



Catre
Operatorii economici interesati

Ref: Invitatie depunere oferta

7.10.2021

Delgaz Grid SA
Achiziții Administrative

Mircea Siriteanu

Mobil: 0730581180

Mircea.siriteanu@delgaz-grid.ro

38 Sf. Petru Movila Street, Iasi

Stimați domni/stimate doamne,

Vă invităm să participați la procedura de atribuire a unui contract de **achiziție servicii administrare, operare, suport infrastructura Call Center**

1. Principalele date ale achiziției:

Mod contractare: contract / comanda pe perioada de suport.

Definire scop contract:

Prin prezenta Delgaz Grid SA (DEGR) demarează procedura de încheiere a unui contract pentru achiziția serviciilor de operare a platformei dedicate centrului de contact pentru clienți (Call Center-ul Urgențe).

Infrastructura care deserveste Call Center-ul este detaliată în caietul de sarcini anexat prezentei solicitări.

Se solicită contractarea serviciilor de la furnizorii care au cunoștințe și experiență în administrarea întregii soluții de Call Center alcătuită din servere fizice și virtuale, baze de date și aplicații specifice, pentru a asigura următoarele cerințe:

- menținerea în stare de funcționare a sistemelor și aplicațiilor;
- intervenția furnizorului de servicii în timp util pentru restabilirea parametrilor normali de funcționare a sistemelor și aplicațiilor în cazul incidentelor/erorilor determinate de erori de funcționare ale acestora.
- implementarea/dezvoltarea funcționalităților în funcție de modificările apărute în cadrul proceselor de business.

Președintele Consiliului de Administrație Volker Raffel; Directori Generali Dragos Barbulescu (Director Gen), 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: RO11BRDE270SV275404 Capital Social Subscris și Vă 773.257.777,5 RON

Estimarea cantităților de contractat:

Serviciu	Pret lei pe luna	Nr.luni	Total lei
Servicii de operare a platformei dedicată centrului de contact al clientilor		30	
Servicii la cerere	Pret/MD		

Invitatiea este insotita de Codul de conduita, Formular Q&A, , Anexa Protectia datelor si Securitatea informatiilor, Lista detaliata servere fizice, Lista detaliata servere virtuale, Caiet de sarcini, Formular ofertare servicii.

Criterii eligibilitate:

- Sa detina personal cu experienta in operarea platformei de call center a beneficiarului incluzand tehnologii ca: Unified IP, Nuance, Google Voice, Tibco/ JasperSoft, Managementul automat al apelurilor (ACD/UIP), Auto Deservirea (Self Service) precum si a infrastructurii aferente Centrului de contact care este gazduita in Iasi, Tg Mures si Vaslui, inasa nerezumandu-se doar la acestea;
- Prezentarea unor parti edificatoare din cel putin un contract care sa dovedeasca operarea anterioara a unor platforme si tehnologii call center de tipul celor prezentate in caietul de sarcini
- Furnizorul trebuie sa detina personal certificat si calificat, care sa opereze, sa intervina si sa remedieze defectiunile tehnice atat HW cat si SW in platforma de call center detinuta de beneficiar
Personalul calificat pentru care se prezinta certificările trebuie sa fie angajat in cadrul companiei sau sa aiba contract de colaborare in vigoare la momentul depunerii ofertei.

Criteriul de atribuire aplicat: **pretul cel mai scazut.**

Oferta va contine cel mai bun pret care poate fi sustinut.

Contractul se incheie pentru o perioada de **30 luni**(01.02.2022-31.07.2024).

Preturile vor fi exprimate in **lei** si nu cuprind TVA. Prețul este ferm pe toată durata contactului și nu se actualizează.

Termen de plata **45 zile EOM** (Partile convin de comun acord ca data scadentei facturii 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 nebanca, scadenta va avea loc in urmatoarea zi banca raportat la data de 5 a lunii urmatoare implinirii termenului general de plata.)

Toate documentele vor fi elaborate in limba romana.

Președintele Consiliului de Administrație Volker Raffel; Directori Generali Dragos Barbulescu (Director Gen), 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: RO11BRDE270SV275404 Capital Social Subscris și Vă 773.257.777,5 RON

2. Cerințe privind situația ofertantului :

În situația în care ați 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 platformă online denumită Synertrade unde veți completa datele și veți încărca documentele solicitate.

3. Oferta va conține:

- **Oferta tehnica**
- **Oferta financiara**
- Termenul de plata și de garanție a serviciilor
- Acordul pentru forma Codului de conduita. În cazul în care sunt obiecțiuni, acestea se vor preciza într-o adresă separată.

4. Calendarul de desfășurare va fi următorul:

- Solicitări de clarificare a documentației **7-11.10.102021, orele 15**(formularul Q&A)
- Trimiterea ofertelor, termenul limită fiind: **15.10.2021-orele 16**(nerespectarea termenului limită poate duce la eliminarea ofertelor din procesul de evaluare), prin email la Mircea.Siriteanu@delgaz-grid.ro
- Calificarea furnizorilor în aplicația de gestionare a relațiilor cu furnizorii – Synertrade;
- Analiza și clarificarea ofertelor;
- Derularea unei eventuale runde de negociere, în vederea clarificării tuturor aspectelor tehnice/financiare/juridice;
- Transmiterea comunicărilor finale și încheierea/semnarea contractului cu ofertantul clasat pe locul 1;

Entitatea contractantă își rezervă dreptul de a respinge din procedura operatorii economici care nu respectă criteriile de calificare precum și ofertele care nu respectă cerințele solicitate prin invitația de participare și documentația atasată.

Dacă aveți nelămuriri cu privire la modul de desfășurare al procedurii va

Președintele Consiliului de Administrație Volker Raffel; Directori Generali Dragos Barbulescu (Director Gen), 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: RO11BRDE270SV275404 Capital Social Subscris și Vă 773.257.777,5 RON

stau la dispozitie cu informatii suplimentare.

Cu stima,
Mircea Siriteanu,
Responsabil de categorie regionala