

Caiet de sarcini
Pentru servicii de distribuire în
masă
a facturilor DEGR și a altor tipuri de
documente

1. Obiectul caietului de sarcini

Obiectul caietului de sarcini îl reprezintă distribuirea de facturi și alte materiale tipărite în perioada convenită, la calitate și prețurile convenite.

2. Detalierea serviciilor

- Preluarea plicurilor de la furnizorul de tipărire a Beneficiarului
- Preluarea corespondenței de la sediile beneficiarului
- Transportul și depozitarea plicurilor
- Distribuirea plicurilor în termenele convenite
- Evidențierea prețurilor
- Prezentarea rapoartelor în format electronic privind distribuirea plicurilor

3. Descriere sesiuni, implicare și volumetrie estimativă

I. Volume lunare 2020:

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

Neatingerea volumelor prezentate, nu implică răspunderea materială a beneficiarului.

4. Zonele de livrare și livrarea

Procentele clienților din mediul urban sau rural este următoarea:

Clienți	Urban	64%
	Rural	36%

Pot exista trimiteri de până la 100 de plicuri în fiecare județ al țării.

Trimiterile prezentate mai sus, reprezintă realizat într-o lună calendaristică și pot prezenta diferențe de +/- 10% de la o lună la alta.

Distribuitorul trebuie să asigure integritatea și confidențialitatea documentelor expediate din momentul preluării acestora de la furnizorul de tipărire sau sediile DELGAZ GRID, până la distribuirea acestora către destinatar.

Livrarea se realizează la orice recipient (cutie poștală, casuță poștală, sau alt spațiu amenajat în acest scop), dacă acestea nu există predarea corespondenței se face personal către destinatar sau membrii majori ai familiei, care posedă acte de identitate și au același domiciliu sau reședință cu a destinatarului. Este interzisă livrarea corespondenței în locuri neamenajate, unde corespondența poate fi afectată de condițiile meteorologice sau furturi.

5. Subcontractarea

Subcontractarea este posibilă pentru anumite zone geografice doar cu acordul beneficiarului. Se va prezenta beneficiarului contractul încheiat cu subcontractorul, distribuitor licențiat, și se vor specifica zonele unde acesta va efectua distribuirea.

6. Sortarea plicurilor

Sortarea se realizează de către Beneficiar după codul poștal, stradă și număr casă. La cererea distribuitorului și în situația în care este posibil tehnic, se poate propune și o altă sortare. Cheltuielile cu aceste modificări sunt suportate de către distribuitor.

O sesiune de tipărire/distribuție poate conține mai multe serii de plicuri, fiecare sortate după criteriile de mai sus.

Procentul de plicuri la care nu poate fi aplicată sortarea după criteriile specificate, este de până la 0,3%.

7. Tipuri de trimitere

I. Corespondența ridicată de la furnizorul de tipărire:

Distribuția corespondenței se face în România.

Plicurile transmise sunt în procent de 99,9% aflate în treapta de greutate cuprinsă între 0-50 grame și se poate atinge un maxim de până la 1000 grame.

Majoritatea trimiterilor efectuate, sunt trimiteri simple dar pot exista până la 5000 de plicuri lunar pentru care este necesară distribuția cu o confirmare scrisă din partea destinatarului cu prezentarea acestora în format electronic și fizic.

II. Corespondența ridicată de la sediile beneficiarului:

Distribuția corespondenței se face în România, putând exista până la 20 trimiteri internaționale.

Se va distribui și corespondența de la sediile beneficiarului către clienții finali.

Aceste trimiteri sunt de 4 feluri:

Trimiteri simple: volum lunar aproximativ între 500 – 1.000 plicuri

Trimiteri cu dovada expedierii, confirmată de către destinatar, predată expeditorului: volum lunar aproximativ între: 100-1.000 plicuri

Trimiteri care la destinație se predau pe baza de semnătură, cu oferirea unei garanții, împotriva pierderii, furtului sau distrugerii: volum lunar aproximativ între: 100 – 1000 plicuri

Trimiteri cu confirmare de primire și conținut declarat, în conformitate cu legislația în vigoare: volum lunar aproximativ între: 1-200 trimiteri.

Retururile, borderourile trimiterilor și alte documente specifice trimiterilor de la sediile beneficiarului se returnează la adresa de ridicare.

8. Rapoarte și borderouri de predare/primire

Distribuitorul va prelua corespondența de la furnizorul de tipărire sau sediile beneficiarului ori de câte ori este necesar și nu există un trafic minim de trimiteri.

Predarea de trimiteri se va face pe baza unui document (proces-verbal de predare primire sau alt document convenit), semnat de ambele părți și datate cu ziua în care acestea au fost predate/primite, precum și ora predării. Aceste documente sunt în format tipărit sau cu informații generale a volumului de trimiteri, precum și electronic cu defalcarea individuală a tuturor plicurilor din sesiunea de trimitere. La ridicarea de la furnizorul de tipărire, borderourile se completează în trei exemplare, dintre care unul va ajunge în posesia beneficiarului.

