domiciliul/sediul clienților se desfășoară în prezent cu un număr de 400 autovehicule, în condiții tehnologice limitate, fapt care în ultimii ani a condus la o scădere constantă a calității serviciilor. Reorientarea clienților către serviciile oferite de competitori a plasat serviciile de curierat ale Poștei Române în categoria "Alții", conform Raportului ANCOM pentru anul 2020, CNPR pierzând astfel o cotă de piață de 13% în fața jucătorilor care au investit în tehnologie.

În acest context, la nivelul CNPR se intenționează achiziția de: PDA-uri rigidizate cu sistem de operare Android (versiune minim 10), imprimante portabile termice cu bluetooth și dispozitive GPS autonome, pentru un număr de 400 autovehicule (și curieri) cu scopul de a optimiza, eficientiza și monitoriza activitatea de preluare și livrare a trimerilor din categoria express.

### **2.3. Informații despre beneficiile anticipate de către Autoritatea contractantă**

Prin achiziția de PDA-uri rigidizate cu sistem de operare Android, imprimante portabile termice cu bluetooth și dispozitive GPS autonome, Autoritatea Contractantă urmărește atingerea următoarelor beneficii:

- reducerea timpilor de preluare/livrare a trimerilor poștale din categoria express
- monitorizarea în timp real a curierilor
- actualizarea în timp real a statusurilor fiecărei trimiteri poștale din categoria express
- efectuarea de operațiuni pe teren cu etichetele AWB (scanare, generare, tipărire)
- încasarea de numerar pe teren cu emiterea de bon fiscal cu valoare de factură
- monitorizarea precisă și automatizată a activității curierilor
- generarea de rapoarte complexe pentru evaluarea productivității și reducerea costurilor
- colectarea și transmiterea de semnături de primire
- creșterea satisfacției clienților și a calității serviciului prin simplificarea, automatizarea și digitalizarea operațiunilor efectuate de curierii CNPR pe teren

### **2.4. Scopul achiziției**

Prin prezenta achiziție se dorește dotarea cu tehnologia IT&C necesară pentru monitorizarea și evaluarea activității, a performanței și productivității curierilor și flotei auto de livrare și preluare trimiteri poștale, respectiv:

- monitorizarea în timp real a agenților curieri și a autovehiculelor din flota de livrare a CNPR
- efectuarea de operațiuni pe teren cu etichetele AWB (scanare, generare, transmitere, preluare etc.)
- efectuarea de operațiuni aferente încasării rambursurilor pe teren (emitere chitanțe etc.)
- transmiterea de statusuri în timp real
- transmiterea de notificări automate

## **2.5. Factori interesați și rolul acestora**

- salariații CNPR încadrați pe funcția de agent curier în cadrul Companiei Naționale Poșta Română, ca beneficiari direcți ai achiziției de PDA-uri rigidizate cu sistem de operare Android, imprimante portabile termice cu bluetooth și dispozitive GPS autonome, ce face obiectul prezentului Caiet de sarcini;
- salariații CNPR încadrați pe funcții de dispecerat și monitorizare a activității agenților curieri și autovehiculelor din flota de livrare și preluare a CNPR
- salariații CNPR încadrați pe funcții de suport clienți și reclamații
- salariații CNPR încadrați pe funcții de suport și integrare IT&C
- clienții CNPR persoane fizice care accesează serviciile de curierat express ocazional
- clienții CNPR persoane juridice care beneficiază de serviciile de curierat express cu frecvență periodică pe bază contractuală
- instituțiile și autoritățile Statului care au încheiate cu CNPR contracte de prestări servicii având ca obiect trimiteri poștale din categoria express

## **3. DESCRIEREA PRODUSELOR SOLICITATE**

### **3.1 Descrierea situației actuale la nivelul Autorității contractante**

Activitatea de livrare a CNPR prin agenți curieri și flotă dedicată se desfășoară în prezent cu un număr de 400 autovehicule, fără a beneficia de soluții IT&C care să simplifice operațiunile pe teren, să optimizeze traseele zilnice și să ofere vizibilitate în timp real asupra procesului de livrare/preluare, ceea ce poziționează serviciile CNPR din categoria express la un nivel de calitate mai scăzut decât al altor operatori de curierat rapid.

Astfel, cauzele care au condus la percepția de calitate scăzută a serviciilor sus-menționate sunt: efectuarea manuală a tuturor activităților legate de transportul și livrarea trimiterilor, lipsa unei optimizări a itinerariilor zilnice, a gradului de încărcare al curselor, precum și a parametrilor de funcționare a mașinilor (consum carburant, viteză medie, staționări etc.):

