



**Caiet de sarcini  
pentru**

**Servicii de reparare întreținere și asigurare cu piese de schimb a copiatoarelor din dotarea  
Oficiului Național al Registrului Comerțului, XEROX  
model C45, DC 425, DC 432, DC 470, DC 480, DC 12 și WCP 315  
(cod CPV 50313100-3, 50313200-4, 30125000-1)**

## Introducere

Oficiul Național al Registrului Comerțului (ONRC) și oficiile registrului comerțului de pe lângă tribunalele teritoriale (ORCT) care au sediile în orașele reședință de județe au în dotare o serie de echipamente achiziționate în perioada 2003 – 2004, prezentate în ANEXA 17.

Autoritatea contractantă dorește să achiziționeze servicii de reparare și întreținere post-garanție (inclusiv revizii tehnice preventive lunare), precum și servicii de asistență tehnică și suport, inclusiv piese de schimb pentru următoarele echipamente:

- 57 copiatoare Copy Center C45;
- 26 copiatoare DC 425;
- 13 copiatoare DC 432;
- 10 copiatoare DC 470;
- 1 copiator color DC 12;
- 1 copiator DC 480;
- 1 copiator WCP 315.

### Cerințe minime obligatorii

#### 1. Cerințe privind prestarea serviciilor

- Serviciile de întreținere post-garanție, suport și asistență tehnică vor fi prestate la sediul Oficiului Național al Registrului Comerțului și la sediile oficiilor registrului comerțului teritoriale pentru echipamentele prevăzute în anexa 17 .
- Pentru fiecare echipament serviciile postgaranție și asistență tehnică vor include:
  - a. **Revizii tehnice lunare**
  - b. **Intervenții în caz de defecțiune, la cererea personalului din fiecare locație (reparații curente)** – pentru toate echipamentele care fac obiectul prezentei procedurii de achiziție.
  - c. **Aprovizionare cu piese de schimb pentru reparații curente** și piese de schimb cu caracter de consumabil la sediul Oficiului Național al Registrului Comerțului și la sediile oficiilor registrului comerțului teritoriale, după caz.
  - d. **Servicii suport și asistență tehnică specializată** pentru toate echipamentele care fac obiectul contractului de servicii.
  - e. **Mutare echipamente în alta locație a achizitorului, la nivel central sau local.**
- Serviciile se vor desfășura în timpul programului normal de lucru al instituției: luni – vineri, orele 8 – 16. Reviziile lunare și intervențiile la cerere se pot face, în cazuri excepționale și în afara orelor de program normal de lucru.

#### 2. Revizii tehnice lunare - Cerințe minime obligatorii:

**Reviziile tehnice lunare** au ca scop, pe de o parte, verificarea faptului că echipamentele își păstrează caracteristicile funcționale în continuare în parametrii stabiliți de fabricant și pe de altă parte, asigurarea întreținerii preventive.

- Reviziile tehnice lunare se vor executa în locațiile Autorității contractante unde sunt instalate echipamentele. Reviziile tehnice lunare se pot executa la o singură deplasare pentru toate echipamentele existente într-o locație și care fac obiectul contractului.

- Reviziile tehnice lunare constau în:
  - curățare internă, curățare subansamble, mecanisme, carcase, role, și a oricaror ansamble și subansamble în vederea funcționării la parametri normali a echipamentului etc.;
  - gresare / degresare;
  - reglaje;
  - diagnoza gradului de uzură a diferitelor subansamble;
  - verificarea funcționării la parametri normali a tuturor subansamblelor;
  - alte operațiuni specifice ;
  - operațiuni de întreținere conform manualului de utilizare ;
  - Indicația contorului la începutul și la sfârșitul reviziei;
  - previzionarea înlocuirii pieselor cu caractere de consumabil ce ar trebui comandate până la revizia următoare; Înlocuirea pieselor care au fost comandate de la revizia precedentă. Acestea se vor trece (denumire , cod) în formularul de service al beneficiarului .
  
