



HIDROELECTRICA

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

Societate administrată în sistem dualist

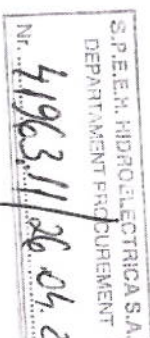
J40/7426/2000

RO 13267213

Capital social: 4.484.474.670 lei

Certificat ISO 9001/14001/OHSAS 18001

SRAC N. 325; N. 95; N. 250



CĂTRE TOȚI CEI INTERESAȚI

Cu referire la: Achiziția directă : " Platforma pentru managementul petitiilor și al reclamațiilor",

Cod CPV: 48445000-9 - Pachete software de management al relațiilor cu clienții

Priveste: Răspuns la solicitările de clarificări privind achiziția directă având ca obiect : " Platforma pentru managementul petitiilor și al reclamațiilor ", publicată:

- pe site-ul www.e-licitatie.ro – secțiunea „Publicitate anunturi” nr. ADV1359116/21.04.2023;
- pe site-ul www.hidroelectrica.ro– secțiunea „ Achiziții directe și alte tipuri de proceduri”;

Ca urmare a primirii solicitărilor de clarificări asupra documentației de atribuire formulate de potențialii ofertanți, entitatea contractantă, emite, în conformitate cu prevederile art. 172 din Legea nr. 99/2016, următorul:

RASPUNS CONSOLIDAT

Nr. întrebare primită în data de	Întrebare	Răspuns
1 25.04.2025	Întrebarea de clarificare nr. 1 Va rugăm să specificați numărul de analiști care vor folosi sistemul de management al relațiilor cu clienții. Menționăm faptul că prin analist se înțelege persoana care lucrează la rezolvarea solicitării venite din partea clientului.	Răspunsurile la solicitările de clarificări ale clienților vor fi rezolvate de către echipa Beneficiarului, iar numărul de potențiali utilizatori care se pot crea în sistem poate fi nelimitat.

Nr.	Întrebare primită în data de	Întrebare	Răspuns
2	25.04.2025	<p>Întrebarea de clarificare nr. 2</p> <p>Va rugăm sa specificați numărul de analiști concurenți care vor utiliza sistemul.</p>	Sistemul trebuie sa permita pînă la 500 de analiști concurenți
3	25.04.2025	<p>Întrebarea de clarificare nr. 3</p> <p>Va rugăm sa precizați dacă se dorește un model de licențiere bazat pe subscripția sau unul de tip perpetuu.</p>	Licența trebuie sa fie perpetua.
4	25.04.2025	<p>Întrebarea de clarificare nr. 4</p> <p>Pentru a putea răspunde cerințelor dumneavoastră cu o ofertă corespunzătoare atât din punct de vedere tehnic, cât și comercial, va rugăm sa aveți amabilitatea de a decala data de depunere cu 5 zile lucrătoare.</p>	<p>Intrucat Hidroelectrică se confrunta cu un număr foarte mare de solicitanți în prezent, răspunsurile transmise la solicitările clienților trebuie sa fie în conformitate cu Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul AMRE nr. 83/2021, ceea ce implica compensațiile pe care furnizorii au obligația să le plătească în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare, amenzi etc.</p> <p>In acest sens, este necesara înregistrarea și gestionarea sesizărilor și reclamațiilor clienților, prin intermediul unui sistem de eliberare tichete sau prin simpla preluare a solicitărilor și prin transmiterea acestora către persoanele desemnate să le rezolve, din cadrul HIDROELECTRICA S.A. cel mai</p>

Handwritten signature

Nr. întrebare primită în data de	Întrebare	Răspuns
		<p><u>URGENT POSIBIL</u> astfel încât să fie respectate cerințele legale în domeniu și să procesăm (înregistrăm, urmărim, închidem) tichete în timp real, să înregistrăm și păstrăm ca istoric a toate interacțiunile utilizatorilor în aplicație, precum și să permitem accesul transparent la acestea; să înregistrăm și să păstrăm istoricul tichetelor (audit).</p> <p>Având în vedere cele menționate mai sus, intrucat platforma software solicitata trebuie implementata cat mai repede, achizitia trebuie derulata urgent.</p> <p>In acest sens, entitatea contractanta hotaraste decalarea termenului de depunere a ofertelor mentionat in anuntul ADV1359116 pana la data de 27.09.2023 ora 11:00. PM</p>

Nota : prezentul raspuns consolidat completeaza documentatia de atribuire si va produce efecte ca-datore in procesul de evaluare a ofertelor.
Entratarea Contractanta publica prezentul RASPUNS CONSOLIDAT in Sistemul Electronic de Achizitii Publice prin intermediul interfeței www.e-licitatie.ro.