- planificarea rutelor zilnice se face manual, fără a beneficia de optimizarea pe care o pot realiza soluțiile software, fiind necesar ca agenții curieri să își configureze traseele utilizând dispozitivele smartphone personale, prin introducerea adreselor din listele de distribuție primite în fiecare dimineață, înainte de plecarea în curse, proces care nu ia în considerare optimizarea traseelor în sensul atingerii unui nivel maxim de cost-eficiență;
- activitățile de scanare a AWB-urile pentru generarea de statusuri care să fie comunicate clienților se realizează doar înainte de plecarea pe teren și respectiv la întoarcerea de pe traseele zilnice, ceea ce nu oferă vizibilitate asupra livrării/preluării și de asemenea nu oferă o statistică despre tentativele de livrare, sau statusuri în timp real despre fiecare trimitere;
- toate operațiunile legate de preluarea și predarea efectivă a trimiterii către destinatar se realizează manual, utilizându-se până la cinci chitanțiere fizice (incluzând rezerve), semnăturile de confirmare fiind colectate manual și neasigurându-se o transmitere în timp real a acestora, fapt care împiedică centralizarea informațiilor pentru prelucrare ulterioară în vederea optimizării calității prestării serviciului, și de asemenea generând timpi suplimentari în prelucrare, care se reflectă în costuri;
- toate activitățile legate de plata tarifului trimiterilor sau rambursurilor se realizează manual, neexistând dispozitive mobile pentru operațiunile cu cash, gestiunea chitanțelor, a predării numerarului, a borderoului de încasare, toate acestea realizându-se pe suport de hârtie, crescând în consecință timpii de efectuare a livrărilor/preluărilor.

### **3.2 Obiectivul general la care contribuie furnizarea serviciilor**

Obiectivul general la care contribuie prezenta achiziție constă în creșterea calității serviciilor express oferite clienților de către CNPR prin flota auto și curierii dedicați prin :

- optimizarea zonelor și a teritoriilor operaționale
- balansarea volumelor de muncă zonale
- îmbunătățirea și eliminarea rutelor care se suprapun
- oferirea de suport digital curierilor pentru efectuarea traseelor zilnice utilizând hărți digitale
- transmiterea și gestionarea statusurilor pe teren
- efectuarea de operațiuni AWB și cash pe teren
- oferirea de suport tip chat curierilor
- scăderea costurilor alocate transportului
- valorificarea timpului alocat pentru completarea manuala a chitanțelor/facturilor, pe teren
- simplificarea activității de livrare aferentă trimerilor cu ramburs sau încasare de taxe

### **3.3 Obiectivele specifice la care contribuie furnizarea serviciilor**

Obiectivele specifice la care contribuie prezenta achiziție sunt reprezentate de:

- optimizarea rutelor zilnice ale curierilor și reducerea numărului de kilometri cu valori cuprinse între 10-35%
- reducerea timpilor de preluare/livrare a trimerilor din categoria express cu 10-25%
- creșterea satisfacției clienților și îmbunătățirea nivelului de deservire a clienților cu 3-7%
- reducerea numărului de vehicule folosite cu 5-10%
- reducerea emisiilor CO2 cu 15-20%
- reducerea timpilor alocați planificării rutelor zilnice cu 30-75%

### **3.4. Produsele solicitate și operațiunile cu titlu accesoriu necesar a fi realizate**

**Prin prezentul caiet de sarcini se are în vedere achiziția de echipamente hardware pentru optimizarea și monitorizarea activității de livrare și preluare**

**trimiteri poștale cu personalul și flota auto a Autorității contractante, pe baza unui contract de furnizare produse, echipamentele hardware solicitate fiind următoarele:**

Nr. Crt.	Denumirea echipamentelor care vor fi achizitionate	Cod CPV	U.M.	Cant. Min.	Cant. Max.
1	PDA-uri rigidizate cu sistem de operare Android		Buc.	200	400
2	Imprimante portabile termice cu bluetooth		Buc	200	400
3	Dispozitive GPS		buc	200	400

#### **3.4.1. Dispozitive mobile rigidizate tip PDA**

Dispozitivele mobile trebuie să fie ergonomice, robuste, fiabile, capabile să funcționeze la parametrii ceruți de scopul utilizării lor (putere de calcul, memorie, conectivitate, autonomie, etc.), în condițiile concrete de desfășurare a activităților specifice pentru care se achiziționează (temperatură, umiditate, praf, etc.).

Dispozitivul PDA rigidizat cu scanner inclus trebuie să permită citirea codurilor de bare și QR și să asigure colectarea și transmiterea semnăturii optice digitizate cu ajutorul ecranului sensibil la atingere, semnătură ce va fi atașată documentului de lucru.

Dispozitivele mobile rigidizate tip PDA trebuie să ofere posibilitatea de a putea fi folosite în rețeaua oricărui operator de comunicații mobile licențiat în România.

Ecranul de afișare a datelor va trebui să permită utilizarea dispozitivului în cele mai diverse condiții de iluminare, inclusiv la expunerea directă la lumina soarelui.

Introducerea datelor trebuie să se poată face cu ușurință (tastare, scanare de coduri de bare, fotografiere, etc.).

Software-ul instalat pe dispozitivele mobile trebuie să permită actualizare facilă, centralizată, transparentă pentru utilizator.

