

**Anexa 6.1 – CAIET DE SARCINI pentru procesul de Licitatie**



**Caiet de sarcini**  
*ProCredit Bank Romania*

---

Subiect: Servicii direct mailing si tipar digital tranzactional

Număr: .....

## Structura Caietului de Sarcini

Caietul de sarcini se împarte în 3 Secțiuni care furnizează informații esențiale privind soluția cerută.

**Secțiunea 1** oferă o introducere și detalii cu privire la structura acestui Caiet de sarcini.

**Secțiunea 2** descrie condițiile și instrucțiunile pe care trebuie să le aibă în vedere furnizorii pentru depunerea propunerilor.

**Secțiunea 3** oferă Furnizorilor detalii asupra specificațiilor/cerințelor și altor detalii legate de bunurile și serviciile solicitate. În această secțiune se vor găsi de asemenea un exemplu de tabel în care să fie prezentate datele.

## 1. INTRODUCERE

### 1.1 Introducere

ProCredit Bank (Banca) invită răspunsuri din partea furnizorilor calificați corespunzător pentru a presta servicii de direct mailing și tipar digital tranzacțional, (denumiți în cele ce urmează "Furnizorii"), specializați în servicii de gestionare baze de date și mailing.

Acest Caiet de Sarcini (RFP) nu reprezintă o ofertă din partea Băncii, ci o invitație pentru răspunsuri din partea Furnizorilor. Niciun fel de obligație contractuală de Grup nu va rezulta din procesul legat de Caietul de Sarcini.

Banca își rezervă dreptul de a revizui Caietul de sarcini, de a solicita una sau mai multe depuneri succesive sau clarificări din partea unuia sau mai multor Furnizori, sau de a anula în întregime procesul.

Dacă Banca estimează că e necesară oferirea de informații suplimentare de clarificare, sau revizuirea oricărei părți a Caietului de Sarcini, vor fi puse la dispoziția celor care au primit Caietul de sarcini materiale suplimentare sau revizuite. Propunerile Furnizorilor vor fi apoi considerate ca fiind bazate pe termenii și condițiile Caietului de Sarcini și ale materialelor suplimentare sau revizuite ale acestuia.

După depunerea ofertei, Banca are dreptul de a solicita clarificări sau explicații complete de la furnizor, asupra conținutului ofertei sale. Furnizorul este obligat să ofere de îndată toate informațiile posibile legate de clarificarea depusă. Orice oferte care rămân abstracte, neclarificate complet în termenii de bază ai caietului de sarcini, pot fi respinse la deplina discreție a Băncii.

Banca își rezervă dreptul de a respinge orice ofertă, indiferent de stadiul procedurii de licitație, dacă și când furnizorul respectiv se dovedește a nu fi de încredere.

Acest document conține informații confidențiale și aparținând Băncii. Dezvăluirea primirii acestui Caiet de Sarcini sau a oricăror informații conținute în acesta către părți neimplicate direct în furnizarea serviciilor solicitate ar putea duce la descalificarea furnizorului.



## 1.2 Reperetele Caietului de Sarcini – programul evenimentelor

Distribuirea Caietului de Sarcini către Furnizori	17.11.2009
Confirmarea scrisă a Furnizorilor cu intenția de a participa la licitație (Anexa 1 este obligatorie pentru confirmare)	17-18.11.2009
Întrebări de clarificare	19.11.2009
Răspunsuri de clarificare	20-23.11.2009
Depunerea ofertei	25.11.2009

## 2. CONDIȚII & INSTRUCȚIUNI CĂTRE FURNIZORI

Banca atrage atenția Furnizorilor asupra următoarelor instrucțiuni pentru depunerea propunerilor acestora, care reprezintă o declarație de înțelegere între cele două părți.

Toate părțile interesate își vor confirma intenția de a participa, până cel târziu la data de **18.11.2009**, în baza machetei prezentate în **Anexa 1**. Ofertele se vor lua în considerare numai dacă se va trimite pentru confirmare Anexa 1 semnată și stampilată prin fax la 021/305.56.63 sau scanată prin e-mail la [Procurement.Department@procreditbank.ro](mailto:Procurement.Department@procreditbank.ro).

### 2.1. Depunerea propunerilor

**Toți furnizorii trebuie să depună propunerile o singură dată. Propunerea depusă de un furnizor va fi considerată cea mai bună propunerea a acelui furnizor, iar Banca nu va lua în considerare o altă propunere depusă ulterior.**

Partea tehnică a propunerii trebuie depusă într-un plic sigilat corespunzător, pe care se va nota **“Tehnic”**.

Partea financiară a propunerii ar trebui depusă într-un plic sigilat, separat, pe care se va nota **“Financiar”**.

