

Nr. inreg. 28509 / 12.06.2026

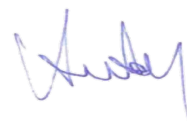
Aprobat,
Director Divizia Contracte și Managementul Energiei
Liliana Sîrghie

**Caiet de sarcini pentru achiziția unui "Serviciu integrat de colectare, operare și validare date
de măsurare contor"**

Verificat,
Șef Serviciu Management Citiri Contoare
Elisabeta Carmen Bîca



Întocmit,
Șef Birou Citiri Manuale
Horațiu Gabriel Antal



Specialist Procese de Citire
Ștefania Oana Marian



	CUPRINS	pag.
1.	DATE GENERALE	3
1.1	Denumirea Achiziției	3
1.2	Denumirea și informații despre Beneficiar	3
1.3	Obiectul principal al Caietului de Sarcini	3
1.4	Necesitatea și oportunitatea achiziției solicitate	5
1.5	Factori interesați și rolul acestora	6
1.6	Definiții	7
1.7	Durata	9
2.	CONDIȚII GENERALE ȘI SPECIFICE PENTRU PRESTAREA SERVICIULUI	9
2.1	Descrierea serviciilor prestate	9
2.2	Descrierea detaliată a serviciilor	10
2.3	Volumul de servicii ale activității de colectare, operare și validare date de măsurare contor	11
2.4	Modalitățile de plată și tarifele aplicate	12
2.5	Recepția și decontarea serviciilor prestate	13
3.	STANDARDE DE CALITATE	14
3.1	Gradul de realizare al citirilor	14
3.2	Gradul de vizitare	16
3.3	Gradul de calitate al citirilor	17
3.4	Penalități pentru gradul de calitate a citirilor	17
3.5	Penalități	17
3.6	Altele	18
4.	CONDIȚII OBLIGATORII DE CALIFICARE A OFERTANȚILOR	19
4.1	Condiții tehnice minime	20
4.2	Structura minimă a personalului, calificare personal	21
5.	OBLIGAȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PRESTATORULUI	23
6.	OBLIGAȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE BENEFICIARULUI	29
7.	RISURILE AFERENTE IMPLEMENTĂRII CONTRACTULUI ȘI MĂSURILE DE GESTIONARE A ACESTORA	31
8.	TARIFE APLICABILE	31
9.	MODALITĂȚI DE DECONTARE, CENTRALIZATOARE ȘI SITUAȚII DE PLATĂ	32
10.	MANAGEMENTUL SECURITĂȚII ȘI SĂNĂTĂȚII ÎN MUNCĂ	32
11.	CARACTERUL CONFIDENȚIAL AL DATELOR	32
12.	ÎNCEPERE, FINALIZARE, REZILIERE	33
13.	INFRASTRUCTURA	33
14.	ORGANIZAREA MUNCII	33
15.	INTERFEȚE	34
16.	COOPERARE	34
17.	ASIGURĂRI	34
18.	PREVEDERI PENTRU SUBCONTRACTANȚI	35
19.	ALTELE PREVEDERI	35
20.	ANEXE	36

1. Date Generale

1.1. Denumirea Achiziției

Serviciu integrat de colectare, operare și validare date de măsurare contor pe zona de distribuție Delgaz GRID SA.

1.2. Denumirea și informații despre Beneficiar

Beneficiar: SC Delgaz GRID SA, Târgu Mureș, Bd. Pandurilor , nr. 42, et 4, județ Mureș, Telefon: 0265267601, Fax: 026526722

Serviciu integrat de colectare, operare și validare date de măsurare contor se prestează în instalațiile electrice și de gaz aparținând Centrelor de Operațiuni Rețea și punctelor de lucru ale acestora din zona de activitate a DELGAZ GRID SA conform **Anexa 01**.

1.3. Obiectul principal al Caietului de Sarcini

Acord cadru de prestări servicii atribuit pe utilități (gaze naturale și energie electrică) din zona de distribuție Delgaz Grid SA și detaliat în **Anexa 01** (Descriere servicii colectare, operare și validare date de măsurare contor).

Entitatea Contractantă intenționează să semneze un Acord Cadru cu un singur operator economic, pe o perioadă de valabilitate 60 de luni, după cum este precizat în anunțul de participare asociat acestei proceduri.

Acordul Cadru va stabili termenii, condițiile, precum și cadrul juridic, financiar, tehnic și administrativ pentru atribuirea de Contracte Subsecvente pentru prestarea în condiții de siguranță, operativitate, calitate și eficiență financiară, a serviciilor integrate de colectare, operare și validare date de măsurare contor.

Încheierea Acordului-Cadru nu garantează Operatorului Economic (Promitent-Prestator) parte a Acordului Cadru atribuirea vreunui Contract Subsecvent, mecanismul de atribuire a Contractelor Subsecvente fiind cel prevăzut în Documentația de atribuire/ Acordul-Cadru.

Activitatea care face obiectul prezentului caiet de sarcini:

- constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică;
- cuprinde cerințele tehnice minime care definesc caracteristicile referitoare la nivelul calitativ, tehnic și de performanță, siguranța în exploatare, volume, precum și sisteme de asigurare a calității, terminologie, simboluri, condițiile pentru certificarea conformității cu standarde relevante sau altele asemenea;
- face precizări despre instituțiile competente de la care Prestatorii pot obține informații privind reglementările obligatorii referitoare la protecția muncii, la prevenirea și stingerea incendiilor și la protecția mediului, care trebuie respectate pe parcursul îndeplinirii contractului respectiv și care sunt în vigoare la nivel național sau, în mod special, în regiunea ori în localitatea în care se execută serviciile sau se prestează serviciile;
- cuprinde detalierea modului de realizare a serviciilor, a condițiilor generale, specifice, tehnice de efectuare a activității de colectare date de măsurare de pe contoarele de gaz și electricitate, precum și condițiile tehnice minime eliminatorii;
- cuprinde criteriile de eligibilitate pentru participarea la licitație.

Serviciu integrat de colectare, operare și validare date de măsurare contor se efectuează în conformitate cu legislația incidentă în vigoare, cu respectarea tuturor cerințelor impuse de actele normative aplicabile în vigoare și de procedurile și instrucțiunile interne ale Beneficiarului.

Servicii incluse în tariful de colectare, operare și validare date de măsurare contor de gaz și energie electrică:

- Coordonarea și monitorizarea procesului de colectare date de măsurare de pe contoarele de gaz și energie electrică va fi realizată de către personalul Prestatorului utilizând aplicația de gestiune pusă la dispoziție de Beneficiar (BO, FO).
- Planificarea și alocarea UC pe terminalele mobile ale cititorilor;
- Avizarea clienților privind data planificată de citire;
- Deplasarea la contorul care necesită colectare date de măsurare;
- Verificarea vizuală a grupului de măsură;
- Citirea și înscrierea indexului în TPC;
- Fotografierea grupului de măsură, asociată fiecărei citiri realizate și în toate situațiile solicitate de Beneficiar (citire, anomalii, LA);
- Colectarea coordonatelor GPS și a fotografiilor asociate fiecărei citiri realizate;
- Înscrierea observațiilor și motivelor de necitire în TPC;
- Etichetarea contoarelor (în cazul etichetelor lipsă/contoare neetichetate)
- Trimiterea indecșilor și a fotografiilor contorului care să surprindă atât seria contorului cât și indexul afișat de acesta sau a motivelor de necitire, în sistemul informatic al Beneficiarului prin sincronizare zilnică, la sfârșitul fiecărei zile de lucru sau cel târziu în dimineața zilei următoare, conform programului de citire impus.
- Verificarea și validarea în BO a corectitudinii citirilor efectuate prin compararea citirilor cu fotografiile aferente și punctual în cazurile semnalate de Beneficiar.
- Aplicarea de acțiuni corective și preventive cu scopul îmbunătățirii calității serviciului prestat.
- Recitirea contoarelor în caz de reclamații sau la constatarea unor erori de citire
- Etichetarea locurilor de consum

Beneficiarul (compania Delgaz Grid SA) deține un sistem operațional de gestionare a activităților de colectare, operare și validare date de măsurare contor – sistemul MMR (Manual Meter Reading).

Arhitectura funcțională a sistemului:

Sistemul MMR gestionează activitățile integral cu 2 componente:

- componenta mobilă (FO - FrontOffice) - pentru rezolvarea sarcinilor pe teren (inclusiv culegerea informațiilor din teren necesare închiderii unei comenzi de citire în sistemul sursă). Pentru componenta mobilă, dispozitivele mobile puse la dispoziție de Prestator vor trebui să îndeplinească cerințele minime necesare integrării în sistemul MMR a Beneficiarului detaliate în **Anexa 08** (Caracteristici tehnice minime pentru TPC).
- componenta back-office (BO - BackOffice) gestionează activitatea de planificare, alocare, monitorizare, raportare și validare.

Sincronizarea datelor de citire manuală a contoarelor de gaz și electricitate respectiv transferul automat către sistemul MMR și apoi în SAP-ISU se va realiza zilnic.

Prestatorul, care deține terminale portabile de colectare date, se angajează să asigure infrastructura hardware (terminale portabile de colectare date) în număr suficient cât să acopere sarcinile zilnice și lunare alocate.

1.4. Necesitatea și oportunitatea achiziției solicitate

1.4.1. Informații despre contextul care a determinat achiziționarea serviciului

În contextul dezvoltării pieței de servicii energetice, strategia adoptată de Delgaz GRID SA pentru asigurarea serviciilor de măsurare pentru clienții agenți economici mici consumatori și clienții casnici a fost de a externaliza activitatea de colectare și validare a datelor de măsurare a contoarelor de energie electrică și gaz.

1.4.2. Beneficiile anticipate de către Beneficiar

- Îndeplinirea obligațiilor legislative: Legea 123/2012, OUG143/2021, Ord.ANRE 5/2023, Ord.3/2022, Ord.ANRE 25/2021, Ord.ANRE 139/2021, Ord.ANRE 131/2022, Ord.ANRE 173/2020, Ord.ANRE 64/2022, Ord.ANRE103/2015; Ord.ANRE 1/2026.
- Realizarea obligațiilor contractuale ale distribuitorului în relația cu furnizorii de energie electrică, gaz clienții finali în ceea ce privește asigurarea serviciilor de colectare date de măsurare;
- Îndeplinirea indicatorilor pentru calitatea comercială prevăzuți în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție, aprobat prin ORDIN nr. 64 din 30 martie 2022 pentru modificarea și completarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 46/2021 și Ordinul nr. 131/2022 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale ;
- Actualizarea informațiilor din baza de date necesare pentru identificarea amplasării în teren a contoarelor;
- Colectarea din teren a informațiilor privind integritatea grupurilor de măsură.

1.4.3. Alte inițiative/proiecte/programe asociate cu această achiziție de servicii

Alte două obiective ale Delgaz GRID SA sunt:

- Creșterea siguranței instalațiilor, atât în ceea ce privește personalul propriu, personalul prestator cât și a clienților noștri;
- Reducerea pierderilor tehnice și comerciale în rețelele electrice respectiv de gaze naturale sunt în strânsă legătură cu activitatea de colectare a datelor de măsurare a contoarelor de energie electrică și gaze naturale, prin identificarea neconformităților grupurilor de măsurare atât de natură tehnică (echipamente deteriorate ce pot prezenta riscuri) cât și de natură comercială (posibile fraude, neînregistrare a cantităților consumate).

1.4.4. Cadrul general al sectorului în care Beneficiarul își desfășoară activitatea:

- Delgaz GRID SA își desfășoară activitatea de distribuție a energiei electrice și gaze naturale în baza Licențelor emise de Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei.
- Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE, este autoritate administrativă autonomă, cu personalitate juridică, sub control parlamentar, finanțată integral din venituri proprii, independentă decizional, organizatoric și funcțional, având ca obiect de activitate elaborarea, aprobarea și monitorizarea aplicării reglementărilor obligatorii la nivel național necesare funcționării sectorului și pieței energiei electrice, termice și a gazelor naturale în condiții de eficiență, concurență, transparență și protecție a consumatorilor.