Software-ul instalat pe dispozitivele mobile trebuie să funcționeze și în regim „off-line” pentru situația în care se iese din aria de acoperire GSM și resincronizare automată la revenirea în aceasta.

### **Specificații tehnice PDA rigidizat**

- Sistem operare: Android minim 10
- Memorie internă minim 2GB
- Carcasă rigidizată
- Cititor coduri bare profesional (dedicat) 1D și 2D
- Slot SIM
- Conectivitate WiFi și Bluetooth
- Mărimea ecranului: minim 5"
- Ecran LCD touchscreen
- Baterie reîncărcabilă
- Încărcarea bateriei se poate face la rețeaua electrică sau port USB
- Acumulator și cablu încărcare inclus
- Rezistența la socuri minim 0,9 m- terminalul trebuie să funcționeze în parametri tehnici și după efectuarea testului
- Accesorii incluse pentru încărcare și buna funcționare a acestora pe teren

### **3.4.2. Specificații tehnice imprimanta termică mobilă portabilă**

- Metoda de printare: direct termic
- Interfața USB, Bluetooth
- Rezoluție printare min. 200 dpi (8 dots per mm)
- Zona imprimabilă: lățime maximă: 48 mm
- Clema de fixare
- Temperatura utilizare: -10 - +50 °C
- Accesorii incluse pentru încărcare și buna funcționare a acestora pe teren

### **3.4.3. Echipament GPS**

- Echipamentul GPS trebuie să aibă toate componentele, inclusiv antena de transmisie, încorporate într-o carcasă de protecție de dimensiuni reduse
- Temperatura de funcționare între -20 și +75 -grade Celsius
- Receptorul GPS trebuie să fie încorporat pe placa de bază
- Modemul GSM trebuie să fie încorporat pe placa de bază
- Antena GSM și antena GPS trebuie să fie încorporate în echipament
- Echipamentul trebuie să aibă minim 2 intrări digitale
- Echipamentul trebuie să aibă baterie backup
- Permite integrarea cu interfață CAN pentru preluarea informațiilor de odometru, consum total, nivel carburant, turație, viteză.
- Echipamentul trebuie să fie produs și omologat în Uniunea Europeană și să corespundă normelor CE de specialitate

### **3.5. Disponibilitate**

Disponibilitatea exprimă perioada în care echipamentul trebuie să fie funcțional și accesibil/utilizabil la parametri optimi. Echipamentele trebuie să fie disponibile 24 de ore din 24, 7 zile din 7 posibile cu întreruperi de maxim 240 minute/lună pentru mentenanță tehnică în anumite intervale orare.



Cerințele de disponibilitate pot fi exprimate sub forma intervalului orar în care echipamentul trebuie să fie disponibil și a duratei acceptabile de indisponibilitate în intervalul de disponibilitate.

Cerința de disponibilitate poate fi exprimată și sub forma raportului dintre timpul de disponibilitate (uptime) împărțit la suma timpului de disponibilitate adunat cu timpul de indisponibilitate, respectiv timpul total.

Ex.: un echipament disponibil permanent pe perioada a 30 de zile cu o întrerupere de 240 minute are o disponibilitate de Uptime (disponibilitate) =  $30 \text{ zile} \times 1200 \text{ minute} / 30 \text{ zile} \times 1440 \text{ minute} = 36.000 / 43200 = 83,33\%$ , respectiv timp funcționare/timp total].

### **3.6. Garanție**

Perioada de garanție a echipamentelor va fi de minim 4 ani.

În cazul depistării unor nereguli referitor la această garanție Autoritatea Contractantă își rezervă dreptul de a notifica în scris furnizorul și a cere remedierea acestora.

Autoritatea contractantă are dreptul de a notifica imediat Furnizorul, în scris, privind orice plângere sau reclamație ce apare în conformitate cu această garanție.

La primirea unei astfel de notificări, Furnizorul are obligația de a analiza defecțiunea în funcție de nivelul de severitate (critic, major, minor) și va prioritiza timpul de răspuns și perioada de rezolvare a deficienței în funcție de gradul de severitate astfel încât, activitatea curentă a CNPR ce se desfășoară prin intermediul echipamentelor care fac obiectul prezentului caiet de sarcini să nu fie afectată.

### **3.7. Livrare**

Livrarea dispozitivelor PDA rigidizate și a imprimantelor mobile, precum și montarea echipamentelor GPS se va realiza la locațiile teritoriale specificate de Autoritatea Contractantă.

Livrarea, montajul, configurarea, testarea echipamentelor vor fi asigurate de către Furnizor, pe cheltuiala sa exclusivă.

### **3.8. Grafic livrare și plăți**

Facturarea echipamentelor se va face după semnarea fara obiecțiuni a Procesului-verbal de recepție cantitativă și calitativă.

Plata se va efectua prin ordin de plată, în contul indicat de către Furnizor, în baza facturii transmise de către acesta, primită și acceptată de autoritatea contractantă, în maxim de 30 de zile.

Nu se admit plăți în avans.

