

CAIET DE SARCINI



PENTRU PROCEDURA DE ACHIZITIE PRIN LICITATIE

**organizata de catre CEC BANK S.A.
in vederea selectarii unui furnizor de servicii tip Call Center**

**Bucuresti
2018**

CUPRINS

I. DESCRIEREA OBIECTULUI LICITATIEI

1.1. Obiectivele achizitiei

II. CRITERII DE CALIFICARE SI SELECTIE

2.1. Situatia personala a ofertantului

2.2. Capacitatea ofertantului de exercitare a activitatii profesionale

2.3. Situatia economica si financiara a ofertantului

2.4. Capacitatea tehnica si/sau profesionala

2.5. Cerinte privind prezentarea de certificari/ standarde de asigurare a calitatii

III. DOCUMENTE DE CALIFICARE

3.1. Documente privind situatia personala a Ofertantului

3.2. Documente privind capacitatea de exercitare a activitatii profesionale

3.3. Documente privind situatia economica si financiara

3.4. Documente privind capacitatea tehnica si/sau profesionala

3.5. Documente privind prezentarea de certificari/standarde de asigurare a calitatii

3.6. Dovada platii garantiei de participare la licitatie

IV. SPECIFICATII PRIVIND GARANTIILE

4.1 Garantie de participare la licitatie

4.2 Garantie de buna executie

V. OFERTA

VI. MODUL DE DEPUNERE SI INREGISTRARE A OFERTELOR

VII. DESCHIDEREA OFERTELOR

VIII. ADJUDECAREA, INFORMAREA

IX. ANULAREA PROCEDURII

X. CONTESTATII

XI. INFORMATII DESPRE CLAUZE CONTRACTUALE

XII. ALTE PRECIZARI

1. DESCRIEREA OBIECTULUI LICITATIEI

1.1. Obiectivele achizitiei

1.1.1. CEC BANK S.A., denumita in continuare CEC Bank sau beneficiarul, organizeaza procedura de achizitie prin licitatie cu scopul selectarii unui prestator pentru servicii de tip Call Center.

1.1.2. Obiectivul final al acestei proceduri il constituie semnarea unui contract pe 36 luni, cu posibilitatea de prelungire prin acte aditionale, care sa aiba ca obiect prestarea de servicii tip Call Center in regim externalizat va avea urmatoarele sectiuni: Management Call Center; Centrala telefonica; Internet si Mobile Banking; Asistenta Carduri.

Serviciile de mai sus sunt detaliate in ANEXA 2, iar cerintele tehnice obligatorii se regasesc in ANEXA 3.

Anexele 2, 3 si 4 pot fi ridicate de la sediul CEC BANK S.A, Biroul Secretariat Comitet de Achizitii si Vanzari, de catre cei interesati sa depuna o oferta, in baza unui acord de confidentialitate semnat de reprezentantul legal al ofertantului (sau imputernicitul acestuia), conform reglementarilor in vigoare.

Acordul de confidentialitate se regaseste in *Anexa 5* la prezentul caiet de sarcini.

Acordul de confidentialitate (semnat si stampilat) in doua exemplare precum si imputernicirea, acolo unde este cazul, se vor depune la Registratura Centralei CEC Bank S.A. din Bucuresti, Str. Ilfov nr 4, sector 5. Banca va furniza Anexele dupa semnarea acordului de catre reprezentantii CEC Bank S.A..

Intervalul orar de functionare cu operatori pentru Call Center (Serviciul Management Call Center, Internet si Mobile Banking si Asistenta Carduri) este: 24 de ore din 24, 7 zile din 7. Pentru Centrala telefonica intervalul orar asigurat de operatori este: luni – vineri: 08:00 – 21:00.

Cerinte lingvistice: operatorii vor avea ca limba materna limba romana, dar vor fi si buni cunoscatori ai limbii engleze, astfel incat sa asigure executarea serviciilor ce fac obiectul contractului in conditii corespunzatoare de calitate, care sa corespunda exigentelor beneficiarului.

