




Se aprobă,
Director General,
ec. Kozsokár Attila



CAIET DE SARCINI

„Externalizarea activității de elaborare a listelor de adrese și servicii de distribuire a plicurilor cu corespondențe și facturi în aria de operare a HYDROKOV S. A. pentru perioada mai 2026 – aprilie 2028”

CPV principal: 64110000-0 Servicii poștale

CPV secundar:

64112000-4 Servicii poștale de distribuție a corespondenței
79570000-0 Servicii de elaborare a listelor de adresă și servicii de expediere

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația pentru elaborarea și prezentarea ofertei și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică și financiară.

Cerințele din caietul de sarcini sunt minime și obligatorii pentru toate reperele solicitate.

1. Informații generale

1.1 Entitatea Contractantă

Denumire: HYDROKOV S. A.

ORC: J1996000284148

CIF: RO 8574327

Adresa: mun. Sfântu Gheorghe, str. Rednik nr. 1, județul Covasna

Telefon secretariat: +40 267 315 400

E-mail: secretariat@hydrokov.ro

1.2 Informații relevante privind entitatea contractantă

HYDROKOV S. A. furnizează servicii de alimentare cu apă și de canalizare în mun. Sfântu Gheorghe și mai multe localități din județul Covasna. Activitatea din județ este coordonată de centrele regionale din mun. Sfântu Gheorghe și Târgu Secuiesc, respectiv orașele Covasna și Întorsura Buzăului.

În aria de acoperire a centrului regional Sfântu Gheorghe intră satele Chilieni și Coșeni, stațiunea turistică Șugaș Băi, respectiv comunele Arcuș, Valea Crișului (satele Valea Crișului și Calnic), Bodoc (satele Bodoc, Zălan și Olteni), Ghidfalău (satele Ghidfalău, Angheluș, Fotoș-Mărtănuș, Zoltan), Ilieni (satele Ilieni, Dobolii de Jos, Sâncraiu, Salomer), Ozun (satele Ozun, Sântionlunca, Bicfalău și Lisnău), Chichiș (satul Chichiș).

În aria de acoperire a centrului regional Târgu Secuiesc intră satele Tinoasa, Săsăuși și Lunga, respectiv comunele Ghelinta (sat Ghelinta), Sânzieni (sat Sânzieni), Catalina (satele Catalina, Hătuica, Mărtineni și Mărcușa).

În aria de acoperire a centrului regional Covasna intră satul Chiuruș, respectiv comuna Brateș (satele Brateș, Pachia și Telechia).

În aria de acoperire a centrului regional Intorsura Buzăului intră comunele Sita Buzăului (sat Sita Buzăului) și Barcani (sat Barcani).

Principalele noastre responsabilități se îndreaptă către siguranța și confortul clienților și protecția mediului. Respectarea angajamentelor de calitate asumate de companie este certificată și prin sistemul de management integrat calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, și licența de operare clasa întâi, eliberată de Autoritatea Națională de Reglementare.

La data prezentă, numărul estimat al plicurilor de distribuit pentru toate localitățile din aria de operare a HYDROKOV S.A. este în medie de 19.500 bucăți pe lună. Acest număr în perioada 2026-2027/8 va fi influențat de mai mulți factori, și se poate modifica în plus sau în minus, odată cu extinderea ariei de operare a societății noastre și a numărului de clienți persoane juridice care optează exclusiv pentru factura electronică.

2. Obiectivele contractului

2.1 Obiective generale

Entitatea contractantă își propune încheierea unui acord-cadru pe o perioadă de 24 luni pentru a obține reducerea costurilor de producție și de logistică prin externalizarea acelor activități care nu sunt direct legate de furnizarea serviciilor de bază a companiei, prin menținerea nivelului serviciilor cerut de consumator.

Optimizarea permanentă a costurilor de exploatare, astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor cerut de consumatori să se facă cu costuri minime.

2.2 Obiective specifice

Reducerea costurilor de exploatare prin externalizarea activităților de implicare și distribuire a facturilor și a înștiințărilor către consumatorii cu care societatea are contract.