### **3.9. Operațiuni cu titlu accesoriu (obligatoriu)**

#### **3.9.1 Instalare, punere în funcțiune, testare**

Furnizorul trebuie să instaleze echipamentele GPS în mod corespunzător, asigurându-se în același timp ca spațiile unde s-a realizat instalarea rămân curate. După livrarea și instalarea echipamentelor GPS, furnizorul va elimina toate deșeurile rezultate și va lua măsurile adecvate pentru a aduna toate ambalajele și eliminarea acestora de la locul de instalare.

Odată ce produsele sunt asamblate, Furnizorul va asigura suport, prin expertul coordonator de proiect, în vederea integrării / conectării la infrastructura existentă (aplicațiile Autorității contractante) și, după caz, va efectua configurările/setările necesare pentru a pune produsele în funcțiune. Punerea în funcțiune include, de asemenea, toate ajustările și setările necesare pentru a asigura instalarea corespunzătoare, în ceea ce privește performanța și calitatea, cu toate configurațiile necesare pentru o funcționare optimă.

După instalare și punere în funcțiune, Autoritatea Contractantă și furnizorul vor efectua teste funcționale ale produsului. Testarea produsului va avea în vedere următoarele elemente:

- activitățile realizate pentru testarea echipamentului, care pot include următoarele, însă fără a se limita la: testare în condiții de utilizare „reală”; metode de testare; mediul de testare; funcționalități care trebuie testate; criterii de succes/eșec ale testelor; calendar/interval de testare, etc.

Furnizorul va efectua pe cheltuiala sa și fără nici un fel de costuri din partea Autorității Contractante toate testele pentru a asigura funcționarea produsului la parametri agreeți.

Furnizorul rămâne responsabil pentru protejarea produselor luând toate măsurile adecvate pentru a preveni lovituri, zgârieturi și alte deteriorări, până la acceptarea de către Autoritatea Contractantă.

#### **3.9.2. Instruirea personalului pentru utilizare**

Furnizorul este responsabil pentru instruirea personalului desemnat de Autoritatea Contractantă. Scopul instruirii este de a pregăti personalul desemnat de Autoritatea Contractantă pentru a administra și utiliza echipamentele livrate și instalate.

Instruirea va fi teoretică și practică, va fi însoțită de suport de curs printat pentru fiecare participant. Numărul persoanelor care vor fi instruite este de maxim 20 persoane pentru fiecare dintre cele 41 de locații ale Autorității Contractante, situate în orașele reședință de județ.

Sesiunile de instruire vor fi organizate prin videoconferință sau, după caz, la toate cele 41 de sedii ale Autorității Contractante situate în orașele reședință de județ, după instalarea și punerea în funcțiune a echipamentelor și trebuie să permită personalului Autorității Contractante:

- înțelegerea diferitelor componente ale produsului;

- înțelegerea tuturor funcționalităților;
- utilizarea aplicațiilor informatice și operarea echipamentului;
- informații despre mentenanța de rutină care trebuie să fie efectuată de către utilizator;
- depistarea problemelor și diagnosticare de bază etc.

Furnizorul trebuie să propună orice subiect suplimentar care ar putea fi necesar pentru a se asigura că personalul Autorității Contractante este pe deplin instruit pentru a asigura utilizarea corespunzătoare a echipamentului.

Durata și planul de instruire vor fi propuse de Furnizor în funcție de aspectele care vor fi abordate pe durata sesiunii.

Sesiunea de instruire se va desfășura în limba română.

Furnizorul va asigura pe durata sesiunii de instruire materiale suport în limba română, care includ cel puțin manuale de operare, fișe tehnice, etc.

### **3.9.3. Mentenanța preventivă în perioada de garanție**

Mentenanța preventivă trebuie înțeleasă ca totalitatea operațiunilor de întreținere și reparație ale echipamentului care se efectuează pe parcursul ciclului de viață al acestuia, la intervale regulate cu scopul de a asigura funcționarea optimă a echipamentului, pentru a reduce riscurile de defectare și de deteriorare.

Furnizorul trebuie să efectueze mentenanța conform cerințelor din cartea tehnică a echipamentului.

Operațiunile care trebuie efectuate de Furnizor pentru fiecare intervenție sunt: inspecție, testare, operațiuni de întreținere periodică, reglaje, reparații curente, revizii și reparații capitale, etc.

Furnizorul va prezenta o listă a persoanelor abilitate să asigure serviciul de mentenanță, listă ce va cuprinde informații privind nume, prenume, număr de telefon, adresa de e-mail. Furnizorul va notifica Autoritatea Contractantă despre eventualele schimbări în lista persoanelor desemnate să asigure aceasta mentenanță. Furnizorul poate înlocui persoanele respective printr-o notificare scrisă doar cu personal cu calificare egală sau superioară persoanelor înlocuite.

Înainte de efectuarea operațiunilor de mentenanță preventivă, Furnizorul va comunica Autorității Contractante lista operațiunilor de mentenanță care trebuie efectuate.

