

CAIET DE SARCINI

privind serviciile de tipărire, copiere documente pentru Centrala FNGCIMM,
inclusiv retea teritorială

Prezentele specificații conțin cerințe tehnice care fac parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor minimale pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică și financiară.

Cerințele impuse sunt considerate ca fiind minimale. Ofertarea unor servicii inferioare celor prevăzute în prezenta specificație sau care nu satisfac cerințele existente va avea drept consecință declararea ofertei ca fiind neconformă.

Orice ofertă tehnică ce va fi prezentată în cadrul procedurii de atribuire a contractului, care se abate de la prevederile prezentelor specificații, va fi luată în considerare și va fi declarată conformă numai în măsura în care cele propuse de ofertant, în cuprinsul ei, presupun, concomitent cu respectarea, de către acesta, a condițiilor și a termenelor maxime de efectuare a unor activități /operațiuni solicitate de Beneficiar și asumarea explicită a unui nivel tehnic și calitativ superior a serviciilor ce vor fi prestate, în raport cu cerințele minimale. Orice necorelare, omisiune ori neconformitate constatată în privința documentelor ofertei / ofertelor în raport cu prezenta Specificație ori cu prevederile legislației în vigoare, inclusiv în cazul lipsei unui document aferent propunerii tehnice / propunerilor tehnice și/sau completarea greșită a unui document ori neprezentarea acestuia, conținând cel puțin informațiile solicitate, poate conduce la declararea ofertei /ofertelor ca fiind neconformă.

Nu se acceptă completări/modificări ale propunerii tehnice/propunerilor tehnice ulterior datei / orei limită de depunere a ofertelor. Orice posibile solicitări de clarificare ce vor fi adresate ofertanților, pe parcursul procesului de evaluare a ofertelor, cu privire la modul de elaborare a propunerilor lor tehnice, vor face referire, în mod strict, doar la lămuriri /explicitări ale conținutului unor capitole / paragrafe/ puncte existente în respectivele propuneri sau vor constitui doar cerințe de completări formale sau de confirmare, pentru cazul în care formularea/semnificația inițială a informațiilor/datelor inserate va determina necesitatea unei înțelegeri și a unei aprecieri mai aprofundate a ofertei, de către membrii comisiei de evaluare, în vederea declarării, fără echivoc, a conformității sau neconformității sale.

Nu se admite copierea, în tot sau în parte, a prezentei Specificații în cadrul propunerii tehnice / propunerilor tehnice, ofertanții având obligația de a proba conformitatea ofertei / ofertelor cu cerințele acestuia, prin prezentarea propriei abordări / soluții / metodologii, pe baza propriei expertize și experiențe în domeniu, asupra modului de îndeplinire a contractului / contractelor și de rezolvare a eventualelor dificultăți legate de îndeplinirea acestuia / acestora, prin raportare la conținutul propunerii tehnice / propunerilor tehnice.

Beneficiarul își rezervă dreptul de a analiza și de a verifica conformitatea soluțiilor / caracteristicilor / valorilor propuse de operatorii economici prin prisma modului de îndeplinire și a gradului de respectare a cerințelor minimale impuse în prezenta Specificație, cu scopul de a se proteja împotriva ofertelor ce conțin valori / propuneri / activități care intră în contradicție cu specificațiile tehnice stabilite și/sau care nu pot fi fundamentate în mod pertinent. Ofertele care nu pot fi fundamentate din punct de vedere tehnic, logistic și / sau din punctul de vedere al resurselor prevăzute în ofertă sau cele care, prin conținut și prin metodologia propusă, nu asigură satisfacerea cerințelor minimale din prezenta Specificație, vor fi respinse ca neconforme.

1. Informații generale privind Beneficiarul:

Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru Intreprinderi Mici și Mijlocii S.A. - IFN este instituție financiară nebanară, persoana juridică română de drept privat, organizată ca societate comercială pe acțiuni, cu acționar unic statul român, reprezentat de Ministerul Finanțelor Publice, având actul constitutiv aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1211/2001 republicată, cu modificările și completările ulterioare.

Potrivit dispozițiilor Legii nr. 71/2013 pentru aprobarea O.U.G. nr. 96/2012 privind stabilirea unor măsuri de reorganizare în cadrul administrației publice centrale și pentru modificarea unor acte normative, din anul 2013 reprezentarea statului ca acționar unic a revenit Ministerului Finanțelor Publice.

Misiunea Fondului este să susțină accesul la finanțare al întreprinderilor mici și mijlocii („IMM”) prin acordarea de garanții financiare, în completarea garanțiilor materiale ale întreprinzătorilor necesare obținerii de către aceștia a unui credit sau a altor instrumente financiare de la băncile comerciale sau din alte surse (cod CAEN 6492).

