

APROBAT,  
Director economic  
Ec. Bindiu Alice Carmen

SECTIUNEA II  
Caiet de sarcini  
„Servicii de reprografie”  
CPV 79520000-5 Servicii de reprografie

**1. Obiectivele contractului**

Entitatea contractanta isi propune incheierea unui contract pe o perioada de 12 luni pentru a obtine reducerea costurilor de productie si de logistica prin externalizarea acelor activitati care nu sunt direct legate de furnizarea serviciilor de baza a companiei, prin mentinerea nivelului serviciilor cerut de consumatori.

In vederea realizarii obiectivelor mentionate, Entitatea contractanta pune un anunt de publicitate pentru externalizarea serviciului de tiparire si a serviciului de elaborare a listelor de adresa si serviciilor de expediere.

**2. Rezultate asteptate - Tiparire**

- Derularea contractului cu costuri mici
- Calitate in furnizarea serviciilor
- Posibilitatea informarii clientilor prin adrese de interes general implicate cu facturile emise clientilor
- Incadrarea in termenele alocate pentru tiparire
- Prestarea serviciilor la standardele si/sau performantele prezentate in propunerea tehnica, anexa la contract si in conformitate cu graficul de prestare prezentat in propunerea tehnica.

**3. Activitati principale - Tiparire**

Activitatile de tiparire prevazute a fi desfasurate in cadrul contractului sunt urmatoarele:

- Primirea fisierelor de date si transpunerea datelor in facturi, anexe si adrese
- Transmiterea fisierelor catre Entitatea contractanta pentru acordarea de "Bun de tipar"
- Tiparirea facturilor, anexelor si adreselor si implicuirea acestora pe client

**4. Cantitati - Tiparire**

**4.1** Serviciile solicitate pentru **tiparire facturi** in conformitate cu prezentul Caiet de sarcini sunt urmatoarele:

nr. crt	Denumire servicii	Nr.exemplare/luna	Nr.exemplare/12 luni
	tiparire facturi apa-canal si/sau obtificari exemplar clienti	75.000 bucati	900.000
	implicuire facturi apa-canal si sau obtificari exemplar clienti	56.000 bucati	672.000

- Pentru tiparire facturi, Entitatea contractanta va transmite periodic Prestatorului fisiere cu datele necesare editarii facturilor. Furnizarea datelor se va face prin e-mail la adresa stabilita intre parti.
- Entitatea contractanta il va informa in scris pe Prestator la adresele de mail comunicate, in ziua transminterii bazei de date tiparirea facturilor;

- Transmiterea bazei de date in 7-8 transe pe luna, catre Prestator intr-un format electronic agreat de comun acord;
- Confirmarea primirii bazei de date de catre Prestator la adresele de mail comunicate;
- Periodicitatea de transmitere a datelor se poate modifica cu acordul partilor de-a lungul derularii contractului;
- Entitatea contractanta raspunde de corectitudinea datelor transmise;
- Entitatea contractanta va transmite prestatorului cu cel putin 10 zile calendaristice inainte de transmiterea bazelor de date pentru o noua luna, eventualele solicitari de modificari de pe fata sau verso-ul facturii in vederea pregatirii semifabricatelor de facturi.

#### **4.2 Primirea fisierelor si transpunerea datelor in facturi**

- Prestatorul se obliga sa confirme in scris Entitatii contractante primirea fisierelor, in termen de max.2 ore de la primire;
- Informarea Entitatii contractante se va face prin e-mail la adresa stabilita intre parti;
- Entitatea contractanta va pune la dispozitia Prestatorului macheta facturii si anexei clientilor precum si macheta plicului prin care se vor distribui facturile. Sigla companiei de pe facturi si restul datelor din factura vor fi tiparite cu negru. Plicul prin care se distribuie facturile are fereastra pozitionata pe partea dreapta, este alb si are imprimata sigla companiei in coltul din stanga in negru;
- Prestatorul raspunde de pastrarea confidentialitatii datelor cuprinse in bazele de date transmise.

