

“Serviciu de Call Center pentru Societatea de Distribuție a Energiei Electrice Muntenia Nord S.A.”

I.D.: 41202026

Documente participare:

- FisaDate_DF1074183.pdf
- P1-2020 CLAUZE CONTRACTUALE.pdf
- P1-2020 CAIET DE SARCINI.pdf
- P1-2020 FORMULARE.pdf
- DUAE_CERERE_50991.xml
- P1-2020 Clarificari 1.pdf

Data publicarii	15.01.20	Coduri CPV	79512000-6
Termenul limita pentru depunere:	20.02.20	Pretul estimativ:	2.709.504,00 RON - 2.709.504,00 RON

Descriere: Se va achizitiona Serviciu de Call Center pentru Societatea de Distribuție a Energiei Electrice Muntenia Nord S.A. Operatorii serviciului Call Center de nivel 2 asigură: - Generarea deranjamentelor prin transformarea reclamatiei in deranjament sau atasarea reclamatiiilor la deranjamente existente; - Transmiterea reclamatiiilor privind intreruperile accidentale in distributia energiei electrice cauzate de incidente/deranjamente catre personalul operativ de la Centrele de Exploatare/Punctele de Exploatare, imediat; - Menținerea legăturii cu echipele de intervenție și dispecerizarea lor conform Procedurii; - Comunicarea cu operatorul Call Center de nivel 1, personalul operativ de la Centrele de Exploatare/Punctele de Exploatare, urmarirea stadiului de rezolvare al Deranjamentelor; - Operarea in aplicatia informatica "rezolvarea" deranjamentelor/sesizarilor conform datelor transmise de personalul operativ; - Administrarea fișelor de deranjament și înregistrarea evenimentelor în aplicația Informatică; - Respectarea Procedurilor Operationale, Instructiunilor Tehnice Interne ale SDEE MUNTENIA NORD S.A.; - Alte sarcini legate de comunicarea bidirectionala Beneficiar - consumatori. 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.
