



HIDROELECTRICA



S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.

Societate administrată în sistem dualist
J40/7426/2000
RO 13267213
Capital social: 4.484.474.670 lei
Certificat ISO 9001/14001/OHSAS 18001
SRAC Nr. 325; Nr. 95; Nr. 250

Nr.

ANUNT PRIVIND ACHIZITIA DE PRODUSE

1. Entitatea contractanta Societatea de Producere a Energiei Electrice in Hidrocentrale „Hidroelectrica SA”, cu sediul in Bucuresti, Bdul Ion Mihalache, nr.15 – 17, sector 1, telefon 0213032503, fax 0213074670, va invita sa participati la atribuirea contractului sectorial avand ca obiect **Platforma pentru managementul petitiilor si al reclamatilor**, conform Caietului de sarcini.

2. Modalitatea de achizitie aplicata pentru atribuirea contractului: Achizitie directa

3. Sursa de finantare a contractului ce urmeaza a fi atribuit: surse proprii.

4. Oferta depusa de candidat trebuie sa cuprinda:

a. Declaratie pe propria raspundere ca nu are datorii la bugetul de stat si nici la bugetele locale si certificat ONRC - Obiectul contractului trebuie să aibă corespondent în codul CAEN .

b. Propunere tehnica;

c. Propunere financiara;

Mentiune:

a) Cerinte privitoare la capacitatea de exercitare a profesiei

Cerinta nr.1: Operatorii economici care depun oferta trebuie sa dovedeasca o forma de inregistrare in conditiile legii din tara rezidenta, din care sa reiasa ca operatorul economic este legal constituit, ca nu se afla in niciuna din situatiile de anulare a constituirii. Obiectul contractului trebuie să aibă corespondent în codul CAEN din certificatul ONRC.

Propunerea tehnica trebuie sa corespunda cerintelor prevazute in Caietul de sarcini.

5. Limba de redactare a ofertei: limba romana;

6. Perioada de valabilitate a ofertelor: 60 de zile de la data limita de depunere a ofertei;

7. Pretul ofertei va fi exprimat in lei fara TVA;

Mentiune:

Nu se accepta oferta alternativa. Pretul ofertat unitar si total este unic .

Pretul unitar si total ofertat va include toate cheltuielile aferente furnizarii produselor si prestarii serviciilor asociate

8. Ajustarea pretului contractului: pretul este ferm, nu se ajusteaza;

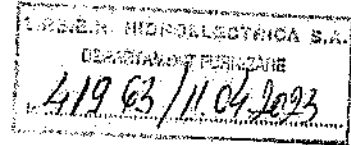
9. Criteriul de atribuire: pretul cel mai scazut ;

10. Data si ora limita pentru depunerea ofertelor: 26.04.2023 ora 15:00 inclusiv, la adresa de e-mail: mircea.relenschi@hidroelectrica.ro si in cc („carbon copy”) la adresa de e-mail: sandel.ursu@hidroelectrica.ro. **NOTA:** Responsabilitatea transmiterea ofertei fiind in sarcina ofertantului, este **obligatoriu ca oferta sa fie transmisa catre ambele adrese de e-mail sus mentionate** . Oferta se va transmite exclusiv pe e-mail (nu se vor folosi aplicatii externe cum ar fi we transfer, dropbox sau similar) .

In cazul in care oferta se va transmite prin mai multe e-mailuri, ultimul e-mail al ofertelor va fi transmis pana la data si ora limita pentru depunerea ofertelor mentionata mai sus.

12. Valoarea estimata a contractului: **201.428,37 lei fara TVA**. Durata contractului : 12 luni . Procent solicitat pentru Constituire Garantie de buna executie a contractului : 10 % . Termenul de implementare este de maxim 6 saptamani de la semnarea contractului de catre ambele parti. Plata se va efectua in temen de 30 de zile de la data emiterii facturii si comunicarea la Achizitor, insotita de toate documentele solicitate la cap. 5.3 din Caietul de sarcini nr 41963/11.04.2023.

13. Solicitarile privind Caietul de sarcini le transmiteti la Serviciul Contracte – Departament Procurement prin e-mail: mircea.relenschi@hidroelectrica.ro .



CAIET DE SARCINI

Platforma pentru managementul petitiilor si al reclamatilor

cod CPV 48445000-9 (Pachete software de management al relațiilor cu clienții)

1. CONTEXTUL ACHITIEI

S.P.E.E.H. HIDROELECTRICA S.A. a lansat servicii de furnizare energie electrica pe piata concurentiala, iar datorita ofertei competitive, a atras un interes crescut din partea clientilor casnici interesati sa schimbe furnizorul de electricitate si a dobandit un portofoliu relevant de clienti in urma procesului de contractare.

