

Caiet de sarcini
Pentru servicii de tipărire și
împlicuire în masă
a facturilor de gaze
naturale/electricitate și a altor tipuri
de documente

1. Obiectul contractului

Obiectul contractului îl reprezintă tipărirea, implicuirea de facturi și alte materiale tipărite și livrarea la distribuitorul de corespondență în vederea expedierii, în perioada convenită, la calitatea și prețurile convenite.

2. Detalierea serviciilor

- preluarea fișierelor pentru documentele de personalizat;
- validarea integrității fișierelor transmise
- pregătirea informațiilor în formatele de tipărit, generarea punerii în pagină a documentelor;
- introducerea unor mesaje suplimentare, la cerere, în documentele de personalizat;
- tipărirea datelor fixe, respectiv variabile utilizând caracterele românești și fonturile agreate de beneficiar
- sortarea înregistrărilor după criterii definite de Achizitor;
- ordonarea fișierelor în funcție de criteriile transmise Furnizorului;
- procesarea fișierelor PS, extragerea anumitor informații din aceste fișiere și generare de layout-uri noi;
- combinarea unor fișiere PS și sortarea lor pe baza anumitor criterii pentru implicuirea comuna;
- combinarea unor baze de date diferite și generarea unui spool de imprimare unic
- Tipărirea digitală color și alb negru de mare viteză din rolă sau , simplex sau duplex.
- inserarea documentelor tipărite în plicuri, numerotare documente, codificare cod de bare;
- inserarea la cerere, totală sau selectivă, a unor materiale promoționale, de informare sau de marketing;
- prezentarea rapoartelor de urmărire a activităților prestate;
- prezentarea rapoartelor de urmărire a integrității fiecărei sesiuni de imprimare
- controlul modificărilor, în funcție de cererile Achizitorului;
- menținerea securității și a confidențialității informațiilor pe toată durata de prelucrare cât și pe o perioadă de timp agreată
- preluarea variațiilor de volum prognozate de client, în condiții de calitate definite și agreate de părți prin contract;
- pregătirea/ambalarea pentru livrare și livrarea sesiunilor tipărite către distribuitorii agreați, în condițiile agreate între părți
- prezentarea rapoartelor cu datele de livrare a sesiunilor și rapoarte individuale pe fiecare trimitere cu data livrării către distribuitor-distribuitori
- consultanță tehnică de specialitate (punerea în pagină a documentelor, introducerea la cerere de mesaje suplimentare, gestionarea creșterilor de volum, gestionarea unor situații excepționale etc.).
- consultanță de specialitate în managementul schimbărilor (punerea în pagină a documentelor, introducerea la cerere de mesaje suplimentare, gestionarea creșterilor, gestionarea unor situații excepționale etc.)
- încărcarea documentelor de către agenții DEGR, pe o platformă pusă la dispoziție de către furnizor, care apoi preia aceste documente, le sortează conform cerințelor distribuitorilor de servicii postale agreați (unde este posibil), tipărește, implicuiește și apoi le trimite către distribuitor, urmând să trimită PDF-urile scanate pentru încărcare în platforma de arhivare documente

3. Descriere sesiuni tipărire, implicuire și volumetrie (cantitate plicuri)

I. Volume lunare*:

Tipuri de formulare	Format fișiere	Săptămâna 1	Săptămâna 2	Săptămâna 3	Săptămâna 4
Facturi	PS	300	300	300	300
Notificari/Somatii	PS	300	300	300	300
Alte documente	PS	25	25	25	25

**Volumele prezentate pot avea variații de cantitate și perioadă.*

În medie, un plic conține 1,5 pagini.

În plus se vor imprima, în funcție de comenzile Beneficiarului:

- a. Scrisori sau alte material după specificațiile Beneficiarului;

În funcție de comenzile Beneficiarului vor exista inserturi totale sau selective cu material imprimate la Prestator sau transmise de către Beneficiar.

II. Volume medii lunare:

Imprimare date variabile:	2500 buc.
Foldare, implicuire inclusiv plicul:	2500 buc.
Imprimare și insert alte scrisori:	500 buc.

Valorile prezentate mai sus sunt estimative.

4. Imprimare

Toate datele ce alcătuiesc corpul documentului vor fi imprimate pe **față** sau **față/verso**, se va folosi tipar digital variabil, **de mare viteză, color sau alb negru**.

Documentele se tipăresc din rolă, toate datele fiind tipărite variabil, color sau alb negru. .

Documentele pot avea tipărite și date fixe, color sau alb negru, în funcție de segmentul de client și tipul documentului tipărit. Datele fixe sunt trimise de achizitor și multiplicat pe toate documentele necesare de către furnizor, putând să aibă și date variabile intercalate la solicitare.

Fiecare document poate avea una sau mai multe pagini. Un document poate fi însoțit de **anexa** cu număr variabil de pagini.

Sistemul de imprimare va permite imprimarea codului de bare ce va fi parte integrantă din document. Codul de bare utilizat va fi în format **C128**.