- În cazul reviziilor tehnice lunare documentul care confirmă prestarea serviciilor revizie este "raport de service".
- **Documentul se întocmește pentru fiecare echipament în parte, este** semnat de ambele părți și conține:
  - locația;
  - data reviziei;
  - echipamentele la care s-a realizat revizia (denumire, producător, model, serial number);
  - operațiile efectuate;
  - probleme constatate (dacă este cazul), recomandări pentru remedierea acestora.
  - Indicația contorului la începutul și la sfârșitul reviziei;
  - denumirea și codul piesei ce trebuie înlocuit (dacă este cazul)
- Pe măsura efectuării reviziilor tehnice lunare, ofertantul va centraliza rapoartele de service și le va transmite responsabilului de contract din partea ONRC, anexat facturii lunare. Plata facturilor (abonamentelor) lunare de către ONRC va fi condiționată de primirea rapoartelor de service.
- Ofertantul va suporta toate cheltuielile legate de deplasarea personalului de specialitate al acestuia la sediul ONRC sau ORCT pentru efectuarea reviziilor lunare.

### 3. Intervenții în caz de defecțiune - Cerințe minime obligatorii:

**Intervențiile în caz de defecțiune, la cererea personalului din fiecare locație (reparații curente)** – au ca scop diagnosticarea defectelor echipamentelor și remedierea acestor defecte.

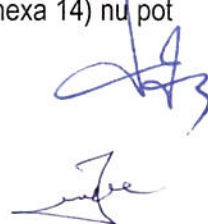
- Problemele/solicitările de intervenții vor fi raportate ofertantului – prin telefon (solicitările telefonice vor fi confirmate în mod obligatoriu pe fax sau e-mail) fax sau e-mail – cu furnizarea următoarelor informații: locația, persoana/persoanele și informații de contact, adresa, tipul echipamentului, seria, descrierea defectului, eventual descrierea defecțiunii afișată pe display-ul echipamentului
- Reparațiile curente constau din:
  - constatarea/diagnosticarea defecțiunii;
  - evaluarea pieselor de schimb necesare;
  - remedierea echipamentului defect, cu înlocuirea componentei defecte numai în cazul în care valoarea acestei componente nu depășește 25% – 30% din valoarea echipamentului (dacă este cazul), costul componentei fiind asigurat de ONRC, iar montarea va intra în costul abonamentului lunar;
- Remedierea defectelor se face cu păstrarea, caracteristicilor tehnice ale echipamentului.
- Remedierea echipamentelor aflate în contract de service se face, în general, în locațiile unde sunt instalate

echipamentele, respectiv sediul central al ONRC și sediile ORCT. În cazul în care reparațiile necesită operații tehnologice mai complicate, acestea pot fi executate și la sediul ofertantului / prestatorului, caz în care se întocmește un Proces verbal de custodie. Verificarea reparațiilor se va face în locațiile ONRC sau ORCT (după caz), prin rularea testelor de funcționalitate specifice elementului defect și prin verificarea funcționării întregului echipament.

- Ofertantul va suporta toate cheltuielile legate de deplasarea personalului de specialitate al acestuia la sediul central al ONRC și sediile ORCT (după caz), precum și transportul, instalarea și punerea în funcțiune a echipamentelor preluate pentru reparații la sediul propriu.
- Componentele folosite pentru reparare vor fi funcțional identice cu cele înlocuite. Sunt posibile substituții, dar numai cu păstrarea caracteristicilor tehnice. Componentele sau elementele înlocuite devin proprietatea ONRC.
- În cazul intervențiilor la cerere documentul care confirmă prestarea serviciilor este "**raport de service**".
- **Documentul se întocmește pentru fiecare echipament in parte, este** semnat de ambele părți și conține:
  - locația;
  - data și ora sesizării;
  - data și ora intervenției;
  - tipul echipamentului (denumire, producător, model, serial number);
  - defecțiunea constatată;
  - operațiunile efectuate pentru remedierea defecțiunii;
  - piesa/piese care au fost înlocuite;
  - timpul în care s-a remediat.
  - Indicația contorului la începutul și la sfârșitul intervenției;
  - durata de viață a piesei cu caracter de consumabil;
- Ofertantul va centraliza toate rapoartele de service și le va transmite lunar responsabilului de contract din partea ONRC, evidențiind cele care conțin depășiri ale timpilor de răspuns sau/și de remediere precum și cauzele depășirilor (după caz).
- Ofertantul va suporta cheltuielile legate de aprovizionarea cu piesele de schimb precum și transportul acestora la beneficiar ;

