

CAIET DE SARCINI

Bunuri

Obiectul: Achiziționarea serviciilor de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2026

Autoritatea contractantă: Ministerul Educației și Cercetării, mun. Chișinău, str. Piața Marii Adunări Naționale, nr. 1

Prevederi generale

1. Prezentul Caiet de sarcini reprezintă o instrucțiune pentru ofertanți, utilizată la elaborarea ofertei le procedura de achiziție publică: servicii de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2026.

2. Prezentul Caiet de sarcini conține anexe destinate să faciliteze elaborarea și prezentarea ofertei, și a documentelor care să permită grupului de lucru examinarea și evaluarea tuturor ofertelor depuse, după cum urmează:

- 1) Cerere de participare (anexa nr.7 din Ordinul MF 115/2021);
- 2) Declarație privind valabilitatea ofertei (anexa nr.8 din Ordinul MF 115/2021);
- 3) Specificații tehnice (anexa nr.22 din Ordinul MF 115/2021);
- 4) Specificații de preț (anexa nr.23 din Ordinul MF 115/2021);
- 5) Contract-model (anexa nr.24 din Ordinul MF 115/2021);

3. Ofertantul suportă toate costurile asociate elaborării și prezentării ofertei sale, precum și documentelor care o însoțesc.

4. Cererea de participare (anexa nr.7 din Ordinul MF 115/2021), Oferta, Documentul Unic de Achiziții European (în continuare – DUAE), documentația de atribuire, caietul de sarcini și toată corespondența dintre ofertant și autoritatea contractantă se întocmește în limba română.

Secțiunea a 2-a

Calificarea candidaților/ofertanților

5. Mai multe persoane juridice au dreptul să se asocieze în scopul depunerii unei oferte comune, de asemenea, fiecare asociat urmează să prezinte DUAE-ul separat. Asocierea trebuie prezentată în formă scrisă, odată ce a fost declarat în DUAE.

6. Filialele agenților economici, cu personalitate juridică și înregistrate în conformitate cu prevederile pct.29 din Ordinul MF nr. 115/2021, au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică în nume propriu și, în acest scop, trebuie să prezinte documente care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară.

7. Sucursalele au dreptul de a participa la procedura de atribuire a contractului de achiziție publică și de a încheia contractul respectiv numai în numele persoanei juridice, prin împuternicire. În acest caz documentele prezentate, care dovedesc eligibilitatea, înregistrarea, capacitatea tehnică și capacitatea economico-financiară, trebuie să fie cele ale persoanei juridice.

8. Pentru confirmarea datelor de calificare în cadrul procedurii de achiziții publice, operatorul economic completează și prezintă DUAE, conform formularului atașat, în conformitate cu cerințele stabilite de autoritatea contractantă. Prezentarea oricărui alt formular DUAE, este temei de descalificare de la procedura de achiziție publică.

9. Criteriile de calificare și selecție sunt stabilite în anunțul de participare.

10. Pentru constatarea datelor de calificare în cadrul procedurilor de achiziții publice, operatorul economic prezintă la momentul evaluării documentele solicitate de către autoritatea contractantă în cadrul procedurilor de achiziții publice. Documentele se prezintă în format electronic, utilizând Sistemul informațional automatizat "Registrul de stat al achizițiilor publice" (în continuare – SIA RSAP).

11. Operatorul economic va prezenta dovada din care să rezulte o formă de înregistrare în cazul persoanei juridice, capacitatea legală de a executa documentația de atribuire și de a livra/presta bunurile/serviciile, în conformitate cu prevederile legale din țara în care este stabilit.

Secțiunea a 3-a

Pregătirea/Elaborarea ofertelor

12. Condițiile/cerințele de livrare a bunurilor:

➤ Conform cerințelor enunțate în anunțul de participare.

13. Modalitatea de calculare a costului bunului:

➤ Conform cerințelor enunțate în anunțul de participare.

14. Operatorul economic interesat de a participa la procedura de achiziție publică este obligat să depună odată cu oferta cererea de participare.

15. Oferta cuprinde următoarele formulare:

1) Propunerea tehnică – ofertantul elaborează propunerea tehnică, astfel încât aceasta să respecte în totalitate cerințele de calificare, precum și cerințele prevăzute în caietul de sarcini. Propunerea tehnică conține – Specificații tehnice (anexa nr.22 din Ordinul MF 115/2021);

2) Propunerea financiară – ofertantul elaborează propunerea financiară, astfel încât aceasta să furnizeze toate informațiile solicitate cu privire la prețuri, tarife, precum și la alte condiții financiare și comerciale legate de obiectul contractului de achiziție publică de bunuri și servicii. Propunerea financiară conține – Specificații de preț (anexa nr.23 din Ordinul MF 115/2021);

3) DUAE conform formularului din documentația de atribuire;

4) Cererea de participare (anexa nr.7 din Ordinul MF 115/2021);

5) Declarație privind valabilitatea ofertei (anexa nr.8 din Ordinul MF 115/2021);

16. Toate documentele menționate la pct.21 se completează fără nici o modificare sau abatere de la formulare, spațiile goale fiind completate cu informația solicitată. Completarea defectuoasă a formularelor atrage respingerea ofertei.

17. Propunerea tehnică se elaborează în conformitate cu următoarele specificații tehnice:

Achiziționare serviciilor de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2026:

Nr.	Denumirea echipamentului sau serviciului aferent	Specificații tehnice și standarde	Cantitate, buc
	LOT 1 Servicii de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2026		
1	Servicii de promovare telefonică a absolvenților de licee, colegii și centre de excelență din perspectiva orientării lor pentru a continua studiile în învățământul superior	Conform caietului de sarcini	1
2	Servicii de promovare telefonică a absolvenților de studii gimnaziale din perspectiva orientării lor pentru a continua studiile în învățământul profesional tehnic	Conform caietului de sarcini	1
Suma estimativă: 543175,00 lei (fără TVA)			

Caiet de sarcini pentru serviciile de promovare telefonică a absolvenților de licee, colegii și centre de excelență din perspectiva orientării lor pentru a continua studiile în învățământul superior

Informații Generale

Autoritate contractantă: Ministerul Educației și Cercetării

Obiectul achiziției: Prestarea serviciilor de call centru pentru informarea și asistarea candidaților în cadrul procesului de admitere în învățământul superior (licență și studii integrate) în anul 2026, prin platforma electronică eadmitere.gov.md.