Atât pentru partea Financiară cât și pentru cea Tehnică, pe plicuri trebuie înscris numele Furnizorului. Propunerile trebuie să fie în format A4 și să aibă înscris clar în interior numele Furnizorului. Numai ofertele trimise în plicuri închise (cu mențiunea: Concurs de oferte pentru servicii direct mailing și tipar digital tranzacțional) până la data de 25.11.2009 către Secretariatul Sediului Central din București, Str. Buzesti nr.62-64, etaj 2, sector 1, cod postal 011017, vor fi luate în considerare.

**Sunt necesare două copii atât pentru propunerea financiară cât și pentru cea tehnică.**

Pot fi atașate și copii în format electronic, respectiv PDF sau MS Word. În cazul în care sunt incluse copii în format electronic, pe ele se va înscris clar tipul de propunere (Tehnică/Financiară) și numele Furnizorului și trebuie ca ele să corespundă cu exactitate copiilor în format hârtie.

**Banca nu va accepta nicio propunere depusă într-o altă formă (de ex. prin fax sau e-mail).**

Furnizorii trebuie să fie conștienți că propunerile pot fi multiplicare de către Banca pentru uzul acesteia relativ la evaluarea propunerii și că nu li se va cere permisiunea pentru aceasta.

**Propunerile trebuie să fie valabile pentru cel puțin trei luni de la data depunerii.**

## **2.2 Criteriile de selecție a Furnizorilor**

Unii dintre factorii pe care Banca îi va lua în considerare pentru selecția Furnizorului câștigător (nu sunt trecuți în ordinea importanței) sunt:

- Nivelul calitatii serviciilor, si anume : capacitatea de a indeplini cerintele din prezentul caiet de sarcini ; receptivitatea Furnizorului la cerintele Bancii ; capacitatea de a respecta legislatia si normele in vigoare.
- Familiarizarea cu specificul sectorului bancar sau experienta similara( ex.billing ) In acest caz este necesar sa includeti referinte.Se vor prezenta recomandari de la beneficiari pentru care a fost prestat acelasi serviciu, la un nivel cantitativ / calitativ similar sau superior.
- Costuri
- Timp de executie
- Securizarea spatiului de gestionare a bazei de date si de productie a documentelor.In acest sens, Banca isi rezerva dreptul ca, ulterior analizarii ofertelor primite de la participantii la licitatie, sa poata vizita sediul/punctul de lucru al Furnizorului/Furnizorilor calificati corespunzator cerintelor prezentului caiet de sarcini.

Pentru a aprecia calitatea serviciilor propuse, Banca va lua in considerare :

- Organizarea activitatii si controlul intern.Existenta unor proceduri de reglementari interne.
- Dependenta de subcontractori in vederea prestarii serviciilor ce fac obiectul prezentului caiet de sarcini
- Standardul de securitate a informatiei implementat de catre Furnizor (ISO 27001)
- Existenta unui plan alternativ de redresare a activitatii
- Infrastructura si logistica
- Istoric al companiei.Experienta in gestionare baze de date, tipar digital tranzactional si mailing.
- Descrierea procesului tehnologic ( flux de productie )
- Existenta unui sistem de urmarire pe flux a procesului, care permite depistarea si corectarea erorilor inainte de terminarea batch-ului de lucru..
- Planul de supraveghere a calitatii implementat de catre Furnizor
- Certificatele obtinute de catre Furnizori ( autorizate conform legii ) pentru prestarea serviciilor prezentate in caietul de sarcini;
- Certificatul de atestare a calitatii serviciilor prestate ( standardul de calitate ISO 9001 este obligatoriu ).

### **Monitorizarea serviciului**

Monitorizarea activitatilor Furnizorului se va efectua de catre reprezentantii Bancii.In acelasi timp, Furnizorul are obligatia sa se asigure de faptul ca lucrarile se desfasoara conform exigentelor Bancii.

## 2.3 Condițiile de acordare

Banca nu se obligă să acorde furnizarea către cel care licitează oferta cea mai scăzută, sau către oricare alt furnizor, nici să justifice respingerea unei propuneri. Cu toate acestea, își rezervă următoarele drepturi, fără ca participanții la licitație să poată ridica pretenții:

- Să selecteze, după cum consideră de cuviință, orice propunere,
- Să respingă unele sau toate propunerile, sau să acorde toate sau o parte din aceasta licitație unuia sau mai multor furnizori, pentru propunere în întregime sau pentru o parte din aceasta, sau chiar să anuleze licitația, după cum va crede de cuviință.

## 2.4 Oferta

Se sugerează ca furnizorii să includă următoarele titluri în ofertele lor:

- ✓ **Cuprins** – prin care se dă o imagine de ansamblu a soluției propuse
- ✓ **Profilul** – prin care se oferă informații asupra profilului furnizorului (inclusiv numele de contact). Procesul de vânzări și suport ar trebui specificate în mod clar.
- ✓ **Specificațiile tehnice** în conformitate cu cerințele
- ✓ **Financiare** – Prețurile trebuie să includă toate taxele cu excepția TVA și trebuie exprimate în EUR sau RON. Metoda de plată și condițiile comerciale ar trebui descrise detaliat.