#### **4. Asigurarea cu piese de schimb pentru reparații curente, piese de schimb cu caracter de consumabil – cerințe minime obligatorii:**

- Ofertantul va asigura, pe întreaga perioadă de valabilitate a contractului, piese de schimb și subansamble originale și/sau compatibile, contra cost;
- Funcție de recomandările ofertantului și costul pieselor/subansamblelor, Autoritatea contractantă va lua decizia asupra tipului de piesă/subansamblu ce va fi utilizată/utilizat de ofertant/prestator pentru remedierea defecțiunii originală/original sau compatibilă/compatibil.
- Piese sau subansamblele achiziționate (nu și pentru cele cu caracter de consumabil) și care le vor înlocui pe cele defecte vor avea o perioadă de garanție de minim 12 luni de la data înlocuirii.
- Pentru **fiecare tip de echipament** se va completa ANEXA 14 care cuprinde **lista principalelor piese cu caracter de consumabil, piese de schimb și componente necesare asigurării serviciilor de reparare și întreținere, originale și compatibile** precum și prețul unitar al acestora în euro fără TVA, preț care nu poate fi mărit pe toată durata derulării contractului. Preturile prezentate pentru piesele de schimb (din Anexa 14) nu pot



depăși 15% față de prețul de achiziție de la distribuitorul autorizat de Xerox Ltd. În anexa 14 se va **completa și** numărul de copii pentru care piesele de schimb pot fi utilizate în condiții de optime.

- Dacă piesa / componenta defectă care nu este precizată în anexă, ofertantul va comunica un preț pentru aceasta, care nu poate depăși 15% față de prețul de achiziție de la distribuitorul autorizat și va solicita acordul ONRC pentru înlocuirea acesteia. ONRC poate decide ca reparația să nu fie efectuată.
- În cazul în care codul de referință al pieselor se schimbă pe durata de derulare a contractului, prestatorul are obligația să informeze autoritatea contractantă, care va putea verifica la Xerox Ltd acest fapt.

#### **5. Servicii de asistență tehnică și suport – cerințe minime obligatorii**

- Pe toată perioada contractului ofertantul va organiza un sistem de **suport și asistență tehnică specializată de la nivel național sau zonal**, care va deservi Autoritatea contractantă, suport care va avea cel puțin următorul program:
  - pentru locațiile din București: luni – vineri, orele 8 – 18
  - pentru locațiile din țară: luni – vineri, orele 8 – 18.
- În cazul primirii unei solicitări telefonice, din partea ONRC sau ORCT, de suport/intervenție în caz de defecțiune, se va contacta telefonic imediat responsabilul de contract din partea ONRC și va comunica perioada estimată de răspuns (intervenție în locația ONRC sau ORCT) și/sau de rezolvare (dacă este posibil, funcție de natura defecțiunii). Solicitățile telefonice vor fi confirmate în mod obligatoriu pe fax sau e-mail.
- Ofertantul va crea și va administra o bază de date specifică (de probleme) în care se va reflecta evoluția echipamentelor și problemele apărute în întreținerea acestora. Baza de date de probleme va fi structurată pe tipuri de echipamente și va conține cel puțin următoarele informații: locația, tipul de problemă, modul de soluționare, denumirea și codul piesei înlocuite, valoarea unitară. Această bază de date va fi predată lunar, pe suport electronic, responsabilului de contract al ONRC.

#### **6. Mutare echipamente – cerințe minime obligatorii**

- Serviciul de mutare echipamente se va presta la solicitarea scrisă a autorității contractante.
- Pentru mutarea echipamentelor ofertantul are obligația de a asigura mijloace de transport adecvate, personal de specialitate care să asigure, după caz, următoarele servicii: demontare, ambalare, manipulare, transport în cadrul aceleiași localități, montare, punerea în funcțiune la noua locație;
- Ofertantul este direct răspunzător de integritatea echipamentelor de la data preluării acestora și până la punerea în funcțiune la noua locație, eventualele daune aparute pe perioada mutării vor fi suportate în totalitate de către acesta.

#### **7. Timpul de răspuns și timpul de remediere – cerințe minime obligatorii**

- a) Timp de răspuns la solicitare = reprezintă timpul de intervenție în locația Autorității contractante, pentru constatarea defecțiunii, aducerea echipamentului la parametri optimi de funcționare și fără înlocuire piese de schimb.

