

LOT 1: E-Distributie Muntenia - "Prestări servicii de Call Center"
LOT 2: E-Distributie Banat - "Prestări servicii de Call Center"
LOT 3: E-Distributie Dobrogea - "Prestări servicii de Call Center"

I.D.: 62311157

Documente participare:

- 2. Documente contractuale-semnat.zip
- FisaDate_DF1128198.pdf
- 1. Caiete de sarcini EDM EDB EDD-semnat.zip
- 3. Formulare Call Center EDM EDB EDD-semnat.doc
- DUAE_CERERE_144810.xml
- DUAE_CERERE_144605.xml
- DUAE_CERERE_144807.xml

Data publicarii	26.10.21	Coduri CPV	79512000-6
-----------------	----------	------------	------------

Termenul limita pentru depunere:	02.12.21	Pretul estimativ:	11.831.840,00 RON - 15.335.840,00 RON
----------------------------------	----------	-------------------	---------------------------------------

Descriere: Obligativitatea respectării Standardului de Performanță pentru Serviciul de Distribuție a Energiei Electrice creează cadrul general necesar achiziționării serviciului Call Center pentru perioada 2022-2024. Prestare Servicii Call center in principal pentru urmatoarele activitati, conform celor indicate in documentatia de atribuire atasata prezentului anunt de participare: - prestarea de servicii contact center pentru toate apelurile ce sunt efectuate catre Call Center-ul tehnic și Call Center-ul comercial de catre clientii/ potențiali clienți ai E-distribuție Muntenia (LOT 1), Banat (LOT 2), Dobrogea (LOT 3) și servicii Back Office Contact Center Customer Care/Back Office Customer Services pentru contactele scrise (activitate principală) - conform detalierii din caietele de sarcini aferente fiecarui lot - prestarea de servicii contact center pentru toate apelurile ce sunt efectuate catre Call Center-ul tehnic și Call Center-ul comercial de catre clientii/ potențiali clienți ai E-Distributie Muntenia, E-distribuție Banat, E-Distribuție Dobrogea (activitate secundară) - conform detalierii din caietele de sarcini aferente fiecarui lot. Acordurile cadru se vor incheia pe valoarea maxima estimata, pentru fiecare lot in parte.. Operatorii economici interesati pot solicita clarificari/informatii suplimentare, pana in a 20-a zi inainte de termenul limita de depunere a ofertelor. 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 11 a zi inainte de data limita de depunere a ofertelor (Conf prev art.172 al (2) si 173 al (1) din Legea 99/2016 actualizata). Entitatea contractanta va raspunde doar la solicitarile de clarificari adresate de operatorii economici pana la termenul-limita stabilit, conform art. 29 alin. (3) din HG 394/2016.