Principalele reglementări care privesc serviciul de colectare date de măsurare a contoarelor de energie electrică și gaze naturale sunt:

- Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012 completata cu modificările aduse de Ordonanța de urgență nr. 143/2021
- LEGE Nr. 226/2021 din 16 septembrie 2021
- Ordonanța de urgență nr. 118/2021 privind stabilirea unei scheme de compensare pentru consumul de energie electrică și gaze naturale pentru sezonul rece 2021-2022 cu modificările ulterioare;
- Ord.ANRE 3/2022 Ordin de aprobare a Regulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale.
- Ord. 5/2023 este în vigoare și reglementează Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, precum și modificarea și completarea unor ordine anterioare.
- Ord.ANRE 25/2021, Ordin privind aprobarea contractelor-cadru pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și pentru modificarea Contractului-cadru de vânzare-cumpărare a energiei electrice produse de prosumatorii care dețin centrale electrice de producere a energiei electrice din surse regenerabile cu puterea instalată de cel mult 100 kW pe loc de consum;
- Ord.ANRE 139/2021, Ordin privind modificarea și completarea Contractului cadru de distribuție a gazelor naturale și a Condițiilor generale de contractare pentru prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale;
- Ord.ANRE 29/2016, Ordin pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali;
- Ord.ANRE 173/2020, Ordin de aprobare a Regulamentului privind furnizarea de ultimă instanță a gazelor naturale;
- Ord.ANRE 103/2005, Ordin pentru aprobarea Codului de măsurare a energiei electrice.
- ORDIN nr. 64 din 30 martie 2022 pentru modificarea și completarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 46/2021
- Ordinul nr. 131/2022 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale
- ORDIN 1/2026 privind modificarea și completarea Condițiilor-cadru pentru realizarea calendarului de implementare a sistemelor de măsurare inteligentă a energiei electrice la nivel național aprobate prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 177/2018

1.5. Factori interesați și rolul acestora

Principalii factori interesați în realizarea serviciului de colectare și validare date de măsurare sunt:

- Beneficiarii finali ai serviciilor:
 - clientul final
 - furnizorul de energie electrică / gaze naturale
 - operatorul de distribuție
- Autorități implicate în gestionarea relației Beneficiar, clienți finali și furnizori:
 - ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei
 - ANPC - Autoritatea Națională pentru Protecția consumatorilor

- Alte autorități publice și judiciare

Calitatea serviciilor prestate va influența în mod direct relația Beneficiarului cu clienții finali și furnizorii de servicii, atât în ceea ce privește îndeplinirea condițiilor contractuale asumate de Beneficiar în relația cu aceștia (asigurarea serviciilor de colectare și validare date de măsurare), cât și prin construirea și menținerea unei imagini pozitive a Delgaz GRID SA cu orientare spre client.

1.6. Definiții

În prezentul Caiet de sarcini următorii termeni vor fi interpretați astfel:

Comandă de citire - Un element generat de SAP IS-U ce conține datele specifice (serie contor, etc.) și locul unui contor ce trebuie vizitat pentru a obține datele necesare de intrare pentru procesul de facturare (indexul contorului).

Citare - se consideră:

- **Citare efectuată** - o comandă de citire care are completat indexul sau anomalie de ordin tehnic care nu necesită index, însoțită de o imagine din care să reiasă seria contorului și indexul citit precum și / sau motivul anomaliei selectate, coordonatele GPS ale locației contorului
- **Citare nerealizată** – o comandă de citire marcată cu anomalia de tip lipsă acces sau loc de consum nevizitat.

Citare periodică – este o citire repetitivă care se efectuează într-un interval prestabilit : trimestrial MMR gaz și electricitate, lunar gaz și electricitate, semestrial în cazul contoarelor AMR gaz, la 3 ani pentru SMI;

Citirea la cerere - sunt citiri care se efectuează la solicitarea Beneficiarului în condițiile și în termenele impuse de Beneficiar. În această categorie intră citirile la: modificări contractuale, reclamații, recalculări, lipsă comunicație SMI, prosumatori.

Modificări contractuale: reprezintă solicitări transmise de către furnizori ca urmare a unor modificări ale datelor contractuale initiale sau a situației contractuale ale unui loc de consum care implică necesitatea citirii contorului, cum ar fi: schimbări de furnizor, schimbări de titular contract, încetarea contractului de furnizare, trecere la furnizorul de ultima instanță, reluarea furnizării, modificări de parametri contractuali care impun actualizarea consumului prin citire;

Date de măsurare: reprezintă un ansamblu de date colectate de pe contoarele de gaz și electricitate: index (tip regiștri), fotografie, eventuale observații identificate în procesul de colectare date (observații identificate vizual);

Anomaliile sunt descrise în **Anexa 05** (Lista anomaliilor).

Terminale multifuncționale – sunt dispozitive hardware mobile cu cartelă SIM, proprietate Prestatorului (dispozitiv + cartelă SIM), cu capacități de citire coduri de bare, beneficiază de tastatură și ecran sau touchscreen cu sistem de operare Android, combină posibilitățile de captare a datelor cu scanarea codurilor de bare într-un singur terminal, permit sincronizarea datelor prin GPRS, introducerea manuală a citirilor și anomaliilor întâlnite în teren, permit fotografierea contoarelor deteriorate, permit monitorizarea stadiului citirilor efectuate, permit colectarea coordonatelor GPS.

Unitate de citire/ itinerariu - O listă care conține contoarele alocate locurilor de consum, pe care trebuie să le citească un cititor într-o zi de lucru (pentru contoarele de gaz) sau într-o săptămână de lucru (pentru contoarele de electricitate).

Porțiuni - Un grup de unități de citire care corespunde unui interval de citire /facturare atât pentru clienți finali gaz natural cât și pentru cei de electricitate.

Contor - echipament destinat să măsoare cantitatea de gaz/ energie electrică consumată într-un anumit timp

Grup de măsurare a energiei electrice – ansamblu format din transformatoarele de măsurare și contorul de energie electrică precum și toate elementele intermediare care constituie circuitele de măsurare ale energiei electrice, inclusiv elementele de securizare.

Convertor de volum - convertorul de volum este un dispozitiv electronic, conectat/ încorporat unui contor de gaz, care transformă automat volumul de gaz măsurat în condiții de lucru în volum de gaz în condiții standard.

Client vulnerabil – client definit și care respecta prevederile Ordinului ANRE 5/2023 și Legea 226/2021

Eticheta cod loc consum – autocolant care conține un cod de bare care reprezintă codul locului de consum în vederea identificării facile în teren.

Fotografii lizibile – fotografii realizate și care surprind atât indexul/indecșii contorului cât și seria acestuia.

Fotografii ilizibile - fotografii în care nu este evidențiat contorul cu indexul/indecșii contorului sau seria acestuia

Fotografii neimputabile – Fotografii realizate în condiții tehnice neimputabile Prestatorului pentru efectuarea fotografiilor neimputabile sunt:

- contoare amplasate la o înălțime mai mare de 2,2 m fata de suprafața solului;
- contoare amplasate în subsoluri neiluminate ale clădirilor;
- contoare amplasate în nișe de bloc încuiate, ale căror fante de vizitare nu sunt poziționate în așa fel încât să poată fi vizibil display-ul contorului;
- BMP mățuit prin care se poate citi indexul dar nu se vede în poză.

Toate fotografiile trebuie să conțină obligatoriu imprimată ora și data la care aceasta au fost efectuate

Abrevieri:

CC: Comandă de Citire

UC: Unitate de Citire

NLC: Numar Loc Consum

BO: Back Office

FO: Front Office

SAP ISU: Sistem de facturare

ANRE: Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei

CJPC: Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor

SUF: Sigiliu de Unica Folosință, sigiliu antiefracție

BMP: Bloc Măsura și Protecție

GPS: Coordonata de Poziționare Geografică

PV: Proces Verbal

FTE: Echivalent normă întreaga a unui lucrător

GRC: Gradul de realizare citiri

GRNC: Gradul de nerealizare citiri

GRCC: Gradul de realizare calitate citiri

LA: Lipsă acces

TPC: Terminal Portabil de Citire

COR: Centru Operațiuni Rețea

MM: Mass Market

BM: Business Market

PIF: Puneri în Funcțiune

SSM: Securitate și Sănătate în Muncă

PSI: Prevenirea și Stingerea Incendiilor

GPRS : General Packet Radio Service, tehnologie prin care datele sunt transmise în pachete mici, separate și reasamblate la destinatar prin intermediul conexiunilor mobile (telefon mobil cu modul specific)

AE: Anomalii de electricitate independente de Prestator(A.12, A.18, A.19, A.24, A.30, A.31 și A.42)

AG: Anomalii de gaz independente de Prestator(A.18, A.19, A.24, A.30, A.36, A.37 și A.39)

AEV: Anomalii de electricitate sesizate de Prestator(A.20 și A.22)

AEG: Anomalii de gaz sesizate de Prestator(A.20 și A.22)

MMR – Manual Meter Reading, citire manuală

SMI – Sistem de Măsurare Inteligentă, contor telecitit cu capabilități de deconectare/reconectare de la distanță

AMR – Automatic Meter Reading, contor telecitit fără capabilități de deconectare/reconectare de la distanță

1.7. Durata

Durata Acordului cadru pentru care se va presta activitatea descrisă mai sus este de 60 luni.

2. Condiții Generale și Specifice pentru Prestarea Serviciului

2.1. Descrierea serviciilor prestate

Prestatorul trebuie să asigure planificarea activității de colectare date de măsurare , servicii de citire în teren, validarea datelor și monitorizarea activității prestate pentru:

- MMR:
 - MMR citire periodica EE
 - MMR citire periodica GN
 - MMR citire lunara EE
 - MMR citire lunara GN
 - MMR citire vulnerabili EE
 - MMR citire vulnerabili GN
 - MMR citire cerere EE
 - MMR citire cerere GN
- SMI:
 - SMI citire periodica EE
 - SMI citire periodica GN
 - AMR citire periodica GN
 - SMI citire la cerere EE
- PROSUMATORI - SMI/AMR citire prosumatori
- MODIFICĂRI CONTRACTUALE:
 - MMR citire modificari contractuale EE
 - MMR citire modificari contractuale GN
 - SMI citire modificari contractuale EE
 - SMI citire modificari contractuale GN
- ETICHETARE
 - etichetare EE
 - etichetare GN
- AUTOCITIRI
 - autocitiri EE
 - autocitiri GN

2.2. Descrierea detaliată a serviciilor

Serviciul integrat de colectare, operare și validare date de măsurare contor este descris în **Anexa 13** (Descrierea procesului de colectare, operare și validare date de măsurare contor).

Activitatea de colectare, operare, validare date de măsurare contor și etichetare loc de consum, se efectuează astfel:

- MMR:
 - MMR citire periodica EE – săptămânal (în 5 zile lucrătoare);
 - MMR citire periodica GN – săptămânal (în 5 zile lucrătoare);
 - MMR citire lunară EE - în 5 zile lucrătoare;
 - MMR citire lunară GN – în ultimele 3 zile lucrătoare din lună;
 - MMR citire vulnerabili EE – lună în curs;
 - MMR citire vulnerabili GN – lună în curs;
 - MMR citire cerere EE - în 5 zile lucrătoare;
 - MMR citire cerere GN - în 5 zile lucrătoare;
 - autocitiri EE - în 2 zile lucrătoare;
 - autocitiri GN - în 2 zile lucrătoare;
- SMI:
 - SMI citire periodică EE – lună în curs;
 - SMI citire periodică GN – lună în curs;
 - AMR citire periodică GN – lună în curs;
 - SMI citire periodica EE - în 5 zile lucrătoare;
- PROSUMATORI – ultimele 5 zile lucrătoare din lună;
- MODIFICĂRI CONTRACTUALE:
 - MMR citire modificări contractuale EE - în 3 zile lucrătoare;
 - MMR citire modificări contractuale GN - în 3 zile lucrătoare;
 - SMI citire modificări contractuale EE - în 3 zile lucrătoare;
 - SMI citire modificări contractuale GN - în 3 zile lucrătoare;
- ETICHETARE – se realizează împreună cu efectuarea citirii periodice;

Ulterior semnării contractului subsecvent, Prestatorul va efectua:

Planificare

- Planificarea activității de colectare date de măsurare și alocarea unităților de citire pe TPC ale cititorilor care include și gestiunea cititorilor și a comenzilor de citire alocate
- Planificarea volumului de citiri se va face de către responsabilul desemnat al Prestatorului, care va alocă către cititorii proprii în TPC, volumul nominal de citiri planificate cu o zi lucrătoare înainte de începutul perioadei de citire;
- Programul nominal de citiri lunare cuprinde minim următoarele informații: cod loc consum, nume client, adresă loc consum, serie contor și spații corespunzătoare pentru completarea indexului nou, a motivelor de necitare și a observațiilor necesare;
- Transferul datelor între sistemul informatic al Beneficiarului către terminalele portabile de citire ale Prestatorului se efectuează cu 1 zile lucrătoare înainte de începerea fiecărei perioade de citire;