#### **4.3 Transmiterea de catre Prestator a facurilor pentru acordarea "Bun de tipar"**

Prestatorul va transmite prin e-mail catre Entitatea contractanta bazele de date pentru acordare "Bun de tipar" dupa cum urmeaza:

- in ziua transmiterii bazei de date, Entitatea contractanta va transmite un e-mail prin care instiinteaza Prestatorul ca a transmis efectiv baza de date in vederea verificarii "Bun de tipar";
- daca transmiterea bazelor de date de catre Entitatea contractanta se va face pana la ora 12, acordarea "Bun de tipar" se va solicita in aceeasi zi pana la ora 14;
- daca transmiterea bazelor de date de catre Entitatea contractanta se face dupa ora 12, acordarea "Bun de tipar" se va solicita in ziua urmatoare pana la ora 10;
- acordarea de "Bun de tipar" de catre Entitatea contractanta se face numai in cazul in care sunt respectate toate conditiile convenite privind formatul si transpunerea datelor pe facturi;
- in caz de neconcordanțe, Prestatorul va colabora cu Entitatea contractanta in vederea corectarii greselilor in cel mult o ora de la transmisia initiala a bazelor de date.
- suplimentar, fisierele vor fi puse la dispozitie pentru vizualizare si aprobare in cadrul unei aplicatii WEB securizate. Aplicatia trebuie sa fie integrata cu aplicatia de procesare si prelucrare a datelor variabile, sa fie specializata pentru fluxurile de aprobare a Bunului de Tipar pentru documente tranzactionale. Aplicatia trebuie sa dispuna de log-uri ale stadiului de aprobare si a modificarilor machetelor documentelor solicitate de autoritatea contractanta, de posibilitatea efectuării de comentarii in mod vizual pentru modificarea machetelor, cu pozitionarea comentariilor direct pe zonele supuse revizuirii din documentele in format electronic si de vizualizare on line, in timp real a documentelor in formatul final din intregul lot de documente ce urmeaza a fi generat, fara a fi necesar transferul fisierelor.

#### **4.4 Tiparirea facturilor si implicuirea acestora pe client**

- Tiparirea efectiva a facturilor si anexelor se va face numai dupa acordarea de "Bun de tipar";
  - Tiparirea facturilor si anexelor se va realiza doar fata;
  - Tiparirea facturilor si a notificarilor, implicuirea, ambalarea acestora si predarea in vederea expedierii lor catre clientii si sediile Entitatii contractante din judet.
- Termenul de executie pentru tiparul facturilor se va calcula dupa cum urmeaza:
- daca baza de date va fi transmisa catre prestator pana la orele 12,00 termenul de executie va fi de 24 ore din ziua in curs, iar daca baza de date va fi transmisa catre prestator dupa orele 12,00 se vor lua in calcul 24 de ore incepand din ziua urmatoare.

În cazul în care vor apărea modificări la tipar (anexe în plus, modificări preturi, modificări în textul notificărilor) acestea vor trebui anunțate către prestator cu 10 zile calendaristice înainte de implementarea acestora în scris pe adresele de mail comunicate.

- Prestatorul se obligă să implicească cu facturile emise, adrese de interes general pentru toți clienții sau clienții unei tranșe, conform recomandărilor Entității contractante. Conținutul adresei ce urmează să se implice se va transmite în timp util Prestatorului, pentru editare și acordare de "Bun de tipar".

- Pentru asigurarea continuității serviciului în cazul apariției unor defecțiuni/incidente în procesul de producție sau în cazul unor calamități naturale, prestatorul va dispune de minimum 2 (două) centre de procesare cu capacități echivalente, situate în locații diferite pe teritoriul României, dotate cu echipamente de tipar, implicare și finisare corespunzătoare, pentru a avea posibilitatea îndeplinirii în condiții de siguranță a contractului.

- Centrele de procesare ale prestatorului trebuie să fie prevăzute cu sistem de monitorizare antifracție și intervenție rapidă asigurată de o societate specializată; camere de luat vederi în centrele de procesare/spații de depozitare. Cu înregistrarea permanentă a activității și posibilității de arhivare a imaginilor; sistem de stingerea incendiilor autorizat de organismele abilitate; sistem de acces cu cartela magnetică.

- Prestatorul trebuie să asigure conexiunea internet garantată de 100mbps prin fibră optică.

În vederea asigurării redundanței automate a conexiunii, fiecare locație trebuie să aibă acces la internet prin protocol BGP, conectat la minim 2 furnizori ISP independenți, folosind clasa proprie de IP tip PI (Provider independent) cu AS number propriu.