Acolo unde va fi cazul, mentenanța preventivă va trebui să fie realizată în afara orelor normale de lucru sau la sfârșit de săptămână sau în sărbători legale. Operațiunile de mentenanță preventivă care necesită o oprire a echipamentului vor fi agreeate cu Autoritatea Contractantă.

Mentenanța preventivă trebuie să acopere toate costurile aferente intervenției, inclusiv forța de muncă, piese de schimb și altele asemenea.

Operațiunile de mentenanță preventivă trebuie efectuate de comun acord cu Autoritatea Contractantă la o dată prestabilită, în condiții de securitate, cu protejarea adecvată a personalului care efectuează mentenanța și a altor persoane prezente la locul unde are loc

intervenția. Operațiunile de mentenanță preventivă pot fi verificate de Autoritatea Contractantă prin consultarea unui raport specific generat din aplicația informatică, care să cuprindă cel puțin informațiile privind locația echipamentului și data intervenției.

După fiecare intervenție preventivă, Furnizorul trebuie să efectueze teste de funcționare ale produsului și să prezinte un raport care să includă activitățile realizate.

#### **3.9.4. Mentenanța corectivă în perioada post-garanție**

Mentenanța corectivă trebuie înțeleasă ca totalitatea operațiunilor de intervenție la un echipament care se efectuează pe parcursul ciclului de viață al acestuia, ca urmare a unor defecțiuni sau funcționării în afara parametrilor optimi, cu scopul de a restabili capacitatea de funcționare optimă a echipamentului.

Furnizorul trebuie să efectueze mentenanța corectivă a echipamentului după expirarea perioadei de garanție. Mentenanța corectivă include localizarea, diagnosticarea defectelor, inclusiv intervenția pentru restabilirea bunei funcționări și trebuie efectuată pentru toate părțile componente ale produsului, atunci când Autoritatea Contractantă semnalează un incident.

Mentenanța corectivă trebuie să acopere toate costurile aferente intervenției, inclusiv forța de muncă și altele asemenea, exclusiv piese de schimb.

Operațiunile de mentenanță corectivă trebuie efectuate în condiții de securitate, cu protejarea adecvată a personalului care efectuează mentenanța și a altor persoane prezente la locul unde are loc intervenția.

Serviciile de mentenanță corectivă vor începe după expirarea perioadei de garanție și trebuie asigurate la locațiile unde sunt instalate echipamentele.

După fiecare intervenție corectivă, Furnizorul trebuie să efectueze teste de funcționare și să prezinte un raport care să includă activitățile realizate, inclusiv piesele de schimb utilizate.

#### **3.9.5. Suport tehnic**

Pe toata durata contractului, atât în perioada de garanție cât și după expirarea perioadei de garanție, Furnizorul va asigura suport tehnic.

Furnizorul va asigura un punct de contact (helpdesk și suport în caz de urgență) dedicat personalului autorizat al Autorității Contractante unde se poate semnală orice problemă/defecțiune care necesită mentenanță preventivă și corectivă sau solicită suport tehnic Furnizorului în gestionarea unui incident ce nu este identificat prin aplicația informatică.

Pentru rezolvarea incidentelor, serviciile de suport tehnic vor fi prestate de către personalul tehnic al furnizorului, în limba română, remote și on-site, telefonic și prin e-mail. Furnizorul va prezenta o listă a persoanelor abilitate să asigure serviciul de suport tehnic, listă ce va cuprinde informații privind nume, prenume, număr de telefon, adresa de e-mail. Furnizorul va notifica Autoritatea Contractantă despre eventualele schimbări în lista persoanelor desemnate să asigure suportul tehnic. Furnizorul poate înlocui persoanele respective printr-o notificare scrisă doar cu personal cu calificare egală sau superioară persoanelor înlocuite.

Furnizorul trebuie să asigure disponibilitatea serviciilor de suport tehnic minim 8 ore în program normal de lucru, 5 zile lucrătoare de luni până vineri, din momentul primirii sesizării și până la remedierea definitivă a problemei și asigurarea funcționalității integrale a echipamentului.

Furnizorul va răspunde în timp util la orice incident semnalat de Autoritatea Contractantă, în funcție de nivelul incidentului.

Furnizorul va trebui să respecte următorii timpi de răspuns, corelați cu nivelul de prioritate a incidentului:

Nivel prioritate	Timp de răspuns	Timp de implementare soluție provizorie	Timp maxim de rezolvare incidente
Urgent	30 minute	4 ore	12 ore
Critic	2 ore	12 ore	24 ore
Major	4 ore	24 ore	48 ore
Minor	8 ore	36 ore	72 ore

Definiții aplicabile:

Timp de răspuns: Intervalul de timp scurs de la semnalarea incidentului de către Autoritatea Contractantă și până la răspunsul primit de la Furnizor.

Timp de rezolvare: Intervalul de timp scurs de la semnalarea incidentului de către Autoritatea Contractantă până la rezolvarea finală a incidentului.

