

“Servicii de Call center pentru Distribuție Energie Electrica Romania S.A.- zona MN”

I.D.: 67002509

Documente participare:

- P11-2022 CAIET DE SARCINI.pdf
- P11-2022 CLAUZE CONTRACTUALE.pdf
- P11-2022 FORMULARE.pdf.p7s
- FisaDate_DF1139985.pdf
- DUAE_CERERE_163635.xml
- P11-2022 Raspuns clarificare 1.pdf.p7s

Data publicarii	11.03.22	Coduri CPV	79512000-6
-----------------	----------	------------	------------

Termenul limita pentru depunere:	14.04.22	Pretul estimativ:	4.658.653,44 RON - 4.658.653,44 RON
----------------------------------	----------	-------------------	-------------------------------------

Descriere: Achizitie de: “Servicii de Call center pentru Distribuție Energie Electrica Romania S.A.- zona MN”, servicii specializate Call Center - nivel 2, pentru transformarea reclamatilor inregistrate de Operatorul Call Center de nivel 1, in deranjamente sau atasarea reclamatilor la deranjamente existente inregistrate in instalatiile de distributie a energiei electrice aflate in proprietatea Distributie Energie Electrica Romania SA gestionate prin Sucursalele sale Braila, Buzau, Focsani, Galati, Ploiesti, Targoviste. Sesizarile sunt inregistrate in aplicatia informatica de monitorizare intreruperi accidentale in distributia energiei electrice la utilizatori, de catre Operatorii Call Center de nivel 1, care nu fac obiectul prezentei achizitii. Prin tratarea deranjamentelor inregistrate in instalatiile de distributie a energiei electrice aflate in Distributie Energie Electrica Romania SA gestionate prin Sucursalele sale Braila, Buzau, Focsani, Galati, Ploiesti, Targoviste, de catre operatorul Call Center de nivel 2, se intelege: • accesarea programului informatic conform cerintelor Distributie Energie Electrica Romania SA; • identificarea tipului de deranjament (individual sau colectiv); • transmiterea deranjamentelor telefonic la formatiile de servire operativa cu precizarea datelor de identificare a instalatiilor de distributie a energiei electrice (localitate, adresa locului de consum unde a fost sesizata intreruperea accidentala in distributia energiei electrice, nume si prenume petent, numar telefon, alte informatii necesare identificarii); • monitorizarea remedierii deranjamentelor; • inregistrarea datelor transmise de formatiile de servire operativa la remedierea deranjamentelor in aplicatia informatica; • emiterea rapoartelor din aplicatia informatica. Numar zile pana la care se pot solicita clarificari inainte de data limita de depunere a ofertelor/candidaturilor: 22 (inainte de data limita de depunere a ofertelor/candidaturilor) Termenul limita in care entitatea contractanta va raspunde in mod clar si complet tuturor solicitarilor de clarificare/ informatiilor suplimentare este: in a 12-a ZI INAINTE de termenul limita stabilit in Anuntul de participare pentru depunerea ofertelor.