**Furnizorul trebuie să ofere răspunsul în funcție de cerințele ProCredit Bank, cât mai clar cu putință.**

Furnizorul ar trebui să cunoască faptul că, dacă oricare dintre informațiile solicitate nu este oferită, Banca poate presupune că acesta nu poate îndeplini necesitățile Băncii în aceeași măsură.

## 3. CERINȚE TEHNICE

Campanii lunare de direct mailing, în care se va folosi baza de date ProCredit Bank. Numarul final de destinatari va fi decis înaintea fiecărei campanii.

Oferta va fi prezentată pe intervale număr de recipienți, după cum urmează :

- **20000 – 40000 recipienți**
- **40001 - 60000 recipienți**
- **Peste 60000 recipienți**



Nr.crt	Tip actiune	Nr.recipienti	Cost unitar EUR(fara TVA )	Cost total EUR(fara TVA)
1	Tipar plicuri DL 110x220, 2 culori, personalizate, cu fereastra	20000-40000 ; 40001-60000 ; >60000		
2	Tipar extrase de cont personalizate ( foldate ) 2 culori o fata, 80 gr/mp			
3	Tipar date variabile fata, 1 culoare negru			
4	Tipar date variabile fata-verso, 1 culoare negru			
5	Insert in plic 1 element			
6	Insert suplimentar			
7	Cost expeditie ( Posta Romana sau alternative )			

Va rugam sa anexati la dosarul dumneavoastra de raspuns urmatoarele documente :

- Certificatul de inmatriculare la Registrul Comertului – copie;
- Agrementarile societatii pentru prestarea acestor tipuri de servicii conform legislatiei in vigoare;
- Cotarea serviciilor conform cerintelor din caietul de sarcini. Pentru alte servicii care nu sunt cuprinse in caietul de sarcini, dar pe care Furnizorul le considera necesare, se va transmite oferta separat;

**Notificare de primire a Caietului de Sarcini  
<Servicii direct mailing si tipar digital tranzactional>  
Termen limită răspuns: 18.11.2009>**

**Prin email < Procurement.Department@procreditbank.ro.>**

**In atenția Departamentului de Achizitii, ProCredit Bank**

Numele Companiei \_\_\_\_\_

\*A. (.....) Prin prezenta declarăm că:

- vom lua în considerare toate elementele solicitate, prezentate în acest document și le vom include în oferta tehnică și financiară pe care intenționăm să v-o trimitem până cel târziu la data de **<18.11.2009>**
- facem această propunere în nume propriu, pentru acest contract. Confirmăm că nu participăm la nicio altă propunere pentru același contract, indiferent de forma acesteia (ca partener – inclusiv leader – într-o asociație sau ca un candidat individual);
- am inclus în propunere doar date referitoare la resursele și experiența companiei noastre;
- nu ne aflăm în niciuna dintre situațiile următoare, care să ne împiedice să participăm la contracte:
  - în insolvența, în lichidare/dizolvare sau suspendare a activității;
  - în situația ca afacerile societății să fie administrate de un administrator/lichidator judiciar, sau în situația de a fi obiectul unor proceduri de natură similară;
  - în situația de a ni se interzice participarea la procesul de achiziții în România pentru încălcări anterioare ale legislației privind fraudă și corupția.
- vom informa Banca imediat, în cazul apariției oricarei modificări referitoare la situațiile de mai sus, în orice moment, pe parcursul derularii contractului;
- recunoaștem și acceptăm faptul că, în situația în care vom obține contractul, totuși Banca va avea dreptul să îl anuleze și să recupereze de la noi sumele de bani echivalente cu orice pierdere rezultată dintr-o astfel de anulare, în cazul în care am oferit sau am convenit să oferim oricărei persoane (angajat/colaborator implicat în mod direct sau indirect în procesul de achiziții al Bancii) orice cadou sau atenție de orice fel, ca stimulent sau recompensă pentru a-l determina să facă sau să nu facă ceva în legătură cu obținerea sau îndeplinirea contractului, sau pentru favorizarea sau defavorizarea oricărei persoane în legătură cu contractul, sau dacă acțiunile/inacțiunile respective au fost făcute de orice persoană angajată de noi sau acționând în numele nostru (cu sau fără cunoștința noastră).

\*B. (.....) NU vom răspunde la acest Caiet de Sarcini

\* *Vă rugăm să bifați răspunsul corespunzător (A sau B)*



**ProCredit Bank**

În oricare dintre cazurile de mai sus ne angajăm să respectăm și să tratăm toate informațiile cuprinse în acest Caiet de sarcini ca fiind confidențiale și să nu le divulgăm către terți pentru cel puțin un an.

Suntem de acord să împuternicim următoarea persoană care să fie interfața directă pe întreaga durată a acestui Caiet de sarcini:

Nume: \_\_\_\_\_

Funcție: \_\_\_\_\_

Companie: \_\_\_\_\_

Adresă: \_\_\_\_\_

Telefon direct: \_\_\_\_\_

Localitate: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Semnătura: \_\_\_\_\_