II. CRITERII DE CALIFICARE SI SELECTIE

2.1. Situatiia personala a ofertantului

- ofertantul si reprezentantul (reprezentantii) legal nu a fost condamnat in ultimii 5 ani printr-o hotarare judecatoreasca definitiva pentru coruptie, frauda sau spalare de bani si nu se afla/nu are cunostinta ca se afla in investigatii pentru coruptie, frauda sau spalare de bani;
- nu figureaza in listele de sanctiuni internationale;
- nu este in procedura de reorganizare judiciara, de lichidare judiciara sau administrativa, ori faliment sau activitatea comerciala ii este suspendata in conditiile legii la data depunerii / deschiderii ofertei; sau este in stare de faliment ori lichidare, afacerile ii sunt conduse de un administrator judiciar sau activitatile ii sunt suspendate in conditiile legii la data depunerii sau deschiderii ofertei;
- nu face obiectul unei proceduri legale pentru declararea sa in una dintre situatiile prevazute mai sus;
- nu are inscrise mentiuni negative la Oficiul Registrului Comertului cu privire la starea societatii sau a administratorilor ei;
- nu se afla sau nu s-a aflat in litigiu cu CEC BANK S.A. in anul calendaristic anterior;
- nu exista hotarari judecatoresti definitive prin care sa se fi constatat cazuri de neindeplinire/indeplinire necorespunzatoare, de catre candidat/ofertant, a obligatiilor contractuale asumate in alte contracte ce au avut ca obiect achizitionarea/ furnizarea unor bunuri/servicii sau lucrari din domeniul ce face obiectul achizitiei Bancii si care sunt oferite in mod licit pe piata de specialitate;

- nu prezinta informatii false in legatura cu situatia proprie;
- in cazul unor eventuale cooperari anterioare cu Banca, nu a avut o performanta nesatisfacatoare, aceasta insemnand: nerespectarea termenului de livrare/ executare, nerespectarea calitatii solicitate, nerespectarea obligatiilor post-livrare/ post-executare, neremedierea prompta a deficientelor, nededicarea unei persoane responsabile pentru contract, lipsa de disponibilitate a persoanei de contact, etc.
- ofertantul si reprezentantul (reprezentantii) legal nu se afla in conflict de interese cu persoane care fac parte din conducerea Bancii sau din Comitetul de Achizitii si Vanzari al Bancii si cu persoane cu functii de decizie din cadrul Bancii, implicate in procedura de atribuire.

2.2. Capacitatea ofertantului de exercitare a activitatii profesionale

- este legal constituit si functioneaza legal inclusiv din punctul de vedere al legislatiei specifice
- are experienta in prestarea serviciilor ce fac obiectul prezentei achizitii;
- dispune de personal calificat pentru prestarea serviciilor ce fac obiectul prezentei achizitii;
- alte conditii care reflecta capacitatea de exercitare a activitatii profesionale, cum ar fi autorizari, certificari etc., dupa caz).

2.3. Situatia economica si financiara a ofertantului

- ofertantul nu are datorii restante la bugetul de stat;
- ofertantul are acces la resurse reale negrevate de datorii, linii de credit confirmate de banci sau orice alte mijloace financiare suficiente pentru a realiza cashflow de furnizare a produsului;
- inregistreaza o valoare medie a cifrei de afaceri pe ultimii trei ani, rezultata exclusiv din activitati tip call center de minimum 250.000 euro;

2.4. Capacitatea tehnica si/sau profesionala

- Aloca o persoana dedicata contului beneficiarului cu experienta de minimum 3 ani pe partea de Call Center si client services cu care se va pastra corespondenta pe toata perioada de colaborare, pe orice subiect ce deriva din contract monitorizare, incidente, training, facturare etc);
- Aloca operatori calificati pe zona de Call Center;
- Face dovada experientei similare in domeniu (ultimii 3 ani), mentionand una din urmatoarele variante:
 - o Serviciile oferite sunt asigurate direct de catre ofertant;
 - o Serviciile oferite sunt asigurate prin asociere/subcontractare catre.....

2.5. Cerinte privind prezentarea de certificari/ standarde de asigurare a calitatii

- Detine certificat ISO 9001 – Standard de management al calitatii;
- Detine certificat ISO 20000 -1 – Standard de sistem de management al serviciilor;
- Detine certificat ISO 270001 – Standard de sistem de management al securitatii informatiei;
- Detine certificare de operator de date cu caracter personal si utilizeaza datele conform legislatiei in vigoare.

Beneficiarul isi rezerva dreptul de a solicita informatii suplimentare cu privire la aderarea ofertantului la setul de principii GDPR pe zonele de lucru care au legatura cu obiectul licitatiei de fata.

2.6. A achitat/ a constituit pana la termenul limita de depunere a ofertelor garantia de participare la licitatie in valoare de 2.000 lei.

2.7. A depus ofertele in termenul limita, respectiv data 20 aprilie 2018 , **ora 12:00**. (cincisprezece zile lucratoare).