Context

Ministerul Educației și Cercetării implementează sistemul informațional semicentralizat e-Admitere, destinat procesului de admitere la programele de studii superioare de licență, integrate și master pentru anul 2026. Pentru susținerea acestui proces la nivel național și pentru a facilita accesul echitabil la informații, este necesară contractarea unui serviciu de Call Center care:

- va prelua apeluri de la candidați,
- va oferi asistență tehnică și informațională,
- va contribui la prevenirea erorilor în completarea cererilor și atașarea documentelor,
- va reduce presiunea asupra instituțiilor de învățământ superior prin centralizarea suportului oferit.

Perioada de prestare a serviciilor

Acest serviciu se va desfășura pe durata celor două runde oficiale de admitere în învățământul superior, care vor avea loc în lunile iulie–august 2026, și va constitui un sprijin esențial în modernizarea și eficientizarea procesului de admitere la nivel național.

20 iulie – 26 iulie – formarea operatorilor

27 iulie – 25 august – funcționarea call-centrului, zilnic, între orele 08:00 – 18:00, conform graficului de admitere, aprobat prin Ordin MEC

Cerințe operaționale

- a. Asigurarea unui Call Center funcțional cu minimum:
 - 15 operatori activi, zilnic în perioada de depunere online a dosarelor (turul I și turul II, conform graficului aprobat).
 - 10 operatori activi, zilnic în alte perioade ale sesiunii de admitere (turul I și turul II, conform graficului aprobat).
- b. Operatorii vor răspunde la apeluri telefonice venite din partea candidaților și altor persoane interesate, oferind sprijin tehnic și informațional privind:
 - etapele procesului de admitere în sistemul e-Admitere,
 - modalitatea de creare și completare a contului,
 - alegerea instituției de învățământ superior, ciclului de studii, a programului de studii, forma de învățământ, forma de finanțare și limba de studiu, facilități
 - tipul documentelor necesare pentru a avea acces la studii superioare și condițiile de încărcare a actelor în sistem sau prezentare a originalelor la instituția de învățământ superior,
- c. termenele limită și cerințele instituțiilor de învățământ superior (de ex. organizarea probelor de aptitudini).
- d. Call Center-ul va funcționa în regim full-time, 7 zile din 7, în intervalul orar 08:00 – 18:00, în perioada celor două runde oficiale de admitere.
- e. Locația fizică a Call Center-ului va fi asigurată integral de către prestator, inclusiv spațiul de lucru, dotările tehnice și suportul logistic necesar bunei desfășurări a activității. Fiecare operator trebuie să dispună de: Calculator conectat la internet de mare viteză; Căști cu microfon; Acces la sistemul CRM și la platforma e-Admitere (eadmitere.gov.md).
- f. Prestatorul va desemna un coordonator de echipă, responsabil de managementul zilnic al operatorilor, monitorizarea calității serviciului și comunicarea operativă cu autoritatea contractantă.
- g. Va fi asigurat un mecanism de raportare zilnică/săptămânală, care să includă numărul total de apeluri, numărul de apeluri preluate, tipologia solicitărilor, durata medie a apelurilor și eventuale probleme recurente identificate. Formatul raportării va fi stabilit de comun acord cu beneficiar.

Sarcinile principale ale Call Center-ului

Call Center-ul va avea rolul de a oferi suport de prim nivel pentru candidații implicați în procesul de admitere în învățământul superior prin platforma e-Admitere. Printre sarcinile principale se numără:

- a. Prelucrarea și gestionarea apelurilor telefonice de intrare de la candidați și alte persoane interesate, în vederea oferirii de informații și asistență privind utilizarea platformei e-Admitere și procesul de admitere.
- b. Inițierea apelurilor de ieșire, în scopul transmiterii de clarificări și soluții în urma solicitărilor primite anterior (follow-up), în special pentru cazurile care necesită consultări suplimentare sau timp de procesare.
- c. Asigurarea unei comunicări clare, prietenoase și profesioniste, adaptată publicului-țintă (elevi, absolvenți, părinți, alte persoane interesate), contribuind astfel la o experiență pozitivă în interacțiunea cu sistemul e-Admitere.
- d. Înregistrarea apelurilor și documentarea interacțiunilor în sistemul CRM pus la dispoziție, cu menționarea tipului de solicitare, soluției oferite și, după caz, redirecționarea cazurilor către instituțiile competente.

Cerințe tehnice

Prestatorul va asigura o infrastructură tehnică complet funcțională, stabilă și scalabilă, care să permită desfășurarea fără întreruperi a serviciilor de Call Center pe întreaga durată a procesului de admitere.

Cerințele tehnice minime includ:

- a. Sistem telefonic bazat pe tehnologie VoIP, cu capacități avansate de rutare a apelurilor către operatori disponibili, incluzând funcționalități precum distribuție automată a apelurilor (ACD), monitorizare în timp real și înregistrare a convorbirilor.
- b. Linia verde de telefonie va fi pusă la dispoziție de către STISC (Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică). Prestatorul va asigura conectarea infrastructurii tehnice proprii cu linia verde furnizată de STISC, conform specificațiilor și protocoalelor tehnice agreate.
- c. Asigurarea mentenanței hardware și software, atât preventiv, cât și corectiv, pe întreaga durată a contractului, pentru a garanta funcționarea optimă a sistemului și a evita eventuale întreruperi ale serviciului.
- d. Implementarea și utilizarea unui sistem CRM (Customer Relationship Management), pentru:
 - înregistrarea și urmărirea apelurilor,
 - documentarea solicitărilor și soluțiilor oferite,
 - generarea de statistici și rapoarte periodice privind performanța call center-ului.
- e. Conectivitate la internet de mare viteză, stabilă și cu redundanță, care să permită desfășurarea activității fără întreruperi.

