



S.C. COMPANIA DE APĂ ORADEA S.A.

Tel centrala: 004 0259 436 909

Tel secretariat: 004 0259 435 051

Fax : 004 0259 432 576

CUI: 54760

J 05 / 14 / 28. 05. 1991



Cont : RO41BRDE050SV03433450500

Capital social: 12.000.800 RON

E-mail: apacanal@apaoradea.ro

Website: <http://www.apaoradea.ro>

ROMÂNIA, BIHOR, ORADEA 410202, STR. DUILIU ZAMFIRESCU NR. 3

Compartimentul Achiziții Publice
Nr. 13831 din 28.04.2017

INVITAȚIE DE PARTICIPARE LA ACHIZIȚIE DIRECTĂ

Obiectul achiziției directe : „Servicii de cercetare a pieței privind satisfacția publicului - întocmire și interpretare a Chestionarului privind satisfacția clienților”.

Cod CPV: 79310000-0 - Servicii de studii de piata (Rev.2)

Valoarea estimată a achiziției : 45.000,00 lei fără TVA.

Sursa de finanțare : Surse proprii.

Criteriul de atribuire: Prețul cel mai scăzut, dintre ofertele admisibile.

Modul de finalizare a achiziției directe : încheierea unui contract de prestări servicii.
Câștigătorul achiziției directe va introduce în catalogul electronic al achizițiilor publice de pe SEAP oferta câștigătoare, pentru a putea finaliza achiziția.

Modul de prezentare a propunerii financiare : Oferta financiară se va prezenta în lei fără T.V.A.

Durata de derulare a serviciului : 90 zile calendaristice de la data semnării contractului.

Documentele de calificare solicitate:

- Declarație privind situația personală a ofertantului (conform formulare anexate 1÷3);
- Certificat constatator emis de Oficiul Registrului Comerțului, din care să rezulte obiectul de activitate al ofertantului. Obiectul contractului trebuie să aibă corespondent în codul CAEN din certificatul constatator emis de ONRC;
- Fișa de informații generale (conform formular anexat 4);
- Prezentarea cel puțin a unei recomandări/copii contract/ proces verbal de recepție serviciu/certificat constatator pentru un serviciu similar finalizat, care să confirme prestarea de servicii similare;
- Acceptare model contract. Documentele de contract vor fi parafate pe fiecare pagină și semnate la final.

Modul de prezentare a propunerii tehnice:

Propunerea tehnică va respecta cerințele caietului de sarcini atașat prezentei invitații.

Propunerea tehnică va fi prezentată astfel încât să rezulte că: Ofertantul a înțeles corect cerințele din Caietul de sarcini, și oferta prezentată acoperă și îndeplinește întru totul aceste cerințe. De asemenea propunerea trebuie să convingă achizitorul că în caz de atribuire ofertantul dispune de resurse materiale și umane suficiente pentru a asigura serviciile oferite cu respectarea tuturor prevederilor legale naționale în vigoare.

Specificatiile caietului de sarcini sunt minimale și obligatorii.

Dacă propunerea tehnică nu satisface cerințele caietului de sarcini, oferta va fi considerată neconformă, și va fi descalificată.

Oferta va fi prezentată astfel :

- a) Documente de calificare
- b) Oferta tehnică
- c) Oferta financiară.

CAIET DE SARCINI

privind achiziția de Servicii de cercetare a pieței privind satisfacția publicului - întocmire și interpretare a Chestionarului privind satisfacția clienților

A). DOMENII ABORDATE:

I). Calitatea serviciilor

- Calitatea apei de la robinet (culoare, gust, miros)
- Presiunea de furnizare
- Gradul de asigurare în furnizare (continuitatea serviciilor)
- Promptitudinea în remedierea avariilor (24 h, 48 h, 72 h)
- Nivelul tarifului raportat la calitatea serviciilor

II). Modalități de Facturare/Plată

- Modalități de citire/estimare/comunicare a consumului de apă
- Modalități de transmitere a facturilor
- Acuratețea și posibilitatea de înțelegere a informațiilor prezentate pe factură
- Modalități de plată a facturilor cunoscute/utilizate

