



# SPECIFICATIE TEHNICA

DE LA Biroul

Buildings & Facilities Management

DATA 23.10.2024

---

CATRE Birou Achiziții Servicii

## I. Date Generale:

1. **Entitate contractantă:** ENGIE Romania pentru toate companiile din grup (respectiv pentru ENGIE Romania SA, Distrigaz Sud Retele SRL, ENGIE Servicii SRL, ENGIE Building Solutions SRL) - denumită Beneficiar
2. **Denumire serviciu contractat:** servicii de curierat rapid în și din locațiile Beneficiarului, prevazute în Anexele nr.1 A, B, C și D

## II. Obiectul Procedurii

Obiectul acordului-cadru este reprezentat de servicii de curierat rapid, care constau în preluarea, prelucrarea, transportul și livrarea la adresele destinatarilor marcate pe plicuri și colete, a următoarelor categorii de expedieri: plic și colet.

Serviciile de curierat rapid pot fi: trimitere “fără confirmare de primire”, trimitere “cu confirmare de primire” .

Cantitățile estimate de Beneficiar nu reprezintă un angajament, cantitățile efective putând fi mai mici, respectiv mai mari, în funcție de necesitățile Beneficiarului.

Locațiile/sediile menționate în Anexa la prezentul caiet de sarcini pot fi modificate/suplimentate fără a afecta modul de derulare a acordului-cadru și/sau obiectul acestuia. Obiectul acordului-cadru îl reprezintă servicii de curierat rapid, care constau în preluarea, prelucrarea, transportul și livrarea la adresele destinatarilor marcate pe plicuri și colete, indiferent de locația sediilor beneficiarului.

**III. Durata acord-cadru:** 36 luni

**IV. Cerințe privind derularea acordului-cadru/contractelor subsecvente și obligații ale Prestatorului:**

**Cerințe:**

Ofertantul trebuie să aibă acoperire națională și să poată transmite corespondență și în afara teritoriului României. În acest sens Ofertantul va pune la dispoziția autorității contractante lista localităților acoperite de rețeaua proprie sau cu parteneri în colaborare. Lista cu privire la localitățile acoperite de rețeaua proprie trebuie să cuprindă cel puțin 80 % din reședințele de județ din România, restul putând fi acoperit de parteneri în colaborare.

Ofertantul are obligația să indice în cadrul ofertei tehnice faptul că la elaborarea acesteia a ținut cont de obligațiile referitoare la condițiile de muncă și protecția muncii.

**Obligații pe care ofertanții trebuie să și le asume prin propunerea tehnică:**

Prestatorul are obligația asigurării integrității plicurilor și coletelor din momentul preluării de la sediile Beneficiarului și până la predarea acestora către destinatar;

Prestatorul are obligația de a-și asuma răspunderea pentru corespondența internațională, în conformitate cu prevederile acordurilor internaționale la care România este parte;

Prestatorul asigură preluarea zilnică a corespondenței de la sediile Beneficiarului, în proporție de 100%, conform datelor din Anexele nr.1 A, B, C și D; Programul de colectare/livrare va fi adaptat conform cerințelor Beneficiarului; Beneficiarul își rezervă dreptul de a modifica informațiile din anexe, cu informarea prealabilă a Prestatorului;

Prestatorul va prelua corespondența în baza înregistrărilor făcute în aplicația informatică pe care o pune la dispoziția Beneficiarului;

Orice document utilizat de Prestator sau formulare pretipărite pentru preluarea trimiterilor vor fi puse la dispoziția Beneficiarului cu titlu gratuit;

Prestatorul trebuie să efectueze expedierea la adresele marcate pe plicuri/colete, indiferent de numărul acestora;

Prestatorul este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor, nu va divulga și nu va oferi terților posibilitatea de a lua cunoștință despre informațiile referitoare la identitatea sau la alte date cu caracter personal ale deponentului, expeditorului sau destinatarului trimiterii, ori la conținutul plicurilor sau coletelor;

Încărcarea și descărcarea plicurilor/coletelor în/din vehiculele transportoare se face de către personalul Prestatorului, care va avea grijă să nu murdărească sau să rupă plicurile ori ambalajele coletelor;

Prestatorul răspunde de prestarea serviciului în cele mai bune condiții, conform normelor profesionale și etice impuse de Beneficiar;

Prestatorul este pe deplin responsabil pentru eventualele daune produse și este răspunzător de siguranța tuturor operațiunilor prestate;