Formularele se vor imprima în color și alb - negru din rolă albă netipărită. Pentru fiecare document sau transă de documente se va calcula un grad de acoperire a colii cu cerneală color pentru stabilirea pretului serviciului de tipărire.

5. Calitatea hârtiei

Facturile, precum și restul documentelor inserate în plic se vor imprima pe suport de hârtie cu o densitate de minim 70 -215 g/mp.

6. Împlicuire

Plicurile folosite vor fi C6/5 cu fereastra, C5 sau C4 în funcție de numărul documentelor inserate. Plicurile vor fi pre-imprimare, având înscrisă adresa de retur, TP-ul sau datele distribuitorului și logo-ul Beneficiarului. La cererea beneficiarului se vor imprima și alte date pe plic. Plicurile vor fi imprimate în două sau trei culori conform cu specificațiile Beneficiarului. La solicitare se va insera plicuri de retur pretimbrate împreună cu alte documente.

7. Livrare

Sesiunile de tipărire finalizate se vor livra în condițiile specificate de Beneficiar către Distribuitorul de corespondență agreat.

8. Fluxul de date și termene de prelucrare a datelor

Beneficiarul va transmite datele către Prestator împreună cu un borderou cu numărul total de documente. Transmiterea documentelor de tipărire se va efectua în mod automat la momentul tipăririi lor din sistemele achizitorului. Locația de depozitare va fi pusă la dispoziție de către furnizor. Din momentul în care Prestatorul primește datele de la beneficiar este obligat să confirme cantitativ numărul de documente și să transmită Beneficiarului un set de 1000 de documente în format PDF pentru bun de tipar în intervalele de timp menționate mai jos:

- a) Dacă datele sunt primite până la ora 12pm (RO Time) prelucrarea datelor și transmiterea testelor se face în aceeași zi.
- b) Dacă datele sunt primite după ora 12pm (RO Time) prelucrarea datelor și transmiterea testelor se face în 24 ore de la ora primirii.

Beneficiarul dă **Bun de Tipar**. Din acest moment documentele intră la tipar și Prestatorul are obligația ca în termen de **48 de ore** să livreze plicurile către distribuitor de corespondență agreat de beneficiar. Programul de lucru pentru procesarea de date se consideră în timpul zilelor lucrătoare de la orele 8:00 până la orele 17:00. În cazuri excepționale acesta poate fi prelungit cu notificare prealabilă transmisă de către Beneficiar.

Programul de lucru pentru producție este 24h/7.

9. Controlul calității

Prestatorul va trebui 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. Fiecare plic trebuie să fie urmărit printr-un astfel de sistem și corelat cu datele primite în fișierele PS. Sisteme și proceduri clar definite, implementate, aplicate, controlate, integrate și conduse de un sistem ERP incluzând planificarea producției, managementul stocurilor, facturarea și distribuția. Prestatorul va detalia soluția tehnică existentă și modul de funcționare al acestui sistem.

Prestatorul va face controlul calității și prin scanarea a 15% din codurile de bare de pe facturi pentru fiecare sesiune și va transmite Beneficiarului un raport cu datele scanate. Se va face și o verificare manuală pentru a verifica încadrarea în pagină sau alte elemente ce țin de calitatea tipăririi și vor trimite până la 5 documente scanate pe e-mailul beneficiarului.

10. Raportare

Prestatorul va avea funcțională o aplicație web pentru raportarea online a fiecărei sesiuni, un demo al acestei aplicații va trebui să fie prezentat în cadrul sesiunii de test. Aplicația va trebui să furnizeze informații cu privire la statusul comenzii, distribuitorul desemnat pentru respectivele comenzi, data începerii producției și data trimiterii către expeditor.

Prestatorul are obligația să furnizeze următoarele rapoarte Beneficiarului:

I. Raport în format electronic (editabil) de integritate a sesiunilor în care să fie evidențiate:

- Data și ora de început a sesiunii de tipărire;
- Data și ora finalizării sesiunii de tipărire;
- Numărul de documente tipărite;
- Numărul de pagini tipărite;
- Data și ora de început a sesiunii de implicare;
- Data și ora finalizării sesiunii de implicare;
- Numărul de plicuri rezultate;
- Data și ora livrării la distribuitorul de corespondență.

II. Raport în format electronic* cu datele recepționării de către distribuitorul de corespondență:

- Număr de factura;
- Data preluării de către distribuitor de corespondență;
- Numărul de borderou.
- Distribuitorul de corespondență
- Denumirea sesiunii de tipărire

* acest document trebuie transmis către Beneficiar în format TXT și trebuie să conțină câte o linie pentru fiecare document tipărit;

11. Spațiul de producție

Accesul în spațiul de producție va fi strict controlat cu ajutorul unor sisteme de securitate care să prevină pătrunderea persoanelor neautorizate.

Spațiul de producție cat și zonele de acces vor fi monitorizate cu aparatura de supraveghere video 24/24; înregistrările se vor arhiva și, la cerere, se vor pune la dispoziția Beneficiarului.