Cerințe privind operatorii

Prestatorul va asigura personal calificat și corespunzător instruit pentru activitatea de call center, cu respectarea următoarelor cerințe minime:

- Studii - minim studii secundare de specialitate. Studii superioare finalizate sau în curs de finalizare constituie un avantaj.
- Deținerea abilităților excelente de comunicare verbală, să poată interacționa clar, politicos și empatic cu publicul, inclusiv în situații dificile sau sub presiune.
- Cunoașterea limbii române la nivel avansat (vorbit și scris) este obligatorie. Capacitatea de exprimare coerentă și corectă gramatical este esențială pentru oferirea unui serviciu de calitate. Cunoașterea limbii ruse la nivel fluent.
- Experiența anterioară în activități de tip call center sau în domenii ce implică lucrul direct cu publicul (suport tehnic, consiliere, relații clienți) constituie un avantaj semnificativ.

- Deținerea competențelor digitale de bază și familiaritate în lucrul cu aplicații web, CRM-uri și platforme de gestionare a solicitărilor. Capacitatea de a învăța rapid noi instrumente digitale este necesară.
- Cunoașterea normelor de etică profesională și să gestioneze responsabil informațiile oferite de candidați, conform reglementărilor privind protecția datelor cu caracter personal.

Instruire

Pentru asigurarea unui serviciu de calitate și a unei comunicări eficiente cu candidații, operatorii Call Center-ului vor beneficia de un program structurat de instruire, desfășurat în două etape:

a. Instruire inițială - Ministerul Educației și Cercetării (MEC) va asigura sesiunea inițială de instruire generală, care va cuprinde prezentarea completă a procesului de admitere, funcționalitățile platformei e-Admitere, calendarul orientativ, criteriile generale, posibilele întrebări frecvente, precum și scenariile de sprijin pentru candidați.

b. MEC va pune la dispoziție materiale informative scrise și digitale (ghiduri, FAQ-uri, suporturi vizuale) ce vor putea fi utilizate ulterior de prestator pentru instruirea noilor angajați sau actualizarea cunoștințelor operatorilor existenți.

c. Operatorii vor fi instruiți și cu privire la utilizarea CRM-ului de către prestator și vor primi noțiuni esențiale de comunicare empatică și relaționare eficientă cu publicul tânăr.

d. Prestatorul va desemna o persoană responsabilă la nivel de echipă, care va avea obligația de a asigura:

- organizarea sesiunilor de formare ulterioare (ex. în cazul schimbării de personal),
- pregătirea și actualizarea continuă a tuturor materialelor informative interne,
- transmiterea operativă a eventualelor modificări de procedură sau actualizări comunicate de MEC.

Instruirile vor avea loc ori de câte ori este necesar, în special înaintea începerii fiecărei runde de admitere sau în cazul introducerii unor modificări importante în procesul de e-Admitere.

Livrabile

Prestatorul are obligația de a transmite un Raport final de activitate a Call Center-ului în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la încheierea celei de-a doua runde de admitere. Raportul va fi prezentat Ministerului Educației și Cercetării și va cuprinde, cel puțin, următoarele informații:

- a. Descrierea generală a serviciilor prestate: numărul de operatori instruiți, operatori active pe zile/nr de ore, alte detalii
- b. Numărul total de apeluri primite și gestionate, defalcat pe zile, intervale orare și runde de admitere;
- c. Tipologia solicitărilor primite (ex. întrebări privind procesul de înregistrare, documente, condiții de eligibilitate, erori tehnice etc.);
- d. Probleme tehnice recurente sau disfuncționalități semnalate de candidați în utilizarea platformei e-Admitere;
- e. Recomandări pentru îmbunătățirea activității call center-ului în edițiile viitoare, inclusiv aspecte ce țin de organizare, comunicare și funcționalitatea platformei;
- f. Observații privind volumul de muncă și resursele necesare pentru eventuale adaptări în viitor.

Raportul va fi transmis atât în format PDF semnat electronic, cât și în format editabil (.docx sau .xlsx), la adresa electronică indicată de autoritatea contractantă.

Caiet de sarcini pentru serviciile de promovare telefonică a absolvenților de studii gimnaziale din perspectiva orientării lor pentru a continua studiile în învățământul profesional tehnic

În contextul rezultatelor examenului de absolvire a gimnaziului, după prima etapă se constată că mai mult de 20% din candidați nu au reușit să promoveze cu succes examenul de absolvire a gimnaziului. În acord cu actele normative în domeniu elevii care nu au susținut examenul de absolvire a

gimnaziului pot participa la concursul de admitere în învățământul profesional tehnic la programe de formare profesională tehnică secundară cu durata de 2 ani.

Astfel, Ministerul Educației și Cercetării își propune să informeze absolvenții de studii gimnaziale din perspectiva orientării lor pentru a continua studiile în învățământul profesional tehnic.

Perioada de prestare a serviciilor: Acest serviciu se va desfășura pe durata desfășurării concursului de admitere în învățământul profesional tehnic secundar, care vor avea loc în lunile iulie–august 2025. Programul de lucru: între orele 08:00 – 18:00 până la contactarea tuturor persoanelor (6000 persoane).