2.3 Rezultate așteptate

- Derularea contractului cu costuri mici dat fiind numărul mare de utilizatori;
- Mărirea ariei de livrare a plicurilor prin curieri, în sensul livrării prin acest sistem a facturilor și notificărilor clienților din toată aria de operare, actuală și viitoare;
- Încadrarea în termenele alocate pentru distribuire;
- Calitate în desfășurarea serviciului de distribuire;
- Distribuirea facturilor potrivit indicațiilor expeditorului, respectiv data și ora predării, locația expedierii (în cutia poștală sau anumitor reprezentanți ai destinatarului), la adresa de corespondență menționată pe factură (care poate să fie alta de adresa de consum);
- Investigarea reclamațiilor succesive privind neprimirea facturilor pe cheltuiala prestatorului.

3. Ipoteze și riscuri

3.1 Ipoteze în derularea contractului

Derularea contractului în condiții optime este influențată de o serie de factori. În întocmirea prezenților termeni de referință s-a presupus că toți factorii vor concura la îndeplinirea obiectivelor propuse.

3.2 Riscuri

- schimbul de informații dintre Entitatea contractantă și Prestator nu se desfășoară corespunzător;
- nu sunt respectate termenele legate de distribuire;
- prejudicii asupra imaginii companiei urmare a calității necorespunzătoare a serviciului de distribuire;
- prestatorul nu deține personal suficient pentru livrarea plicurilor în termenele stabilite;
- fluctuație mare în rândul angajaților Prestatorului cu efecte negative legate de distribuire;
- prestatorul nu cunoaște zona de livrare a plicurilor;

- angajații prestatorului nu cunosc și nu respectă prevederile cuprinse în prezentul caiet de sarcini și în condițiile contractuale;
- creșterea numărului de reclamații;
- netransmiterea la timp sau deloc a investigațiilor la reclamațiile legate de distribuire.

4. Aria de cuprindere a contractului

4.1 Descriere generală

Scopul prezentei proceduri este externalizarea serviciului de distribuire a plicurilor cu facturi și/sau notificări pentru clienții din întreaga arie de operare ai HYDROKOV S. A., care constă din următoarele activități specifice:

- Pregătirea plicurilor pentru distribuire către clienți (împlicuirea facturilor);
- Cartarea plicurilor pe zone de distribuire;
- Distribuirea plicurilor cu facturi și/sau notificari la clienți;
- Monitorizarea prin orice metodă convenabilă prestatorului, a activității de distribuire a plicurilor de către personalul propriu (de ex. prin scanarea personalului de distribuție a imobilelor/căsuțelor poștale la care s-a lăsat factura);
- Preluarea corespondenței companiei de la centrele regionale – birourile de facturări de la cele 4 centre regionale - și distribuirea acestora conform modului indicat de expeditor;
- Transmiterea raportului privind data livrării plicurilor cu facturi către clienți;
- Restituirea plicurilor nedistribuite;
- Analiza și soluționarea reclamațiilor privind distribuirea facturilor;
- Transmiterea raportului privind investigarea reclamațiilor.

Tipărirea facturilor, furnizarea plicurilor personalizate (plicuri cu fereastră) cade în responsabilitatea entității contractante.

4.2 Activități specifice

4.2.1. Pregătirea plicurilor pentru distribuire către clienți

Preluarea plicurilor cu facturi și/sau notificări se va face în tranșe. Tranșele se vor organiza pe zone.

Cartarea plicurilor pe zone se va face în max. 48 de ore (2 zile lucrătoare) de la preluarea acestora de la punctul de preluare al HYDROKOV S.A.

4.2.2. Distribuirea plicurilor cu facturi și/sau notificări la clienți

- **Distribuirea plicurilor cu facturi și/sau notificări la clienți de către Prestator se va face în max. 48 de ore (2 zile lucrătoare) de la cartarea plicurilor;**
- Distribuirea plicurilor cu facturi și/sau notificări se va face în toată aria de operare a HYDROKOV S. A., **localități urbane și rurale din județul Covasna** menționate la cap. 1.2;
- Distribuirea plicurilor cu facturi și/sau notificări se va face la cutiile poștale ale clienților (acolo unde există), la personalul angajat al societăților sau instituțiilor nominalizat de clienți sau alte locații (adresa de corespondență menționată pe factură). La clienții privați unde nu există

cutii poștale, facturile se vor lăsa la cutia poștală a vecinului sau se fixează pe poartă/gard, preferabil unde este posibil, în interiorul acestuia;