III. DOCUMENTE DE CALIFICARE

3.1. Documente privind situatia personala a Ofertantului

- 3.1.1. Declaratie pe proprie raspundere, in original, privind:
- faptul ca ofertantul nu se afla sau nu s-a aflat in litigiu cu CEC BANK SA in anul calendaristic anterior;
 - faptul ca nu exista hotarari judecatoresti definitive prin care sa se fi constatat cazuri de neindeplinire/indeplinire necorespunzatoare, de catre candidat/ofertant, a obligatiilor contractuale asumate in alte contracte ce au avut ca obiect achizitionarea/ furnizarea unor bunuri/servicii sau lucrari din domeniul ce face obiectul achizitiei Bancii si care sunt oferite in mod licit pe piata de specialitate;
 - faptul ca nu prezinta informatii false in legatura cu situatia proprie;
 - faptul ca societatea sau reprezentantul/ii sau/sai legal/i nu a/au fost condamnat/i in ultimii 5 ani printr-o hotarare judecatoreasca definitiva pentru coruptie, frauda sau spalare de bani, precum si ca nu se afla/nu are cunostinta ca se afla in investigatii pentru coruptie, frauda sau spalare de bani;
 - faptul ca nu face obiectul unei proceduri legale pentru declararea sa in procedura de reorganizare judiciara, de lichidare judiciara sau administrativa, ori faliment sau pentru suspendarea activitatii comerciale in conditiile legii la data depunerii ofertei.
 - Evitarea conflictului de interese – ANEXA 6 la Caietul de sarcini.
- 3.1.2. Certificat constatator de la Oficiul Registrului Comertului eliberat pentru participarea la procedura de achizitie (privind procedura insolventei, conform prevederilor Legii nr. 26/1990 privind registrul comertului, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare, precum si a dispozitiilor art. 202, Titlu III din Ordinul nr 2594/C/2008 pentru aprobarea normelor metodologice privind modul de tinere a registrelor comertului, de efectuare a inregistrarilor si eliberare a informatiilor) de data cat mai recenta (original sau copie legalizata);
- 3.1.3. Certificat de cazier judiciar al societatii /persoanei fizice autorizate – in original sau copie legalizata.

3.2. Documente privind capacitatea de exercitare a activitatii profesionale

- 3.2.1 Certificat de inregistrare a societatii la Oficiul Registrului Comertului de pe langa Camera de Comert si Industrie teritoriala (in copie conforma cu originalul);
- 3.2.2. Declaratie pe proprie raspundere, in original cu privire la furnizarea in prezent a serviciilor care fac obiectul achizitiei, cu indicarea clientilor si a experientei relevante a ofertantului, referitoare la obiectul achizitiei, din ultimii 5 ani;

3.3. Documente privind situatia economica si financiara

- 3.3.1 Declaratie pe propria raspundere privind capacitatea economica si financiara, respectiv prezentarea cifrei de afaceri medii pe ultimii 3 ani rezultata exclusiv din activitati de tip Call Center – *in original*.
- 3.3.2. Certificat de atestare fiscala privind obligatiile de plata catre bugetul de stat, valabil la data depunerii ofertei (in original sau copie legalizata);
- 3.3.3. Scrisoare de bonitate bancara (in original);

3.4. Documente privind capacitatea tehnica si/sau profesionala

- 3.4.1. Declaratie pe propria raspundere ca va alocata atat o persoana dedicata contului beneficiarului cu experienta in Call Center si Client services cu care se va pastra corespondenta pe toata perioada de colaborare, pe orice subiect ce deriva din contract, cu experienta in Call Center si client service, cat si operatori calificati in Call Center etc) – *in original*;

- 3.4.2. Declaratie pe propria raspundere, cu privire la experienta relevanta a ofertantului referitoare la obiectul achizitiei, cu precizarea in clar ca serviciile oferite sunt asigurate direct de catre ofertant sau sunt asigurate prin asociere / subcontractare catre.....
- Asociatii participantii la procedura de achizitie vor prezenta acordul de asociere in copie legalizata, acord ce va constitui document de calificare.
- 3.4.3. Minimum 3 (trei) scrisori de recomandare de la clienti pentru care ofertantul a prestat in oricare din ultimii trei ani servicii similare cu obiectul achizitiei – *in original / copie conforma cu originalul*. Se prezinta numai scrisori de la clienti cu contracte in valoare totala de peste 50.000 euro pe an (exclusiv TVA).
- 3.4.4. Lista cu clientii, anul incheierii contractului si tipul serviciilor in cadrul contractelor derulate in perioada 01.01.2015 – la zi – *in original*;
- 3.4.5. Declaratie pe propria raspundere ca in cazul in care va fi castigator, va pune la dispozitia Beneficiarului planurile de urgenta pentru redresare in caz de dezastru si planuri de testare periodica a echipamentelor – *in original*.
- 3.4.6. Declaratie pe propria raspundere prin care isi asuma indeplinirea integrala a cerintelor tehnice obligatorii cuprinse in Anexa 3.

3.5. Documente privind prezentarea de certificari/standarde de asigurare a calitatii

- Detine certificat ISO 9001 – Standard de management al calitatii;
- Detine certificat ISO 20000 -1 – Standard de sistem de management al serviciilor;
- Detine certificat ISO 270001 – Standard de sistem de management al securitatii informatiei;
- Detine certificare de operator de date cu caracter personal.