Prestatorul se obligă să ia măsurile necesare în vederea: prevenirii riscurilor profesionale, protecției sănătății și securității personalului propriu, informării și instruirii acestuia în domeniul securității și sănătății în muncă, eliminării factorilor de risc și accidentare, în conformitate cu dispozițiile legale;

Prestatorul are obligația să livreze corespondența destinatarului, conform datelor trecute de Beneficiar în AWB;

Corespondența adusă de Prestator la sediile Beneficiarului care au Registratură, va fi înregistrată de către Prestator (separat, fiecare plic/colet în parte) cu ajutorul aplicației informatice a Beneficiarului (APD), care emite automat bonuri cu număr unic de înregistrare, data și numele companiei;

Pentru cazurile în care corespondența este livrată într-un sediu al Beneficiarului care nu are Registratură, Prestatorul va scana plicul/coletul, în propria aplicația IT care va genera automat un SMS către Destinatar, cu un cod PIN (cu posibilitatea transmiterii unui mail către destinatar, dacă adresa se află printre datele furnizate de expeditor). La momentul livrării plicului/coletului, curierul Prestatorului solicită telefonic destinatarului codul PIN.

Curierul confirmă expedierea în PDA (cu numele celui care recepționează) și introduce PIN-ul în căsuța alocată; dacă PIN-ul nu este corect, va apărea un mesaj de atenționare în ecranul de confirmare, situație în care curierul Prestatorului trebuie să se asigure că se află la destinația corectă.

Pentru corespondența cu confirmare de primire, Prestatorul va permite înscrierea în propria aplicație informatică (pe care o va pune la dispoziția Beneficiarului) a cel puțin următoarelor informații:

- datele de identificare ale expeditorului (nume, adresa completă, număr de telefon, adresă de e-mail)
- rubrică pentru confirmarea primirii trimiterii de către destinatar care să aibă: loc pentru semnătura destinatarului, data primirii plicului/coletului, calitatea primitorului;
- rubrică pentru prezentarea motivului pentru care trimiterea nu a fost predată destinatarului și data la care se face returnarea trimiterii.  
Dovada predării trimiterii va putea fi vizualizată de Beneficiar în aplicația pusă la dispoziție de Prestator.

Prestatorul va notifica expeditorul (generatorul documentului de livrare), prin intermediul propriei aplicații, despre eventuale adrese greșite sau incomplete în maxim 24 de ore de la preluarea expediției.

Va fi considerată retur :

- corespondența cu confirmare de primire, care după a doua încercare, nu este preluată de destinatar;

- corespondența simplă, în situația în care adresa și/sau destinatarul sunt greșite;  
În niciuna din cele 2 situații, returul nu este facturabil. În fiecare caz, se va menționa motivul returului.

În cazul în care corespondența nu a putut fi predată destinatarului, aceasta va fi returnată expeditorului, fără costuri suplimentare. Pentru trimerile returnate la Beneficiar se va menționa motivul nepredării și data la care se face returnarea trimiterii.

Prestatorul va completa documentul pentru confirmarea de primire sau retur după caz;  
Dovada transmiterii corespondenței se va păstra în aplicația online a Prestatorului pe toată perioada de valabilitate a contractului cadru;

Prestatorul va asigura menținerea unei legături permanente cu Beneficiarul prin desemnarea unei persoane responsabile;

Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului, datele persoanei de contact (număr de telefon, adresa de e-mail) la nivel de contract. Această persoană va avea următoarele responsabilitati:

- rezolvarea problemelor apărute în derularea activităților aferente prestării serviciilor de curierat;
- asigurarea unei bune derulări a activităților, în funcție de solicitările Beneficiarului;
- coordonarea personalului Prestatorului în realizarea activităților aferente serviciilor de curierat;
- asigurarea realizării activităților la standardele de calitate asumate.

Prestatorul este răspunzător față de Beneficiar pentru prestarea serviciilor în condițiile prevăzute de lege și în contractul încheiat cu Beneficiarul. În cazul pierderii totale sau parțiale ori al deteriorării trimiterii, Prestatorul răspunde pentru paguba pricinuită, dacă aceste împrejurări au survenit între momentul preluării din locațiile Beneficiarului și momentul livrării la destinatar sau în momentul returnării la Beneficiar (pentru corespondența nelivrată).

Toate trimerile nefinalizate după 30 de zile lucrătoare de la data intrării acestora în rețeaua de curierat, vor fi considerate pierdute și vor intra sub incidența reglementărilor legale specifice aplicabile în acest domeniu.