- Prestatorul se obligă să redirecționeze expedierile în cazul unor adrese greșite, sau a unor destinatari mutați de la adrese, în condițiile comunicării în timp util a noilor locații de către Entitatea contractantă. Promitentul Beneficiar va comunica Promitentului-Prestator noile locații pentru tot lotul de plicuri returnate la sediul achizitorului în termen de maxim 3 zile lucrătoare. Nerespectarea acestui termen absolvă Promitentul-Prestator de orice obligație în redirecționarea plicurilor. Redirecționarea plicurilor se face contra cost la tarifele oferite;
- Distribuția plicurilor cu facturi și/sau notificări clienților strategici ai companiei se va realiza cu prioritate, distribuitorul fiind obligat să facă dovada predării lunare a facturilor (borderouri cu semnături de preluare și data preluării) sau predarea se face cu număr de înregistrare. Lista cu clienții importanți și adresele acestora se vor comunica Promitentului Prestator, de către Promitentul Beneficiar, în termen de 15 zile de la semnarea acordului-cadru;
- Modul de livrare al corespondenței preluate (livrare simplă sau cu confirmare de primire) se va stabili zilnic între reprezentanții părților.
- Prestatorul se obligă să monitorizeze activitatea de distribuție a plicurilor de către personalul propriu și să prezintă dovezi pertinente la solicitarea Entității Contractante.

4.2.3. Restituirea plicurilor nedistribuite

- Pe plicurile nedistribuite se va înscrie obligatoriu cauza restituirii plicului și plicurile restituite se vor preda la sediul central (persoanelor nominalizate de Entitatea contractantă) de către Prestator în max. 24 de ore de la finalizarea distribuției tranșei.
- Această adresă poate fi modificată ulterior printr-un act adițional la contract.

4.2.4. Analiza și soluționarea reclamațiilor privind distribuția facturilor

- Reclamațiile legate de neprimirea facturilor, distribuția cu mari întârzieri a acestora sau distribuția eronată a plicurilor, adresate de către clienții HYDROKOV S. A. vor fi transmise în scris Prestatorului prin e-mail la adresele convenite între părți;
- Prestatorul va analiza fiecare reclamație și va lua măsurile necesare pentru remedierea situației, **va prezenta în scris rezultatul investigațiilor**. Acestea se vor transmite prin e-mail la adresele stabilite între părți, pentru informarea clienților.
- Investigarea reclamațiilor succesive ale aceluiași utilizator se vor efectua prin deplasarea în teren a reprezentantului Prestatorului și Entității contractante în vederea verificării locației la care trebuiau livrate facturile. **Deplasarea în teren pentru investigații se va face la data convenită între părți cu mijloc auto asigurat de Prestator.**

5 Logistică și temporizare

5.1 Locație

Activitățile descrise în prezenții termeni de referință se vor desfășura astfel:

- distribuirea plicurilor cu facturi și/sau notificări se face în toată aria de operare a HYDROKOV S.A., în care se află clienții societății, din mediul urban și rural din județul Covasna.

5.2 Durata acordului-cadru

Acordul-cadru se va derula pe o perioadă de 2 (doi) ani, din momentul semnării acordului-cadru de prestări servicii de ambele părți.

Durata contractelor subsecvente încheiate pot depăși durata de valabilitate a acordului-cadru, cu condiția ca contractele subsecvente să fie încheiate în perioada de valabilitate a acordului cadru. Contractele subsecvente se vor încheia pentru o perioadă de minim 12 luni.

6. Cantități

6.1 Cantitățile solicitate pentru **distribuire facturi și înștiințări** în conformitate cu prezentul Caiet de sarcini sunt următoarele:

Nr. crt.	Denumire servicii	Nr. exemplar/ luna	Nr. exemplar/ Contract subsecvent	Nr. exemplar/ Acord-cadru
1	Împlicuire și distribuire facturi în municipiile Sfântu Gheorghe, Târgu Secuiesc, orașele Întorsura Buzăului, Covasna și toate satele din aria de operare a HYDROKOV S. A. în care se află clienți (exemplar clienti)	Maxim 19.000 ex. Minim 15.000 ex.	Maxim 228.000 ex. Minim 180.000 ex.	Maxim 456.000 ex. Minim 360.000 ex.
2	Împlicuire și distribuire facturi/corespondență pentru clienții importanți ai Beneficiarului în municipiile Sfântu Gheorghe, Târgu Secuiesc, orașele Întorsura Buzăului, Covasna și toate satele din aria de operare a HYDROKOV S. A.	Maxim 500 ex. Minim 100 ex.	Maxim 6.000 ex. Minim 1.200 ex.	Maxim 12.000 ex. Minim 2.400 ex.
3	Distribuire corespondență cu confirmarea de primire	Maxim 250 ex. Minim 50 ex.	Maxim 3000 ex. Minim 600 ex.	Maxim 6.000 ex. Minim 1.200 ex.
4	Distribuire corespondență fără confirmarea de primire	Maxim 250 ex. Minim 60 ex.	Maxim 3000 ex. Minim 720 ex.	Maxim 6.000 ex. Minim 1.440 ex.
5	Total trimiteri poștale (1+2+3+4)	Maxim 20.000 ex. Minim 15.210 ex.	Maxim 240.000 ex. Minim 182.520 ex.	Maxim 480.000 ex. Minim 365.040 ex.