3.6. Dovada platii garantiei de participare la licitatie, in copie, sau scrisoarea de garantie de participare la licitatie - in original.

Nota: Lipsa oricarui document solicitat, precizat mai sus atrage dupa sine respingerea ofertei pentru prezenta procedura.

Documentele de calificare vor fi numerotate si vor avea un opis pe care se indica si numarul paginii documentului respectiv.

Declaratiile pe proprie raspundere vor fi semnate de catre reprezentantii legali ai ofertantilor, conform Certificatului Constatator de la Registrul Comertului.

Declaratiile pe proprie raspundere vor contine urmatoarea afirmatie : « *Declaram pe propria raspundere, cunoscand prevederile art. 326 Cod Penal referitor la falsul in declaratii, ca toate cele de mai sus sunt corecte si conforme cu realitatea* » .

IV. SPECIFICATII PRIVIND GARANTIILE

4.1 Garantie de participare la licitatie este in valoare de 2.000 lei lei si se constituie astfel:

- prin virament interbancar/intrabancar in contul nr. RO38CECEB00003RON0000001 deschis la CEC BANK S.A cu specificarea „*garantie participare licitatie pentru achizitie servicii tip Call Center*”;
- prin plata cash la unitatile Bancii, in contul 3799.20 ”Alte conturi de regularizare-operatiuni proprii de casa in lei ” cu specificarea ”*garantie participare licitatie pentru pentru achizitie servicii tip Call Center*”.

- sub forma unei scrisori de garantie bancara emisa in favoarea CEC BANK S.A. avand valabilitatea pana la incheierea contractului; lista actualizata a institutiilor de credit din Romania si strainatate fata de care CEC BANK S.A. are aprobate plafoane de lucru in vigoare se regaseste in Anexa 1 la caietul de sarcini.

Garantia de participare la licitatie se constituie pentru a proteja cumparatorul de riscul unui eventual comportament necorespunzator al ofertantului pe intrega perioada de derulare a procedurii de achizitie pana la incheierea contractului.

Nicio oferta nu poate fi luata in considerare daca nu este insotita de dovada achitarii garantiei de participare la licitatie.

Garantia de participare la licitatie a ofertantului castigator va ramane la dispozitia CEC BANK S.A. pana la semnarea contractului de achizitie a serviciilor tip Call Center si constituirea garantiei de buna executie.

Ofertantilor necastigatori ai licitatiei li se restituie suma platita drept garantie de participare/scrisoarea de garantie de participare la licitatie, la solicitarea scrisa a acestora.

Garantia de participare la licitatie va fi executata in cazul in care ofertantul se afla intr-una din situatiile urmatoare:

- Revoca oferta dupa deschiderea acesteia si inainte de adjudecare;
- Revoca oferta dupa adjudecare;
- Fiind castigatorul licitatiei, nu semneaza contractul de achizitie / prestari servicii in termenul de valabilitate a ofertei / nu constituie garantia de buna executie in termenul stabilit in contract.

Garantia de participare constituita de ofertantul a carui oferta a fost stabilita ca fiind castigatoare, se restituie, la solicitarea acestuia, in cel mult 3 zile lucratoare de la data constituirii garantiei de buna executie a contractului.

Comisiunile aferente constituirii contului de garantie la CEC BANK S.A., respectiv a operatiunilor efectuate din contul respectiv, vor fi suportate de catre Ofertant.

4.2 Garantie de buna executie

In sensul asigurarii Beneficiarului de respectarea si executarea obligatiilor asumate prin incheierea contractului, Prestatorul va constitui garantia de buna executie a contractului in favoarea CEC BANK S.A., in cuantum de 5% din valoarea contractului, exclusiv TVA.

Garantia de buna executie se poate constitui in urmatoarele modalitati:

- sub forma unei scrisori de garantie bancara emisa in favoarea CEC BANK S.A. in cuantum de 5% din valoarea contractului exclusiv TVA [avand valabilitatea pana la terminarea contractului] ;
- prin virament interbancar / intrabancar in contul nr. RO38CECEB00003RON0000001 deschis la CEC BANK S.A. (pentru contractele incheiate de catre Centrala CEC BANK S.A.) cu specificarea „*garantie de buna executie pentru achizitie servicii tip Call Center*”;
- prin deschiderea unui cont de garantie bancara la CEC BANK SA.

Garantia de buna executie va fi constituita in termen de **7 zile lucratoare** de la data semnarii contractului si va ramane la CEC BANK S.A pe toata durata de valabilitate a contractului.

In cazul in care castigatorul procedurii de achizitie nu depune garantia de buna executie in termenul stabilit, contractul este considerat reziliat de drept.