Mai multe detalii privind activitatea FNGCIMM S.A-IFN se regăsesc la următoarea adresă oficială: www.fngcimm.ro.

2. *Obiectul achiziției:*

Obiectul principal îl constituie achiziția unor servicii de printare și multiplicare unui număr estimat de 1,122,000 pagini/documente constituite de angajații Beneficiarului care își desfășoară activitatea la nivel central - București, dar și la nivel teritorial, pentru o perioadă de 1 an (12 luni), cu posibilitate de prelungire prin act adițional, care să includă:

- asigurarea a minim 21 echipamente multifuncționale cu rol de tipărire/copiere/scanare în regim de închiriere,
- operațiuni de service și întreținere astfel încât echipamentele să fie menținute în stare optimă de funcționare sau înlocuirea lor atunci când acestea nu mai răspund cerințelor;
- livrare consumabile și piese de schimb pentru cele 21 echipamente solicitate, inclusiv tonere și capse, exclusiv hârtie, pentru utilizarea echipamentelor precum și toate serviciile necesare bunei funcționări a acestora.

De precizat faptul că, Beneficiarul are sediul social în București, Strada Ștefan Iulian, nr. 38, Sector 1, însă acționează la nivel național printr-o rețea teritorială formată din 8 locații:

Nr. crt.	Locul de desfășurare a activității (judetul)	Sedii
1	Sediul central al Fondului București	Strada Ștefan Iulian, nr. 38, Sector 1, București
2	Sucursala Cluj	Strada Calea Turzii, nr 7, etajul 1, apartament 1A (birou 1A), Cluj
3	Sucursala Iași	Strada Sararie, nr. 202, parter, apartament 3, judetul Iasi
4	Sucursala Ploiești	Strada Cuza Voda, nr. 8, Ploiești, Judetul Prahova
5	Sucursala Constanța	Strada Oltenitei, nr. 31, Constanta, Judetul Constanta
6	Sucursala Timișoara	Bulevardul Eroilor de la Tisa, nr. 22, Centrul Regional de Afaceri Timisoara, Sala Bistra, Biroul nr. 111, Etajul 1, Timisoara, Judetul Timis
7	Sucursala Craiova	Strada Vasile Conta, nr. 47, etajul 1, Dolj, Judetul Craiova.
8	Sucursala Brașov	Strada Pictor Luchian nr. 25E, etajul 1, Camera 5, Brasov

3. *Nivelul tehnic al ofertei:*

Nivelul tehnic al ofertei va fi determinat de echipamentele folosite și de tehnologia utilizată pentru derularea contractului de servicii. Echipamentele care urmează a fi livrate și tehnologia prestației va fi descrisă de către ofertant, în cadrul Ofertei tehnice.

4. *Cerințe pentru serviciile solicitate*

Prestatorul va asigura în regim de închiriere echipamente profesionale necesare pe toată durata contractului care să răspundă minim cerințelor de performanță detaliate mai jos:

Cerinte minime	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4	Model 5	Model 6
Cantitate	2 buc.	2 buc.	7 buc.	7 buc.	2 buc.	1 buc.
Format pagina	A4 tiparire / copiere	A4 / A3 tiparire / copiere	A4 tiparire / copiere	A4 tiparire / copiere	A4 tiparire / copiere COLOR	A4 / A3 tiparire / copiere COLOR
Functii standard	Copiere, E-mail, Tiparire, Scanare	Copiere, E-mail, Tiparire, Scanare	Copiere, E-mail, Tiparire, Scanare	Copiere, E-mail, Tiparire, Scanare	Copiere, E-mail, Tiparire, Scanare	Copiere, E-mail, Tiparire, Scanare
Volum de tiparire / copiere estimat	15.000 pagini/luna	10.000 pagini/luna	5000 pagini/luna	1000 pagini/luna	500 pagini/luna	500 pagini/luna
Alimentator	Automat fata/verso	Automat fata / verso	Automat fata/verso	Automat fata/verso	Automat fata/verso	Automat fata/verso
Finisher	Capsare 50 coli	Capsare 50 coli	Capsare 50 coli	-	-	-
Viteza tiparire / copiere	50 ppm	50 ppm	50 ppm	45 ppm	35 ppm	25/12 ppm
Duplex	inclus	inclus	inclus	inclus	inclus	inclus
Viteza tiparire / copiere prima pagina	< 5 sec	< 5 sec	< 5 sec	< 6-7 sec	< 6-7 sec	< 6-7 sec

Software centralizat monitorizare contoare pagini tiparite/copiate/echipament;
Sisteme de operare suportate (32/64): MS Windows 10, 11, Server 2016, 2019, 2022;
Interfata: 10-Base-T/100-Base-T/1,000-Base-T Ethernet; USB 2.0;
Scanare e-mail / retea.