In mod inerent, ca partea a procesului de contractare sau ca parte a ciclului de viata al clientilor contractati, Hidroelectrica trebuie sa gestioneze intr-un mod optim relationarea cu viitorii clienti aflati in diferite stadii ale procesului de contractare, dar si cu clientii contractati care au nevoi specifice (facturi, plati, notificari), astfel incat sa acopere toate procesele specifice de furnizare, inclusiv prin colaborare cu terte parti.

Aplicatia actuala de gestionare a solicitărilor clienților constă din două componente (una pentru clienți sau prospecții Hidroelectrica, cealaltă pentru angajații Hidroelectrica), cele 2 componente având aceeași baza de date. Cele doua componente au fost dezvoltate folosind aceleasi tehnologii, fiind separate din motive de securitate. Aplicatia pentru angajații Hidroelectrica nu este accesibila din internet.

Fiecare dintre aceste aplicatii are:

- O componenta de Front End (FE) dezvoltata in KIE Framework for BPMN
- O componenta de Back End (BE) dezvoltata in Java, bazata pe BPMN pentru definire si management fluxuri bazata pe JBPM.

Baza de date folosita este PostgreSQL.

Hidroelectrica are nevoie sa utilizeze unui sistem complet de gestionare a solicitarilor / reclamațiilor clienților care sa permita gestionarea eficienta și profesionala a tuturor situațiilor provocatoare.

2. Obiectivul general

Obiectivul general este de inregistrare automata, monitorizare și soluționare a incidentelor și/sau solicitărilor prin intermediul unui „tichet” unic în aplicație;

3. 1. Caracteristici specifice:

- Înregistrarea automata, monitorizarea și soluționarea incidentelor și/sau solicitărilor/reclamațiilor prin intermediul unui „tichet” unic în aplicație;

Produsul solicitat trebuie sa aiba urmatoarele caracteristici:

- Sa permita crearea tichetelor din multiple adrese de email;
- Sa dispuna de API pentru comunicare bidirectionala (extragere de informatii, adaugare de informatii). -API trebuie sa fie de tip "REST" ;
- -Sa creeze automat tichete prin completarea unui formular web sau printr-un chat-bot ;
- Sa ofere posibilitatea definirii utilizatorilor de aplicatie (nelimitat), precum si gestiunea drepturilor si responsabilitatilor, in functie de cerintele functionale sau organizationale;
- Sa permita autentificare integrata cu ActiveDirectory, OAuth ;
- Sa transmita notificari in format electronic (email/sms), a numarului de inregistrare a tichetului, ca urmare a inregistrarii unui „tichet” in aplicatie. Transmiterea notificarilor se face catre: autor solicitare, responsabil tichet, diverse servicii specializate, management/factori de decizie;
- Sa ofere posibilitatea de definire Calendar/Program: lucru la nivel de echipa/grup de utilizare si determinare termenului maxim de rezolvare in functie de diversele politici tip SLA (Service Level Agreement);
- Sa permita definirea si alocarea de „stari” ale tichetelor (ex: nou, deschis, repartizat, in asteptare, inchis cu/fara succes) si urmărirea si raportarea etapelor in functie de stari;
- -Sa ofere posibilitatea de splitare a tichetelor in mai multe tichete pentru alocare solicitare catre mai multi utilizatori ;
- Sa ofere posibilitatea creării de grupuri de procese/agenți (membri) echipe pentru o raportare de ansamblu asupra aceluși grup;
- **Sa permita urmatoarele :**
- posibilitatea de raportare automată (programată - zi/ora/minut) și manuală la cerere - din interfață;
- Posibilitatea de creare de ecrane multiple de vizualizare tichete, contacte, echipe in format tabelar sau de tip lista ;
- Posibilitatea de filtrare si sortare a tichetelor, contactelor, echipelor etc ;
- Posibilitate de import/export: utilizatori (agenți), configurații, tichete; din/in format PDF și/sau CSV/XLS;
- Posibilitatea de direcționare/asignare manuală a tichetelor;
- Posibilitatea de direcționare/asignare automată a tichetelor - pe bază de reguli, crearea/modificarea trebuie sa se realizeze de catre un utilizator de tip "admin", folosind interfața aplicatiei;