Execuție:

- Colectarea datelor se face cu terminalul portabil de citire prin:
 - scanarea etichetei codului de bare al contorului sau introducerea manuală a seriei urmată de consemnarea în terminal a indexului citit și preluarea imaginilor solicitate de aplicație. Bifarea amplăsării grupului de măsură în funcție de fiecare situație în parte.
 - verificarea vizuala a grupului de măsură;
 - fotografierea grupului de măsură;
 - confirmarea (după caz)/recitirea și înscrierea indexului în TPC;
 - înscrierea eventualelor observații sau a motivelor de necitare în TPC;
- În coloana/câmpul de observații sau motive de necitare din TPC, personalul Prestatorului trebuie să menționeze problema constatată corespunzătoare cazurilor prezentate în **Anexa 05**. Prestatorul va prelua obligatoriu de pe teren și alte informații legate de contor, client sau instalația electrică de alimentare și le va introduce în TPC. Informațiile vor fi preluate, obligatoriu, de la locație pentru a putea fi verificate/confirmate cu coordonatele GPS.
Sincronizarea terminalelor portabile de citire către sistemul informatic, BO al Beneficiarului se efectuează zilnic, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data efectuării citirii ori înscrierii motivului de necitare;
- Introducerea în sistemul informatic al Beneficiarului a datelor rezultate în urma activității de citire a contoarelor se va face de regulă zilnic, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la efectuarea citirii ori a înscrierii motivului de necitare, asigurând realizarea continuă a prestației; În a doua zi de citire toate fotografiile și citirile efectuate în ziua anterioară trebuie să fie transmise în sistemul informatic al Beneficiarului pentru a fi validate. **Fotografiile, anomaliiile, coordonatele GPS și citirile netransmise până la încheierea perioadei de citire nu vor fi decontate.**

Verificare, validare și monitorizare date colectate:

- verificarea, monitorizarea (zilnică, săptămânală și lunară) activității de colectare date în BO precum și aplicarea de corecții (corectarea indecșilor eronați ca urmare a erorilor de citire identificate în BO) și validarea datelor citite se face de către personalul Prestatorului;
- Realizarea situațiilor lunare se va întocmi în luna următoare, **până în a 7-a zi lucrătoare**, pe baza rapoartelor furnizate de sistemul informatic al Beneficiarului.

În etapa de ofertare, în cadrul propunerii tehnice depuse pentru atribuirea acordului-cadru, până la termenul limită de depunere a ofertelor, astfel cum este precizat în Anunțul de participare, Ofertantul va include în oferta tehnică o descriere detaliată a procesului de colectare, operare și validare date de măsurare, acoperind în mod explicit toate activitățile prevăzute în Capitolul 2, alin. 2.2 din Caietul de Sarcini și din **Anexa 13**.

2.3. Volumul de servicii ale activității de colectare, operare și validare date de măsurare contor achiziționate:**Cantitățile anuale estimate:**

Detalii privind numărul de citiri anuale se regăsesc în **Anexa 04**.

Cantitățile maxime estimate ale Acordului cadru de servicii colectare, operare și validare date de măsurare contor estimate și supuse prezentei proceduri de achiziție sunt menționate în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Obiectul Acordului cadru	UM	Cantitate estimată maximă în cadrul Acordului cadru
1	MMR citire periodică GN	buc	42.270.582
2	MMR citire lunară GN	buc	386.309
3	MMR citire vulnerabili GN	buc	1.821.235
4	MMR citire cerere GN	buc	17.503
5	autocitiri GN	buc	25.855
6	SMI citire periodică GN	buc	16.610
7	AMR citire periodică GN	buc	86.249
8	MMR citire modificări contractuale GN	buc	764.126
9	SMI citire modificări contractuale GN	buc	1.660
10	Etichetare	buc	15.896
11	MMR citire periodică EE	buc	6.801.682
12	MMR citire lunară EE	buc	722.924
13	MMR citire vulnerabili EE	buc	1.090.621
14	MMR citire cerere EE	buc	168.717
15	autocitiri EE	buc	365.214
16	SMI citire periodică EE	buc	1.094.721
17	SMI citire la cerere EE	buc	474.962
18	SMI/AMR citire prosumatori	buc	117.306
19	MMR citire modificări contractuale EE	buc	336.960
20	SMI citire modificări contractuale EE	buc	9.529
21	etichetare	buc	435.948
Total			57.024.609

2.4. Modalitățile de plată și tarifele aplicate

Plata de către Beneficiar a prestației de colectare, operare și validare date de măsurare efectuate de Prestator se va face diferențiat în funcție de tipul de serviciu prestat. Serviciul se consideră prestat în următoarele condiții:

- Comanda de citire a fost returnată cu indecși sau anomalii independente** de Prestator însoțite de fotografii lizibile sau neimputabile Prestatorului ale contorului și certificată* de reprezentanții Prestatorului.
- În situația în care Prestatorul aduce din teren informații cu privire la cazurile în care identifică un contor nou neevidențiat în TPC (informații cu privire la nume client, adresă, serie contor, tip contor, index ori nu, dar în toate cazurile certificată de semnatura responsabililor desemnați ai Prestatorului) validate de către responsabilul Beneficiarului.

* Prestatorul va certifica foto lizibila/ilizibile/neimputabila prin bifarea în BO.

**Anomaliile independente de prestator:

AE - Anomalii de electricitate independente de Prestator (A.12, A.18, A.19, A.24, A.30, A.31 și A.42)

AG - Anomalii de gaz independente de Prestator (A.18, A.19, A.24, A.30, A.36, A.37 și A.39)

Tariful va include toate costurile necesare legate de prestarea serviciului: manoperă, transportul, tehnică de calcul, servicii de internet, materiale consumabile, legitimații, utilizare TPC etc;

Beneficiarul nu pune la dispoziția Prestatorului nici un fel de dotări imobile sau mobile, pentru prestarea serviciului.

2.5. Recepția și decontarea serviciilor prestate

Inspecții, teste, verificări care se efectuează

- Conform procedurilor și instrucțiunilor tehnice ale Delgaz Grid SA și actualizărilor acestora.

Recepția cantitativă a serviciilor realizate de Prestator se va efectua prin monitorizarea datelor transmise în aplicația Beneficiarului.

- Recepția, decontarea colectării datelor de măsurare contor și aplicarea penalităților se va efectua pe baza realizărilor evidențiate în Centralizatorul lunar **Anexa 03**, la nivel de loc de consum, care poate conține unul sau mai multe dispozitive de măsurare.
- Recepția calitativă a serviciilor de citire realizate de Prestator se face în baza prevederilor legislației în vigoare și a prevederilor caietului de sarcini.
- Situația realizărilor lunare: **Anexa 03** (Centralizator închidere lunara), **Anexa 02** (Situație Costuri Citiri pe Categoriile de Consumatori) și **Anexa 16** (Centralizator Activitate Cititori și Evenimente SSM), se va întocmi în luna următoare, până în a 7-a zi lucrătoare, pe baza rapoartelor furnizate de sistemul informatic al Beneficiarului.
- Centralizatorul închidere lunară este semnat de persoana desemnată a Prestatorului și de persoana responsabilă a Beneficiarului.
- După semnarea de către ambele părți a Centralizatorului lunar, Prestatorul va emite factura de prestări servicii

Prestatorul va permite Beneficiarului verificarea, în orice moment al activității, a modului de prestare a serviciilor (activitatea coordonatorilor, cititorilor și a operatorilor) pentru a stabili conformitatea lor cu prevederile din caietul de sarcini. Verificarea se va desfășura prin sondaj utilizând datele din BO cât și în teren prin verificarea corectitudinii astfel:

- În BO prin analiza anomaliilor de facturare, reclamații clienți, comparație index și fotografie.
- În teren prin verificare locală și comparație cu indexul citit de Prestator.

Ca urmare a verificărilor sale, Beneficiarul va consemna în **Anexa 14** (Proces Verbal de verificare a serviciilor de colectare, operare și validare date de măsurare contor), rezultatele verificărilor, aplică penalități dacă sunt identificate neconformități privind colectarea, operarea și validarea datelor de măsurare și obligă Prestatorul la luarea de măsuri administrative și/sau organizatorice.

3. Standarde de Calitate

Pentru îndeplinirea cerințelor privitoare la calitatea serviciului prestat, se definește indicatorul:

3.1. Gradul de realizare al citirilor (GRC), definit ca raport procentual între numărul de citiri efectuate de Prestator și numărul de citiri planificate.

$$GRC(\%) = \frac{\text{Număr citiri efectuate} + \text{Anomalii independente}}{\text{Număr citiri planificate}} * 100$$

- Indicatorul GRC se va calcula lunar, separat pentru fiecare tip de citire (fără autocitiri și etichetare), doar pentru citirile validate.

Realizarea unui GRC total < 90% pentru clienți electricitate, respectiv GRC<95% pentru clienți gaz (la nivel de contract) de 3 ori pe an, **va putea conduce la rezilierea unilaterală** a contractului, care va opera la sfârșitul lunii calendaristice imediat următoare, printr-o notificare trimisă Prestatorului în acest sens.

GAZ

- Pentru gaz, în cazul în care GRC variază, prețul cu care se facturează o citire (PU ajustat) va fi calculat în funcție de încadrarea în intervalele de mai jos și factorul de ajustare aferent (PU ajustat = PU*factor de ajustare):

praguri GRC	factor de ajustare
GRC>99%	2
GRC=99%	1
GRC 97-98,99%	0,98
GRC 95-96,99%	0,95
GRC<95%	0,90

(!) factorul de ajustare 2 se va utiliza numai pentru numărul de citiri calculat ca diferență între numărul total de citiri validate și numărul de citiri validate aferente GRC de 99%.

Exemplu: dacă planificat avem 500 citiri periodice, realizat 498, rezultă GRC=99,5%. Factorul de ajustare în acest caz este 2. Calculul pentru plata celor 498 citiri se va face astfel:

Total de plată=495*1*PU+3*2*PU, din care:

- 495 citiri reprezintă număr de citiri aferente GRC=99% din 500 citiri periodice
- 1 factor ajustare pentru GRC=99%
- PU este prețul unitar contractat
- 3 citiri reprezintă diferența peste GRC>99%
- 2 factor ajustare pentru GRC>99%
- PU este prețul unitar contractat

(!) Pentru toate tipurile de citiri validate, în situația în care GRC este mai mic de 99%, factorul de ajustare în funcție de GRC, se va aplica la toate citirile conform tip citire.

Exemplu: dacă planificat avem 500 citiri periodice, realizat 485, rezulta GRC=97%. Factorul de ajustare în acest caz este 0,98. Calculul pentru plata celor 485 citiri se va face astfel:

Total de plată=485*0,98*PU, din care:

- 485 citiri reprezintă GRC=97% citiri periodice din cele 500 planificate

- 0,98 factor ajustare pentru GRC=97-98,99%

- PU este prețul unitar contractat

(!) formula de calcul va rotunji în plus sau în minus astfel încât numărul de citiri să fie un număr întreg, fără zecimale (în plus sau în minus, peste 0,5 sau sub 0,5).

(!) formula de calcul pentru GRC va rotunji în plus sau în minus la două zecimale.

ELECTRICITATE

- Pentru citirile MMR citire periodică EE, MMR citire lunară EE, MMR citire vulnerabili EE, MMR citire cerere EE, MMR citire modificări contractuale EE și SMI citire periodică EE, în cazul în care GRC variază, prețul cu care se facturează o citire (PU ajustat) va fi calculat în funcție de încadrarea în intervalele de mai jos și factorul de ajustare aferent (PU ajustat= PU*factor de ajustare):

praguri GRC	factor de ajustare
>95%	2
=95%	1
93% - 94,99%	0,98
90% - 92,99%	0,95
<90%	0,90

- Pentru citirile SMI citire la cerere EE, SMI citire modificări contractuale EE și SMI/AMR citire prosumatori, în cazul în care GRC variază, prețul cu care se facturează o citire (PU ajustat) va fi calculat în funcție de încadrarea în intervalele de mai jos și factorul de ajustare aferent (PU ajustat= PU*factor de ajustare):

praguri GRC	factor de ajustare
>97%	2
=97%	1
94% - 96,99%	0,98
90% - 93,99%	0,95
<90%	0,90

(!) factorul de ajustare 2 se va utiliza numai pentru numărul de citiri calculat ca diferență între numărul total de citiri validate și numărul de citiri validate aferente GRC de 95%, respectiv 97%.