Garantia de buna executie a contractului va fi returnata Prestatorului la solicitarea scrisa a acestuia, in

termen de 15 (cincisprezece) zile lucratoare de la data inregistrarii cererii de restituire la Registratura Generala a Bancii, daca CEC BANK S.A. nu emite pretentii asupra acesteia. Solicitarea de restituire a garantiei de buna executie a contractului va putea fi efectuata numai dupa incheierea contractului.

Anterior emiterii unei pretentii asupra garantiei de buna executie a contractului, Beneficiarul are obligatia de a notifica acest lucru Prestatorului, precizand totodata obligatiile care nu au fost respectate.

CEC BANK S.A are dreptul de a emite pretentii asupra garantiei de buna executie a contractului, in limita prejudiciului creat, daca Prestatorul nu isi indeplineste, nu isi executa, executa cu intarziere sau executa necorespunzator obligatiile asumate prin contractul incheiat.

In cazul in care beneficiarul a fost obligat sa apeleze la garantia de buna executie, furnizorul este obligat sa reintregeasca valoarea totala a garantiei cu suma ce a fost retinuta si utilizata.

Comisioanele aferente contului de garantie deschis la CEC BANK S.A., respectiv constituire garantie si operatiuni efectuate din contul respectiv, vor fi suportate de catre Prestator.

V. OFERTA

5.1. Operatorul economic interesat de a depune o oferta are dreptul de a solicita clarificari privind documentatia de atribuire (pe e-mail la adresa cav@cec.ro), iar achizitorul, prin Biroul Secretariat al Comitetului de Achizitii si Vanzari are obligatia de a raspunde, in mod clar, complet si fara ambiguitati, cat mai repede posibil, la orice clarificare solicitata nu mai tarziu de 3 zile lucratoare inainte de data limita stabilita pentru depunerea ofertelor.

Raspunsurile se vor publica, insotite de intrebarile aferente, pe site-ul extern al CEC BANK S.A. intr-o perioada care nu trebuie sa depaseasca 2 zile lucratoare de la primirea unei astfel de solicitari din partea potentialului ofertant.

La solicitarile primite in afara termenului nu se raspunde.

5.2. Oferta va fi compusa din documentele de calificare si oferta financiara.

5.3. Oferta financiara

5.3. 1.Criteriu de punctare si evaluare a ofertelor

Criteriul de atribuire este „cea mai avantajoasa oferta economica” .

Oferta financiara va cuprinde preturile abonamentului lunar pentru varianta Service Level 70/30 (la 70% din apelurile primite sa se raspunda in max. 30 sec.) , exprimate in euro, fara TVA (a se studia Anexa 4).

5.3.2. Mod de punctare:

Cea mai avantajoasa oferta economica – 100 puncte

Puncte oferta “*n*” = Pretul cel mai scazut ofertat * 100/ Pret oferta “*n*”

5.4. Oferta financiara, va ramane valabila timp de 90 zile de la data termenului de depunere a ofertelor.

ANEXA 4 se poate obtine doar dupa semnarea si depunerea Acordului de confidentialitate de catre ofertant la Secretariatul Comitetului de Achizitii si Vanzari

VI. MODUL DE DEPUNERE SI INREGISTRARE A OFERTELOR

6.1. Ofertantul va prezenta oferta semnata si stampilata de reprezentantii sai legali în relațiile cu terții, in original si in copie (pe suport hârtie si scanata, pe CD), astfel:

- un plic pe care se va scrie : DOCUMENTE DE CALIFICARE - **ORIGINAL**
- doua plicuri pe care se va scrie : DOCUMENTE DE CALIFICARE - **COPIE**
- un plic pe care se va scrie : OFERTA FINANCIARA - **ORIGINAL**
- un plic pe care se va scrie : OFERTA FINANCIARA - **COPIE.**

Documentele prezentate in fiecare plic vor fi numerotate si indosariate conform unui opis.

Cele cinci plicuri vor fi introduse intr-un plic exterior.

Pe plicurile interioare se scriu numele si adresa contractantului si denumirea achiziției, iar pe cel exterior textul:

CEC BANK S.A.

COMITETUL DE ACHIZITII SI VÂNZARI

- Pentru licitatia privind achizitionarea serviciilor tip CALL CENTER

Data limita de depunere a ofertelor este 20 aprilie 2018, ora 12:00.

Pe **plicul exterior** nu se vor face alte mențiuni decat cele de mai sus si nu se vor aplica stampile sau alte insemne particulare.

Plicurile interioare si plicul exterior vor fi lipite de catre ofertant.

Achizitorul va refuza ofertele in cazul in care plicurile exterioare sunt deteriorate, desfacute sau poarta semne distinctive, indiferent din vina cui s-au produs acestea.

Oferta nu va contine randuri inserate, sublinieri, stersaturi sau cuvinte peste inscrisul initial.

Originalul si copia ofertei vor fi semnate si stampilate de reprezentantii legali ai ofertantilor.