Cerințe operaționale:

a. Asigurarea unui centru de suport telefonic (în continuare Centru) funcțional cu minimum 4 operatori activi zilnic în intervalul de timp 8.00 -18.00 până la epuizarea listei de elevi ce va fi furnizată de către minister. Din partea ministerului va fi delegat un angajat periodic (min. 2 ori/săptăm).

b. Operatorii vor contacta persoanele în baza listei oferite de minister și în caz că nu se răspunde vor reveni de cel puțin 3 ori peste o perioadă de timp rezonabilă din perspectiva livrării mesajului despre oportunitatea de continuare a studiilor în învățământul profesional tehnic secundar.

c. Centrul va funcționa în regim full-time, 5 zile din 7, în intervalul orar 08:00 – 18:00, în perioada concursului de admitere până la epuizarea listei de persoane ce urmează a fi contactate.

d. Locația fizică a Centrului va fi asigurată integral de către prestator, inclusiv spațiul de lucru, dotările tehnice și suportul logistic necesar bunei desfășurări a activității. Fiecare operator trebuie să dispună de: Calculator conectat la internet de mare viteză; Căști cu microfon;

e. Prestatorul va desemna un coordonator de echipă, responsabil de managementul zilnic al operatorilor, monitorizarea calității serviciului și comunicarea operativă cu autoritatea contractantă;

f. Va fi asigurat un mecanism de raportare zilnică/săptămânală, care să includă numărul total de apeluri, numărul de apeluri preluate, tipologia solicitărilor, durata medie a apelurilor și eventuale probleme recurente identificate. Formatul raportării va fi stabilit de comun acord cu beneficiar.

Sarcinile principale:

a. Contactarea absolvenților de studii gimnaziale din perspectiva orientării lor pentru a continua studiile în învățământul profesional tehnic. Printre sarcinile principale se numără:

b. Inițierea apelurilor de ieșire, în scopul informării absolvenților de gimnaziu despre oportunitatea de a continua studiile în învățământul profesional tehnic;

c. Asigurarea unei comunicări clare, prietenoase și profesioniste, adaptată publicului-țintă (elevi, absolvenți, părinți, alte persoane interesate);

d. Înregistrarea apelurilor și documentarea interacțiunilor, cu menționarea feedbackului primit de la persoana informată și, după caz, redirecționarea cazurilor către instituțiile competente (MEC, ÎIPT).

Cerințe tehnice:

a. Sistem telefonic cu capacități avansate.

b. Implementarea și utilizarea unui sistem CRM (Customer Relationship Management), pentru:

- gestionare apelurilor,

- documentarea solicitărilor și soluțiilor oferite,

- generarea de statistici și rapoarte periodice privind performanța call center-ului.

Instruire:

Pentru asigurarea unui serviciu de calitate și a unei comunicări eficiente cu candidații, operatorii Centrului vor beneficia de un program structurat de instruire, desfășurat în două etape:

a. Instruire inițială - Ministerul Educației și Cercetării (MEC) va asigura sesiunea inițială de instruire generală, care va cuprinde prezentarea completă a procesului de admitere, informații pentru absolvenții de gimnaziu din perspectiva prezentării oportunității de a continua studiile în învățământul profesional tehnic, calendarul orientativ, criteriile generale, precum și scenariile de sprijin pentru candidați.

b. MEC va pune la dispoziție materiale informative scrise și digitale (ghiduri, FAQ-uri, suporturi vizuale).

c. Operatorii vor fi instruiți și cu privire la utilizarea CRM-ului de către prestator și vor primi noțiuni esențiale de comunicare empatică și relaționare eficientă cu publicul tânăr.

d. Prestatorul va desemna o persoană responsabilă la nivel de echipă, care va avea obligația de a asigura:

- organizarea sesiunilor de formare ulterioare (ex. în cazul schimbării de personal),
- pregătirea și actualizarea continuă a tuturor materialelor informative interne,
- transmiterea operativă a eventualelor modificări de procedură sau actualizări comunicate de MEC.

Instruirile vor avea loc ori de câte ori este necesar.

Livrabile:

Prestatorul are obligația de a transmite un Raport final de activitate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la încheierea celei de-a doua runde de admitere. Raportul va fi prezentat Ministerului Educației și Cercetării și va cuprinde, cel puțin, următoarele informații:

- a. Descrierea general a serviciilor prestate: numărul de operatori instruiți, operatori active pe zile/nr de ore, alte detalii;
- b. Numărul total de apeluri gestionate, defalcat pe zile, intervale orare;
- c. Tipologia solicitărilor (ex. întrebări privind procesul de admitere, documente, condiții de eligibilitate etc.);
- d. Recomandări pentru îmbunătățirea activității în edițiile viitoare, inclusiv aspecte ce țin de organizare, comunicare și funcționalitatea platformei;
- e. Observații privind volumul de muncă și resursele necesare pentru eventuale adaptări în viitor.

Raportul va fi transmis atât în format PDF semnat electronic, cât și în format editabil (.docx sau .xlsx), la adresa electronică indicată de autoritatea contractantă.

18. Ofertantul depune garanția pentru ofertă conform cerințelor din anunțul de participare.

19. Ofertantul are obligația, prin depunerea declarației privind valabilitatea ofertei (anexa nr.8), de a menține oferta valabilă pe toată perioada de valabilitate prevăzută în documentația de atribuire. Termenul valabilității ofertei începe să decurgă din momentul termenului limită de depunere a ofertelor. Orice ofertă valabilă pentru o perioadă mai mică decât cea prevăzută în anunțul de participare se respinge de către grupul de lucru ca fiind necorespunzătoare.

20. Termenii și condițiile de livrare solicitate: 50 zile din data înregistrării Contractului la Trezoreria Regională Chișinău – bugetul de stat.

21. Prețurile pentru bunurile solicitate se indică în lei moldovenești, cu două cifre după virgulă.

Depunerea și deschiderea ofertelor

22. Oferta scrisă și semnată în format electronic, de către administratorul companiei indicat în Extrasul Registrului de Stat al persoanelor juridice sau de către persoana împuternicită atât și în cazul delegării sau împuternicirii persoanei, la ofertă se anexează actul/documentul de împuternicire.

23. Ofertantul trebuie să ia toate măsurile, astfel încât oferta să fie recepționată și înregistrată în SIA RSAP până la data limită pentru depunerea ofertelor, ținând cont de timpul necesar pentru încărcarea ofertei în sistem.

