



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

CATRE,

Operatorii economici interesati

Ref: Invitatie depunere oferta nr. 67134/ 23.11.2021

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

23.11.2021 Tg. Mures
Stimați domni/ stimate doamne,

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

Servicii de colectare telefonica de feedback de la clientii Delgaz Grid prin metodologia NPS

1. Principalele date ale achiziției:

Prin prezenta solicităm depunerea unei oferte privind procedura de achiziție în vederea încheierii unui contract pentru Servicii de colectare Telefonica de feedback de la clientii Delgaz Grid prin metodologia NPS

Anexat va transmitem formularul Tabel oferta si Brief-ul cu detaliile necesare transmiterii ofertei.

Perioada de contractare: contract pe o perioada de 12 luni;

Criteriile de atribuire aplicate:

- **Criteriu cantitativ: Pretul – 50%;**
- **Criterii calitative 50% - maxim 50 de puncte pentru indeplinirea urmatoarelor criterii:**

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

1. Facilitate proprie de realizare a 100% din interviuri (nu externalizat)	10 puncte pentru utilizarea integrala a facilitatilor proprii; 0 puncte daca se subcontracteaza
2. Posibilitatea de a verifica interviurile telefonice – ascultari selective, inregistrari selective	10 puncte pentru posibilitatea de a asculta selectii de interviuri saptamanal, aleator; 0 puncte daca nu este oferita aceasta posibilitate
3. solutie tehnica de excludere AUTOMATA a numerelor apelate anterior intr un interval de timp (de ex 3 luni)	10 puncte pentru existenta solutiei, 0 pentru gestionare manuala
4. 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
5. capacitatea de a realiza esantionul si outputul dorit (baza de date cu chestionare) la nivel saptamanal, pana la ora 12:00 a fiecarei zile de luni	Da: 10 puncte; livrare dupa deadline dar in aceeasi zi 5 puncte; livrare in ziua urmatoare sau mai tarziu: 0 puncte

Termene de plata standard:

45 days EOM – net. *EOM=End of Month	Termenul general de plata este de 45 de zile. 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 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% discount *EOM=End of Month	Termenul general de plata este de 15 de zile. In acest caz, Furnizorul va acorda Achizitoului un discount de 2% raportat la valoarea platii. 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 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, nu includ TVA.

Documentele vor fi redactate in limba româna.

2. Oferta va contine:

- Oferta financiara (tabel oferta Excel completat)
- Termenul de plata agreat conform termenilor standard de plata ai DELGAZ
- Documentele doveditoare pentru evaluarea criteriilor calitative:
 - o 1. Document doveditor (sau declaratie pe proprie raspundere) pentru demonstrarea capacitatii facilitatii
 - o 2. Declaratie despre capabilitati soft de CATI - descriere SOFT specializat care sa includa aceste facilitati
 - o 3. Declaratie despre capabilitati soft de CATI - descriere SOFT specializat care sa includa aceste facilitati
 - o 4. Contracte similare sau Recomandari din partea altor clienti similari sau declaratie pe proprie raspundere
 - o 5. Durata de trimitere a livrabilelor (se va completa in oferta linia - Timming livrabile)

3. Pasi de derulare a procedurii:

- Solicitări de clarificare a documentatiei: **25.11.2021, EOB**
- Trimiterea ofertelor, termenul limita este: **29.11.2021, ora 15:00, prin email la sergiu.stoica@eon-romania.ro**;
- 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 comunicarilor 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-Olivian Stoica

Responsabil Categorie Regionala