! Plicul exterior nu va avea alte insemne sau inscrisuri!

6.2. **Plicul** se va depune la Registratura Centralei CEC Bank din Bucuresti, Str. Ilfov nr. 4, sector 5 pana la data de 20 aprilie 2018, ora 12:00.

Ofertele depuse dupa data si ora stabilita nu vor fi luate in considerare.

VII. DESCHIDEREA OFERTELOR

7.1. In cadrul sedintei de deschidere a ofertelor, Comitetul de Achizitii si Vanzari verifica modul de respectare a regulilor formale de depunere si prezentare a ofertelor si a documentelor care le insotesc.

Nu se vor deschide si nu se vor prezenta ofertele depuse dupa data limita de depunere sau la alt sediu decat cel mentionat in anuntul de participare, respingerea acestora fiind obligatorie.

7.2. Daca se constata ca unul sau mai multi ofertanti au omis sa prezinte anumite documente prin care se confirma indeplinirea cerintelor privind situatia personala, capacitatea de exercitare a activitatii profesionale, situatia economica si financiara se poate solicita ofertantului sa prezinte documentele care lipsesc.

7.3. Comitetul de Achizitii si Vanzari poate solicita clarificari privind calificarea, propunerea financiara, precum si eventuale completari formale/confirmari necesare pentru evaluarea fiecărei oferte. Daca ofertantul nu raspunde in termenul acordat, respectiv maximum 3 zile lucratoare de la data solicitarii, oferta sa va fi respinsa.

7.4. Nu se va permite nicio modificare a valorii sau a continutului ofertei financiare, exceptand cazurile in care se solicita corectia erorilor de calcul aritmetic descoperite in cursul examinarii ofertelor.

Erorile aritmetice se pot corecta numai cu acceptul ofertantului.

In cazul in care ofertantul nu accepta corectia acestor erori, atunci oferta sa va fi respinsa. La corectarea erorilor se va mentine pretul unitar si valoarea exprimata in litere.

7.5. Ofertele pentru care s-au transmis notificari de retragere sau ofertele intârziate se vor inapoiata nedeschise.

VIII. ADJUDECAREA, INFORMAREA

8.1. Comitetul de Achizitii si Vanzari respinge ofertele necorespunzatoare, respectiv pe cele irelevante in raport cu obiectul contractului, respectiv in urmatoarele conditii:

- atunci cand este depusa de un ofertant care nu indeplineste criteriile de calificare si selectie;
- atunci cand nu satisface cerintele minime din caietul de sarcini;
- furnizeaza informatii false in documentele de calificare;
- atunci cand pretul ofertat este semnificativ mai mare decat valoarea estimata a achizitiei.

8.2. In cazul in care sunt indeplinite criteriile de calificare si selectie, iar cerintele tehnice obligatorii sunt indeplinite, ofertele sunt considerate oferte admisibile.

Asupra ofertelor declarate admisibile, Comitetul de Achizitii si Vanzari aplica criteriul de atribuire specificat in prezentul Caiet de sarcini.

8.3. Criteriul de adjudecare este oferta cea mai avantajoasa din punct de vedere economic

8.4. Modul de punctare a ofertelor este urmatorul:

Punct	Indicator	Punctajul maxim acordat
A	Pret minim	100

Punctajul indicatorului de prêt se acorda astfel:

Pentru cea mai mica oferta de prêt se acorda 100 de puncte

Pentru celelalte oferte punctajul se acorda astfel: **punctaj oferta n (financiar)= prima cea mai scazuta oferta *100/prima oferta n.**

Daca intre preturile ofertate si cele din piata exista o discrepanta evidenta, achizitorul poate solicita tuturor ofertantilor calificati sa prezinte o noua propunere financiara (care sa contina un pret diminuat), caz in care contractul va fi atribuit ofertantului care obtine punctajul cel mai mare.

8.5. Dupa finalizarea analizei ofertelor si desemnarea castigatorului licitatiei ceilalti participanti la prezenta selectie de oferte, vor fi instiintati cu privire la faptul ca nu au avut oferte castigatoare.

Comunicarea rezultatului se face in scris pe e-mail in termen de 3 zile lucratoare de la aprobarea rezultatului procedurii, cu confirmare de livrare.

8.6. Oferta care a fost stabilita castigatoare nu poate fi modificata si constituie parte integranta a contractului de achizitie care urmeaza a fi incheiat.

8.7. Termenul de valabilitate a ofertei

Ofertele transmise trebuie sa fie valabile timp de 90 de zile calendaristice de la data depunerii lor. Oferta va ramane valabila si dupa comunicarea privind atribuirea contractului chiar daca perioada pana la semnare si implementare depaseste cele 90 de zile.

