

Nr. 138/CAAP/03.02.2026

SOLICITARE DE OFERTĂ
Servicii implementare portal online clienti si mesaje notificare abonati

I. DATE GENERALE:

Vă rugăm să ne transmiteți Oferta Tehnico - Financiară pentru servicii implementare portal online clienti si mesaje notificare abonati conform specificatiilor de mai jos si caietului de sarcini anexat.

Cod CPV: 72212445-0 Servicii de dezvoltare de software de management al relatiilor cu clientii (Rev.2)

HIDRO PRAHOVA S.A., în calitate de operator regional de servicii publice de alimentare cu apă și canalizare, are obligația de a asigura o comunicare corectă, transparentă, promptă și eficientă cu toți abonații săi, atât în situații curente (facturare, termene de plată, citiri index), cât și în situații excepționale (avarii, întreruperi de furnizare, lucrări programate, informări obligatorii).

În contextul actual al digitalizării accelerate a serviciilor publice și al creșterii așteptărilor consumatorilor privind accesul rapid la informație, utilizarea canalelor clasice de comunicare (afișaj, comunicate generale, site web) nu mai este suficientă pentru a asigura o informare completă, ținută și verificabilă a abonaților.

Totodată, legislația specifică din domeniul serviciilor publice de utilități, precum și recomandările organismelor de profil (inclusiv Asociația Română a Apei), subliniază importanța implementării soluțiilor digitale care să conducă la:

- creșterea transparenței în relația cu consumatorii,
- îmbunătățirea calității serviciului public,
- reducerea riscurilor de neconformare și a eventualelor penalități,
- eficientizarea proceselor interne.

În acest context, se justifică necesitatea achiziționării unei platforme de comunicare inteligentă multicanal, care să permită transmiterea de notificări automate și personalizate către abonați, prin canale moderne de comunicare (SMS, e-mail, notificări push, aplicație mobilă).

II. CONDIȚII OBLIGATORII:

Platforma propusă va avea două componente principale:

1. Componenta de notificare a abonaților, destinată transmiterii automate și în timp real a mesajelor privind:

- emiterea facturilor și reamintiri de plată;
- avarii, întreruperi de furnizare și lucrări programate;
- informări obligatorii conform reglementărilor în vigoare;
- alte evenimente relevante pentru relația operator–abonat.

Această componentă permite comunicarea prin intermediul diverselor canale, escaladarea mesajelor în cazul neconfirmării citirii și asigură urmărirea completă a notificărilor (momentul transmiterii, livrării și citirii), aspect esențial pentru dovedirea îndeplinirii obligațiilor legale de informare.

2. Componenta de administrare contract abonat și aplicația mobilă, care oferă:

- o interfață digitală modernă pentru gestionarea relației cu abonații;
- acces facil al consumatorilor la informații despre contract, facturi, plăți on-line, transmitere index, istoricul consumului și notificări;
- creșterea gradului de autonomie a abonaților și reducerea solicitărilor către centrele de relații cu clienții.

Beneficiile implementării platformei sunt multiple:

- Eficiență operațională crescută, prin automatizarea comunicării și reducerea de muncă manuală;
- Comunicare ținută și relevantă, mesajele fiind transmise doar către abonații afectați de un anumit eveniment;
- Îmbunătățirea experienței abonaților, prin informări proactive și acces rapid la datele proprii;
- Control și optimizare a costurilor de comunicare;
- Integrare cu sistemele informatice existente (facturare, management abonați), fără dublarea introducerii datelor;
- Alinierea HIDRO PRAHOVA S.A. la principiile și strategiile de digitalizare a serviciilor publice.

Având în vedere cele de mai sus, achiziționarea unei platforme de comunicare inteligentă este necesară, oportună și justificată, contribuind direct la modernizarea activității societății, la creșterea calității serviciului public furnizat și la consolidarea relației de încredere dintre HIDRO PRAHOVA S.A. și abonații săi.

III. CONDIȚII GENERALE

La elaborarea ofertei, Ofertantul va ține seama de următoarele:

1. Valabilitatea ofertei va fi de minim 60 de zile.

2. Ofertele Tehnico - Financiare vor conține în mod minimal si obligatoriu specificațiile tehnice prezentate în Caietul de sarcini.
3. Plata se va realiza pe baza facturii incarcate in sistemul E-Factura si acceptata de Achizitor, însoțită de documentele care atestă furnizarea produselor
4. Termenul de plată este de maxim 30 zile.
5. Furnizorul va livra produsele conform contractului de furnizare, fără costuri suplimentare pentru Achizitor.
6. Termenul de depunere/transmitere a Ofertei Tehnico - Financiare este până la data de **05.02.2026, ora 12:00.**

IV. VALOAREA ESTIMATĂ A ACHIZIȚIEI este de **270.000,00 lei fără TVA:**

V. Criteriul de atribuire: prețul cel mai scazut.

IMPORTANT:

Ofertele Tehnico - financiare se vor elabora cu respectarea întocmai a cerințelor cuprinse în solicitarea de ofertă și conform legislației in vigoare.

Ofertele Tehnico – financiare semnate, asumate și ștampilate se trimit pe adresa de mail achizitii@hidroprahova.ro

Solicitarile de clarificari se vor transmite pe adresa de mail achizitii@hidroprahova.ro

Ofertele incomplete sau cele care nu vor respecta cerințele caietului de sarcini, vor fi declarate neconforme.

În vederea unei eventuale colaborări, vă mulțumim!

HIDRO PRAHOVA S.A
Compartiment Achizitii, Analiza, Piata