Timp de implementare soluție provizorie: Intervalul de timp scurs de la semnalarea incidentului de către Autoritatea Contractantă și până la adoptarea unei soluții provizorii, temporare, care să permită funcționarea produsului fără afectarea funcționalităților critice, până la rezolvarea definitivă a incidentului, cu asigurarea integrității funcționale și a performanței echipamentului.

Nerespectarea timpilor de mai sus va da dreptul Autorității Contractante de a solicita penalități/daune în conformitate cu clauzele contractului de furnizare.

### **3.10. Atribuțiile și responsabilitățile părților**

#### **3.10.1. Atribuțiile și responsabilitățile Autorității Contractante**

Autoritatea Contractantă se obligă să:

- furnizeze informațiile, datele și documentele necesare furnizorului pentru analize de ansamblu și de detaliu;
- comunice lista locațiilor unde se dorește livrarea echipamentelor;
- recepționeze produsele în termenele convenite;
- plătească, prin structurile specializate, prețul produselor către Furnizor în termenul convenit de la primirea facturii însoțită de avizele de însoțire a mărfii confirmate de către

reprezentanții C.N. Posta Romana S.A., procesele verbale de recepție și punere în funcțiune semnate de reprezentanții ambelor părți.

### **3.10.2. Atribuțiile și responsabilitățile Ofertantului**

Ofertantul se obligă să:

- furnizeze echipamentele la termenele, standardele și/sau performanțele prezentate în propunerea tehnică
- despăgubească Autoritatea Contractantă împotriva oricărui:
  - a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate;
  - b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea caietului de sarcini întocmit de către achizitor.
- asigure instruirea salariaților Autorității Contractante care vor utiliza echipamentele și vor fi responsabili de gestionarea acestora. Vor exista mai multe sesiuni de instruire cu maxim 20 de participanți/sesiune. Aceste sesiuni de instruire vor avea loc la sediile Autorității Contractante sau prin videoconferință. Furnizorul va pune la dispoziție manuale de utilizare ale echipamentelor și aplicațiilor instalate și în limba română.
- acorde suport tehnic și să asigure funcționarea echipamentelor pe toată perioada contractuală

## **4. DOCUMENTELE CE TREBUIE FURNIZATE AUTORITĂȚII CONTRACTANTE ÎN LEGĂTURĂ CU SERVICIILE PRESTATE**

### **4.1 Documentația de utilizare**

Furnizorul va pune la dispoziție manuale de utilizare ale echipamentelor în limba română.

## **5. RECEPȚIA PRODUSELOR SOLICITATE**

Recepția cantitativă se va face în locațiile comunicate de către Autoritatea Contractantă, la livrarea fizică a echipamentelor, în prezența Furnizorului sau reprezentantului acestuia.

Recepția calitativă se va face după montarea, configurarea și testarea echipamentelor, punerea în funcțiune de către Furnizor și verificarea funcționării la parametrii normali a acestora și a softului aferent, în prezența reprezentanților Autorității Contractante.

Toate acțiunile descrise anterior vor fi asigurate de către Furnizor, pe cheltuiala sa exclusivă.

Recepțiile cantitativă și calitativă vor fi consemnate printr-un proces verbal de punere în funcțiune a sistemului. Procesul-verbal de recepție calitativă va include unul dintre următoarele rezultate:

- a) acceptat;
- b) acceptat cu observații minore;
- c) acceptat cu rezerve;
- d) refuzat.

Procesul-verbal de recepție calitativă va însoți factura și reprezintă elementul necesar finalizării plății, împreună cu celelalte documente justificative prevăzute mai jos.

Produsele/serviciile vor fi însoțite de:

- Certificat de calitate și garanție,
- Certificat de calitate/conformitate,
- Proces verbal de instalare și punere în funcțiune
- Proces verbal de instruire
- Certificat de omologare/produs.
- Proces verbal de predare-primire echipamente

## **6. MODALITĂȚI ȘI CONDIȚII DE PLATĂ**

Valoarea contractului va fi exprimată în lei (fără TVA și cu TVA) și va fi ajustată/actualizată pentru a ține cont de eventualele modificări ale condițiilor de plată, inclusiv în ceea ce privește inflația, modificarea oricărui indice al prețurilor de consum, modificarea cursului de schimb valutar, în cazul în care au loc modificări legislative sau au fost emise de către autoritățile locale acte administrative care au ca obiect instituirea, modificarea sau renunțarea la anumite taxe/impozite locale, al căror efect se reflectă în creșterea/diminuarea costurilor pe baza cărora s-a fundamentat prețul contractului.

Contractantul va emite factura pentru echipamentele livrate. Factura va avea menționat numărul contractului, datele de emisie și de scadență ale acesteia.

Factura va fi emisă după semnarea de către Autoritatea Contractantă a procesului-verbal de recepție calitativă, acceptat, după livrare, instalare și punere în funcțiune. Facturarea produselor și serviciilor se va face o singură dată, după semnarea fără obiecțiuni a procesului-verbal de recepție cantitativă și calitativă.