Exemplu: dacă planificat avem 500 citiri periodice, realizat 483, rezultă GRC=96,5%. Factorul de ajustare în acest caz este 2. Calculul pentru plata celor 483 citiri se va face astfel:

Total de plată=475*1*PU+8*2*PU, din care:

- 475 citiri reprezintă numărul decitiri aferente GRC=95% din 500 citiri periodice
- 1 factor ajustare pentru GRC=95%
- PU este prețul unitar contractat
- 8 citiri reprezintă diferența peste GRC>95%
- 2 factor ajustare pentru GRC>95%
- PU este prețul unitar contractat

(!) Pentru toate tipurile de citiri validate, în situația în care GRC este mai mic de 95%, respectiv 97%, factorul de ajustare în funcție de GRC, se va aplica la toate citirile conform tip citire.

Exemplu: dacă planificat avem 500 citiri periodice, realizat 460, rezultă GRC=92%. Factorul de ajustare în acest caz este 0,95. Calculul pentru plata celor 460 citiri se va face astfel:

Total de plată=460*0,95*PU, din care:

- 460 citiri reprezintă GRC=92% citiri periodice din cele 500 planificate
- 0,95 factor ajustare pentru GRC=90-93,99%
- PU este prețul unitar contractat

(!) formula de calcul va rotunji în plus sau în minus astfel încât numărul de citiri să fie un număr întreg, fără zecimale (în plus sau în minus, peste 0,5 sau sub 0,5).

(!) formula de calcul pentru GRC va rotunji în plus sau în minus la două zecimale.

Indicatorul GRC se va calcula lunar, separat pentru fiecare tip de citire (fără autocitiri și etichetare), doar pentru citirile validate.

$$\text{GRC total (\%)} = \frac{\text{Număr citiri efectuate} + \text{Anomalii independente}}{\text{Număr citiri planificate}} * 100$$

Se definesc:

MMR – Manual Meter Reading, citire manuală

SMI – Sistem de Măsurare Inteligentă, contor telecitit cu capabilități de deconectare/reconectare de la distanță

AMR – Automatic Meter Reading, contor telecitit fără capabilități de deconectare/reconectare de la distanță

AE - Anomalii de electricitate independente de Prestator(A.12, A.18, A.19, A.24, A.30, A.31 și A.42)

AG - Anomalii de gaz independente de Prestator(A.18, A.19, A.24, A.30, A.36, A.37 și A.39)

3.2. Gradul de vizitare (GV), definit ca raport procentual între numărul de citiri efectuate de Prestator, la care se adună motivele de necitare, și numărul de citiri programate:

$$\text{GV(\%)} = \frac{\text{Număr citiri efectuate} + \text{Anomalii independente} + \text{Număr citiri cu motive necitare}}{\text{Număr citiri planificate}} * 100$$

În calculul **Nr citiri cu motive necitare** se iau în considerare următoarele : AEV și AGV.

Se definesc:

AEV – Anomalii de electricitate sesizate de Prestator (A.20 și A.22)

AGV - Anomalii de gaz sesizate de Prestator (A.20 și A.22)

Indicatorul GVE (grad vizitare electricitate) și GVG (grad vizitare gaz) se va calcula lunar la nivel de contract. Valoarea obținută trebuie să fie **GV>99%**. Nu se va folosi anomalia de LA pentru locurile de consum nevizitate/neidentificate în teren.

Beneficiarul își rezervă dreptul de a rezilia contractul dacă se înregistrează GV < 99% de 3 ori pe an (la nivel de contract).

3.3. Gradul de calitate al citirilor (GCC) definit ca raport procentual între numărul de neconformități citire și numărul de citiri efectuate și autocitiri.

$$GCC(\%) = \frac{\text{Nr neconformități citire}}{\text{Nr citiri efectuate} + \text{Autocitiri}} * 100$$

Lista neconformităților și reclamațiilor de citire penalizabile va constitui raport atasat la Situația lunară **Anexa 03.1**.

3.4. Penalități pentru gradul de calitate a citirilor

Erorile de tarifare, cât și reclamațiile pot să apară în orice lună calendaristică pentru o perioadă precedentă. În cazul în care acestea sunt justificate, GRCC va fi calculat la numărul citirilor efectuate în luna în care au fost identificate.

Se definește gradul de realizare a corectitudinii citirilor (GRCC %):

$$GRCC(\%) = \frac{\text{Nr neconformități citire}}{\text{Nr citiri efectuate} + \text{Autocitiri}} * 100$$

Activitate	Penalități calitative	Penalitate
Electricitate / Gaz	GRCC < 100%	Nr neconformități * 50 lei

Realizarea unui GRCC < 99.90% (la nivel de contract) de 3 ori pe an, va putea conduce la **rezilierea unilaterală** a contractului, la sfârșitul lunii calendaristice imediat următoare, printr-o notificare trimisă Prestatorului în acest sens.

3.5 Penalități

În cazul în care prestatorul nu sesizează clienții noi racordați și neoperați în baza de date a beneficiarului, acesta va plăti o sumă de 500 lei, cu titlu de daune interese, pentru fiecare loc de consum nesesizat la care se adaugă echivalentul contravalorii cantităților consumate de la racordare și până la identificarea de către beneficiar.

În cazul în care Prestatorul bifează eronat anomalia de lipsa de acces și Beneficiarul startează procesul de „Instiințare privind accesul pentru citirea contorului de gaz/energie electrică”, acesta va plăti o sumă de 500 lei, cu titlu de daune interese, pentru fiecare loc de consum.

În cazul în care Prestatorul nu onorează planificările generate din procesul de „Înștiințare privind accesul pentru citirea contorului de gaz/energie electrică”, acesta va plăti o sumă de 500 lei, cu titlu de daune interese, pentru fiecare loc de consum.

În cazul în care Prestatorul nu respectă termenul de colectare date pentru comenzile emise la modificare contractuală asumat prin ofertă, Prestatorul va datora penalități în cuantumul a 100 lei pentru fiecare loc de consum pentru care termenul a fost depășit. Această penalitate se aplică numai în cazul în care nerezolvarea comenzilor de citire se datorează exclusiv din vina Prestatorului cum ar fi nevizitarea locului de consum.

În primele 5 zile lucratoare de la data semnării contractelor subsecvente, și în cazul în care se impune actualizarea listei de autoturisme declarate prin oferta care a stat la baza Acordului cadru, Prestatorul are obligația de a prezenta lista actualizată a celor 111 autoturisme care vor fi utilizate în perioada de derulare a contractului subsecvent, din care să reiasă aceeași medie a emisiilor de CO₂ declarată prin oferta la factorul de atribuire Nivelul emisiilor de CO₂ a flotei auto utilizate.

În cazul în care Prestatorul nu respectă Nivelul emisiilor de CO₂ (media emisiilor) declarat la Acordul cadru, acesta va datora penalități în cuantum de 500 lei pentru fiecare autoturism înlocuit cu un alt autoturism care influențează creșterea mediei emisiilor de CO₂, medie de emisii declarată inițial la Acordul cadru.

Pe parcursul derulării contractelor subsecvente, Beneficiarul își rezervă dreptul de a verifica și de a solicita situația la zi / actualizată a tuturor autoturismelor utilizate de Prestator în teren, în vederea respectării de către acesta a obligației contractuale referitoare la Nivelul emisiilor de CO₂, astfel încât să se asigure îndeplinirea cerinței și a factorului de atribuire (neschimabil) stabilit atât prin documentația de atribuire, cât și prin oferta care a stat la baza atribuirii Acordului cadru.

În cazul nerespectării obligațiilor contractuale referitoare la Nivelul emisiilor de CO₂, pe parcursul derulării contractelor subsecvente, Beneficiarul își rezervă dreptul de a aplica penalități în cuantum de 500 de lei pentru fiecare autoturism utilizat și nedeclarat în oferta care a stat la baza atribuirii Acordului cadru și contractelor subsecvente și prin care se aduce atingere Valorii / Mediei emisiilor de carbon declarate în oferta, în sensul creșterii acesteia.

3.6 Altele

- Pentru toate operațiunile neefectuate din vina exclusivă a Prestatorului, Beneficiarul își rezervă dreptul de a le presta cu alți prestatori sau **angajați proprii**. Prin operațiuni neefectuate se înțelege nevizitarea locurilor de consum conform programării de colectare date și refuzul de a efectua o recolectare de date în cazul unor constatări de către Beneficiar a unor erori de tarifare sau reclamații (ex. index citit mai mic decât cel citit anterior iar fotografiile nu sunt lizibile și determină o cantitate foarte mare de plată). Contravaloarea acestor servicii (calculată pe baza facturilor emise de ceilalți prestatori **sau, în cazul în care se face cu angajați proprii a cheltuielilor avute de Beneficiar**) va fi suportată de Prestator. În cazul neexecutării sau executării necorespunzătoare a obligațiilor asumate, Beneficiarul are dreptul în afara penalităților prevăzute și la compensarea pierderilor suferite din vina Prestatorului.
- În situațiile în care, gradul de citire (GRC) este mai mic decât 90% pe electricitate și/sau 95% pe gaz, Beneficiarul poate demara procesul de înștiințare a prestatorului privind recuperarea operațiunilor neefectuate cu alt prestator sau angajați proprii.
- Determinarea operațiunilor neefectuate se va efectua prin rularea raportului Anexa 03 - Centralizator închidere lunară și se va aduce la cunoștința Prestatorului prin întocmirea

și transmiterea unei instiințări care să reflecte operațiunile neefectuate sau executate necorespunzător.

- Recuperarea tuturor daunelor financiare menționate mai sus se va face prin scăderea a sumelor datorate de Beneficiar către Prestator.
- Beneficiarul își rezerva dreptul ca la rezilierea contractului să solicite plata de către Prestator a daunelor ce rezulta din aceasta.
- În cazul în care valoarea facturilor emise de prestator nu acoperă valoarea daunelor beneficiarul va emite facturi pe diferența rămasă. Prestatorul se obligă să achite sumele în termen de 15 zile.

4. Condiții Tehnice, Logistice și de Personal minime obligatorii de îndeplinit în etapa de ofertare pentru atribuirea Acordului cadru:

Cerințele impuse în caietul de sarcini, astfel cum sunt prevăzute în prezentul capitol și subcapitolele aferente acestuia (4.1, 4.2) sunt considerate cerințe minime, referitoare la nivelul calitativ, tehnic și de performanță, scop în care soluțiile oferite în cadrul propunerii tehnice pot face referire la atingerea unor niveluri superioare, nerespectarea acestora duce la respingerea ofertei. Propunerile tehnice care nu îndeplinesc cerințele tehnice din documentația de atribuire, vor fi considerate neconforme în conformitate cu art. 228 alin. (5) din Legea nr. 99/2016.

Propunerea tehnică se va întocmi astfel încât aceasta să răspundă în totalitate cerințelor din Caietul de sarcini publicat în cadrul documentației de atribuire și va include toate cerințele și documentele prevăzute în prezentul capitol și subcapitolele aferente acestuia (4.1, 4.2).

Pentru a se evita apariția unor erori pe parcursul analizării și verificării documentelor prezentate de ofertanți se solicită operatorilor economici să procedeze la numerotarea de la prima la ultima pagină a tuturor paginilor din cadrul ofertei, din cadrul documentelor care însoțesc oferta tehnică, astfel încât acestea să poată fi identificate în mod facil.

Documentele se vor prezenta în format lizibil.

Nerespectarea instrucțiunilor, neprezentarea informațiilor solicitate completate în mod corespunzător și/sau transmiterea documentelor într-o formă improprie care face imposibilă vizualizarea conținutului acestora sunt activități realizate pe riscul Ofertantului, iar eșecul de a depune o ofertă care să nu îndeplinească cerințele minime și obligatorii și instrucțiunile de prezentare/completare a documentelor indicate prin prezenta documentație poate conduce la respingerea ofertei ca fiind inacceptabilă/neconformă/neadecvată, cu aplicarea în mod corespunzător a dispozițiilor legale incidente.

Ofertanții trebuie să transmită o ofertă completă pentru toate activitățile ce fac obiectul Acordului cadru.

În acest sens, în cadrul propunerii tehnice, Ofertanții vor depune Anexa 11 la caietul de sarcini, completată corespunzător cu dotările tehnice, organizatorice și de personal oferite.

Anexa 11 se va prezenta în format electronic (atât pdf, cât și în format editabil excel în vederea facilitării procesului de evaluare).

Formularul va reflecta în mod clar disponibilitatea resurselor oferite pe întreaga durată de valabilitate a Acordului cadru.

