



Delgaz Grid SA, Bd. Pandurilor 42, et. 4, 540554 Târgu Mureș

CATRE,

Operatorii economici interesati

Ref: Invitatie depunere oferta

Delgaz Grid SA

Bd. Pandurilor 42, et. 4
540554 Târgu Mureș
www.delgaz.ro

Sergiu Stoica

T +40-753-093-623
sergiu.stoica@eon-romania.ro

25.01.2021 Tg. Mures
Stimați domni/ stimate doamne,

Vă invităm să depuneti oferta dvs pentru achiziția având ca obiect:

Colectare telefonica de feedback de la clientii Delgaz Grid S.A. (DEGR)

1. Principalele date ale achiziției:

Prin prezenta solicităm depunerea unei oferte privind procedura de achiziție în vederea încheierii unui contract pentru achiziția serviciilor de colectare telefonica de feedback.

DEGR dorește colectarea telefonica de feedback de la clientii Delgaz Grid in anumite puncte de interactiune – acces retea, interventii si inlocuiri contoare prin metodologia NPS; colectarea feedbackului se realizeaza de-a lungul fiecărei luni, cu generarea de rapoarte saptamanale, in scopul identificarii rapide a aspectelor de imbunatatit.

Anexat va transmitem brieful cu toate detaliile necesare crearii unei oferte.

Mod contractare: contract pe o perioada de 12 luni;

Cantitate si descriere, conform tabelului de mai jos:

Denumire serviciu	Cantitati	U/M	Pret (RON)	Per	U/M
Chestionar satisfactie scurt 5 min		BUC			BUC
Chestionar satisfactie lung 10 min		BUC			BUC
Tarif orar pentru modificari tehnice		H			H
Tarif lunar procesare baze de date		LUN			LUN

Președintele Consiliului de
Administrație
Manfred Paasch

Directori Generali

Ferenc Csulak (Director General)
Mihaela Loredana Cazacu (Adj.)
Anca Liana Evoiu (Adj.)
Petre Stoian (Adj.)

Sediul Central: Târgu Mureș
CUI: 10976687

Atribut fiscal: RO
J26/326/08.06.2000

Banca BRD Târgu Mureș
IBAN:
RO11BRDE270SV27540412700
Capital Social Subscris și Vărsat:
773.257.777,5 RON

Criterii de calificare:

- Facilitate proprie de realizare a 100% din interviuri (nu externalizat) – copie contract similar sau recomandare pentru servicii similare
- Capacitatea facilitatii: cel puțin 20 statii de interviu dedicate
- Intregirare ca operator de prelucrare a datelor cu caracter personal – document doveditor

Criteriul de atribuire aplicat:

- **Criteriu cantitativ: Pretul – 60%**
- **Criterii calitative 40% (40 puncte pentru indeplinirea tuturor criteriilor de mai jos)**

1. Evaluarea softului/ solutia tehnica folosita pentru realizarea interviurilor automatic dialing, excludere AUTOMATA a numerelor apelate anterior intr un interval de timp (de ex 3 luni), generare de rapoarte si statistici (rata de rapuns, numere gresite, lungime chestionar)	20 puncte: Automatic dialing: 5 puncte daca exista, 0 daca nu exista excludere AUTOMATA a numerelor apelate anterior intr un interval de timp: 10 puncte pentru solutie automata, 5 puncte partial automata, 0 puncte daca nu exista generare rapoarte de activitate saptamanal si lunar catre client (rata de rapuns, numere gresite, lungime chestionar): 5 puncte daca contin toti indicatorii si sunt livrate periodic, 2 puncte daca acopera partial indicatorii, 0 puncte daca nu pot fi generate.
2. Experienta anterioara in studii de satisfactia clientilor	10 puncte pentru experiente >5 ani, 5 puncte experiente 1-5 ani, 3 puncte experienta maxim 1 an, 0 puncte - fara experienta
3. Timingul de livrare a rezultatelor	cel mai scurt, maxim 5 zile : 10 puncte intre 5 – 7 zile : 5 puncte peste 7 zile : 0 puncte