- Prestatorul va specifica în cadrul ofertei minim una din clasele de IP deținute și AS number-ul acestuia, informație care să poată fi verificată pe site-ul [www.ripe.net](http://www.ripe.net)

- Prestatorul va face dovada existenței, pentru fiecare locație, a minim 2 conexiuni FO cu ISP-uri independente.

- Implicarea trebuie să se realizeze automat pe echipamente speciale cu o capacitate minimă de 50.000 de plicuri pe zi care trebuie să dispună de o aplicație specializată de asigurare a calității în cadrul procesului de implicare automată pentru corespondență. Se vor prezenta fișele tehnice ale echipamentelor aflate în dotare ce furnizează capacitatea solicitată. Ofertantul trebuie să aibă implementat un set de proceduri și un software de susținere pentru controlul producției printr-un management centralizat de evenimente, create în timpul etapelor procesului de producție.

- Echipamentele utilizate de prestator trebuie să respecte următoarele cerințe tehnice:

○ verificarea integrală a fiecărei pagini tipărite astfel încât să se identifice erori de tipărire (logo tipărit eronat, lipsa adresei din zona ferestrei plicului, cod de bare tipărit incorect, etc).

○ verificarea modului de anvelopare a paginilor astfel încât să se identifice și să se elimine plicurile cu paginile greșit inserate/

○ integrare completă cu echipamentele de anvelopat astfel încât să se garanteze anveloparea corectă și lipsa erorilor de dublare sau netipărire a unor documente. Integrarea aplicației cu echipamentele de producție va trebui să fie certificată cel puțin de producătorul echipamentelor de anvelopare demonstrând în acest fel faptul că ea filtrează în timp real erorile de pe fluxul de producție. Certificarea se va atașa la propunerea tehnică.

- Nu se acceptă soluții care verifică secvențial sau asociativ elementele prezente pe documentul tipărit din cauza riscului mare de eroare implicat. Aplicația trebuie să dispună de log de auditare, vizualizabil în timp real cu: data, ora, minutul, secunda la care s-a realizat implicarea, codul unic al rolului și statusul implicării pentru fiecare rol. Prestatorul trebuie să furnizeze logurile de producție pentru întreg lotul de documente implicate în termen de 2 ore de la finalizarea implicării.

## 5. Cerințe specifice – Eligibilitate

Prestatorul trebuie să facă dovada implementării sistemelor de management conform ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 sau echivalent prin prezentarea unor certificate valabile emise de organisme de certificare acreditate sau alte probe/ dovezi.

## 6. Cerinte specifice – Tiparire

Prestatorul va respecta:

- Pe durata procesului de tiparire prestatorul se obliga sa foloseasca infrastructura proprie de stocare a datelor , in centre de date autorizate ADR conform legii 135/2007. Pentru a asigura back-up in timp real, prestatorul trebuie sa detina 2 centre autorizate ADR conform legii 135/2207. Nu se accepta back-up de masini virtuale in aceeasi locatie geografica.
- Este necesar ca viitorul prestator sa dețină certificatul ISO 20000-1 deoarece în cadrul contractului se vor derula operațiuni ce presupun stocarea datelor, prelucrarea datelor cu caracter personal, arhivarea electronică a datelor, operațiuni care necesită o infrastructură IT destinată specificului acestor procese.
- Prestatorul de servicii trebuie să facă dovada implementării tehnicilor de identificare automată și a capturii de date conform ISO/IEC 15416-1 cat. b, sau echivalent, prin prezentarea unor certificate valabile emise de organisme de certificare acreditate sau alte probe/dovezi.
- Termenele stabilite pentru tiparirea facturilor;
- Termenele stabilite pentru transmiterea rapoartelor;
- Pentru a asigura producerea în termenul solicitat a întregii cantități de documente, tiparul documentelor tranzacționale trebuie să se realizeze pe echipamente digitale alb negru/ color de mare viteza (capacitate minima 100.000 pagini A4/zi).
- Indicatiile Entitatii contractante privind pozitionarea datelor in facturi;
- Măsuri stabilite pentru analiza si solutionarea reclamatilor clientilor.
- Prestatorul trebuie să dețină un sistem automat de verificare în timp real a integrității datelor și documentelor procesate care sa garanteze lipsa totala a erorilor de producție.

Prestatorul se obliga sa elimine din baza de date proprie, datele cu caracter personal ale clientilor Entitatii contractante, la incetarea contractului.