Toate documentele / anexele Ofertei tehnice vor fi depuse exclusiv în format electronic, în cadrul anuntului de participare publicat în S.E.A.P (la rubrica special prevăzută în S.E.A.P, respectiv „Propunere tehnică”), semnate cu semnătură electronică extinsă (extensia .p7s sau echivalent) bazată pe un certificat calificat, eliberat de un furnizor de servicii de certificare acreditat în condițiile Legii nr. 455/2001.

4.1. Condiții tehnice minime obligatorii de îndeplinit în etapa de ofertare pentru atribuirea acordului cadru:

În etapa de ofertare, în cadrul propunerii tehnice depuse pentru atribuirea Acordului-cadru, până la termenul limită de depunere a ofertelor precizat în Anunțul de participare, Ofertantul are obligația de a demonstra că poate dispune de următoarele dotări tehnice necesare pentru prestarea corespunzătoare a serviciilor contractate:

1. Spații funcționale / puncte de lucru
2. Terminale portabile pentru colectare date (TPC);
3. Echipamente hardware (calculatoare, laptopuri);
4. Acces la internet;
5. Centru de operare cu Call-center;
6. Autoturisme pentru activitatea de teren.

Documente justificative acceptate și necesare pentru dotările tehnice minime solicitate:

Pentru a demonstra / susține îndeplinirea cerințelor tehnice prevăzute mai sus (punctele 1-6), Ofertantul va depune în cadrul propunerii tehnice documente care să ateste că dispune de capacitățile tehnice, organizatorice în număr acoperitor și suficient, în cantitatea prevăzută în **Anexa 11** a prezentului caiet de sarcini.

În etapa de ofertare, în cadrul propunerii tehnice, ofertantul va depune documente justificative privind:

- infrastructura de sedii/puncte de lucru disponibilă, precum și modul de deținere a acestora (proprietate, închiriere, comodat sau angajament de punere la dispoziție).
- deținere număr de terminale portabile TPC
- deținere echipamente hardware (calculatoare/laptopuri)
- disponibilitatea unei flote auto necesare pentru prestarea serviciilor, indicând numărul de autoturisme (minimum 111) și modul de deținere (proprietate, leasing, închiriere sau angajament de punere la dispoziție)
- disponibilitatea unui Callcenter

Documentele justificative pot include, fără a se limita la:

1. Spații funcționale / puncte de lucru:

Contracte de proprietate/ Contracte de închiriere cu privire la spații funcționale/puncte de lucru sau orice alte dovezi prin care ofertantul poate dovedi faptul că dispune de capacități organizatorice acoperitoare și suficiente în toate centrele de operare ale Beneficiarului prezentate în Anexa 11 a prezentului caiet de sarcini.

2. Terminale portabile pentru colectare date (TPC);

Facturi de achiziție/contracte de leasing pentru echipamente sau orice alte dovezi care să demonstreze faptul că dispune de Terminale portabile de citire acoperitoare și suficiente în cantitatea prevăzută în **Anexa 11** a prezentului caiet de sarcini.

3. Echipamente hardware (calculatoare, laptopuri):

Facturi de achiziție/contracte de leasing, Contracte de mentenanță sau servicii IT pentru echipamente sau orice alte dovezi care să demonstreze faptul că dispune de Terminale portabile de citire acoperitoare și suficiente în cantitatea prevăzută în **Anexa 11** a prezentului caiet de sarcini.

4. Acces la internet:

Contracte de furnizare servicii internet sau orice alte dovezi care să demonstreze faptul că dispune de servicii de internet pentru toate punctele de lucru declarate în oferta tehnică și respectiv în **Anexa 11** a prezentului caiet de sarcini.

5. Centru de operare cu Call-center:

Orice documente care să demonstreze faptul că dispune de servicii de callcenter, atât proprii și/sau contractate de la terți (în cazul utilizării resurselor puse la dispoziție de parteneri sau subcontractanți).

6. Autoturisme pentru activitatea de teren.

Orice documente care să ateste deținerea în proprietate - certificat de înmatriculare/ carte de identitate a vehiculului sau contract leasing/ inchiriere/comodat, încheiate cu o societate care își desfășoară activitatea în România, din care să rezulte prezența autovehiculelor în parcul auto (cumulat), sau orice alte dovezi care să demonstreze faptul că dispune de autoturisme în număr acoperitor și suficient în cantitatea prevăzută în **Anexa 11** a prezentului caiet de sarcini.

4.2. Structura minimă a personalului, calificare personal

Ofertantul va asigura pe întreaga durată a acordului-cadru resursele umane necesare pentru prestarea serviciilor, cu respectarea cerințelor minime de personal prevăzute în prezentul caiet de sarcini și Anexa 11.

Personalul implicat în derularea contractelor subsecvente trebuie să fie suficient numeric, calificat și disponibil, astfel încât să se asigure continuitatea și calitatea serviciilor.

Pentru scopul acestei proceduri de atribuire și în vederea îndeplinirii cerinței referitoare la **Structura minimă a personalului**, se disting două categorii de personal:

- Personal non-cheie:
 - a. **operator zonal** – rol de planificare, monitorizare a activității de citire inclusiv analiza calității citirii efectuată de către cititori și validarea în BO a datelor citite - verificarea calității citirilor realizate, corecții indexe eronate (index citit versus fotografie, solicitări de recitare dacă sunt constatate erori, validări, aplicări corecții și măsuri corective);
 - b. **cititori de date / personal execuție în teren colectare date de măsurare** – rol de colectare date de măsurare contoare gaz și electricitate în teren;
 - c. **operatori validare date/Call center** – validarea citirilor, prin compararea indexului citit, a seriei cu imaginea descarcata, preluare autocitiri.
- Personal cheie: **Coordonatori zonali** - rol de coordonare zonală și prioritizare a activității de colectare date de măsurare și interacțiune cu inspectorul de citire zonal Delgaz Grid SA;

Personal non-cheie, în etapa de ofertare, Ofertantul va descrie, în cadrul propunerii tehnice, modul de acces la resursele umane necesare (FTE), pe categorii de funcții și distribuție teritorială (zone/județe (COR)), și va depune o declarație pe propria răspundere privind asigurarea personalului minim pe întreaga durată a acordului-cadru.

În termen de maximum 5 zile lucratoare de la semnarea fiecărui contract subsecvent, Prestatorul are obligația de a asigura și mobiliza structura minimă de personal, corespunzătoare fiecărei categorii de funcții conform Anexa 11, pentru fiecare zona/judet (COR) , astfel încât să fie acoperite toate localitățile din zona de competență a Beneficiarului.

Structura de personal asigurată trebuie să respecte cerințele minime prevăzute în caietul de sarcini, atât din punct de vedere numeric, cât și al distribuției teritoriale.

Dovada respectării obligației privind asigurarea structurii de personal se realizează prin prezentarea de documente justificative din care să rezulte existența și disponibilitatea resurselor umane alocate. Documentele pot include, fără a se limita la:

- liste nominale ale personalului alocat, pe categorii de funcții (cititor, operator zonal, operator de date/Callcenter) si zone/județe (COR);
- organigrama cu distributia personalului;
- contracte individuale de muncă sau alte documente echivalente;
- declarații pe propria răspundere ale prestatorului privind implicarea personalului în executarea contractului;
- documente privind instruirea personalului, după caz;
- orice alte documente relevante care demonstrează faptul că personalul este disponibil și alocat pentru prestarea serviciilor.

Documentele prezentate trebuie să confirme îndeplinirea cerințelor minime privind numărul de personal și acoperirea teritorială prevăzute în caietul de sarcini.

Personal cheie, în etapa de ofertare la Acordul cadru, în cadrul propunerii tehnice, Ofertantul va menționa nominal persoanele propuse, rolul acestora în cadrul contractului, responsabilitățile principale, experiența profesională relevantă. Pentru fiecare persoană propusă, Ofertantul va prezenta:

- Curriculum Vitae, semnat și datat;
- documente suport relevante (diplome, certificate, atestate)
- declarație de disponibilitate și angajament de participare.

Ofertantul are obligația de a asigura că personalul cheie propus îndeplinește cerințele minime de calificare și experiență prevăzute în cadrul documentației de atribuire.

De asemenea, Ofertantul va face dovada existenței unei structuri de control intern și monitorizare a activităților, în vederea asigurării îndeplinirii cerințelor prevăzute în prezentul caiet de sarcini, atât din punct de vedere calitativ, cât și cantitativ.

În acest sens, Ofertantul va prezenta:

- un document care descrie organigrama și responsabilitățile personalului cu rol de control și monitorizare a activităților;
- proceduri interne specifice activităților de control și monitorizare, cum ar fi:
 - proceduri de verificare a citirilor și de validare a datelor;

- proceduri de gestionare a neconformităților;
- proceduri privind efectuarea controalelor în teren.

Prezentarea documentelor privind structura de control și procedurile interne reprezintă cerință minimă obligatorie.

De asemenea, Ofertantul va prezenta un plan de instruire periodică a personalului implicat în derularea contractului, în vederea asigurării desfășurării activităților în condiții de calitate și conformitate cu cerințele prezentului caiet de sarcini.

Planul de instruire trebuie să includă, fără a se limita la:

- tipurile de instruiți (inițială și periodică);
- tematicile abordate (ex. citire contoare, validare date, utilizare aplicații, reguli de calitate, interacțiune cu clienții);
- frecvența instruirilor;
- modalitatea de desfășurare (online/onsite);
- responsabilitățile persoanelor implicate în instruire.

Prezentarea planului de instruire reprezintă cerință minimă obligatorie.

Neprezentarea acestor documente sau prezentarea acestora într-o formă incompletă sau neconformă conduce la respingerea ofertei ca neconformă.

În cazul în care, pe perioada derulării acordului-cadru sau a contractelor subsecvente, Prestatorul nu face dovada că dispune de resursele umane necesare pentru realizarea serviciilor, Entitatea contractantă va aplica măsurile contractuale prevăzute, inclusiv penalități. Astfel, în situația în care Prestatorul, pe perioada derulării Acordului cadru / contractelor subsecvente, nu va asigura numărul de FTE oferit specificat în **Anexa 11**, va plăti o sumă de **500** lei lunar, cu titlu de daune interese, pentru fiecare FTE în minus, până la completarea numărului de FTE oferit.

Pentru Ofertele cu "Capacitate de coordonare operationala extinsa" Ofertantul va face dovada accesului la personal conform precizarilor acestui Caiet de sarcini privind personalul cheie și în conformitate cu factorul de atribuire prevăzut în cadrul anunțului de participare publicat în S.E.A.P.

5. Obligațiile și Responsabilitățile Prestatorului

În perioada derulării Acordului cadru / contractelor subsecvente, Prestatorul va avea următoarele obligații și responsabilități:

- **Capabilitate tehnică și organizatorică**
 - Prestatorul va asigura realizarea serviciului de colectare date de măsurare pentru zona arondată.
 - Prestatorul va asigura pe perioada derulării Acordului cadru / contractelor subsecvente un responsabil coordonator cu pregătire de specialitate care va asigura interfața cu responsabilii Beneficiarului.
- **Spații tehnologice/netehnologice (în proprietate/închiriate/comodat):** Prestatorul se va asigura că dispune de Spații de birouri, conform **Anexa 11**.
- **Utilaje (în proprietate/închiriate/comodat):**

- Prestatorul se va asigura ca dispune de Echipamente tehnice si IT, imprimante, terminale portabile de colectare date de măsurare dotate cu SIM si conectate la internet, autovehicule și orice alte utilaje necesare îndeplinirii contractului
- **Mijloace de protecție (în proprietate),** conform planului de prevenire și protecție întocmit de către prestator în baza evaluării riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională
- **Prestatorul va deține personal dimensionat corespunzător pentru:**
 - coordonator zonal – rol de coordonare zonală si prioritizare activități de colectare date de măsurare și interacțiune cu inspectorul de citire zonal Delgaz Grid SA;
 - operator zonal – rol de planificare, monitorizare a activității de citire inclusiv analiza calității citirii efectuată de către cititori și validarea în BO a datelor citite - verificarea calității citirilor realizate, corecții indexe eronate (index citit versus fotografie, solicitări de recitare daca sunt constatate erori, validări, aplicări corecții și măsuri corective);
 - personal execuție în teren colectare date de măsurare (citori) – rol de colectare date de măsurare contoare gaz și electricitate în teren;
 - 30 operatori de date/Call center – validarea citirilor, prin compararea indexului citit, a seriei cu imaginea descarcata, preluare autocitiri.

În cazul în care Prestatorul, pe perioada derulării Acordului cadru / contractelor subsecvente, nu va asigura numărul de FTE oferat (număr minim cititori) specificat în Anexa 11, va plăti o suma de **500** lei lunar, cu titlu de daune interese, pentru fiecare FTE în minus, până la completarea numărului de FTE oferat.