Termene de plata

45 days EOM - n *EOM=End of Month	Termenul general de plata este de 45 de zile. Partile convin de comun acord ca data scadentei este stabilita pentru data de 5 a lunii urmatoare implinirii termenului general de plata. In cazul in care aceasta data va cadea intr-o zi nebanancara, scadenta va avea loc in urmatoarea zi bancara raportat la data de 5 a lunii urmatoare implinirii termenului general de plata.
15 days EOM - 2 cash discount *EOM=End of Month	Termenul general de plata este de 15 de zile. Partile convin de comun acord ca data scadentei este stabilita pentru data de 5 a lunii urmatoare implinirii termenului general de plata. In cazul in care aceasta data va cadea intr-o zi nebanancara, scadenta va avea loc in urmatoarea zi bancara raportat la data de 5 a lunii urmatoare implinirii termenului general de plata.
15 days - 3% cash discount	In cazul in care Furnizorul opteaza pentru termenul general de plata de 15 zile acesta va acorda Achizitorului un discount de 3% raportat la valoarea platii. In aceasta situatie plata se efectueaza la expirarea celor 15 zile, fara a se mai astepta data de 5 a lunii urmatoare expirarii termenului general de plata. In cazul in care aceasta data va cadea intr-o zi nebanancara, scadenta va avea loc in urmatoarea zi bancara.

Preturile vor fi exprimate in RON si nu includ TVA.

Documentele vor fi redactate in limba româna.

Cerinte privind situația ofertantului și criteriile de excludere

În situația în care ati mai colaborat cu compania Delgaz Grid SA în ultimii 3 ani pentru contracte de valori similare și procesul de calificare este încă valabil, nu va fi efectuată o nouă calificare.

În orice altă situație veți primi informații suplimentare pentru calificarea dvs ca furnizor Delgaz.

În vederea calificării, Compania Delgaz utilizează o platforma online denumită Synertrade.

Vor fi excluse ofertele care nu indeplinesc criteriile de calificare mentionate mai sus. Aceste oferte nu vor mai intra in etapa de analiza financiara.

2. Oferta va contine:

- Oferta financiara (tabel Excel completat)
- Termenul de plata agreat conform termenilor standard de plata ai DELGAZ
- Formularul de oferta tehnica
- Documentele de calificare mentionate mai sus, respectiv:
 - o Copie contract similar sau recomandare pentru servicii similare - pentru demonstrare facilitate proprie de realizare a 100% din interviuri (nu externalizat)
 - o Document doveditor (sau declaratie pe proprie raspundere) pentru demonstrarea capacitatii facilitatii: cel putin 20 statii de interviu dedicate
 - o Document doveditor pentru intregistrare ca operator de prelucrare a datelor cu caracter personal –
- Draftul de contract, cod de conduita si anexa GDPR – insusite prin semnatura si stampila de catre ofertant. In cazul in care sunt obiectiuni la contract, acestea se vor preciza intr-o adresa separata.

3. Pași de derulare a procedurii:

- Solicitări de clarificare a documentatiei – 27.01.2021;
- Trimiterea ofertelor, termenul limita este: **29.01.2021, EOB, prin email la sergiu.stoica@eon-romania.ro**;
- Calificarea furnizorilor in aplicatia de gestionare a relatiilor cu furnizorii – Synertrade;

- Analiza și clarificarea ofertelor;
- DELGAZ GRID SA isi rezerva dreptul privind derularea unei runde de negociere, in vederea clarificarii tuturor aspectelor tehnice/financiare/juridice;
- Transmiterea comunicarii finale si incheierea/semnarea contractului cu ofertantul clasat pe locul 1;

Entitatea contractanta isi rezerva dreptul de a respinge din procedura operatorii economici care nu respecta criteriile de calificare precum si ofertele care nu respecta cerintele solicitate prin invitatia de participare si documentatia atasata.

Va multumim!

Cu stima,



Sergiu Stoica

Responsabil Categorie Regionala