III). Calitatea comunicării/informării

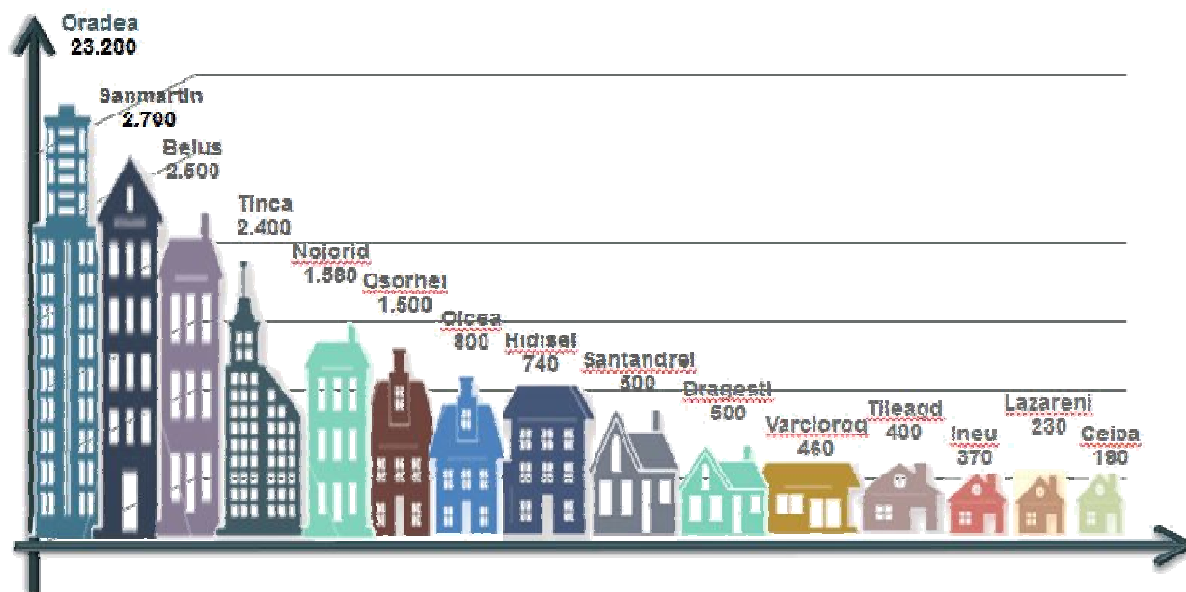
- Modalități de informare cunoscute
- Atractivitatea informațiilor în funcție de canalul accesat
- Promptitudinea în răspunsuri la reclamații, eliberări avize
- Comportamentul angajaților care intră în contact cu clienții

B). CERINȚE PENTRU OFERTANT:

- Culegerea informațiilor se va face din toate Unitățile Administrativ Teritoriale cuprinse în Aria de Operare în funcție de ponderea numărului de utilizatori din totalul acestora
 - **Oradea**
 - **Sânmartin** (Sânmartin, Băile Felix, Băile1Mai, Rontău, Haieu, Betfia, Cordău,Cihej)
 - **Tinca** (Tinca, Gurbediu, Girișu Negru, Râpa)
 - **Sântandrei** (Sântandrei, Palota)
 - **Nojorid** (Nojorid, Leș, Livada)
 - **Oșorhei** (Oșorhei, Fughiu, Alparea, Cheri, Felcheriu)
 - **Girișu de Criș** (Girișu de Criș, Tărian)
 - **Beiuș** (Beiuș, Delani)
 - **Hidișel** (Hidișelu de Sus, Hidișelu de Jos, Mierlău, Sântelec)
 - **Drăgești** (Drăgești, Tășad, Dicănești)
 - **Ceica** (Ceica, Bucium)
 - **Paleu**
 - **Tileagd** (Tilecuș, Poșoloaca)
 - **Vârciorog** (Vârciorog, Fâșca)
 - **Olcea** (Olcea, Călacea, Ucuriș)

- **Ineu** (Ineu, Husasău de Criș)
- **Copăcel**
- **Lăzăreni** (Lazareni, Calea Mare)

În prezent, Compania deservește un număr total de **38.070** de utilizatori distribuiți după cum urmează:



- Culegerea informațiilor se va realiza prin întrebări adresate față în față subiecților
- Numărul subiecților chestionați: cca. **1.000**
- Chestionarul va fi supus aprobării Companiei de Apă Oradea înainte de implementare
- Se va realiza prelucrarea și interpretarea informațiilor obținute în urma chestionarului și se vor formula concluzii
- Livrarea raportului se va face în format electronic și tipărit (5 exemplare în original)
- Termen de livrare: **90 de zile** de la semnarea contractului
- Experiență în domeniu: **1 lucrare** similară.

Oferta va fi prezentată astfel :

- a) Documente de calificare
- b) Oferta tehnică
- c) Oferta financiară.

Ofertanții sunt rugați să urmărească pe site-ul S.C. Compania de Apă Oradea S.A. eventualele răspunsuri la solicitările de clarificări postate în termen legal și anexate prezentei invitații.

Oferta va fi depusă în plic închis și sigilat cu mențiunea ofertă „**Servicii de cercetare a pieței privind satisfacția publicului - întocmire și interpretare a Chestionarului privind satisfacția clienților**” la secretariatul S.C. Compania de Apă Oradea S.A., str. Duiliu Zamfirescu nr. 3, până la data de **08.05.2017, ora 15³⁰**, având perioada de valabilitate de 45 zile de la data limită de depunere a ofertelor.

Vă mulțumim pentru colaborare.