6.2 Pe parcursul derulării contractelor - subsecvente cantitățile pot varia între diversele linii din tabelul de sus. Cantitățile totale (linia 5) distribuite pe durata contractelor subsecvente pot depăși cantitatea maximă din acordul-cadru cu maxim 10% .

7. Cerințe față de prestator

a) Cerințe generale:

Să aibă experiență în domeniu (să prezinte lista societăților unde Prestatorul a prestat servicii similare).

b) Cerințe specifice pentru distribuție

- Prestatorul va respecta:
 - prevederile Regulamentului European nr. 679/2016 GDPR, Prestatorul având calitatea de împuternicit al Entității Contractante. In acest sens se obligă să aplice măsurile tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegală;
 - termenele stabilite pentru distribuirea plicurilor cu facturi și/sau notificări;
 - termenele stabilite pentru transmiterea rapoartelor;
 - măsurile stabilite pentru analiza și soluționarea reclamațiilor clienților;
 - termenele stabilite pentru restituirea plicurilor nedistribuite.
- Termenul de distribuire al facturilor este de Z+4 zile lucrătoare, (Z însemnând ziua alocată implicurii, francării și sortării plicurilor pe străzi și zone de distribuție în vederea livrării, calculată din momentul preluării plicurilor) In cazul in care, din motive obiective, livrarea unei tranșe de facturi nu se poate finaliza in termenul de 96 ore, dispeceratul Prestatorului va informa în scris persoana de contact a Entității Contractante, pe adresele de mail comunicate, despre străzile/adresele pe care nu s-a putut finaliza livrarea, motivele care au dus la acest fapt, urmând ca în maxim 24 ore să se returneze plicurile la Entitatea Contractantă.
- Prestatorul se obligă să preia facturile/notificările, anexele și plicurile inscripționate, necesare distribuției acestora, de la Entitatea contractantă, cel târziu în ziua imediat următoare celei în care aceasta i-a transmis prin e-mail, la adresa agreată de Prestator, Lista facturilor/notificărilor emise de către Entitatea contractantă, în baza semnării de către lucrătorul desemnat de Prestator a acestei Liste, pe care se vor specifica data și ora la care se face preluarea. Preluarea facturilor/notificărilor și a plicurilor inscripționate se va face în fiecare zonă a Entității contractante, respectiv Sfântu Gheorghe, Târgu Secuiesc, Covasna, Întorsura Buzăului, respectiv Sfântu Gheorghe pentru comune.
- Prestatorul se obligă să introducă facturile/notificările preluate în plicurile inscripționate, astfel ca acestea să poată ajunge în condiții de siguranță la destinatar.
- Prestatorul se obligă să întocmească și să transmită un Borderou pentru confirmare, defalcat pe zile și pe fiecare centru regional în parte, respectiv Sfântu Gheorghe, Târgu Secuiesc, Întorsura Buzăului, Covasna, în prima zi lucrătoare imediat următoare lunii pentru care s-a realizat distribuția trimerilor poștale, în care să prevadă exact numărul de trimiteri distribuite.
- Prestatorul va suporta costurile privind deplasarea în teren a reprezentanților săi și ai entității contractante în vederea investigațiilor legate de reclamațiile privind neprimirea facturilor sau distribuerea eronată a plicurilor cu facturi și/sau notificari;
- Prestatorul va distribui la același preț cu cel al distribuirii facturilor/notificărilor, a altor documente sau adrese transmise clienților, conform solicitării Entitatii contractante;
- Prestatorul se obligă, în conformitate cu prevederile Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului nr.92/2007, să nu utilizeze datele cu caracter personal ale clienților cărora entitatea contractantă le facturează serviciile publice de apă-canal, sau informațiile la care are acces în perioada de derulare a contractului, în alt scop decât acela de a-și îndeplini obligațiile contractuale;