IX. ANULAREA PROCEDURII

9.1. CEC BANK S.A. are dreptul sa anuleze procedura de achizitie inainte de data transmiterii comunicarii privind rezultatul aplicarii procedurii de achizitie si inainte de data incheierii contractului, in urmatoarele situatii:

- a. nu s-a asigurat un nivel satisfacator al concurentei, respectiv numarul de candidati/ ofertanti este mai mic decât cel minim prevazut;
- b. nici unul dintre candidati/ofertanti nu a indeplinit conditiile de calificare prevazute in documentatia pentru elaborarea si prezentarea ofertei; niciuna dintre ofertele prezentate nu corespunde prevederilor din caietul de sarcini;
- c. au fost prezentate numai oferte necorespunzatoare, respectiv oferte care:
 - sunt depuse dupa data limita de depunere a ofertelor;
 - nu au fost elaborate si prezentate in concordanta cu cerintele cuprinse in documentatia pentru elaborarea si prezentarea ofertei;
 - contin in propunerea financiara preturi care par a nu fi rezultatul liberei concurentei si care nu pot fi temeinic justificate;
 - contin propuneri referitoare la clauzele contractuale, propuneri care sunt in mod evident dezavantajoase pentru Banca;
 - prin valoarea inclusa in propunerea financiara fiecare dintre ele a depasit semnificativ valoarea fondurilor alocate pentru indeplinirea contractului de achizitie respectiv;
- d. circumstante exceptionale (imprejurari, motive obiective), independente de vointa Bancii, care nu au putut fi prevazute la data organizarii procedurii de achizitie si afecteaza procedura sau este imposibila incheierea contractului.
- e. se constata nereguli importante in derularea selectiei de oferte care afecteaza principiul concurentei loiale.

9.2. CEC BANK S.A poate anula procedura de achizitie si in alte conditii sau alte imprejurari justificate, numai cu aprobarea factorului decizional care a aprobat achizitia, dar inainte de data transmiterii comunicarii privind rezultatul aplicarii procedurii de achizitie si inainte de data incheierii contractului.

9.3. Decizia de anulare nu creeaza vreo obligatie Bancii fata de participantii la procedura de achizitie, cu exceptia returnarii garantiei de participare la licitatie.

9.4. Banca are obligatia de a comunica in scris si a publica pe site-ul extern al Bancii, tuturor participantilor la procedura de achizitie, in cel mult doua zile de la data anularii, incetarea obligatiilor pe care acestia si le-au creat prin depunerea de oferte.

X. CONTESTATII

10.1 In cazul in care un ofertant se considera vatamat intr-un drept al sau, are dreptul de a contesta procedura de achizitie. Termenul de depunere a contestatiei este de 3 zile lucratoare de la data comunicarii rezultatului procedurii.

10.2. Contestatiile formulate in scris se depun la sediul Bancii si se solutioneaza de catre Comisia permanenta de solutionare a contestatiilor numita prin Ordin al Presedintelui Bancii in termen de maximum 30 zile de la data depunerii si inregistrarii acestora la sediul Bancii, la termenul precizat in caietul de sarcini, daca se prevede un alt termen.

10.3. Solutia asupra contestatiei se comunica ofertantului contestator in termen de 2 zile calendaristice de la solutionare.

10.4. Contestatia nu suspenda automat procedura pentru atribuirea contractului de achizitie in cauza.

10.5. In cazuri temeinic justificate si pentru prevenirea unei pagube iminente, Comisia permanenta de solutionare a contestatiilor, constituita la nivelul Bancii, pana la solutionarea contestatiei, poate sa dispuna masura suspendarii finalizarii procedurii in speta, in termen de 3 zile calendaristice de la depunerea contestatiei la sediul Bancii comunicat in anuntul de participare.

In astfel de cazuri, *Comisia permanenta de solutionare a contestatiilor* comunica decizia Biroului Secretariat CAV care va informa in consecinta toti participantii la licitatie.

10.6. Totodata, in situatia in care contestatia este in mod evident nejustificata sau continutul acesteia este in mod evident neresos, Banca are dreptul de a nu suspenda procedura de achizitie.

10.7. Prin admiterea contestatiei se poate obtine anularea actului, emiterea unui act necesar pentru remedierea documentelor ce afecteaza procedura.

10.8. Procedura de solutionare a contestatiilor se desfasoara cu respectarea principiilor legalitatii si celeritatii. Pentru fiecare contestatie Banca are obligatia de a formula o rezolutie motivata care trebuie sa fie comunicata in scris contestatorului.

10.9. Nu se contesta:

- alegerea procedurii pentru atribuirea contractului;
- respingerea tuturor ofertelor;
- anularea procedurii in oricare din etape.

XI. INFORMATII DESPRE CLAUZE CONTRACTUALE

11.1. Obiectul contractului

Obiectul prezentului contract il constituie furnizarea de servicii tip Call Center de catre furnizor in favoarea beneficiarului.