Timpii de răspuns de la solicitare sunt:

- Pentru echipamentele din locațiile aflate în București
  - maxim 4 ore lucrătoare de la solicitare;
- Pentru echipamentele din locațiile aflate din țară:
  - maxim 8 ore lucrătoare de la solicitare

- b) Timp de remediere = reprezintă timpul alocat pentru punerea în funcțiune a copiatorului, în cazul în care este necesară înlocuirea de piese de schimb. Termenul de remediere se calculează de la momentul transmiterii de către autoritatea contractantă a comenzii ferme de piese de schimb.


Timpii de remediere sunt :

- maxim 16 ore lucrătoare de la comanda ferma a autoritatii contractante – pentru locațiile din București;
- maxim 16 ore lucrătoare de la comanda ferma a autoritatii contractante – pentru locațiile din țară;

Orele lucrătoare se referă la programul de lucru al Autorității contractante: luni – vineri, orele 8 – 16.

Timpul de remediere, poate fi decalat, exclusiv cu acordul autoritatii contractante si numai in cazuri temeinic justificate, de regula pentru piese de schimb, altele decât cele din anexa 14 si pentru care este necesara comanda la furnizori externi; aceste piese nefiind piese cu caracter de consumabil ci piese ce au durata de viața apropiata de cea a echipamentului. In acest caz, ofertantul are obligația de a asigura la locația respectiva (ONRC sau ORCT, dupa caz) un echipament cu caracteristici si performante cel puțin egale cu echipamentul defect, fără nicio cheltuiala din partea autoritatii contractante. Echipamentul va fi pus la dispoziție din ziua imediat următoare depășirii termenului de remediere de 12 ore lucrătoare si pana la data punerii in funcțiune a echipamentului defect al autoritatii contractante.

Toate cerințele de mai sus din oferta tehnica sunt obligatorii.

Nerespectarea acestor cerințe duce la declararea ofertei ca neconformă.

#### 8. Alte cerințe privind oferta tehnica:

- pentru conformitatea ofertei, ofertantul va completa următoarele informații în tabelul de mai jos:

<b>Nr. crt.</b>	<b>Cerinta minima</b>	<b>Valoare ofertata (perioada de timp se va exprima in ore lucratoare)</b>
1.	Timpi de răspuns de la solicitare:	
	- pentru locațiile din București - maxim 4 ore lucrătoare de la solicitare	
	- pentru locațiile din țară - maxim 8 ore lucrătoare de la solicitare	
2.	Timpi de remediere:	
	- pentru locațiile din București - maxim 16 ore lucrătoare de la comanda ferma	
	- pentru locațiile din țară - maxim 16 ore lucrătoare de la comanda ferma	
3.	Orar de preluare intervenții (program suport tehnic)	
	- pentru locațiile din București - luni – vineri, orele 8 – 18	
	- pentru locațiile din țară - luni – vineri, orele 8 – 18	

- Autoritatea contractantă poate modifica, la semnarea acordului cadru și ulterior, pe parcursul derulării acestuia, adresele locațiilor de prestare a serviciilor;
- Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a modifica numărul echipamentelor care fac obiectul contractului, în cazul celor care nu se mai justifică reparate, fără nici o schimbare în prețul unitar sau în alte elemente ale propunerii tehnice și ale celei financiare, singura modificare admisă fiind cea referitoare la prețul total abonamentului lunar, care va descrește corespunzător modificărilor intervenite.
- În cazul în care valoarea pieselor de schimb, care nu sunt cu caracter de consumabil, ce trebuie să le înlocuiască pe cele defecte depășește 25 % – 30 % din valoarea echipamentului, ONRC poate decide



- ca reparația să nu fie efectuată.
- Lista pieselor de schimb și a celor cu caracter de consumabil; ce fac parte integrantă din oferta tehnică, pentru fiecare tip de echipament, va conține codurile, durata de viață (pentru cele cu caracter de consumabil), prețurile unitare în lei și euro fără TVA.
  - Ofertanții vor prezenta o declarație pe proprie răspundere din care să rezulte că la elaborarea ofertei au ținut cont de obligațiile referitoare la condițiile de muncă și protecția muncii, în conformitate cu normele și reglementările legale în vigoare.

**AUTORITATEA CONTRACTANTA**