24. Ofertantul nu are dreptul de a depune decât o singură ofertă de bază.

25. Ofertantul are dreptul să modifice sau să retragă oferta înainte de expirarea termenului de depunere a ofertelor, fără a pierde dreptul de retragere a garanției pentru ofertă.

Evaluarea și compararea ofertelor

26. În cazul în care la evaluare se stabilesc discrepanțe între informațiile prezentate de către operatorul economic în DUAE și cerințele stabilite de către autoritatea contractantă, operatorul economic se descalifică, ceea ce duce la respingerea ofertei, fiind stabilită ca inacceptabilă și neconformă, și se examinează documentele următorului ofertant/candidat.

27. Operatorul economic a cărui informație prezentată în DUAE corespunde cerințelor/condițiilor specificate de către autoritatea contractantă în anunț/invitația de participare are obligația să prezinte la cerere și fără întârziere documentele justificative.

28. Ofertantul clasat pe primul loc după aplicarea criteriului de atribuire prezintă documentele justificative prin care să demonstreze că îndeplinește în totalitate cerințele corespunzătoare criteriilor

de calificare și de selecție, în conformitate cu informațiile cuprinse în Anunțul de participare și DUAE.

29. Dacă oferta, inclusiv formularele care o însoțesc, nu corespunde cerințelor prestabilite în invitația/anunțul de participare, inclusiv în documentația de atribuire sau aceasta nu este completată, semnată electronic și după caz, semnată și ștampilată în modul corespunzător, ea se respinge de către autoritatea contractantă, și nu poate fi rectificată cu scopul de a corespunde cerințelor, prin corectarea sau extragerea devierilor sau rezervelor necorespunzătoare, excepție constituind doar corectarea greșelilor aritmetice sau abaterilor neînsemnate.

30. Autoritatea contractantă poate, la discreția sa, să ceară oricărui dintre ofertanți o clarificare a ofertei acestora, pentru a facilita examinarea, evaluarea și compararea ofertelor. Nu se solicită, nici nu se permit schimbări în prețurile sau în conținutul ofertei, cu excepția corectării erorilor aritmetice descoperite de către autoritatea contractantă în timpul evaluării ofertelor.

31. Erorile aritmetice se corectează după cum urmează: dacă există o discrepanță între prețul pentru o unitate de măsură și prețul total (care este obținut prin multiplicarea prețului cu cantitatea totală), se ia în considerare prețul pe unitate, iar prețul total este corectat în mod corespunzător.

32. Grupul de lucru are dreptul de a corecta erorile aritmetice numai cu acceptul ofertantului. Dacă ofertantul nu acceptă corectarea acestor erori, oferta sa se consideră necorespunzătoare și, în consecință, se respinge de către grupul de lucru.

33. Operatorul economic este obligat să răspundă la solicitarea de clarificare a autorității contractante în cel mult 3 zile lucrătoare, iar în cazul în care ofertantul nu suplimentează, nu prezintă clarificări sau nu completează informațiile sau documentele solicitate de autoritatea contractantă în termenele stabilite de aceasta, oferta se respinge și se selectează următoarea după clasament dintre ofertele rămase în vigoare.

34. Oferta care corespunde tuturor termenilor, condițiilor și specificațiilor din documentele de atribuire, fără abateri esențiale sau cu abateri neînsemnate, erori sau omiteri ce pot fi înlăturate fără a afecta esența ei, se consideră conformă.

35. Autoritatea contractantă descalifică ofertantul care depune documente ce conțin informații false, cu scopul calificării, sau derutează ori face reprezentări neadevărate pentru a demonstra corespunderea sa cerințelor de calificare. În cazul în care acest lucru este dovedit, autoritatea contractantă declară ofertantul respectiv ca fiind neeligibil pentru participarea ulterioară în contractele de achiziții publice, în urma includerii lui în Lista de interdicție a operatorilor economici.

36. Ofertantul/ofertantul asociat desemnat câștigător este obligat de a completa și prezenta declarația cu privire la beneficiarii efectivi în conformitate cu Ordinul ministrului finanțelor nr.145/2020 cu privire la aprobarea Declarației privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.

Atribuirea contractului

37. Autoritatea contractantă va anula procedura de atribuire a contractului de achiziție publică în cazul apariției circumstanțelor descrise în art.71 din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice.

38. La expirarea perioadei de așteptare sau, după caz, după soluționarea oricăror contestații, sau monitorizării conformității desfășurării procedurilor de achiziții publice de către Agenția Achiziții Publice, autoritatea contractantă încheie contractul de achiziții publice, în conformitate cu termenii și condițiile indicate în documentația de atribuire.

39. Contractul-model este prezentat ca anexă la prezentul Caiet de sarcini.

40. Documente obligatorii la depunerea ofertei

- 1) Cerere de participare (anexa nr.7 din Ordinul MF 115/2021);
- 2) Declarație privind valabilitatea ofertei (anexa nr.8 din Ordinul MF 115/2021);
- 3) Specificații tehnice (anexa nr.22 din Ordinul MF 115/2021);
- 4) Specificații de preț (anexa nr.23 din Ordinul MF 115/2021);
- 5) DUAE;
- 6) Dovada înregistrării persoanei juridice;
- 7) Îndeplinirea obligațiilor de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale;

- 8) Demonstrarea conformității bunurilor oferite;
- 9) Declarație privind experiența similară;
- 10) Certificat de calitate/conformitate/inofensivitate.

Conducătorul grupului de lucru: Valentina OLARU _____

Anexa nr. 7
la Documentația standard nr. _____
din “ _____ ” _____ 20 _____

CERERE DE PARTICIPARE

Către _____
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Stimați domni,

Ca urmare a anunțului/invitației de participare/de preselectie apărut în Buletinul achizițiilor publice și/sau Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, nr. din (ziua/luna/anul), privind aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului (denumirea contractului de achiziție publică), noi (denumirea/numele ofertantului/candidatului), am luat cunoștință de condițiile și de cerințele expuse în documentația de atribuire și exprimăm prin prezenta interesul de a participa, în calitate de ofertant/candidat, neavând obiecții la documentația de atribuire.