- **Prestatorul va:**
 - desemna pe perioada derulării contractului un responsabil coordonator cu pregătire de specialitate care va asigura interfața cu responsabilii Beneficiarului.
 - asigură persoane, în cadrul Centrului de Operare dotat cu Call-center, cu rol de verificare, corecții, validare date de măsurare în BO dimensionat corespunzător cu volumul zilnic de citiri
 - asigură numărul necesar de persoane pe fiecare zonă , coordonat de un responsabil, astfel încât, pentru fiecare subunitate în parte, să asigure prestarea serviciului conform calendarului de colectare date de măsurare lunar, pe toată durata contractului.
 - Efectua instruiți cu personalul propriu legate de cerințe legislative apărute, norme tehnice și SSM.
 - Să asigure personalului propriu condițiile necesare deplasării optime la locurile de consum solicitate de Beneficiar;
 - Să asigure personalului propriu uniforma personalizată de lucru. Este obligația Prestatorului să se asigure că, în activitatea de colectare, operare și validare date de măsurare contor, este utilizată exclusiv această uniformă. În cazul în care sunt depistate neconformități ca urmare a reclamațiilor sau controalelor interne ale Beneficiarului, acesta din urmă este îndreptățit să aplice penalități de 500 ron pentru fiecare caz în parte.
- **Prestatorul trebuie să stabilească prin fișa postului pentru personalul propriu, cel puțin următoarele atribuții / condiții concrete privind:**
 - Cunoașterea normelor de exploatare a contoarelor și caracteristicile funcționale.
 - Cunoștințe minime în domeniul instalațiilor de gaz și de electricitate.

- Cunoașterea modului de citire a indecșilor contoarelor și utilizarea fișierelor în format electronic.
- Cunoașterea și respectarea modului de lucru, utilizarea TPC-ului și a aplicației de citire
- Stabilirea și cunoașterea itinerariilor săptămânale pentru citire.
- Prestatorul își va adapta programul de lucru în funcție de disponibilitatea consumatorului, astfel încât procentul de colectare, operare și validare date să fie cât mai mare (program flexibil).
- Înștiințarea consumatorilor din imobile cu mai mulți consumatori, cu privire la intervalul în care trebuie asigurat accesul pentru citire.
- Prestatorul trebuie să respecte întocmai datele și intervalele orare de citire comunicate clientului în aviz. În cazul în care programul stabilit inițial suferă modificări, prestatorul este obligat să comunice prin aviz orice modificare survenită, **Anexa 17**.
- Este obligatorie dimensionarea personalului cititor în funcție de volumul de citiri planificate ce urmează a fi realizate astfel încât să se respecte datele planificate de citire.
- Prestatorul se obligă să asigure cititorilor logistica [dotarea cu TPC-uri compatibile cu aplicația de citire Delgaz Grid, echipament de protecție/uniforme de lucru (haina și pantalon), dispozitive anti-animale, mașini, infrastructură locală, echipamente IT] astfel încât să nu existe sincope în desfășurarea activității de citire, detalii în **Anexa 11**
- Personalul cititor nu va începe activitatea de citire în teren până când nu va fi declarat admis la testarea obligatorie (probă scrisă), pentru verificarea cunoștințelor minime în domeniu. Testarea se va susține la angajare și anual de către Prestator.
- În timpul programului de lucru, personalul cititor trebuie să poarte uniforma de lucru, legitimația de serviciu și să o prezinte clientului la solicitarea acestuia.
- Să aibă un comportament adecvat în relația cu clienții, astfel încât să nu aducă prejudicii de imagine Beneficiarului.
- Prestatorul trebuie să verifice și să ia decizii împotriva personalului propriu, dacă Beneficiarul i-a comunicat în scris o activitate necorespunzătoare. Prestatorul va înștiința Beneficiarul de măsurile luate.

Cheltuielile suplimentare generate de instruirile pentru modificările de proces, aplicații/terminale noi, vor fi suportate de Prestator.

- **Perioada de mobilizare (durata de la data primirii ordinului de începere a serviciilor până la data începerii execuției) este de 5 zile calendaristice.**
- **La începutul derulării contractelor subsecvente cât și la orice schimbare de personal,** Prestatorul va transmite Beneficiarului lista cu datele de identificare ale cititorilor ori a responsabililor coordonatori ce vor realiza operațiunile prevazute în obiectul contractului subsecvent. Prestatorul va actualiza obligatoriu această listă și o va transmite *atâ în format electronic (liste excel), cât și în format PDF, certificată de către responsabilul desemnat al Prestatorului, Beneficiarului.*
- **La începutul derulării contractelor subsecvente, Prestatorul trebuie să transmită în termen de 5 zile calendaristice de la data semnării contractelor Anexa 11 – cerințe minime actualizată,** în care se evidențiază media emisiilor de carbon a celor 111 autovehicule. În cazul în care Prestatorul nu respectă termenul de raportare a mediei emisiilor de carbon pentru cele 111 autoturisme din flotă în primele 5 zile calendaristice de la data semnării contractelor subsecvente (Anexa 11 – cerințe minime) și/sau media emisiilor de carbon pentru cele 111 autoturisme din flotă este peste valoarea declarată și documentată prin ofertă, Prestatorul va datora penalități în cuantumul a 500 lei

pentru fiecare autoturism din flotă în cazul în care nu transmite Anexa 11 – cerințe minime sau în cuantumul a 500 lei pentru fiecare autoturism înlocuit cu un alt autoturism cu emisii de carbon mai mari decât cantitatea declarată inițial în cazul în care media emisiilor de carbon este mai mare decât cea oferită.

• **La începerea activității de citire, Prestatorul are următoarele obligații:**

- Să își doteze personalul cu toate materialele și aparatele necesare pentru efectuarea în totalitate a operațiunilor cuprinse în caietul de sarcini inclusiv echipamente distinctive cu semne de identificare ale Prestatorului, legitimații;
- Să presteze activitatea de colectare, operare și validare date de măsurare a contoarelor de gaz și energie electrică conform planului de prestări servicii contractat și ținând cont de eventuale modificări solicitate de Beneficiar pe parcursul perioadei contractului subsecvent.
- Să își organizeze activitatea de colectare date astfel încât să asigure efectuarea tuturor citirilor în conformitate cu volumele și periodicitatea solicitată de către Beneficiar (cu respectarea strictă a datei de început și datei de sfârșit a perioadei de citire). Nerespectarea planului de citire dă dreptul Beneficiarului de a aplica penalități Prestatorului.
- Să efectueze colectarea datelor la adresa locului de consum conform cerințelor din prezentul Caiet de sarcini.
- Prestatorul efectuează colectarea datelor la cerere, în afara planului de citire, ca urmare a unei cereri din partea Beneficiarului, conform legislației în vigoare.
- Să viziteze consumatorii în perioada de citire, de câte ori este nevoie, dar cel puțin de două ori (dacă nu a fost acces la contor), pentru a se efectua colectarea datelor de la contor, vizitele fiind executate la intervale de timp diferite (**intervalul 1: 8:00-16:30, Intervalul 2: după ora 16:30**);
- Să dețină infrastructură IT necesară desfășurării activității de planificare, executare și monitorizare a activității de colectare, operare și validare date de masura:
 - Terminale portabile de colectare date TPC cu cartela SIM. Beneficiarul *nu* pune la dispoziția Prestatorului *terminale portabile* sau cartele SIM;
 - echipamente HW- calculatoare/laptopuri
 - adrese de email securizate - nu se acceptă comunicarea pe adrese de email de Google/Yahoo sau similare)
 - Call-center dotat cu centrală proprie care să permită doar apelarea call-center client (nr de telefon aferent centralei să nu fie apelabil de către client)
- Să fie în posesia unei evaluări a riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională, planul de prevenire și protecție și instrucțiuni proprii de securitatea și sănătatea în muncă pentru activitatea de citire manuală a contoarelor de gaz și electricitate.
- Să-și monitorizeze cu personal propriu activitatea de colectare, operare și validare date de masura astfel încât să se asigure că personalul acestuia va vizita toate locurile de consum planificate la citire, se va încadra în termenele impuse de Beneficiar și va furniza date de masura corecte și validate (verificate indexele versus fotografii, calitatea citirilor, calitatea fotografiilor) către Beneficiar.
- De a se asigura că datele colectate sunt corecte și valide (citiri corecte și fotografii lizibile)
- Să verifice, în procesul de validare a indexelor, fiecare fotografie realizată cu personalul propriu și s-o încadreze în cele trei categorii definite la capitolul 1 - Definiții: fotografie lizibilă, fotografie ilizibilă, fotografie ilizibilă din motive tehnice.
- De a reface colectarea datelor, fără costuri suplimentare, și a reîncărca fotografia cu scopul colectării unei fotografii lizibile în cazul în care urmare a

- verificărilor de către personalul Prestatorului a calității datelor se identifică fotografii ilizibile sau erori de citire.
- Cu suportul Beneficiarului, să întrețină unitățile de citire (adăugare/ relocare clienți) și să le optimizeze. În cazul în care sunt necesare date de regularizare în vederea optimizării rutelor de citire, Prestatorul va furniza aceste date fără costuri suplimentare. Optimizarea itinerariilor trebuie verificată și aprobată de Beneficiar.
 - Prin cititorii proprii să efectueze o sincronizare a TPC-ului cu baza de date înainte de a se deplasa în teren.
 - prin personalul propriu să efectueze controlul vizual al integrității contorului/instalației și al sigiliilor (SUF, metrologice, port optic) pentru identificarea defectelor, intervențiilor neautorizate asupra mijlocului de măsurare etc. În cazul depistării unor neconformități cititorul are obligația să le consemneze în rubricile de anomalii/ observații, să efectueze fotografii edificatoare și să le transmită Beneficiarului, prin sincronizare zilnică.
 - să evalueze pe terminal contoarele cu etichete lipsa sau etichete deteriorate prin bifarea anomaliei direct pe TPC și le va transmite prin sincronizare zilnică. Beneficiarul va tipări și va pune la dispoziție noile etichete în vederea lipirii acestora pe grupul de măsură, de către Prestator, fără costuri suplimentare.
 - de a reciti contoarele la care s-au identificat neconcordanțe, fotografii ilizibile, reclamații sau citiri eronate identificate în timpul procesului de validare în BO de către personalul Prestatorului/Beneficiarului, fără costuri suplimentare. Prestatorul are obligația de a verifica acești clienți în săptămâna de citire sau în cazuri excepționale chiar în ziua următoare închiderii săptămânii de citire (localități aflate la distanțe mai mari de 30 km sau citire efectuată în ultima zi de citire, după ora 15:00).
 - să sesizeze Beneficiarului toate contoarele identificate în teren și care nu se regăsesc în baza de date prin completarea datelor solicitate în modulul „clienți adăugați” existent în aplicația de citire, fără costuri suplimentare.
 - să sesizeze toate locurile de consum comune care nu respectă planificarea în perioade simultane de citire fără costuri suplimentare.
 - prin cititorii proprii de a descărca citirile și fotografiile la sfârșitul fiecărei zile de lucru sau cel târziu în dimineața zilei următoare. Datele transmise ulterior datei planificate de închidere a UC nu vor fi luate în considerare, în consecință nu vor fi decontate.
 - să sesizeze toate neconformitățile întâlnite în teren (intervenții neautorizate asupra contorului sau suspiciuni de consum fraudulos, contor blocat, defect) și să bifeze anomaliile corespunzătoare. Descrierea anomaliilor se regăsește în nomenclatorul de anomalii – **Anexa 05**.
 - Cititorul să nu introducă în TPC un index fără a fi vizualizat contorul de către personalul Prestatorului (exemplu: comunicat telefonic de către client sau o terță persoană); în cazul identificării acestor situații, citirile respective **nu vor fi decontate**. În cazul în care cititorul identifică indexul scris de către client pe un bilet, se introduce citirea în TPC, se efectuează obligatoriu două fotografii – prima cu biletul, iar a doua cu imaginea ambientală a locului de consum în conformitate cu politica GDPR a companiei și se bifează anomalia corespunzătoare (citire oferită de către client).
 - Să consemneze în TPC anomalia „lipsă acces” acolo unde nu este asigurat accesul la grupul de măsură după ce a efectuat minim 2 vizite, în intervale de timp diferite (intervalul 1: 8:00-16:30, Intervalul 2: după ora 16:30). În cazul în care cele două vizite sunt efectuate în aceeași zi, diferența de timp dintre cele două vizite trebuie

să fie mai mare de 2 ore, respectând intervalele definite anterior. **Lipsa accesului la contor nu este considerat un motiv întemeiat de necitare.**