Prestatorul va asigura prestarea serviciului în toate locațiile indicate în Anexele nr.1 A, B, C și D, atașate prezentei specificații tehnice.

Prestatorul va presta serviciul utilizând mijloace de transport proprii, asigurând plicurile/coletele împotriva eventualelor degradări, furturi sau distrugerii, de la preluare până la predarea către destinatar;

Prestatorul va asigura determinarea electronică sau, după caz, va pune la dispoziția Beneficiarului aparatura necesară pentru determinarea electronică a greutății și dacă va fi necesar a celorlalți parametri fizici ce se iau în calcul pentru stabilirea tarifului aferent serviciului de expediere a fiecărei trimiteri de corespondență predate;

Prestatorul va pune cu titlu gratuit la dispoziția Beneficiarului consumabile (plicuri de hârtie format A4, etichete autoadezive pentru introducerea AWB-ului, ambalaje de protecție din plastic pentru documente format A4 și A3). Solicitățile pentru consumabile se vor face în aceeași

aplicație informatică, în care se introduc solicitările de curierat, aplicație pusă de Prestator la dispoziția Beneficiarului;

Prestatorul asigură un mecanism simplu, transparent și accesibil de soluționare a reclamațiilor primite de la Beneficiar, în special în ceea ce privește pierderea, furtul, distrugerea parțială ori totală, nedistribuirea sau deteriorarea trimiterilor, precum și nerespectarea condițiilor de calitate a serviciilor. Acest mecanism trebuie să conțină prevederi referitoare la:

- persoana care poate introduce reclamația;
- modurile de transmitere și de confirmare a primirii reclamației;
- proceduri care să permită soluționarea echitabilă și promptă a reclamațiilor, în special în ceea ce privește dovezile acceptate;
- termenul de soluționare a reclamației, care nu poate fi mai mare de 1 lună de la data introducerii acesteia;
- un sistem adecvat (din punctul de vedere al termenului și al modului de plată) de rambursare sau compensare a prejudiciului, în cazul reclamațiilor întemeiate.

#### **V. Obligații ale entității contractante**

Entitatea contractantă are obligația să achite Prestatorului contravaloarea serviciilor prestate, în conformitate cu tarifele stabilite.

Ambalarea și etichetarea expedierilor sunt în sarcina Beneficiarului.

#### **VI. Condiții de livrare și termene de expediție**

Expedierea și înmânarea trimiterilor către destinatar se vor realiza cu respectarea următoarelor termene:

- a) maxim 24 ore pentru aceeași localitate
- b) maxim 48 ore pentru localitățile din cuprinsul aceluiași județ
- c) maxim 72 ore pentru localitățile din cuprinsul altor județe
- d) între 6-10 zile pentru străinătate, în funcție de țara de destinație.

Confirmările de primire vor fi vizualizate în aplicația informatică sau vor fi restituite expeditorului în maxim 2 zile de la semnarea lor de către destinatar.

Termenele stabilite mai sus se vor calcula pe zile calendaristice, în cuprinsul cărora fiind incluse atât ziua de predare-primire a trimiterilor cât și ziua în care emitentul primește dovada de primire a trimiterilor.

Termenul care se sfârșește într-o zi de sărbătoare legală, în zi nelucrătoare, se va prelungi până la sfârșitul primei zile de lucru următoare.

#### **VII. Înregistrarea și urmărirea electronică a trimiterilor poștale:**

- a) Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului o aplicație informatică în care salariații Beneficiarului să aibă acces online (cu user și parolă), pentru introducerea solicitărilor serviciilor de curierat.
- b) Aplicația online va permite conectarea simultană a mai multor utilizatori (salariați din diferite companii ale Beneficiarului), care vor avea de introdus datele destinatarilor, pentru trimiterea pe care le au de făcut.