Serviciile vor fi asigurate pentru Fondul Național de Garantare a Creditelor pentru IMM-uri S.A.-IFN la sediul central situat în Str. Ștefan Iulian nr 38, sector 1, București, precum și la unitățile teritoriale.

Distribuirea echipamentelor se va asigura de catre contractant, dupa cum urmeazii: Directie / Sucursala	Alb/Negru / Color	Pagini estimate / luna	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	TOTAL
Sediu central									
1	Alb/Negru	5000			I				I
2	Alb/Negru	10000		I					I
3	Alb/Negru	10000		I					I
4	A/N/Color	500						I	I
5	A/N/Color	500					I		I
6	Alb/Negru	5000			I				I
7	Alb/Negru	5000			I				I
8	Alb/Negru	5000			I				I
9	Alb/Negru	15000	I						I
10	Alb/Negru	15000	I						I

11	Alb/Negru	5000			I				I
12	Alb/Negru	5000			I				I
13	Alb/Negru	5000			I				I
14	A/N/Color	500					I		I
Sucursale									
CLUJ	Alb/Negru	1000				I			I
IASI	Alb/Negru	1000				I			I
PLOIESTI	Alb/Negru	1000				I			I
CONSTANTA	Alb/Negru	1000				I			I
TIMISOARA	Alb/Negru	1000				I			I
CRAIOVA	Alb/Negru	1000				I			I
BRASOV	Alb/Negru	1000				I			I
TOTAL GENERAL		93.500	2	2	7	7	2	1	21

Echipamentele care se vor defecta pe perioada derulării contractului vor fi înlocuite cu echipamente similare, care vor trebui să respecte caracteristicile tehnice, stabilite în prezentele specificații tehnice.

De asemenea, trimestrial, prestatorul are obligația de a efectua revizii tehnice la echipamentele aflate în locațiune.

5. *Servicii de instalare, configurare și punere în funcțiune*

Prestatorul va suporta toate costurile asociate cu transportul, instalarea, configurarea și testarea echipamentelor precum și a soft-urilor furnizate în locațiile beneficiarului.

Beneficiarul va facilita accesul la locația destinată prestării serviciilor din contract, spațiul de depozitare corespunzător pentru echipamente, când acestea vor fi livrate, facilități corespunzătoare pentru descărcarea, despachetarea și pregătirea echipamentelor și se va asigura că rețelele electrice și de date corespund specificațiilor echipamentelor.

Termenul de instalare, configurare și punere în funcțiune trebuie să fie de maxim 10 de zile calendaristice, de la data semnării contractului.

6. *Servicii de suport client*

Prestatorul va pune la dispoziție un număr de telefon unic și o adresă de e-mail unică, care vor fi folosite de către beneficiar pentru descrierea de incidente de fiecare dată când apare o problemă de funcționare a unui echipament (ticketing).

Serviciile de Call Center, trebuie să fie furnizate de luni până vineri, de la ora 08:00, la ora 17:00, exceptând sărbătorile legale.

Centrul de suport va înștiința telefonic sau pe e-mail beneficiarul, privind rezolvarea acestora.

7. *Servicii de suport tehnic și întreținere*

În cazul apariției unui defect la un echipament pus la dispoziție de prestator, acesta va întreprinde toate măsurile necesare în vederea remedierii defectului, pentru a readuce echipamentele la starea de funcționare, reparând sau înlocuind componente, după cum este necesar.

Dacă echipamentul nu poate fi reparat prestatorul îl va înlocui temporar cu un alt echipament similar cu aceeași funcționalitate.

Piese de schimb pentru echipamentele puse la dispoziție de prestator și manopera vor fi incluse în serviciile contractate, indiferent de câte defecțiuni se vor produce.

8. *Timpul de răspuns*

Timpul de răspuns la apariția unui incident de service, se solicită condiția de Service Level Agreement în timpul orelor de program- maxim 4 ore de la primirea apelului de service.

9. Timpul de reparație:

Timpul de rezolvare a unui incident de service este a doua zi lucrătoare de la primirea apelului de service.

10. Instalarea, configurarea și punerea în funcțiune a echipamentelor:

În maxim 10 de zile calendaristice, de la semnarea contractului.

11. Livrarea consumabilelor:

Consumabilele necesare (cartuse de toner, capse, etc.) vor fi livrate în locația Beneficiarului, înainte de epuizarea celor aflate în imprimante/copiatoare. (Eventual se recomandă constituirea unui stoc de consumabile în vederea evitării epuizării acestora).