- să lase în cutia poștală a consumatorului la care nu a avut acces la contor, la a doua vizită, un formular de înștiințare-preaviz, conform modelului pus la dispoziție de Beneficiar – **Anexa 06 (Notificare privind accesul la contor).**
- de a vizita toate locurile de consum planificate la citire în intervalul de timp impus de Beneficiar. În cazul în care din motive obiective nu are posibilitatea să viziteze toate locurile de consum (condiții meteo extreme, cazuri de forță majoră) să nu consemneze lipsă acces la locurile de consum nevizitate.
- să efectueze citirea la data și ora convenită pentru cazurile în care Beneficiarul a convenit cu consumatorul data și ora de acces la contor. În cazul în care nu are acces la contor, acesta va informa operativ Beneficiarul.
- să preia din teren, în momentul citirii și alte informații legate de contor, client sau instalația de alimentare și le va introduce în TPC, fără costuri suplimentare.
- Să transmită până în ultima zi a perioadei de citire toate fotografiile și citirile efectuate către sistemul informatic al Beneficiarului.
- de a acorda sprijin la activități solicitate de beneficiar: inventariere contoare, etichetarea contoarelor a căror etichete sunt deteriorate sau lipsa, mapare locuri de consum comune, fără costuri suplimentare.
- de a reciti contoarele rezultate în urma erorilor de tarifare în maxim 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării de către beneficiar, fără costuri suplimentare.
- Să asigure personalului propriu uniformă de lucru, telefon de serviciu și legitimație. Este obligația Prestatorului să se asigure că, în activitatea de citire, este utilizată exclusiv această uniformă.
- de a răspunde pentru orice reclamație care vizează un comportament neadecvat (nedeontologic) al personalului propriu în relația cu clienții sau reprezentanții Beneficiarului. În situația în care Beneficiarul constată, ca urmare a reclamațiilor primite de la clienți, un comportament neadecvat al personalului Prestatorului, este îndreptățit să solicite înlocuirea personalului cititor, dar fără a se limita la înlocuirea Prestatorului
- de a avea ca obiectiv principal creșterea calității serviciului și a satisfacției clienților, asigurând deservirea promptă, cu profesionalism și sollicitudine a acestora și promovarea unei imagini pozitive de firmă a Beneficiarului cu orientare spre consumator;
- de a răspunde pentru conformitatea prestării serviciilor cu prevederile procedurilor specifice în vigoare emise de Beneficiar;
- de a răspunde pentru exactitatea datelor înscrise în TPC și validate în BO și trimise Beneficiarului;
- de a răspunde pentru asigurarea cu personalul necesar instruit pentru îndeplinirea programului de citiri, conform periodicității stabilite de Beneficiar;
- de a răspunde pentru asigurarea înlocuirii personalului plecat în concedii de boala, maternitate, prin desfacerea contractului de muncă din diverse motive, etc, pentru a nu afecta activitatea planificată pentru serviciul prestat;
- de a răspunde pentru realizarea tuturor sarcinilor stabilite de către Beneficiar legate de activitatea prestată;
- de a răspunde pentru cunoașterea, utilizarea corespunzătoare și asigurarea securității și confidențialității datelor din sistemul informatic al Beneficiarului;
- de a utiliza datele despre consumatori strict numai pentru derularea prezentului Acord cadru / contracte subsecvente;

- de a raspunde pentru aplicarea măsurilor disciplinare propuse de BENEFICIAR, în cazul constatării unor abateri de la obligațiile asumate de Prestator pentru activitatea desfasurată.
- Personalul cititor al Prestatorului este obligat ca la deplasarea în teren să aiba asupra sa și să prezinte clienților Beneficiarului, legitimația individuală
- Personalul cititor este obligat să anunte efectuarea serviciului de colectare date cu cel puțin 5 zile înainte de începerea acestuia prin afisare la loc vizibil a anunțului prezent în **Anexa 17 (Anunt citire contor)**. Orice alta forma a anunțului este interzisă. În cazul în care Beneficiarul constată ori i se aduce la cunoștință de o terță parte că Prestatorul utilizează altă formă a anunțului pentru serviciul de citire, este îndreptățit să ceară despăgubiri. Despăgubirile sunt egale cu cuantumul implicațiilor financiare ale Beneficiarului pentru a trata reclamațiile cu privire la aceste situații, la care se adaugă o penalizare în suma fixă de **1.000 lei** pentru fiecare caz depistat.
- De a utiliza pentru prestarea serviciului TPC-uri ale căror minime cerințe tehnice sunt precizate în **Anexa 08 (Caracteristici tehnice minime pentru TPC)**.
- Prestatorul va înlocui angajații pentru care Beneficiarul face o cerere specifică și motivată în acest sens.
- Prestatorul va raspunde pentru orice reclamație care vizează un comportament neadecvat (nedeontologic) al personalului propriu în relația cu clienții sau reprezentanții Beneficiarului. În situația în care Beneficiarul constată, ca urmare a reclamațiilor primite de la clienți, un comportament neadecvat al personalului Prestatorului, este îndreptățit să solicite înlocuirea acestuia.

6. Obligațiile și Responsabilitățile Beneficiarului

Beneficiarul se obliga:

- Să verifice calitatea serviciului prestat, respectarea condițiilor contractuale și a conformării cu prevederile legale aplicabile privind sănătatea și securitatea în muncă, situațiile de urgență și protecția mediului și alte cerințe agreeate cu prestatorul înainte sau pe durata derulării Acordului cadru / contractelor subsecvente.
- De a monitoriza, analiza și asigura functionarea continua și eficienta a aplicației MMR INDEX;
- De a asigura planificarea, monitorizarea cantitativă și calitativă a activității de colectare, operare și validare date de măsurare a Prestatorului prin verificări în BO, SAP, teren.
- Să pună la dispoziția Prestatorului volumele de citire lunare cu toate informațiile necesare (comenzi, UCC, detalii ale LC etc) cu 1 zile lucrătoare înainte de începerea perioadei de citiri care sunt încărcate din sistemul IT al Beneficiarului de către Prestator în dispozitivele speciale (terminale cu cititor de coduri de bare și cameră foto - TPC).
- Monitorizează transmiterea pe terminale de colectare date a locurilor de consum planificate lunar prin setarea aplicației Back Office;
- Să optimizeze în baza informațiilor primite de la Prestator, rutele de citire pe baza criteriului de eficiență maximă a activității prestate în teren și să solicite după caz corecții în SAP_ISU
- Să pună la dispoziția Prestatorului documentația privitoare la: orice modificare apărută asupra condițiilor de citire a contoarelor, modul de utilizare a sistemelor informatice, modul de citire a indexului contoarelor, modul de lucru (proceduri instrucțiuni de lucru aplicabile) și documentele care se încheie cu ocazia citirii indexului, a normelor de exploatare a contoarelor și a caracteristicilor lor, etc., orice modificare legislativă și

interna pentru modalitatea realizării activităților și operațiunilor prevăzute la obiectul Caietului de sarcini.

- Sa instruiască, înaintea începerii activității de citire, personalul Prestatorului din punct de vedere a securității muncii
- Să asigure acces personalului desemnat al prestatorului (coordonatorii Prestatorului) în aplicația BO și FO pentru activitatea de planificare, executare și monitorizare a activității
- Să împuternicească Prestatorul pentru activitatea de colectare date de măsurare
- Să stabilească la sfârșitul fiecărei luni gradul de realizare a citirilor (cantitativă și calitativă);
- Să organizeze:
 - Lunar/ori de câte ori e necesar, întâlniri cu coordonatorii prestatorului pentru a analiza activitatea și problemele aparute din luna anterioară
 - Trimestrial/ori de câte ori e necesar cu personalul cititor
- Să calculeze și să monitorizeze indicatorii de performanță ai contractului subsecvent.
- Să recupereze direct de la prestator, prin scăderea automată din factura emisă de prestator, sumele achitate/solicitate cu orice titlu de către terți - persoane fizice, juridice sau instituții cu atribuții de control (inclusiv, dar fără a se limita la, amenzi, daune, pretenții etc.) ca urmare a efectuării defectuoase a serviciilor, de către prestator.

Beneficiarul își rezerva următoarele drepturi:

Beneficiarul își rezervă dreptul de a actualiza volumul de citiri planificate, ca urmare a unor necesități tehnologice sau legislative.

Beneficiarul își rezervă dreptul de a efectua preluarea autocitirilor transmise de clienții vulnerabili direct Beneficiarului pe portal, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, în situațiile în care aceștia nu sunt incluși în ruta citirilor trimestriale. Această măsură poate conduce la anularea comenzilor de citire deja transmise către prestator și are ca scop asigurarea respectării obligațiilor legale și garantarea unei facturări corecte și continue pentru această categorie de clienți.

Beneficiarul își rezervă dreptul de a:

- verifica pe baza rapoartelor furnizate de propriul sistem informatic, corectitudinea realizărilor lunare.
- verifica în teren calitatea serviciilor prestate având ca bază datele transmise de Prestator, fără a fi necesară prezența acestuia în teren. Prestatorul va permite Beneficiarului verificarea, în orice moment al activității, modului de prestare a serviciilor (activitatea cititorilor) pentru a stabili conformitatea lor cu prevederile din caietul de sarcini
- solicita și de a primi garanții de îndeplinire a tuturor sarcinilor aferente prezentului caiet de sarcini.
- solicita și pe parcursul derulării contractelor subsecvente situația la zi privind media emisiilor de carbon și să aplice penalități dacă este cazul pentru a se asigura ca media emisiilor de carbon pe parcursul derulării contractelor subsecvente rămâne aceeași sau mai mică decât cea oferită.
- rezilia unilateral contractul și de a solicita daune în cazul exercitării defectuoase sau cu rea credință a sarcinilor specializate

7. Riscurile Aferente Implementării Acordului Cadru/Contractelor Subsecvente și Măsurile De Gestionare a acestora

În capitolele anterioare au fost prezentate activitățile obligatorii, indicatorii de performanță pentru serviciu, modul de evaluare și limitele acceptabile pentru gradul de realizare (pct. 3.1, pct. 3.2, 3.3, 3.4).

Alte riscuri ce pot apărea în derularea contractului:

7.1. Neînțelegerea cerințelor prezentului caiet de sarcini

- Factor de risc: datele și informațiile necesare desfășurării serviciului nu sunt suficiente.
- Măsurile de gestionare:
 - Prestatorul va solicita clarificări în procesul de achiziție pentru punctele pentru care consideră că necesită informații suplimentare;
 - Pentru situațiile particulare, neprevăzute în caietul de sarcini, întâlnite pe parcursul derulării Acordului cadru / contractelor subsecvente, Prestatorul va solicita informațiile necesare Beneficiarului; în cazul în care situația respectivă nu se poate trata similar cazurilor descrise în Caietul de sarcini, Beneficiarul va stabili de comun acord cu Prestatorul modul de tratare pentru aceste situații.

7.2. Solicitări din partea Beneficiarului pentru colectarea de informații noi în procesul de colectare date de măsurare

- Factor de risc: modificări legislative, datele și informațiile solicitate nu sunt detaliate în CS
- Măsurile de gestionare:
 - Pentru fiecare solicitare Beneficiarul va prezenta cauzele sau necesitatea noilor solicitări. Beneficiarul va stabili de comun acord cu Prestatorul modul de tratare pentru aceste situații.

7.3. Dificultăți de colaborare și comunicare între factorii interesați – comunicările între părți se vor realiza prin intermediul adreselor scrise și email, iar în cazul întâlnirilor se vor încheia minute în care se vor consemna subiectele discutate și concluziile întâlnirii.

8. Tarife Aplicabile

Beneficiarul va face plata serviciilor efectuate lunar de Prestator în teren prin aplicarea unui tarif unitar ajustat ($PU_{ajustat} = PU \times \text{factor ajustare}$, unde PU = pret unitar contract și factorul de ajustare este detaliat în cap. 3) pentru citire efectuată aplicat la numărul de citiri efectuate lunar și confirmate în scris de Beneficiar, în condițiile realizării cerințelor minime privitoare la cantitatea și calitatea serviciului prestat conform prezentului Caiet de sarcini.