Pentru toate informatiile legate de obligatiile contractuale impuse ofertantului se va consulta ANEXA 2 - OBLIGATII CONTRACTUALE PE TIP DE SERVICIU

Pentru toate informatiile legate de cerinte tehnice obligatorii impuse ofertantului se va consulta ANEXA 3 - CERINTE TEHNICE OBLIGATORII.

Anexele 2, 3 si 4 vor face parte din contractul ce se va semna.

11.2. Termene, conditii contractuale si penalitati

In contractul care se va semna vor fi stipulate printre altele, urmatoarele aspecte:

- Sa puna in functiune serviciul Call Center in maximum 60 de zile calendaristice (dar nu mai tarziu de 1 iulie 2018) de la semnarea contractului atat din punct de vedere tehnic cat si al pregatirii personalului care va fi implicat in derularea contractului;
- Toate platile vor fi facute prin ordin de plata, in contul deschis la CEC Bank, pe baza de factura emisa de furnizor;
- Facturile vor fi emise in lei, la cursul valutar al BNR valabil in ziua emiterii facturii;
- Factura va contine toate elemente prevazute de Codul Fiscal, cu modificarile si completarile ulterioare, referitoare la modul de facturare a lucrarilor executate si vor fi emise in conformitate cu prevederile Codul Fiscal;
- Furnizorul va permite beneficiarului sa realizeze auditul tehnic al serviciului o data pe an si ori de cate ori situatia o cere, la date ce vor fi stabilite de comun acord cu furnizorul;
- Furnizorul are obligatia de a permite beneficiarului sa monitorizeze si sa evalueze in permanenta modul de executare a contractului;
- Furnizorul are obligatia de a permite accesul complet la datele/ informatiile sale Directiei de audit intern si Directiei de conformitate din cadrul institutiei beneficiarului, respectiv de a permite, fara restrictii inspectarea si auditarea respectivelor date ce fac obiectul contractului de catre auditorul financiar al beneficiarului;
- Furnizorul are obligatia de a permite accesul direct al Bancii Nationale a Romaniei la datele acestuia, precum si efectuarea de catre Banca Nationala a Romaniei de inspectii la fata locului;
- Furnizorul are obligatia de a solicita acordul prealabil al beneficiarului pentru subcontractarea cu alti furnizori externi a elementelor componente ale serviciilor prestate conform prezentului contract
- Furnizorul se obliga sa protejeze informatiile confidentiale, procesarea acestor informatii si sa pastreze secretul bancar;
- In cazul incetarii contractului furnizorul se obliga sa transfere activitatiile ce fac obiectul contractului catre un alt furnizor extern agreat de beneficiar sau direct catre beneficiar, in vederea reincluderii acestora in cadrul activitatilor bancii, in maxim 2 saptamani de la notificarea beneficiarului;
- Beneficiarul poate denunta unilateral contractul, inclusiv in cazul in care incetarea contractului este solicitata de Banca Nationala a Romaniei.
- Pentru neexecutarea, executarea necorespunzatoare sau cu intarziere a obligatiilor ce vor fi asumate prin contract, partea in culpa datoreaza celeilalte parti penalitati in cuantum de 0,1% pentru fiecare zi de intarziere, calculate la valoarea neexecutata sau executata necorespunzator, pana la data indeplinirii obligatiei sale conform prevederilor contractuale.
- Pentru fiecare raspuns gresit sau adresare pe un ton neadecvat a operatorilor in cursul convorbirilor telefonice, beneficiarul va retine din factura lunara 2% din valoarea facturii inclusiv TVA

Banca nu face plati in avans. Termenul de plata dupa indeplinirea obiectului contractului este de 7 zile lucratoare de la depunerea facturii la Registratura bancii, cursul luat in calcul este cursul comunicat de BNR valabil in data emiterii facturii, care va fi insotita de un raport de activitate a serviciului din luna facturata si de CD-urile cu inregistrarea apelurilor.

XII. ALTE PRECIZARI

12.1. Desfasurarea procedurii de achizitie se face in conformitate cu prevederile prezentului Caiet de sarcini.

Prin participarea la procedura de achizitie, ofertantii au luat cunostinta si isi insusesc cele mentionate mai sus.

12.2. CEC BANK S.A. are dreptul de a modifica / completa caietul de sarcini.

Orice modificare / completare va fi comunicata astfel:

- va fi afisata pe site-ul extern al Bancii cu cel putin 3 zile lucratoare inainte de data limita pentru depunerea ofertelor.

12.3. Solicitarile de informatii suplimentare sau de clarificari se vor trimite la Biroul Secretariat Comitetul de Achizitii si Vanzari la adresa de **e-mail: cav@cec.ro**; telefon 021.311.11.19; int. 51773/51130; fax: 021.313.59.31