- Posibilitatea de definire a unor obiecte suplimentare, configurabile la nivel de utilizator și utilizarea acestora în cadrul aplicației (formulare, automatizări etc.);
- Posibilitatea de configurare a tichetelor, prin adăugarea de atribute suplimentare, de tip: (text/checkbox/selector/tags etc.);
- Posibilitatea de definire a formularelor de introducere/afisare date; posibilitatea de a defini mai multe formulare de introducere/afisare date;
- Posibilitatea de identificare și extracție a informațiilor din mesaje de tip "text" (SMS/Email) și utilizarea acestora în realizarea regulilor de automatizare;
 - -Posibilitatea de a transmite răspunsul la solicitarea creată prin tichet, către una sau mai multe adrese de e-mail, sau altă locație electronică în vederea imprimării
- Posibilitatea de extragere text din atasamente (PDF/WORD/EXCEL);
- Să asigure control-accesul prin: autorizare (username/parolă), asignare de rol, apartenența la grup/grupuri;
- Să permită raportare în timp real de tip dashboard-uri multiple, pe bază de criterii personalizate;
- Să permită crearea a noi dashboard-uri care să se realizeze din interfața utilizator; de către un utilizator de tip "admin";
- Să permită procesarea (înregistrare, urmărire, închidere) a tichetelor în timp real;
- Să permită înregistrarea și păstrarea ca istoric a tuturor interacțiunilor utilizatorilor în aplicație, precum și accesul transparent la acestea;
- Să permită înregistrarea și păstrarea istoricului tichetelor (audit);
- Să permită raportarea de tip tabelar (rânduri/coloane), operațiuni aritmetice de sumarizare;
- Să permită raportarea în diverse formate: PDF, CSV, XLS;
- Să livreze rapoarte rulate în forma raportărilor standard solicitate de ANRE, de exemplu :
 - Lista tichetelor deschise; sortare după timp de expirare;
 - Lista tichetelor închise în perioada calendaristică precedentă: luna/trimestrul trecut;
 - Listă tichete; sortate; filtru după: perioadă, stare (închis/deschis), problematica, SLA; sortare după utilizator/stație;
 - Lista de tichete în starea închis, sortare după ora soluționării;
 - Număr de tichete create în perioadă de timp, grupare pe stare/prioritate;
 - Privire de ansamblu asupra tuturor tichetelor din aplicație;
 - Lista de tichete închise, sortate după perioada de timp;
 - Lista tichete create în perioada precedentă (luna/trimestru);
 - Lista de tip „top” a tichetelor cele mai consumatoare de timp;
 - Lista de tichete pentru care s-au calculat compensații și valorile acestora.

- Lista dispecerilor și a tichetelor dispecerizate dintr-un folder "dispecerat pentru o anumită perioadă de timp ;

3.2 Specificații operaționale solicitate:

- Produsul nu trebuie să necesite realizarea de operațiuni de întreținere de rutină pentru a fi păstrată în funcțiune;
- Produsul nu trebuie să necesite realizarea de operațiuni de reglaj pentru a fi păstrat în funcțiune;
- Produsul trebuie să poată fi scâlat pe orizontală și/sau verticală în funcție de cerințele în utilizare;
- trebuie să se acceseze prin intermediul unui browser web modern, fără a fi necesară instalarea pe calculatorul utilizatorilor;
- Produsul trebuie să fie "responsive", putând fi utilizat pe desktop, tableta, telefon mobil;
- Produsul trebuie să poată fi accesat prin intermediul unei aplicații mobile (Mobile App) pentru Android și IOS.

3.3. Specificații funcționale detaliate

- Se va efectua rutarea automată a cererilor pe baza decodificării NLC/POD/ATM: Aplicația va permite rutarea automată a cererilor pe baza decodificării NLC/POD/ATM, astfel încât fiecărui NLC/POD/ATM al unui client i se va atribui un număr de cont individual, prin care se va optimiza căutarea operativă a datelor clientului precum și a istoricului acestuia;

- Se vor implementa fluxuri clare de tratare a solicitărilor: Se vor implementa în aplicație fluxuri de tratare a solicitărilor pentru eficientizarea procesării datelor de intrare și ieșire ale clienților, în vederea analizării, modificării sau a soluționării petițiilor/solicitărilor;

- Se vor realiza rapoarte de performanță: Aplicația va permite realizarea de rapoarte de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță;

- Produsul trebuie să dispună de centrală Telefonica integrată de tip CALL CENTER (cu IVR) sau are posibilitatea de integrare ulterioară cu sisteme telefonice de tip CALL CENTER: Trebuie să permită de asemenea integrarea ulterioară cu sisteme telefonice de tip CALL CENTER, pentru preluarea telefonica a solicitărilor precum și a informării clienților;

4. Caracteristici cu privire la Standardul de performanță (conform Ordin ANRE nr. 83/2021)

- trebuie să se conecteze la baza de date clienți (SAP-ISU, Trencadis), de unde să extragă informații despre clienți în funcție de diversele criterii agreeate (după e-mail, cod client, NLC, POD, etc.);