9. Modalități De Decontare, Centralizatoare și Situații De Plată

- 9.1.** Prestatorul va întocmi lunar Centralizatorul realizărilor lunare, conform **Anexa 03**, referitor la serviciile prestate în luna anterioară, în care se consemnează activitățile prestate și calculul valorii prestației pentru luna respectivă, conform standardelor de calitate și clauzelor penalizatoare prin determinarea indicatorilor de performanță stabiliți la pct. 3.1 ,3.2, 3.3 și 3.4;
- 9.2.** În baza situațiilor centralizatoare lunare, confirmate prin semnătura autorizată de Beneficiar, Prestatorul întocmește factura și o transmite acestora spre confirmare la plată.
- 9.3.** Receptionarea serviciului se face de către Beneficiar prin confirmare cu semnătură autorizată a Centralizatorului realizărilor lunare.
- 9.4.** Valoarea penalității calitative și cantitative calculată de către Beneficiar, se facturează Prestatorului pe baza Centralizatorului realizărilor lunare.

10. Managementul Securității și Sănătății în Muncă

10.1 Prestatorul de servicii se asigură că în mod obligatoriu sunt vizitate toate contoarele planificate la citire.

Personalul prestatorului va semna o declarație pe propria răspundere privind calitatea serviciilor prestate – **Anexa 12 (Declarație confidențialitate Cititori)**.

10.2 Condițiile privind securitatea și sănătatea în muncă, situațiile de urgență și protecția mediului sunt detaliate în **Anexa 09 (Declarație pe proprie răspundere privind respectarea cerințelor HSE)**, anexata la prezentul caiet de sarcini.

11. Caracterul Confidențial al Datelor

- Atât Beneficiarul cât și Prestatorul nu au dreptul, fără acordul scris al celeilalte părți de a utiliza informațiile și documentele obținute sau la care a avut acces în perioada de derulare a Acordului cadru / contractelor subsecvente cât și după expirarea acestuia, în alt scop decât acela de a își îndeplini obligațiile contractuale.
- Dezvăluirea oricărei informații față de persoanele implicate în derularea activității prestate se va face confidențial și se va extinde numai asupra acelor informații necesar în vederea îndeplinirii Acordului cadru / contractelor subsecvente.
- Atât Beneficiarul cât și Prestatorul vor fi exonați de răspunderea pentru dezvăluirea de informații referitoare la activitatea prestată dacă:
 - informația era cunoscută părții înainte ca ea să fi fost primită de la cealaltă parte; sau
 - informația a fost dezvăluită după ce a fost obținut acordul scris al celeilalte părți pentru asemenea dezvăluire; sau
 - una din părți a fost obligată în mod legal să dezvăluie informația.
- Fiecare parte va păstra confidențialitatea tuturor informațiilor sau datelor cunoscute, atât în perioada de derulare a prezentului Acord cadru / contractelor subsecvente, cât și după ce activitatea prestată încetează să își producă efectele, indiferent sub ce formă ar exista, atât a celor direct legate de prezentul Caiet de sarcini, cât și a celorlalte date referitoare la cealaltă parte și clienții acesteia, indiferent pe ce cale le-a aflat, sub sancțiunea rezilierii Acordului cadru / contractelor subsecvente și/sau a suportării daunelor ce le-ar cauza celeilalte părți ca urmare a nerespectării acestei clauze.

12. Începere, Finalizare, Reziliere

- Perioada de mobilizare (durata de la data primirii ordinului de începere a serviciilor până la data începerii execuției) este de 5 zile calendaristice.
- În termen de maxim 5 zile calendaristice de la semnarea contractului subsecvent, prestatorul are obligația de a asigura toată logistica necesară îndeplinirii contractului subsecvent care reprezintă ansamblu de operații:
 - de organizare și de asigurare a structurii necesare de personal pentru acoperirea tuturor localităților din fiecare județ/zonă, instruiți SSM și tehnici, preluare zone de citire
 - de procedurare internă a proceselor
 - de dotări care permit preluarea și desfășurarea cu succes a contractului (mijloace transport, echipamente de protecție, echipamente calcul etc)
 - de asigurare acces în infrastructura IT a Beneficiarului
- Rezilierea Acordului cadru / Contractelor subsecvente intervine unilateral, din partea Beneficiarului în următoarele situații:
 - Nerealizarea indicatorilor minimi solicitați la cap. 3
 - Nerespectarea clauzelor de confidențialitate detaliate la cap. 12

În etapa de implementare / derulare a Acordului cadru / contractelor subsecvente, în perioada de mobilizare prevăzută mai sus, Prestatorul va prezenta un plan detaliat de preluare a activității care să includă:

- Calendarul mobilizării (max. 5 zile de la ordinul de începere).
- Etapele preluării activității (organizare personal, instruiți, dotări, acces IT).
- Proceduri interne pentru control și validare date.
- Structura organizatorică și responsabilități.
- Logistica (spații, echipamente, autoturisme).
- Plan de instruire SSM și tehnică.
- Plan de optimizare rute și gestionare volum citiri.

13. Infrastructura

- Pentru prestarea activității, Beneficiarul nu va pune la dispoziția Prestatorului de servicii mijloace de transport, spații și alte mijloace informatice.
- Prestatorul de servicii are obligația de a-și dezvolta o infrastructură logistică, la nivelul întregii arii aflate în responsabilitatea Beneficiarului. Prin aceasta se înțelege că Prestatorul are obligația de a furniza terminale proprii compatibile cu aplicația Beneficiarului, calculatoare/laptopuri, centrala cu Call-center, mașini, cât și personal calificat dimensionat corespunzător efectuării serviciului.

14. Organizarea Muncii

Operațiunile de planificare a muncii, organizare a muncii și control al activității de colectare, operare și validare date de măsurare contor cad în sarcina Prestatorului de servicii.

- Beneficiarul împuternicește în scris (**Anexa 07**) Prestatorul, să execute serviciul de colectare, operare și validare date de măsurare contor.
- Personalul Prestatorului are obligația de a se legitima la oricare solicitare expresă a persoanelor abilitate în acest sens: autoritățile de control ale statului, personal de control Delgaz Grid, consumatori.

- Prestatorul de servicii este obligat să îmbunătățească în mod permanent procesele organizatorice/sistemele IT proprii fără afectarea sistemelor Beneficiarului. Prestatorul poate face propuneri de optimizare a interfețelor cu Beneficiarul pentru procesul de colectare, operare și validare date de măsurare contor. Costurile cu dezvoltările în aplicația Beneficiarului, solicitate de Prestator și care nu au legătură cu activitatea Beneficiarului, vor fi suportate de acesta.

15. Interfețe

- Prestatorul de servicii și Beneficiarul vor alocă câte o persoană responsabilă cu putere de decizie. Aceștia vor fi responsabili pentru monitorizarea permanentă și acceptarea serviciilor efectuate de către Prestatorul de servicii în concordanță cu indicatorii de performanță care s-au stabilit prin **Anexa 03**.
- Problemele operaționale identificate în teren de către personalul Prestatorului vor fi comunicate către coordonatorul zonal al Prestatorului. În cazurile în care coordonatorul zonal nu poate soluționa problema identificată va informa inspectorul de citiri zonal.

16. Cooperare

- Cheltuielile pentru transmiterea datelor cu ajutorul terminalelor portabile prin GPRS nu vor fi suportate de către Beneficiar. Beneficiarul nu va acorda Prestatorului nici un avans financiar, atât pentru demararea serviciului cât și pe parcursul realizării serviciului solicitat. Beneficiarul **nu** va pune la dispoziție terminale de citire, în consecință Beneficiarul nu va acorda suport pentru eventualele probleme de natură tehnică apărute pe aparatele folosite în teren.
- Beneficiarul va acorda suport tehnic pentru aplicația de colectare, operare și validare date de măsurare contor, instalare update-uri soft, modificări de cerințe în aplicație. La solicitarea Prestatorului, Beneficiarul va asigura cursuri de instruire cu personalul Prestatorului.
- Prestatorul de servicii trebuie să optimizeze în mod permanent desfășurarea activității. Pentru aceasta, Beneficiarul va oferi consultanță de specialitate.
- Beneficiarul va asigura instruire și suport cu privire la modul de colectare, operare și validare date de măsurare contor și din punct de vedere SSM/PSI.
- Beneficiarul nu este responsabil de încălcarea de către Prestator a normelor de securitate și sănătate în muncă, la prestarea serviciilor; Beneficiarul poate verifica respectarea normelor și normativelor în vigoare de către Prestator la prestarea serviciilor. Nerespectarea acestora poate duce la rezilierea Acordului cadru / contractelor subsecvente. Prestatorul va permite Beneficiarului, verificarea în orice moment a activității personalului propriu implicat în activitățile cuprinse în prezentul caiet de sarcini și a documentelor care fac obiectul prestațiilor de serviciu.

17. Asigurări

Beneficiarul nu va fi responsabil pentru nici un fel de daune-interese, compensații plătibile prin lege, în privința sau ca urmare a unui accident sau prejudiciu adus personalului Prestatorului sau unei terțe părți, inclusiv deces, vătămări și avarii la bunurile Beneficiarului, Prestatorului sau terțelor părți, care au survenit ca urmare a activităților și serviciilor Prestatorului.

18. Prevederi pentru Subcontractanti

- Subcontractanții vor îndeplini aceleași condiții (inclusiv în domeniul SSM/SU/PM) ce revin contractantului principal semnat al Acordului cadru.
- Subcontractanții trebuie să semneze contracte și convenții de lucrări cu contractantul principal semnat al Acordului cadru cât și convenții specifice SSM/SU/PM (cu program de lucrări), cu centrul de exploatare aparținând Delgaz Grid SA.
- Subcontractanții preiau integral obligațiile din Acordul cadru / contractul subsecvent semnat între Delgaz Grid SA cu contractantul principal semnat al Acordului cadru, însă contractantul principal rămâne în continuare responsabil pentru îndeplinirea tuturor obligațiilor asumate prin Acordul cadru / contractul subsecvent semnat cu Delgaz Grid SA, subcontractarea neexonerându-l de nicio responsabilitate.
- Fiecare subcontractant va semna Anexa la contract privind organizarea activităților de securitate și sănătate în muncă, situații de urgență și protecția mediului, respectiv chestionar privind securitatea și sănătatea în muncă, situațiile de urgență și protecția mediului

19. Alte prevederi

- Prestatorul de servicii va prelua responsabilitățile asumate ce revin ambelor părți în ceea ce privește cerințele în domeniile sănătății și securității în muncă, situațiilor de urgență și protecția mediului.
- În cazul în care se constată în urma a două citiri consecutive că indexul mijlocului de măsurare este nemodificat și/sau nu se poate realiza colectarea datelor de măsurare - indiferent de motiv, Prestatorul se obligă să efectueze în mod gratuit o verificare a funcționării mijlocului de măsurare, ce ar presupune, inclusiv dar fără a se limita la, citirea indexului, verificarea integrității mijlocului de măsurare și a sigiliului și preluarea de imagini.
- În situația în care din rea voință Prestatorul nu se deplasează în vederea recitirii contoarelor rezultate în urma erorilor de tarifare sau a reclamațiilor, Beneficiarul își rezervă dreptul de a efectua aceste operațiuni cu alt Prestator sau personal propriu. Contravaloarea acestor servicii, calculate în baza facturilor emise de ceilalți Prestatori, sau cheltuielile Beneficiarului, în cazul în care se face cu angajați proprii, vor fi suportate de Prestator.

20. Anexe:

- Anexa 01 - Descriere servicii colectare, operare și validare date de măsurare contor
- Anexa 02 - Situație Costuri Citiri pe Categori de Consumatori
- Anexa 03 - Centralizator închidere lunară
- Anexa 03.1 – Listă neconformități și reclamații
- Anexa 04 - Volume colectare, operare și validare date de măsurare contor
- Anexa 05 - Lista de anomalii
- Anexa 06 - Înștiințare-preaviz consumatori
- Anexa 07 - Împuternicire Prestator
- Anexa 08 - Caracteristici tehnice minime pentru TPC
- Anexa 09 - Declarație pe proprie răspundere privind respectarea cerințelor HSE_contracte lucrări
- Anexa 10 - Convenție SSM_SU_PM
- Anexa 11 - Cerințe minime
- Anexa 12 - Declarație confidențialitate personal prestator
- Anexa 13 - Descrierea procesului integrat de colectare, operare și validare date de măsurare contor (prezentare generală)
- Anexa 14 - Proces Verbal de verificare a serviciilor de colectare, operare și validare date de măsurare contor
- Anexa 15 - Cerințe privind Securitatea Informațiilor & măsuri tehnice și organizatorice pentru Protecția Datelor
- Anexa 16 - Centralizator Activitate Cititori și Evenimente SSM
- Anexa 17 - Anunt citire contor