## 7. Cerinte specifice – GDPR procesator date

- Pentru a evita contractarea unor servicii necorespunzătoare și pentru a ne asigura în legătură cu respectarea cerințelor legale privind prelucrarea datelor personale de către Prestator, entitatea contractanta solicita ca ofertantii interesati sa se asigure, înainte de a depune o oferta , ca respectă prevederile art.32 din Regulamentul 679/2016UE
- Societatea ce urmează a presta serviciul extenalizat ,ce reprezintă subiectul acestei achizitii publice ,trebuie să poată face dovada indeplinirii tuturor măsurilor tehnice și organizatorice suficiente în raport cu activitatea de prelucrare privind datele personale ce urmeaza a fi efectuată, în numele AQUABIS SA
- Trebuie sa aiba numit un Responsabil cu Protecția Datelor în conformitate cu art.37,38,39 din Regulamentul 679/2016UE înregistrat la ANSPDCP;
- În cazul acceptării ofertei propuse de către Prestator, va avea loc o evaluare condusă de către entitatea contractanta în legătură cu existența efectivă a măsurilor tehnice si organizatorice specifice prelucrării de date cu caracter personal în cadrul societății ofertante .

## 8. Plan de continuitate a activitatii

- Prestatorul va prezenta un plan de continuitate a activității. Continuitatea activității în caz de avarie necesită realizarea unui Centru de Recuperare în caz de Dezastru [DRC - Disaster Recovery Center), în ceea ce privește condiția de continuitate a activității proceselor de tipărire- implicuire în cazul întreruperii funcționării centrului primar, trebuie luat în considerare un centru de procesare alternativ astfel încât operarea să poată fi reluată într-un interval de timp foarte scurt care să nu perturbe activitatea serviciilor curente întreprinse în cadrul procesului. DRC va asigura continuitatea operării tuturor proceselor critice existente.
- Mecanismul utilizat este de replicare a proceselor între cele doua locații astfel încât să se poată duce fa îndeplinire contractul în siguranță.

- Principalele aspecte care trebuie luate în considerare în cadrul planului de continuitate sunt:
  - înalta disponibilitate [High availability] - capacitatea de a procesa datele indiferent de defecțiunile survenite la nivel local, chiar dacă aceste probleme survin în procese organizaționale, în utilități sau în echipamentele hardware sau software; acest concept trebuie luat în considerare la proiectarea soluției tehnice la nivelul echipamentelor și al infrastructurii;
  - continuitatea operațiunilor - capacitatea de a continua desfășurarea procesului și atunci când nu totul funcționează corespunzător;
  - recuperarea în caz de dezastru (Disaster Recovery) - capacitatea de a recupera un centru de date prin intermediul unui site diferit, situat într-o locație diferită de cea a centrului primar, dacă un dezastru distruge site-ul primar care devine astfel inoperabil.
- Specificul unei soluții de recuperare în caz de dezastru presupune continuarea activităților într-o altă locație și pe un hardware diferit. Prestatorul va prezenta soluția propusă privind planul de continuitate a activității. Aceasta este o cerință standard de Securitate ținând cont de sensibilitatea datelor, precum și de pozibilele întârzieri (ca urmare a avariilor) care ar putea perturba buna desfășurare a activității autorității contractante în relația cu contribuabilii beneficiarului

## 9. Durata contractului

Contractul se va desfășura pe o perioadă de 12 de luni. Se va încheia contractul cu posibilitatea de prelungire prin act adițional cu acordul ambelor părți, în situația în care nu se ating cantitățile estimate (Nr. exemplare)

Durata implementării este de maximum 30 de zile calendaristice de la data semnării contractului.

## 10. Criteriul de atribuire: Pretul cel mai scăzut.

## 11. Preturi. Modalități de plată

Preturile vor fi exprimate în lei fără TVA acesta evidențiindu-se separat. Preturile prezentate în oferta sunt ferme, fixe și nu se pot modifica pe toată perioada de derulare a contractului. Contravaloarea serviciilor se va achita pe baza unei facturi fiscale emisă lunar de către prestator, în termen de 30 de zile de la emiterea acesteia.

## 12. Alte informații

Serviciile prestate în baza contractului vor respecta normele legale în vigoare, referitoare la protecția muncii, prevenirea și stingerea incendiilor și respectarea hotărârilor locale. Datele precizate în prezentul Caiet de sarcini stau la baza încheierii contractului și devin clauze în contractul ce se va încheia.

Intocmit  
Sing. Costin Otilia

