



HIDRO PRAHOVA
OPERATOR REGIONAL DE APA



Str. Logofăt Tăutu Nr.5, PLOIEȘTI, PRAHOVA
RC: J29/2095/2004, CUI: RO16826034
RO27 RNCB 0205 0235 5890 0001, BCR PLOIEȘTI
Capital social: 35.713.850 RON
Tel: 0244 - 529.474 Fax: 0244 - 529.340
www.hidroprahova.ro
CAEN 3600

Licenta ANRSC clasa 2 nr. 5915/2022

Departament Juridic si Institutional
Compartiment Tehnologia Informatiei si Comunicatii
Nr. 225 /SRU/ 28.01.2026

APROBAT,
DIRECTOR GENERAL
Andrei Bontic

AVIZAT,
DIRECȚIA FINANCIARĂ
Isabelle Mitrea

CAIET DE SARCINI

Servicii implementare portal online clienti si mesaje notificare abonati

1. INTRODUCERE

HIDRO Prahova S.A. este singurul operator regional de servicii publice pentru alimentare cu apă din județul Prahova. Societatea a fost constituită în baza Hotărârii Consiliului Județean Prahova nr. 13/2004 și funcționează ca societate comercială pe acțiuni cu capital integral public, în baza Legii nr. 31/1990 privind societățile comerciale.

Conform obiectului de activitate, societatea HIDRO Prahova SA asigură următoarele servicii de bază: captarea, tratarea și distribuția apei(cod CAEN 3600), colectarea și epurarea apelor uzate menajere și pluviale(cod CAEN 3700), iar ca servicii conexe – avizarea racordării la rețele în exploatare, proiectarea și execuția lucrărilor de alimentare cu apă, canalizare și epurare, pregătirea și supervizarea lucrărilor de alimentare cu apă, canalizare-epurare, verificarea și repararea apometrelor, vidanjare, analize fizico-chimice și bacteriologice pentru probe de apă potabilă.

Societatea HIDRO PRAHOVA SA deține Licența nr. 5915/11.07.2022, clasa 2, pentru furnizarea serviciilor de apă și canalizare, emisă de ANRSC.

HIDRO PRAHOVA SA are calitatea de Autoritate Contractanta cu sediul situat in județul Prahova, Ploiești, str. Logofăt Tautu, nr. 5, telefon: 0244 529474, CUI: RO 16826034.



HIDRO PRAHOVA
OPERATOR REGIONAL DE APA



Str. Logofăt Tăutu Nr.5, PLOIEȘTI, PRAHOVA
RC: J29/2095/2004, CUI: RO16826034
RO27 RNCB 0205 0235 5890 0001, BCR PLOIEȘTI
Capital social: 35.713.850 RON
Tel: 0244 - 529.474 Fax: 0244 - 529.340
www.hidroprahova.ro
CAEN 3600

Licenta ANRSC clasa 2 nr. 5915/2022

Cerințele precizate în Caietul de Sarcini sunt minime și obligatorii. Orice ofertă prezentată care se abate de la prevederile Caietului de Sarcini, va fi luată în considerare numai în măsura în care propunerea tehnică presupune asigurarea unui nivel calitativ echivalent sau superior cerințelor minime din Caietul de Sarcini.

Ofertantii trebuie să răspundă punctual fiecărei cerințe minime din caietul de sarcini.

Din Propunerea Tehnica trebuie să rezulte faptul că ofertantii vor asigura echipamentele solicitate la nivelul cerințelor de performanță și calitate din Caietul de sarcini, precum și serviciile aferente acestora.

Ofertele care nu conțin în propunerea tehnică condițiile minime impuse prin Caietul de sarcini vor fi declarate neconforme.

Pentru scopul prezentei secțiuni a Documentației de Atribuire, orice solicitare descrisă într-un anumit capitol din Caietul de Sarcini și nespecificată explicit în alt capitol, trebuie interpretată ca fiind menționată în toate capitolele unde se consideră de către Ofertant că aceasta trebuia menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului Contractului.

2. DESCRIEREA SERVICIILOR SOLICITATE

Cod CPV:

72212445-0 - Servicii de dezvoltare de software de management al relațiilor cu clientii (Rev.2)

Obiectul prezentului caiet de sarcini îl constituie achiziția de **servicii de dezvoltare de software de management al relațiilor cu clientii**.

Obiectivul prezentei achiziții este implementarea 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).