Se va prezenta de către Prestator modul de control al climei în spațiile de producție.

12. Producție

I. Capacitatea de producție(imprimare și implicuire)

- a. Prestatorul va prezenta lista de echipamente aflate în dotare pentru a evidenția caracteristicile tehnice a fiecărei mașini (tip, an fabricație, capacitate maximă).
- b. Se va prezenta soluția de back-up pentru asigurarea continuității (locație, mașini, etc).
- c. Se va prezenta pentru fiecare mașină documentația tehnică și obligațiile contractuale actuale, lista cu clienții actuali și volumele pentru fiecare. Din aceste informații trebuie să reiasă că față de producția medie zilnică actuala mai este disponibilitatea de tipărire a unor vârfuri de 800.000 de facturi, transmise de Beneficiar, în 48 de ore, viteza minima de tiparire alb negru si color minim 30.000 coli / ora Rezolutia minima este de 1200_dpi
- d. Prestatorul trebuie să facă dovada că în ultimii doi ani a prelucrat volume de peste 5 milioane de facturi lunar.
- e. Se va specifica numărul maxim de inserturi posibile pe fiecare mașină de implicuire.

II. Personalul calificat

- a. Se va prezenta numărul de personal precum și certificările pe care aceștia le dețin în domeniul prelucrării datelor, tipăririi și implicuirii.

13. Plan de recuperare în caz de dezastru

Se va prezenta în detaliu planul de recuperare în caz de dezastru, inclusiv o soluție tehnică de prestare a serviciilor într-o altă locație, în cazul indisponibilității locației principale.

14. Certificări

Prestatorul va face dovada următoarelor certificări: sistemului de management al calității ISO 9001, Certificarea sistemului de management de mediu ISO 14001, Certificarea sistemului de management al sănătății și securității ocupaționale OHSAS 18001, Certificarea lanțului de custodie al hârtiei FSC (Forest

Steward Council), Certificarea sistemului de management al securității informaționale ISO 27001. Se vor prezenta rezultatele ultimelor audituri pe aceste certificări.

15. Operator de date cu caracter personal

Conform legii privind protecția datelor cu caracter personal, ofertantul va prezenta dovada că este operator acreditat pentru date cu caracter personal.

16. Detalierea tehnica a structurii datelor transmise de către Beneficiar

Table – Coduri de companie

Cod	Nume	Comentarii
1931	E.ON GAZ DISTRIBUTIE	Clienți de Distribuție
1936	E.ON MOLDOVA DISTRIBUTIE	Clienți de Distribuție

Table – Tip sesiune

#	Tipul documentului	Simbol	Comentariu
1	Factură	"F"	Factura și anexa
2	Notificări/Somatii	"N"/"S"	

Table – clasă de greutate

Nivel	Nr de pagini	Gama greutate	Simbol
1	1 – 2	0 – 20g	"020g"
2	3 – 8	21 – 50g	"050g"

3	9 – 17	51 – 100g	"100g"
4	18 – 47	101 – 250g	"250g"
5	49 – 97	251 – 500g	"500g"
6	>97	>500g	"999g"

Tabel - tipuri de clienți

Segment client	Simbol	Verso factura	Verso notificare
MMC	HH	"casnic"	"casnic"
MMN	NH	"non-casnic"	"non-casnic"
BMS	BC	"business"	"business"
BMM			
BML	BC	"business"	"business"
KAS	KA	"client cheie"	"client cheie"
KAM			
KAT			
KAM			
KAT			

Tabel - Codurile judetelor

County	Symbol	ZIP		County	Symbol	ZIP
Botosani	BO	71		Gorj	GJ	21
Suceava	SV	72		Valcea	VL	24
Maramures	MM	43		Arges	AG	11
Satu Mare	SM	44		Dambovita	DB	13
Bihor	BH	41		Prahova	PH	10
Salaj	SJ	45		Buzau	BZ	12
Bistrita	BT	42		Braila	BR	81
Neamt	NT	61		Tulcea	TL	82
Iasi	IS	70		Dolj	DJ	20
Cluj	CJ	40		Olt	OT	23
Mures	MS	54		Teleorman	TL	14
Harghita	HG	53		Ialomita	IL	92
Bacau	BC	60		Calarasi	CL	91
Vaslui	VS	73		Constanta	CT	90
Arad	AR	31		Giurgiu	G	8

Alba	AB	51		Ilfov	IF	7
Sibiu	SB	55		Bucuresti - Sector 1	B	1
Brasov	BV	50		Bucuresti - Sector 2	B	2
Covasna	CV	52		Bucuresti - Sector 3	B	3
Vrancea	VN	62		Bucuresti - Sector 4	B	4
Galati	GL	80		Bucuresti - Sector 5	B	5
Timis	TM	30		Bucuresti - Sector 6	B	6
Caras Severin	CS	32		ALTELE		RESTUL codurilor de 2 cifre
Hunedoara	HD	33				
Mehedinti	MH	22				