## **7. MANAGEMENTUL ȘI GESTIONAREA CONTRACTULUI ȘI ACTIVITĂȚII DE RAPORTARE ÎN CADRUL CONTRACTULUI**

Managementul contractului și execuția sarcinilor specifice derulării acestuia, după semnarea de ambele părți, se află în răspunderea reprezentanților departamentelor specializate din cadrul Autorității Contractante.

Ofertantul și Autoritatea Contractantă își vor comunica un număr de telefon, respectiv o adresă de e-mail la care reprezentanții autorizați să transmită informații sau solicitări pentru buna desfășurare a contractului.

Reprezentantul Autorității Contractante se va asigura că problemele raportate sunt înregistrate și rezolvate. Evoluția unei probleme raportate va fi urmărită până la închidere.

Ofertantul trebuie să respecte termenele stabilite și să asigure rezolvarea tuturor problemelor apărute, fără a produce alte disfuncționalități.

Autoritatea Contractantă și ofertantul au în responsabilitate respectarea dispozițiilor legale care reglementează protecția datelor cu caracter personal - Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind liberă circulație a acestor date ("GDPR") aplicabil în Uniunea Europeană și LEGEA nr. 190 din 18 iulie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a acestui Regulament.

În scopul bunei desfășurări a contractului, Ofertantul trebuie să prezinte în ofertă o persoană cu rolul de expert coordonator de proiect capabil să coordoneze activitatea de implementare, testare, integrare și punere în producție a echipamentelor hardware care fac obiectul prezentului caiet de sarcini.

### **7.1. Cerințe expert coordonator de proiect**

Expertul va avea următoarele responsabilități principale:

- organizează și asigură bunul mers al activităților desfășurate de echipa Furnizorului în cadrul proiectului;
- verifică și confirmă că soluțiile tehnice de proiectare/implementare alese răspund cerințelor Autorității Contractante;
- este persoana desemnată de Furnizor pentru relația cu Autoritatea Contractantă, cu care va colabora pe întreaga durată a contractului pentru armonizarea solicitărilor venite din partea Autoritatea Contractantă la soluțiile tehnice propuse de ceilalți experți;
- răspunde de managementul contractului conform metodologiei agreeate cu Autoritatea contractantă, respectiv de activitățile de planificare, organizare a execuției, monitorizare, control și încheiere a contractului;
- asigură coordonarea echipei de implementare a contractului;
- alocă resursele în cadrul contractului astfel încât contractantul să aibă capacitatea de a răspunde în mod optim necesităților, constrângerilor și obiectivelor Autorității contractante;
- asigură elaborarea proceselor-verbale de recepție/rapoartelor de activitate și a celorlalte documente de raportare a progresului către Autoritatea contractantă.

Expertul coordonator de proiect va trebui să dovedească minim una dintre următoarele criterii legate de experiența în domeniu:

1. Experiență generală: minim 2 ani în domeniul IT
2. Experiență specifică: participarea în cel puțin un proiect ce a presupus implementare de sistem informatic, care sa fi inclus aplicații de optimizare rute, monitorizare execuție rute, management parc auto, furnizare de echipamente dedicate GPS.

Experiența se va proba prin recomandări, copii contracte și orice documente doveditoare ale experienței, documente relevante emise sau contrasemnate de o autoritate / entitate sau de clientul beneficiar, documente doveditoare pentru participarea sa în poziția de coordonator de proiect, manager de proiect sau rol similar.

### **8. CONȚINUTUL PROPUNERII TEHNICE**

Propunerea tehnică va fi elaborată în conformitate cu specificațiile tehnice și cerințele prevăzute în prezentul Caiet de sarcini.

Ofertantul are obligația de a elabora propunerea tehnică cu asumarea respectării/îndeplinirii tuturor cerințelor și specificațiilor tehnice definite în prezentul Caiet de sarcini și a reglementărilor tehnice în materie.

Ofertantul are obligația să prezinte informațiile din propunerea tehnică astfel încât acestea să permită identificarea cu ușurință a corespondenței cu toate elementele definite în prezentul Caiet de sarcini. În acest sens, propunerea tehnică va conține un comentariu al prevederilor conținute în prezentul Caiet de sarcini prin care să se demonstreze/probeze



corespondența/conformitatea propunerii tehnice cu toate elementele definite. În scopul demonstrării acestor corespondențe pentru produsele oferite, ofertantul va respecta prevederile Legii 99/2016 și va prezenta odata cu oferta tehnica urmatoarele:

- fisa tehnica a produsului
- capturi lizibile de ecran pentru produsele PDA si GPS (rezoluția lor va trebui să asigure citirea scrisului) cu identificarea și marcarea clară a zonei/zonelor care susțin respectivul comentariu; capturile vor fi însoțite de explicații ale zonelor marcate;
- comentarii complete la întreaga formulare a specificației din Caietul de sarcini;
- certificat de conformitate emis de un organism recunoscut in oricare din statele membre ale UE" (certificatul de conformitate acopera toate cerintele privind calibrarea/teste), prezentat pentru fiecare produs oferat in parte.