- trebuie să permită redirectionarea petițiilor către Operatorul de Distribuție la care clientul este arondat și redeschiderea automată a tichetelor în momentul recepționării răspunsului de la acesta, calculând individual termenul de rezolvare (SLA)

- trebuie să permită împartirea tipurilor de reclamații pe problematici în conformitate cu standardul de performanță;

- trebuie să ofere posibilitatea alegerii problematicii;

- trebuie să permită măsurarea duratei de răspuns a solicitărilor clienților (incluzând sărbătorile legale, zilele nelucrătoare, etc.);

- trebuie sa permita calculul compensatiilor ce trebuie returnate clientilor in cazul transmiterii raspunsului cu intarziere;
- trebuie sa permita impartirea automata a solicitarilor pe fisiere in functie de cuvinte cheie identificate in text;
- trebuie sa permita alocarea in grup a solicitarilor ce trebuie instrumentate;
- trebuie sa ofere posibilitatea transmiterii unui sablon de raspuns prin alegerea unui model de sablon dintr-o lista generala de sabloane, la unul sau mai multi clienti in acelasi timp;
- trebuie sa ofere posibilitatea transmiterii manuale sau automate a unui raspuns sablon referitor la plata compensatiilor odata cu raspunsul catre client, atunci cand se depaseste durata garantata din indicatorul de calitate;
- trebuie sa permita rularea de rapoarte cu diferiti parametri (perioade de timp, per client, pe tip problematici), care sa contina detalii despre solicitarile cu termen depasit si a valorii compensatiilor calculate pentru termenele depasite, cu posibilitatea insumarii acestora pe diverse criterii
- trebuie sa ofere posibilitatea vizualizarii grupate a tuturor reclamatilor unui client, pe stari (inchise, deschise, etc);
- trebuie sa ofere posibilitatea transmiterii unui raspuns personalizabil preliminar catre client, separat sau automat odata cu transmiterea solicitarii catre operatorul de distributie/alt partener, cand e necesara o rezolutie de la acesta;
- trebuie sa permita rularea de rapoarte care sa contina detalii despre solicitari, (date client, date utilizator, starea solicitarii (nedeschisa, in lucru, in asteptare, inchisa), utilizator etc);
- trebuie sa ofere posibilitatea vizualizarii istoricului parcursului reclamației pana la inchiderea ei - sortarea/filtrarea tuturor/anunilor reclamațiilor.

5. Prezentare ofertei

5.1. Propunerea financiara

Propunerea financiara trebuie sa contina detalizarea elementelor de cost ce o formeaza:

Serviciu	Cantitate	Resurse om	ore	Total ore	Preț Total Lei fara TVA
Licenta	1 bucata				
Descriere serviciu				32	
proiectare fluxuri de lucru				160	
identificare				16	
prelucrare informatii				48	
instalare si configurare platforma				48	
dezvoltare integrari API SAP ISU				32	
dezvoltare integrari API baza de date interna;				32	
import informatii				16	

testare,				48	
training,				8	
punere in productie,				8	
asistenta punere in productie,				64	
definire instructiuni de lucru				2	
Total ore-om				514	
Tarif Lei/ora					
Total LEI fara TVA					

Propunerea financiara va fi exprimata in lei fara TVA, cu doua zecimale.

Durata de implementare : 6 saptamani

5.2. Propunerea tehnica

Ofertantul isi va prezenta oferta tehnica astfel incat sa respecte in totalitate cerintele din prezentul caiet de sarcini.

5.3. Perioada de prestare a serviciilor si facturare

Perioada de prestare a serviciilor este de 12 luni incepand cu data semnarii contractului.

Prestarea serviciilor se va realiza in baza contractului semnat.

Urmare a desfasurarii serviciilor contractate se va realiza un raport de activitate si monitorizare lunara care va fi aprobat de Beneficiar. In baza lui se vor emite facturile fiscale de Prestator. Plata ce va face in termen de 30 de zile de la primirea facturii.

5.4. Criteriul de atribuire este: Pretul cel mai scazut

II. Aspecte privind datele cu caracter personal

Având în vedere natura datelor gestionate în acest proiect, Ofertantul trebuie să aibă în vedere respectarea Legii nr. 190/18.07.2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și Legea nr. 506/17.11.2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, cu modificările și completările ulterioare.

Intocmit:

Livia-Elena VALS

Manager Departament Furnizare

Andrei LARION

Manager Dep. Serv. Comunicatii

Handwritten signature and notes:
A. Chiriac
irke