12. Colectarea și reciclarea

Prestatorul va pune la dispoziția Beneficiarului unul sau mai multe recipiente speciale pentru colectarea consumabilelor folosite. La umplerea recipientului, Beneficiarul va informa Prestatorul pentru a prelua recipientul umplut și a-l înlocui cu unul gol.

13. Generalități privind oferta

Ofertanții trebuie să includă în cadrul ofertei tehnice copii după fișele tehnice, manuale sau/si ghiduri de prezentare detaliată publicate de producător referitor la echipamentele oferite pentru a permite beneficiarului să verifice că echipamentele respectă cerințele tehnice minimale detaliate în cadrul prezentului caiet de sarcini (se acceptă copii după orice documente ale producătorului echipamentelor care sunt destinate serviciilor de copiere oferite, documente considerate relevante pentru susținerea caracteristicilor tehnice ale echipamentelor în locațiune).

De asemenea, propunerea tehnică trebuie să conțină minim următoarele informații:

- prezentarea generală a contextului și situației specifice sectorului de activitate al Beneficiarului, descrierea modului de implementare a serviciilor, a regulilor principale privind serviciile prestate și cele de conduită ale personalului operativ implicat;
- descrierea generală a activităților necesare pentru îndeplinirea obiectului contractului. Ofertantul trebuie să prezinte un "Grafic de prestare a serviciilor" pentru activitățile de livrare, instalare și punere în funcțiune a echipamentelor necesare pentru asigurarea serviciilor de printare și multiplicare documente, cu identificarea și planificarea corectă a etapelor de execuție în funcție de tipurile de zone descrise în prezenta specificație, luând în considerare ca și bază activitățile minimale prevăzute de către Beneficiar.
- prezentarea listei (inclusiv descrierea tehnică detaliată a acestora) cu facilitățile de suport (echipamentele, materialele consumabile etc.) care vor fi utilizate pentru prestarea serviciilor din contract;
- modalitatea în care se va gestiona rezolvarea problemelor care pot să apară pe parcursul contractului, inclusiv modalitatea (metodologia) prin care se va realiza comunicarea între participanții la contract. Se va descrie procesul de management al problemelor și formularele care vor fi utilizate pentru managementul problemelor, escaladarea și rezolvarea acestora, inclusiv riscurile identificate și metodologia de soluționare.
- procedura de soluționare a eventualelor reclamații, prin raportare la următoarele cerințe obligatorii stabilite de Beneficiar:
 - soluționarea eventualelor reclamații/plângeri formulate de Beneficiar cu privire la prestarea serviciilor, în termen de maxim 48 de ore de la primirea sesizării;

- numărul de feed-back-uri negative înregistrat în perioada de raportare trimestrială a serviciilor prestate, acceptat de Beneficiar este de maximum 5 reclamații.

14. Alte precizări

Costurile aferente consumului de energie electrică ale echipamentelor prestatorului sunt suportate de beneficiar. Pentru printarea în format A3, pretul maxim oferit nu trebuie să depășească pretul maxim oferit pentru printarea a două pagini format A4.

Clientul își rezervă dreptul ca, pe parcursul derulării contractului să poată reduce sau mari numărul de echipamente din contract.

15. Managementul Contractului

Monitorizarea contractului de către responsabilii nominalizați din partea Beneficiarului, are în vedere măsurarea progresului activităților privind serviciile de printare și multiplicare documente oferite de Prestator prin raportare la Contract.

Pentru măsurarea progresului vor fi utilizate cel puțin următoarele elemente, însă fără a se limita la acestea:

- Modul de lucru inclus de Ofertant în Propunerea Tehnică pe baza cerințelor din Caietul de Sarcini, așa cum este acesta acceptat de părți (modul de înregistrare și soluționare a reclamațiilor, modul de prestare a serviciilor etc.);
- Informațiile din Propunerea Financiară și clauzele contractuale privind modalitatea de plată;
- Oricare din elementele Propunerii Tehnice și ale Caietului de Sarcini care au stat la baza obținerii de către Contractant a unui avantaj competitiv la aplicarea criteriului de atribuire și în stabilirea Ofertantului câștigător la momentul atribuirii Contractului.

16. Modalitatea de plată:

Facturile vor fi emise lunar de către Contractant reprezentând contravaloarea serviciilor efectiv prestate și un raport lunar care să cuprindă numărul de pagini printate per echipament potrivit contorizării. Beneficiarul verifică facturile referitor la informațiile înscrise în acestea. Dacă Beneficiarul identifică informații eronate înscrise în facturi, aceasta solicită Contractantului corectarea acestora și retransmiterea lor.

Beneficiarul va efectua plata facturilor prin virament bancar în termen de maxim 30 zile de la data primirii lor.

Întocmit:

Departament IT și Digitalizare

Mihai Mitrea

Aprobat,

Departament IT și Digitalizare

Maria Jacota