Nu se admite copierea în tot sau în parte a Caietului de sarcini în cadrul propunerii tehnice, ofertanții având obligația de a proba conformitatea ofertei cu cerințele acestuia prin prezentarea propriei abordări/metodologii asupra modului de îndeplinire a contractului și de rezolvare a eventualelor dificultăți legate de îndeplinirea acestuia, prin raportarea la conținutul propunerii tehnice mai sus menționat. Nu se acceptă formulări de genul "produsul oferat îndeplinește/va face/va îndeplini" sau "produsul este/va fi conform cu cerința" fără a demonstra acest lucru clar și fără echivoc apelând la mijloacele enumerate anterior.

Ofertantul trebuie să prezinte certificate de calitate, conformitate și garanție.

În propunerea tehnică depusă, ofertantul are obligația de a face dovada conformității echipamentelor care urmează a fi puse la dispoziția Autorității contractante cu cerințele prevăzute în prezentul Caietul de sarcini.

Perioada de garanție oferată va fi susținută prin specificarea în cadrul Propunerii tehnice a materialelor și tehnologiilor pe care Ofertantul le va utiliza în vederea asigurării calității pe întreaga perioadă de garanție oferată.

Ofertarea unei perioade de garanție a serviciilor mai mică decât cea cerută în Caietul de sarcini va determina declararea ofertei ca fiind neconformă.

Ofertantul elaborează oferta în conformitate cu prevederile documentației de atribuire și indică, motivat, în cuprinsul acesteia care informații din propunerea tehnică sunt confidențiale, clasificate sau sunt protejate de un drept de proprietate intelectuală, în baza legislației aplicabile.

Informațiile indicate de operatorii economici din propunerea tehnică ca fiind confidențiale trebuie să fie însoțite de dovada care le conferă caracterul de confidențialitate, dovadă ce devine anexă la ofertă, în caz contrar nefiind aplicabile prevederile art. 57 alin. (1) din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare.

## **9. METODOLOGIA DE EVALUARE A OFERTELOR PREZENTATE**

**CRITERIUL DE ATRIBUIRE:** Contractul va fi atribuit pe baza criteriului „cel mai bun raport calitate-preț”, în condițiile în care oferta îndeplinește cerințele proiectului. Comisia de evaluare va evalua și compara ofertele depuse pentru toate obiectivele, rezultatele și activitățile/livrabilele solicitate.

În cadrul evaluării se va lua în considerare și o sesiune demonstrativă ale cărei cerințe sunt detaliate în continuarea detalierii punctajului acordat.

### **9.1. Detalierea și justificarea punctajului acordat factorilor de evaluare**

În stabilirea punctajului, pentru a evalua „cel mai bun raport calitate-preț”, se vor lua în considerare criteriile și valorile din tabelul următor:

#### **1. Factorul de evaluare „Oferta financiară (prețul ofertei)” (P fin)**

Punctaj maxim acordat P.fin. (Punctaj financiar) = 80 puncte (pondere 80%)

Ofertele al căror preț depășește bugetul maxim disponibil pentru contract vor fi respinse.

Algoritmul de calcul este descris mai jos.

Pentru cel mai scăzut dintre prețurile ofertelor se acordă punctajul maxim alocat (Punctaj maxim alocat = 80);

Pentru celelalte prețuri ofertate punctajul P(n) se calculează proporțional, astfel:

$$P \text{ fin } (n) = (P \text{ minim ofertat} / \text{Preț } n \text{ ofertă}) \times P \text{ fin maxim alocat}$$

unde:

P fin (n) = punctajul financiar acordat ofertei analizate;

P minim ofertat = valoarea ofertei cu prețul cel mai scăzut;

Pn oferta = valoarea ofertei analizate

#### **2. Factor evaluare - Durata de livrare - P teh livrare**

Punctajul pentru factorul de evaluare „Durata de livrare”, cu o valoare de 20 puncte din totalul de 100 de puncte și cu o pondere de 20% din totalul criteriului de atribuire, se va acorda după cum urmează:

Pentru o perioada de livrare de 45 de zile calendaristice se acorda 0 puncte.

Pentru o perioada de livrare mai mare de 45 de zile calendaristice, oferta operatorului economic va fi declarata inacceptabila.

Pentru o perioada de livrare mai mica de 45 de zile lucratoare se va aplica urmatorul algoritm de calcul:

a) Pentru oferta admisibilă cu cea mai redusă durata de livrare – 20 puncte

b) Pentru restul ofertelor admisibile, punctajul se va calcula utilizând următoarea formula:

$Pdurata\ de\ livrare(n) = Durata\ de\ livrare(min) / Durata\ de\ livrare(n) \times 20$ , unde:

Pdurata de livrare (n): punctajul obținut de către oferta admisibilă aflată sub evaluare

Durata de livrare (min) cea mai redusă dintre duratele de livrare ale ofertelor admisibile;

Durata de livrare (n): durata de livrare al ofertei admisibile aflată sub evaluare

Punctaj total=100 puncte

COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A.

Director Sucursala Servicii Express

Ioan Alexandru