La finalul unui ciclu de distribuire (trimiterile aferente unei luni), se oferă beneficiarului borderourile de trimitere. Informațiile minime din aceste rapoarte sunt: furnizor distribuire, tip trimitere, număr factură, data și ora ridicării, data și ora livrării către destinatar.

Retururile se marchează într-un raport separat precizându-se motivul returului.

Distribuitorul va pune la dispoziția beneficiarului o adresă de mail prin care acesta poate transmite reclamațiile cu privire la neprimirea/întârzierea corespondenței și distribuitorul are obligația ca în termen de maxim 5 zile să prezinte rezultatul analizei efectuate și prezentarea borderourilor de trimitere.

La cererea beneficiarului se poate preciza data livrării unei comenzi sau a unui plic prin prezentarea raportului electronic sau borderou.

Correspondența ridicată de la sediile beneficiarului, se centralizează după tipul trimiterii, data de ridicare și locul de ridicare.

9. Transportul și depozitarea securizată

Orarul de ridicare a corespondenței de la distribuitorul de tipărire este: 7:00 – 20:00. Transportul către spațiul de depozitare, se face de către distribuitor în condiții de securitate.

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

Spațiul de depozitare cât și zonele de acces vor fi monitorizate cu aparatură de supraveghere video 24/24; înregistrările se vor arhiva și la cerere, se vor pune la dispoziția Beneficiarului, în cazul unor evenimente speciale agreeate de comun acord.

10. Termen de livrare a corespondenței

Pentru zonele urbane, timpul de predare a corespondenței este de maximum Z+3 zile lucrătoare.

Pentru zonele rurale, timpul de predare a corespondenței este de maximum Z+5 zile lucrătoare.

Z reprezintă data la care plicurile sunt ridicate de la furnizorul de tipărire, dacă ridicarea se face până la ora 14:00. În caz contrar Z reprezintă ziua imediat următoare zile în care plicurile sunt ridicate.

Retururile se înapoiază către expeditor, în Z+7 zile lucrătoare, fără costuri suplimentare. Se întocmește un document în format electronic care va conține motivul returului, defalcăt pentru fiecare plic. Motivul returului va fi inscripționat și pe plic.

11. Certificări

Prestatorul va face dovada certificărilor ISO avute și va prezenta rezultatele ultimului audit, precum și documentele de atestare a dreptului de a furniza servicii poștale, eliberate de către autoritatea de reglementare în domeniu.

12. Planul de recuperare în caz de dezastru

Se va prezenta în detaliu planul de recuperare în caz de dezastru, inclusiv o soluție de prestare a serviciilor, în cazul indisponibilității parțiale/temporare în anumite zone.

13. Standarde de calitate și penalizări

Asigurarea în proporție de 100% din corespondență cade în responsabilitatea distribuitorului. Corespondența care nu poate fi livrată din pricina dificultăților în identificarea adresei, se vor returna beneficiarului la adresa de retur indicată pe plic sau altă adresă comunicată, pe cheltuiala proprie, precizând motivul returului.

Dacă distribuitorul deține mijloacele de eliminare a cauzelor nedistribuirii plicurilor, acesta va colabora cu Beneficiarul în vederea eliminării acestora fără costuri suplimentare.

Toate pierderile sau distrugerile plicurilor, care necesită retipărirea/redistribuirea lor, după predarea către distribuitor, se va realiza pe cheltuiala acestuia și penalități pentru fiecare zi de întârziere.

În cazul în care corespondența se livrează cu întârziere, beneficiarul, va percepe următoarele penalități:

- 0,05 lei/trimitere pentru o zi de întârziere;
- 0,10 lei/trimitere pentru 2 zile de întârziere;
- 0,30 lei/trimitere pentru 3 zile de întârziere;

Nerespectarea livrării corespondenței se realizează pe baza plângerilor de la clienți și apoi verificarea în teren a celor prezentate, precum și pe baza rapoartelor cu timpi de livrare furnizate de distribuitor.

14. 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.

15. Detalierea tehnica a datelor

Plicurile folosite vor fi C6/5 cu fereastră, C5 sau C4 în funcție de numărul documentelor inserate.

Plicurile vor fi pre-imprimare, având înscrisă adresa de retur, logo-ul Beneficiarului și alte date specific pentru distribuția de corespondență. Pe plic se vor imprima și alte mesaje de campanie ale beneficiarului.

În fereastra plicului se găsește un cod de bare care conține un număr unic/trimitere și e reprezentat de numărul facturii fiscale. Orice modificare adusă codului de bare este suportată de distribuitor.

Pentru orice cheltuieli cu modificări ale plicului cerute de distribuitor, posibile din punct de vedere tehnic și cu acordul beneficiarului, acestea se vor suporta în totalitate de către distribuitor.