Data completării Cu stimă,

Ofertant/candidat

.....
(semnătura autorizată)

Anexa nr. 8
la Documentația standard nr. _____
din “ _____ ” _____ 20 _____

**DECLARAȚIE
privind valabilitatea ofertei**

Către _____
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Stimați domni,

Ne angajăm să menținem oferta valabilă, **privind achiziționarea** _____
(se indică obiectul achiziției)
prin procedura de achiziție _____,
(tipul procedurii de achiziție)
pentru o durată de _____ zile, (durata în litere și cifre), respectiv până la data de
_____ (ziua/luna/anul), și ea va rămâne obligatorie pentru noi și poate fi acceptată
oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

Data completării Cu stimă,

Ofertant/candidat
.....
(semnătura autorizată)

Specificații tehnice*[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloana 3 iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1 și 2]*

Numărul procedurii de achiziție _____	din _____
Obiectul achiziției: Achiziționare serviciilor de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2026	

Denumirea bunurilor	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant
1	2	3
Servicii de promovare telefonică a absolvenților de studii gimnaziale din perspectiva orientării lor pentru a continua studiile în învățământul superior	Conform caietului de sarcini	
Servicii de promovare telefonică a absolvenților de studii gimnaziale din perspectiva orientării lor pentru a continua studiile în învățământul profesional tehnic	Conform caietului de sarcini	

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____
Ofertantul: _____ Adresa: _____

Specificații de preț

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 6,7,8 și 9, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1,2,3,4,5,10]

Numărul procedurii de achiziție _____ din _____										
Obiectul achiziției: Achiziționarea serviciilor de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2026										
Nr. lot	Cod CPV	Denumirea bunurilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	64210000-1	Servicii de promovare telefonică a absolvenților de studii gimnaziale din perspectiva orientării lor pentru a continua studiile în învățământul superior	serviciu	1					iulie–august 2026	
2	64210000-1	Servicii de promovare telefonică a absolvenților de studii gimnaziale din perspectiva orientării lor pentru a continua studiile în învățământul profesional tehnic	serviciu	1						
		TOTAL:								

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____

Ofertantul: _____ Adresa: _____

CONTRACT – MODEL

CONTRACT Nr.
privind achiziția de _____

*I PARTEA GENERALĂ
(OBLIGATORIU)*

Obiectul achiziției: Achiziționare serviciilor de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2026

Cod CPV: 64210000-1

“ _____ ” _____ 2026

_____ (localitatea)

Furnizorul/Prestatorul de bunuri /servicii	Autoritatea contractantă
_____, (denumirea completă a întreprinderii, asociației, organizației) reprezentată prin _____, (funcția, numele, prenumele) care acționează în baza _____, (statut, regulament, hotărîre etc.) denumit(a) în continuare <i>Furnizor/Prestator</i> _____, (se indică nr. și data de înregistrare în Registrul de Stat) pe de o parte,	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII reprezentat de Ministrul Dan PERCIUN , care acționează în baza Regulamentului denumit în continuare <i>Beneficiar</i> pe de o parte,

ambii (denumiți(te) în continuare Părți), au încheiat prezentul Contract referitor la următoarele:

a. Achiziționarea *serviciilor de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2026*, denumite în continuare Bunuri, conform procedurii de achiziții publice de tip _____ nr. _____ din _____, în baza deciziei grupului de lucru al Cumpărătorului din „_____” _____ 20 _____.

b. Următoarele documente vor fi considerate părți componente ale Contractului:

a) Specificația tehnică;

- b) Specificația de preț;
 - c) *alte documente componente conform necesității, de exemplu, desene, grafice, formulare, protocolul de recepționare provizorie și finală etc.*
- c. În cazul unor discrepanțe sau inconsecvențe între documentele componente ale Contractului, documentele vor avea ordinea de prioritate enumerată mai sus.
- d. În calitate de contravaloare a plăților care urmează a fi efectuate de Cumpărător, Furnizorul se obligă prin prezentul contract să livreze Cumpărătorului Bunurile și să înlăture defectele lor în conformitate cu prevederile Contractului sub toate aspectele.
- e. Cumpărătorul se obligă prin prezentul contract să plătească Furnizorului, în calitate de contravaloare a livrării bunurilor, prețul Contractului în termenele și modalitatea stabilite de Contract.

1. Obiectul Contractului

- 1.1. Furnizorul își asumă obligația de a livra Bunurile conform Specificației, care este parte integrantă a prezentului Contract.
- 1.2. Cumpărătorul se obligă, la rândul său, să achite și să recepționeze Bunurile livrate de Furnizorul.
- 1.3. Calitatea Bunurilor se atestă prin certificatele de calitate indicate în Specificație.
- 1.4. Bunurile livrate în baza contractului vor respecta standardele indicate în Specificație
- 1.5. Termenele de garanție [*valabilitate, după caz*] a Bunurilor sunt indicate în Anexa nr.22, Specificații tehnice.

2. Termeni și condiții de livrare

- 2.1. Livrarea Bunurilor se efectuează de către Furnizor în termenele prevăzute de graficul de livrare.
- 2.2. Documentația de însoțire a Bunurilor include: *Factura fiscală, Certificat de conformitate.*
- 2.3. Originalele documentelor prevăzute în punctul 2.2 se vor prezenta Cumpărătorului cel târziu la momentul livrării bunurilor la destinația finală. Livrarea bunurilor se consideră încheiată în momentul în care sunt prezentate documentele de mai sus.