- c) Fiecare utilizator se va putea loga în aplicație cu user și parolă proprie, iar aplicația va avea ca și câmp obligatoriu centrul de cost al utilizatorului.
- d) Aplicația online va genera un cod unic pentru fiecare transmitere în parte, pe baza căruia se monitorizează trimiterea, de la predarea către Prestator până la preluarea confirmării de primire de la destinatar, sau a plicului retur, după caz.
- e) Aplicația informatică va asigura posibilitatea urmării electronice a serviciilor de curierat prestate pentru trimerile înregistrate, expediate de Beneficiar, începând din momentul intrării acestora în rețeaua de curierat și până la finalizarea prestației.
- f) Prestatorul va asigura urmărirea electronică atât a corespondenței cât și a confirmării de primire. Beneficiarul va putea vizualiza semnătura destinatarului în ziua imediat următoare obținerii semnăturii.
- g) Prestatorul va transmite la cererea Beneficiarului un raport în format electronic, care va include detaliile fiecărei expedieri (datele expeditorului și ale destinatarului, data preluării și a expedierii, numărul documentului de transport, greutatea, tariful, codul de companie și centrul de cost care a generat trimiterea), inclusiv situația documentelor nelivrate, pe o anumită perioadă de timp;
- h) Termenul de răspuns pentru solicitări diverse nu trebuie să depășească 24 ore;
- i) Prestatorul va asigura instuirea Beneficiarului cu privire la modalitatea de urmărire electronică a trimerilor poștale înregistrate în termen de 5 zile de la semnarea contractului.
- j) Prestatorul va asigura asistența tehnică pe toată durata de implementare și funcționare a aplicației informatice în cadrul autorității contractante.
- k) Aplicația informatică va fi funcțională pe toată durata contractului și va permite furnizarea de rapoarte detaliate (cu privire la trimerile făcute pe fiecare companie din grup, pe un anumit centru de cost, într-o perioadă de timp specificată, etc.)

### **VIII. Penalități**

- a) În caz de pierdere și/sau deteriorare, a corespondenței se va percepe o penalitate, de 0,05% din totalul facturii în anexa căreia se regăsește expediția respectivă;
- b) Pentru livrarea cu întârziere se va aplica o penalitate (de 0,01%) din totalul facturii în anexa căreia se regăsește expediția respectivă, pentru fiecare zi de întârziere;
- c) Pentru colete pierdute Prestatorul va achita integral costul bunului transportat (conform facturii deținută de Beneficiar).

### **IX. Emitere factură și modalitate de plată**

- a) Lunar Prestatorul va emite câte o factură, pentru fiecare din companiile Beneficiarului, până în a 5-a zi lucrătoare din lună, pentru luna anterioară;
- b) Termenul de plată al facturii va fi de 60 de zile de la data emiterii;
- c) Fiecare factură va fi transmisă Beneficiarului însoțită de o anexă detaliată pentru fiecare companie, prin centralizarea cantitativă și valorică a informațiilor din aplicația informatică a Prestatorului (cu referire la trimerile făcute pentru fiecare tip de corespondență, înregistrate pe centre de cost).
- d) Câmpurile minime obligatorii din anexa la factură sunt:
  - data de preluare a fiecărei trimiteri
  - data de livrare a fiecărei trimiteri
  - numele expeditorului (inclusiv adresa, localitatea, nr.de telefon/adresa de e-mail)
  - numele companiei în care lucrează persoana care a generat transmiterea
  - numele salariatului care a generat transmiterea (și numărul de marcă)
  - centrul de cost al expeditorului sau după caz al destinatarului

- numele destinatarului (inclusiv adresa, localitatea, nr.de telefon/adresa de e-mail)
  - valoarea transmiterii
  - referințe cu privire la confirmarea de primire
- e) Anexa la factură se va trimite pe email în format xlsx, către Beneficiar, în vederea validării/confirmării serviciilor prestate;
- f) Anexele cu informatii minime obligatorii lipsă nu vor fi confirmate pentru facturare;
- g) Returul nu este facturabil.

## X. Intocmire ofertă/propunere financiară

Propunerea financiară totală care va fi completată la nivelul formularului de ofertă și care va fi criptată în SEAP este cea rezultată din însumarea valorilor totale rezultate pentru fiecare tip de transmitere în parte din înmulțirea prețului unitar/buc x cantitatea maximă estimată pentru acordul-cadru.

Vor fi ofertate următoarele tarife:

Tip corespondență	
Plic/colet - Național	plic până la 1 kg
	plic cu greutate cuprinsă între 1-3 kg
	colet până la 1 kg
	colet de la 1-30 kg
Plic/colet - Internațional	plic până la 1 kg
	plic cu greutate cuprinsă între 1-3 kg
	colet până la 1 kg
	colet de la 1-30 kg
Taxă confirmare primire	

Prețul pentru trimiterile naționale și internaționale va fi exprimat în lei/buc, fără TVA.

**Lenuța Popa**

**Sef Serviciu Real Estate**

Întocmit: Nicola Anuta