- Prestatorul se obligă să elimine din baza de date proprie, datele cu caracter personal ale clienților entității contractante, la încetarea contractului;
- Livrarea corespondenței cu confirmare de primire se va face în termen de 10 zile, va cuprinde două livrări-dacă este cazul înainte de masă sau după masă;
- Corespondența cu confirmare de primire nelivrată se va restitui Entității contractante la finalul celor 10 zile, fără taxa de retur, pe baza de borderou în care se va înscrie obligatoriu cauza nelivrării;
- Prestatorul va emite, lunar, o factură pentru distribuirea plicurilor cu facturi și/sau notificări în toată aria de operare a HYDROKOV S.A.

c) Sancțiuni stabilite prin Contract cu privire la neîndeplinirea obligațiilor contractuale

În situația în care Entitatea Contractantă înregistrează în cursul a trei luni consecutive, un număr mediu de 100 reclamații scrise/lună, depuse de clienții deserviți, cu privire la faptul că nu au primit factura a cărei expediere face obiectul contractului, iar în urma investigațiilor se dovedește că este culpa personalului Prestatorului, Beneficiarul va notifica în scris Prestatorul cu privire la această situație și are dreptul de a aplica penalități în valoare de 10% din suma serviciilor prestate în aceste 3 luni.

Dacă situația sus menționată se repetă și în următoarele 3 luni consecutive, Entitatea Contractantă are dreptul de a rezilia acordul-cadru, respectiv contractul-subsecvent, în termen de 30 zile de la primirea de către Prestator a notificării scrise, expediată de Entitatea Contractantă, prin fax/email, la datele de contact indicate în cadrul acordului-cadru, fără intervenția instanței și fără alte formalități.

8. Rapoarte

8.1 Cerințe privind raportarea

Prestatorul va întocmi următoarele rapoarte:

- Raport privind analiza cauzelor reclamațiilor transmise de către Entitatea contractantă pentru clienții din toată aria de operare a HYDROKOV S. A.;
- Retururile după distribuirea fiecărei tranșe pentru fiecare zonă regională, cu menționarea cauzelor nedistribuirii;
- Numerele de înregistrare la clienții strategici din toată aria de operare a HYDROKOV S.A. (sau altă dovadă privind predarea facturilor)

Tabelul 8.1.1-Periodicitatea transmiterii rapoartelor

Nr. Crt.	Denumire raport	Periodicitate
1	Retururile după distribuirea fiecărei tranșe, cu menționarea cauzelor nedistribuirii.	Lunar/tranșă
2	Raport privind distribuirea facturilor clienților strategici (numerele de înregistrare)	max. 5 zile lucrătoare de la primirea tranșei

3	Raport privind analiza cauzelor reclamațiilor transmise de către Entitatea contractantă	În maxim 14 zile calendaristice de la transmiterea reclamațiilor
---	---	--

8.2 Înaintarea rapoartelor

Rapoartele se vor întocmi în formatul solicitat de către Entitatea contractantă.

Periodicitatea și forma de transmitere a datelor se poate modifica de-a lungul derulării acordului-cadru cu acordul părților.

9. Monitorizare și evaluare

9.1 Definirea indicatorilor

Pentru activitatea de distribuire a plicurilor cu facturi și/sau notificări se vor avea în vedere următorii indicatori:

- Zile de întârziere în distribuirea facturilor clienților strategici;
- Zile întârziere în prezentarea raportului privind investigarea reclamațiilor;
- Numărul de reclamații întemeiate legate de neprimirea facturilor și distribuirea eronată a acestora/ nr. total de facturi distribuite;
- Număr de plicuri nelivate/număr de plicuri primite spre livrare;

10. Durata acordului-cadru

Acordul-cadru se va încheia pentru o perioadă de 24 de luni. Se vor încheia 2 contracte subsecvente cu posibilitatea de prelungire prin act adițional cu acordul ambelor părți, în situația în care nu se ating cantitățile specificate la cap. 6.2 din prezentul Caiet de sarcini. (Nr.exemplare)

11. Alte informații

Serviciile prestate în baza acordului-cadru vor respecta normele legale în vigoare, referitoare la protecția muncii, prevenirea și stingerea incendiilor și respectarea hotărârilor locale. Datele precizate în prezentul Caiet de sarcini stau la baza încheierii acordului-cadru și devin clauze în contractele subsecvente ce se vor încheia.

Întocmit:
Mikó Aba-Sándor
Coordonator Birou Achiziții