3. Prețul și condiții de plată

- 3.1. Prețul Bunurilor livrate conform prezentului Contract este stabilit în lei moldovenești, fiind indicat Specificația prezentului Contract.
- 3.2. Suma totală a prezentului Contract, inclusiv TVA, se stabilește în lei moldovenești și constituie:
_____ lei MD.
(suma cu cifre și litere)
- 3.3. Achitarea plăților pentru Bunurile livrate va efectua în lei moldovenești.
- 3.4. Metoda și condițiile de plată de către Cumpărător vor fi: 100 %, în termen de 30 zile după livrarea și descărcarea bunurilor la depozitul cumpărătorului, în baza facturii fiscale.
- 3.5. Plățile se vor efectua prin transfer bancar pe contul de decontare al Furnizorului indicat în prezentul Contract.

4. Condiții de predare-primire

- 4.1. Bunurile se consideră predate de către Furnizor și recepționate de către Cumpărător dacă:
 - a) cantitatea Bunurilor corespunde informației indicate în Lista bunurilor și graficul livrării și documentele de însoțire conform punctului 2.2 al prezentului Contract;
 - b) calitatea Bunurilor corespunde informației indicate în Specificație;
 - c) ambalajul și integritatea Bunurilor corespunde informației indicate în Specificație.
- 4.2. Furnizorul este obligat să prezinte Cumpărătorului un exemplar original al facturii fiscale odată cu livrarea Bunurilor, pentru efectuarea plății. Pentru nerespectarea de către Furnizor a prezentei clauze, Cumpărătorul își rezervă dreptul de a majora termenul de achitare prevăzut în punctul 3.4 corespunzător numărului de zile de întârziere și de a fi exonerat de achitarea penalității stabilite în punctul 10.3.

5. Standarde

5.1. Bunurile furnizate în baza contractului vor respecta standardele prezentate de către furnizor în propunerea sa tehnică.

5.2. Când nu este menționat nici un standard sau reglementare aplicabilă se vor respecta standardele sau alte reglementări autorizate în țara de origine a Bunurilor.

6. Obligațiile părților

6.1. În baza prezentului Contract, Furnizorul se obligă:

- a) să livreze Bunurile în condițiile prevăzute de prezentul Contract;
- b) să anunțe Cumpărătorul după semnarea prezentului Contract, în decurs de 3 zile calendaristice, prin telefon sau mijloace electronice, despre disponibilitatea livrării Bunurilor;
- c) să asigure condițiile corespunzătoare pentru recepționarea Bunurilor de către Cumpărător în termenele stabilite, în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- d) să asigure integritatea și calitatea Bunurilor pe toată perioada de până la recepționarea lor de către Cumpărător.

6.2. În baza prezentului Contract, Cumpărătorul se obligă:

- a) să întreprindă toate măsurile necesare pentru asigurarea recepționării în termenul stabilit a Bunurilor livrate în corespundere cu cerințele prezentului Contract;
- b) să asigure achitarea Bunurilor livrate, respectând modalitățile și termenele indicate în prezentul Contract.

7. Circumstanțe care justifică neexecutarea contractului

7.1. Părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor conform prezentului Contract, dacă aceasta este cauzată de producerea unor cazuri de circumstanțe care justifică neexecutarea contractului (războaie, calamități naturale: incendii, inundații, cutremure de pământ, precum și alte circumstanțe care nu depind de voința Părților).

7.2. Partea care invocă clauza circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului este obligată să informeze imediat (dar nu mai târziu de 10 zile) cealaltă Parte despre survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului.

7.3. Survenirea circumstanțelor care justifică neexecutarea contractului, momentul declanșării și termenul de acțiune trebuie să fie confirmate printr-un aviz de atestare, eliberat în mod corespunzător de către organul competent din țara Părții care invocă asemenea circumstanțe.

7.4. În cazul în care în circumstanțele care justifică neexecutarea contractului, acesta se modifică prin acordul adițional, inclusiv modificarea termenilor de executare, în cazul unei executări ulterioare a contractului. Când se execută pct.7.1 și pct. 7.3, părțile modifică contractul prin acord - adițional, privind neîndeplinirea parțială sau integrală a obligațiilor, inclusiv modificarea termenilor în cazul suspendării și executării ulterioare a contractului.

8. Rezoluțiunea

8.1. Rezoluțiunea Contractului se poate realiza cu acordul comun al Părților.

8.2. Contractul poate fi rezolvit în mod unilateral de către:

- a) Cumpărător în caz de refuz al Furnizorului de a livra Bunurile prevăzute în prezentul Contract;
- b) Cumpărător în caz de nerespectare de către Furnizor a termenelor de livrare stabilite;
- c) Furnizor în caz de nerespectare de către Cumpărător a termenelor de plată a Bunurilor;
- d) Furnizor sau Cumpărător în caz de nesatisfacere de către una dintre Părți a pretențiilor înaintate conform prezentului Contract.

8.3. Cumpărătorul are dreptul de a rezolvi unilateral contractul în perioada de valabilitate a acestuia în una dintre următoarele situații:

- a) contractantul se află, la momentul atribuirii lui, în una dintre situațiile care ar fi determinat excluderea sa din procedura de atribuire potrivit art. 19 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- b) contractul a făcut obiectul unei modificări substanțiale care necesita o nouă procedură de achiziție publică în conformitate cu art. 76 al Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice;
- c) contractul nu ar fi trebuit să fie atribuit contractantului respectiv, având în vedere o încălcare gravă a obligațiilor ce rezultă din Legea nr.131/2015 privind achizițiile publice și/sau tratatele internaționale la

care Republica Moldova este parte, care a fost constatată printr-o decizie a unei instanțe judecătorești naționale sau, după caz, internaționale.

8.4. Partea inițiatoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 15 zile lucrătoare celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată.

8.5. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 15 zile lucrătoare de la primirea notificării. În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenele stabilite, partea inițiatoare va iniția rezoluțiunea.

9. Reclamații

9.1. Reclamațiile privind cantitatea Bunurilor livrate sunt înaintate Furnizorului la momentul recepționării lor, fiind confirmate printr-un act întocmit în comun cu reprezentantul Furnizorului.

