

---

## Prestare a serviciilor de receptie deranjamente (Call Center)

I.D.: 33237099

---

Data publicarii	14.01.19	Coduri CPV	79512000-6
-----------------	----------	------------	------------

---

Pretul estimativ: 11.957.082,00 RON - 11.957.082,00 RON

---

Descriere: Prestare Servicii de Receptie Deranjamente (Call center) in principal pentru urmatoarele activitati, conform celor indicate in documentatia de atribuire atasata prezentului anunt de participare: - preluare apeluri de la utilizatori; - preluare sesizari de la utilizatori prin canalele de email/pagina de facebook/ site oficial sau prin orice alta sursa comunicata de Achizitor, in timpul derularii Acordului cadru, sesizari cu privire la defectiuni aparute in instalatiile E-Distributie Muntenia, Banat sau Dobrogea, de alimentare cu energie electrica sau alte tipuri de sesizari; - preluare apeluri de la client vulnerabili; - preluare apeluri de la autoritati administrative (ISU, Primarii); - gestionare a sesizarilor de la utilizatori, transmiterea acestora catre personalul de servire operative aflat in tura si/sau in consemn si inchiderea ticketelor conform comunicarii personalului de servire operative si in accord cu procedurile/ instructiunile specifice serviciului. Numarul de zile pana la care se pot solicita clarificari inainte de data limita de depunere a candidaturilor este de 15 zile. In masura in care solicitarile de clarificari sau informatii suplimentare au fost adresate in termenul prevazut in anuntul de participare, Entitatea contractanta va raspunde in mod clar si complet in a 10-a zi inainte de data limita de depunere a ofertelor/ solicitarilor de participare (Conf prev art 172 (2) din Legea 99/2016 modificat prin OUG 107/2017).

---