Platforma propusă va avea două componente principale:

1. Componenta de administrare contract abonat și aplicația mobilă
2. Componenta de notificare a abonaților

Baza de date a platformei centralizează datele necesare tranzacțiilor în relația Hidro Prahova SA – Abonat, precum Contracte, Contoare, Citiri de Contoare, Facturi Abonați. Baza de date se va sincroniza permanent cu baza de date a soluției ERP implementată în cadrul Hidro Prahova SA

Aplicația Web va pune la dispoziția abonaților Hidro Prahova SA următoarele servicii on-line pentru realizarea operațiunilor:

- înregistrarea abonatului ca utilizator on-line,
- autentificarea abonatului ca utilizator în platforma on-line
- actualizare date contact (telefon, e-mail) abonat
- înregistrarea periodică de către abonat a consumului de apă prin autocitirea indexului contorului
- primirea de către abonat a facturilor emise de Hidro Prahova SA



HIDRO PRAHOVA
OPERATOR REGIONAL DE APA



Str. Logofăt Tăutu Nr.5, PLOIEȘTI, PRAHOVA
RC: J29/2095/2004, CUI: RO16826034
RO27 RNCB 0205 0235 5890 0001, BCR PLOIEȘTI
Capital social: 35.713.850 RON
Tel: 0244 - 529.474 Fax: 0244 - 529.340
www.hidroprahova.ro
CAEN 3600

Licenta ANRSC clasa 2 nr. 5915/2022

- plata de catre abonat a facturilor emise de Hidro Prahova SA
- vizualizarea de catre abonat a informarilor de interes public publicate de Hidro Prahova SA, conform legii.

Aplicatia Web

- Inregistrarea abonatului ca utilizator on-line
- Autentificarea abonatului ca utilizator in platforma on-line
- Actualizare date Contract (telefon, e-mail) abonat
- Inregistrarea periodica de catre abonat a consumului de apa prin autocitirea indexului Contorului
- Primirea de catre abonat a Facturilor emise de Compania de utilități
- Plata de catre abonat a facturilor emise de Compania de utilitati
- Vizualizarea de catre Abonat a informarilor de interes public publicate de Hidro Prahova SA conform legii

Aplicația mobilă, disponibilă IOS și Android

- Inregistrarea Abonatului ca utilizator al platformei de servicii on-line
- Autentificarea Abonatului in platforma on-line
- Inregistrarea de catre Abonat a indexului Contorului de utilitati
- Primirea de catre Abonat a facturilor emise de Hidro Prahova SA
- Plata de catre Abonat a facturilor emise de Hidro Prahova SA
- adaptarea softului instalat la modificări de legislație;
- depanarea gratuită a unor disfuncții apărute la modulele instalate;
- remedierea disfuncțiilor în maxim 1 zi lucrătoare de la primirea mesajului de semnalare;
- instruirea personalului companiei;
- pentru personalul desemnat de Hidro Prahova SA - asistență de la distanță, relații la telefon sau prin conectare directă pentru interpretarea funcțiilor/datelor din modulele instalate.

Platforma online de mesagerie va pune la dispoziție un canal de informare permanent, personalizat și eficient, între Hidro Prahova SA și clienți. Prin intermediul platformei de mesagerie utilitară Hidro Prahova SA va trimite clienților factura electronică, mesaje personalizate privind serviciile oferite, informări de interes public. Posibilitatea de a transmite mesaje de notificare prin e-mail, SMS și mesaje push.

4. DURATA DE VALABILITATE A CONTRACTULUI

Durata de valabilitate a contractului ce urmează a fi atribuit este de 12 luni, de la data de intrare în vigoare a acestuia.

Durata de implementare a soluției: maxim 90 de zile de la data semnării contractului.



HIDRO PRAHOVA
OPERATOR REGIONAL DE APA



Str. Logofăt Tăutu Nr.5, PLOIEȘTI, PRAHOVA
RC: J29/2095/2004, CUI: RO16826034
RO27 RNCB 0205 0235 5890 0001, BCR PLOIEȘTI
Capital social: 35.713.850 RON
Tel: 0244 - 529.474 Fax: 0244 - 529.340
www.hidroprahova.ro
CAEN 3600

Licenta ANRSC clasa 2 nr. 5915/2022

5. CRITERIUL DE ATRIBUIRE

Criteriul de atribuire este **prețul cel mai scăzut** și se va aplica doar ofertelor ce îndeplinesc cerințele din prezentul Caiet de Sarcini.

6. Valoarea estimată

Valoarea estimată este de 270.000 Lei fara TVA

7. Modalități de plată

Ofertantul va elabora prețul ținând cont de prevederile caietului de sarcini și îl va exprima raportat la cantitățile estimate de Autoritatea Contractantă pentru cele 12 de luni.

Documentele care vor sta la baza facturii sunt: Raport lunar de activitate.

Plata se va face în termen de 30 zile de la înregistrarea facturii, însoțită de raportul de activitate în cadrul Autorității Contractante.

Documentele care vor sta la baza plății sunt: Factura, Raport lunar de activitate. Prețul contractului este ferm și nerevizuibil pe toată durata contractului de servicii.

Intocmit

Marius Patrascu