9.2. Pretențiile privind calitatea bunurilor livrate sunt înaintate Furnizorului în termen de 3 zile de la depistarea deficiențelor de calitate și trebuie confirmate printr-un certificat eliberat de o organizație independentă neutră și autorizată în acest sens.

9.3. Furnizorul este obligat să examineze pretențiile înaintate în termen de 3 zile de la data primirii acestora și să comunice Cumpărătorului despre decizia luată.

9.4. În caz de recunoaștere a pretențiilor, Furnizorul este obligat, în termen de 3 zile, să livreze suplimentar Cumpărătorului cantitatea nelivrată de bunuri, iar în caz de constatare a calității necorespunzătoare – să le substituie sau să le corecteze în conformitate cu cerințele Contractului.

9.5. Furnizorul poartă răspundere pentru calitatea Bunurilor în limitele stabilite, inclusiv pentru viciile ascunse.

9.6. În cazul devierii de la calitatea confirmată prin certificatul de calitate întocmit de organizația independentă neutră sau autorizată în acest sens, cheltuielile pentru staționare sau întârziere sunt suportate de partea vinovată.

10. Sancțiuni

10.1. Forma de garanție de bună executare a contractului agreată de Cumpărător este _____, în cuantum de 5% din valoarea contractului.

10.2. Pentru refuzul de a vinde Bunurile prevăzute în prezentul Contract, se va reține garanția de bună executare a contractului, în cazul în care ea a fost constituită în conformitate cu prevederile punctului 10.1., în caz contrar Furnizorul suportă o penalitate în valoare de 5% din suma totală a contractului.

10.3. Pentru livrarea cu întârziere a Bunurilor, Furnizorul poartă plata despăgubirii în valoare de 0,1% din suma Bunurilor nelivrate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5 % din suma totală a prezentului Contract. În cazul în care întârzierea depășește 10 zile, Furnizorul prezintă Cumpărătorului o explicație în formă scrisă. Dacă Cumpărătorul acceptă, Furnizorul prelungeste termenul de valabilitate a garanției de bună executare, în caz contrar se consideră ca fiind refuz de a livra Bunurile prevăzute în prezentul Contract și Furnizorului i se va reține garanția de bună executare a Contractului, în cazul în care a fost constituită în conformitate cu prevederile pct.10.1.

10.4. Pentru achitarea cu întârziere, Cumpărătorul poartă plata despăgubirii în valoare de 0,1% din suma Bunurilor neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, dar nu mai mult de 5% din suma totală a prezentului contract.

10.5. Prima zi lucrătoare ulterioară datei ce constituie termenul limită de livrare, precum și, termenul limită de achitare se consideră zi lucrătoare de întârziere.

10.6. Suma penalității calculate Furnizorului conform prezentului Contract poate fi dedusă (reținută) de către Cumpărător din suma plății pentru Bunurile livrate.

11. Drepturi de proprietate intelectuală

11.1. Furnizorul are obligația să despăgubească achizitorul împotriva oricărui:

a) reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), legate de echipamentele, materialele, instalațiile sau utilajele folosite pentru sau în legătură cu produsele achiziționate, și

b) daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente, cu excepția situației în care o astfel de încălcare rezultă din respectarea Caietului de sarcini întocmit de către achizitor.

12. Dispoziții finale

12.1. Litigiile ce ar putea rezulta din prezentul Contract vor fi soluționate de către Părți pe cale amiabilă. În caz contrar, ele vor fi transmise spre examinare în instanța de judecată competentă conform legislației Republicii Moldova.

12.2. Părțile contractante au dreptul, pe durata îndeplinirii contractului, să convină asupra modificării clauzelor contractului, prin acord adițional, numai în cazul apariției unor circumstanțe care lezează interesele comerciale legitime ale acestora și care nu au putut fi prevăzute la data încheierii contractului. Modificările și completările la prezentul Contract sînt valabile numai în cazul în care au fost perfectate în scris și au fost semnate de ambele Părți.

12.3. Nici una dintre Părți nu are dreptul să transmită obligațiile și drepturile sale stipulate în prezentul Contract unor terțe persoane fără acordul în scris al celeilalte părți.

12.4. Prezentul Contract în cazul în care este semnat electronic, de către ambele părți, acesta este remis în mod automat prin mijloacele electronice, dar în cazul când contractul este semnat olografic se întocmește în două exemplare în limba română, câte un exemplar pentru Furnizor, Cumpărător.

12.5. Prezentul Contract se consideră încheiat la data semnării și intră în vigoare la data înregistrării la una din trezoreriile regionale ale Ministerului Finanțelor, în cazul în care sursele financiare se alocă din bugetul de stat/bugetul local, sau la data semnării sau la o altă dată ulterioară indicată în acest contract în cazul în care gestionarea surselor financiare nu se efectuează prin intermediul sistemului trezorerial.

12.6. Prezentul contract este valabil până la 31.12.2026.

12.7. Prezentul Contract reprezintă acordul de voință al părților și se consideră semnat la data aplicării ultimei semnături de către una din părți.

12.8. Pentru confirmarea celor menționate mai sus, Părțile au semnat prezentul Contract în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

II. CONDIȚIILE SPECIALE A CONTRACTULUI (LA NECESITATE)

RECHIZITELE JURIDICE, POȘTALE ȘI DE PLĂȚI ALE PĂRȚILOR

Furnizorul de bunuri

Adresa poștală:
Telefon:
Cod fiscal:
Banca:
Cod:
IBAN

Cumpărătorul

Adresa poștală:
Telefon:
Cod fiscal:
Banca:
Cod:
IBAN

SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Furnizorul de bunuri

Cumpărătorul

Anexa nr. 1

la contractul nr. _____

Din „____” _____ 20____

SPECIFICAȚII TEHNICE - conform datelor din anexa nr. 22

SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Furnizorul de bunuri

Cumpărătorul

Anexa nr. 2

la contractul nr. _____

din “____” _____ 20____

SPECIFICAȚII DE PREȚ - conform datelor din anexa nr. 23

SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

Furnizorul de bunuri

Cumpărătorul