

ANUNȚ DE PARTICIPARE INCLUSIV PENTRU PROCEDURILE DE PRESELECȚIE/PROCEDURILE NEGOCIATE

privind achiziționarea Achiziționarea serviciilor de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2026

(se indică obiectul achiziției)

prin procedura de achiziție Cererea ofertelor de prețuri

(tipul procedurii de achiziție)

Cod CPV: 64210000-1

***Procedura a fost inclusă în planul de achiziții publice a autorității contractante (Da/Nu): da**

Link-ul către planul de achiziții publice publicat: <https://mec.gov.md/ro/content/achizitii-publice-0>

- 1. Denumirea autorității contractante: Ministerul Educației și Cercetării**
- 2. IDNO: 1006601000107**
- 3. Adresa: mun. Chișinău, str. Piața Marii Adunări Naționale, nr. 1**
- 4. Numărul de telefon/fax: (022)27-74-76/23-37-73**
- 5. Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante: eugen.abasev@mec.gov.md**
- 6. Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: *documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP***
- 7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): Autoritate Publică Centrală**
- 8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea următoarelor bunuri/servicii:**

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 scenarii 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:

- Descrierea generală a serviciilor prestate: numărul de operatori instruiți, operatori active pe zile/nr de ore, alte detalii
- Numărul total de apeluri primite și gestionate, defalcat pe zile, intervale orare și runde de admitere;
- Tipologia solicitărilor primite (ex. întrebări privind procesul de înregistrare, documente, condiții de eligibilitate, erori tehnice etc.);
- Probleme tehnice recurente sau disfuncționalități semnalate de candidați în utilizarea platformei e-Admitere;
- Recomandări pentru îmbunătățirea activității call center-ului în edițiile viitoare, inclusiv aspecte ce țin de organizare, comunicare și funcționalitatea platformei;
- 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 candidații nu au reușit să promoveze cu succes examenul de absolvire a gimnaziului. În acord cu actele normative în domeniul 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 durată 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.

9. În cazul procedurilor de preselecție se indică numărul minim al candidaților și, dacă este cazul, numărul maxim al acestora: *nu se aplică*.

10. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta):

- 1) Pentru un singur lot;

11. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: Nu se admite
(indicați se admite sau nu se admite)

12. Termenii și condițiile de livrare/prestare solicitați: iulie-august 2026.

13. Termenul de valabilitate a contractului: 31.12.2026

14. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): nu

15. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor legi sau al unor acte administrative (după caz): Nu se aplică
(se menționează respectivele acte cu putere de lege și acte administrative)

16. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție/de preselecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):

Nr. d/o	Descrierea criteriului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
Documente obligatorii la depunerea ofertei			

1	Formularul DUAE	Completat și semnat cu semnătura electronică al ofertantului, se va prezenta la depunerea ofertei prin SIA RSAP	DA
2	Cerere de participare	Anexa nr. 7 din Caietul de sarcini, completat și semnat cu semnătura electronică al ofertantului, se va prezenta la depunerea ofertei prin SIA RSAP	DA
3	Declarație privind valabilitatea ofertei	Anexa nr. 8 din Caietul de sarcini, completat și semnat cu semnătura electronică al ofertantului, se va prezenta la depunerea ofertei prin SIA RSAP	DA
4	Specificații tehnice	Anexa nr. 22 din Caietul de sarcini, completat și semnat cu semnătura electronică al ofertantului, se va prezenta la depunerea ofertei prin SIA RSAP	DA
5	Specificații de preț	Anexa nr. 23 din Caietul de sarcini, completat și semnat cu semnătura electronică al ofertantului, se va prezenta la depunerea ofertei prin SIA RSAP	DA
6	Garanția pentru ofertă în valoare de 1 %	Transfer pe contul de decontare al Beneficiarului, Dispoziția de plată confirmată prin aplicarea semnăturii electronice al ofertantului, se va prezenta la depunerea ofertei prin SIA RSAP. Beneficiar: Ministerul Educației și Cercetării al RM MF – TR Chișinău bugetul de stat c/f 1006601000107 Cont bancar 2264011001 IBAN: MD96TRPCAA518410A00436AA Banca: MF – Trezoreria de Stat cu nota „Garanția pentru ofertă”; Termenul de valabilitate al garanției să fie egal cu termenul de valabilitate al ofertei (30 zile). original - cu semnătura electronică a operatorul economic	DA
7	Dovada înregistrării persoanei juridice	Certificat/decizie de înregistrare a întreprinderii -Copie, confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului.	DA
8	Îndeplinirea obligațiilor de plată a impozitelor, taxelor și contribuțiilor de asigurări sociale	Certificat valabil de efectuare sistematică a plății impozitelor, contribuțiilor, eliberat de Serviciul Fiscal de Stat - Copie, confirmată prin aplicarea semnăturii electronice a participantului.	DA
9	Declarație privind experiența similară	Original conform Anexei nr.12 din Documentația Standard – cu semnătura electronică a operatorul economic Ofertantul va dispune de un nivel minim de experiență pentru a se califica cerințelor de îndeplinire a contractului: a. executarea în ultimii 3 ani cel puțin a unui contract cu o valoare nu mai mică de 50% din valoarea viitorului contract, confirmat prin prezentarea contractului; Contractele vor fi însoțite de recomandări din partea Beneficiarilor.	DA
10	DECLARAȚIE privind confirmarea identității beneficiarilor efectivi și	APROBAT prin Ordinul Ministrului Finanțelor nr. 145 din 24 noiembrie 2020	DA

neîncadrarea acestora în situația condamnării pentru participarea la activități ale unei organizații sau grupări criminale, pentru corupție, fraudă și/sau spălare de bani.	La semnarea contractului, OE desemnat câștigător	
---	--	--

- 17. Garanția pentru ofertă:** 1% din suma ofertei fără TVA.
- 18. Garanția de bună execuție a contractului:** 5% din suma contractului fără TVA,
- 19. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și al procedurii negociate), după caz:** Nu se aplică.
- 20. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică):** Nu se aplică.
- 21. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz):** Nu se aplică.
- 22. Ofertele se prezintă în valută:** Lei moldovenești.
- 23. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului:** Cel mai mic preț și corespunderea cerințelor tehnice;
- 24. Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor:** Nu se aplică;
- 25. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:**
- până la: *[ora exactă]: Conform informației din SIA RSAP "MTender";*
 - pe: *[data]: Conform informației din SIA RSAP "MTender";*
- 26. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:** Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA "RSAP": (www.mtender.gov.md).
- 27. Termenul de valabilitate a ofertelor:** 50 zile
- 28. Locul deschiderii ofertelor:** SIA RSAP "MTender"
- Ofertele întârziate vor fi respinse.*
- 29. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:** Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA "RSAP".
- 30. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare:** Limba română.
- 31. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene:** Nu se aplică
- 32. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:**
 Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor
 Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;
 Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md
- 33. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respectiv (dacă este cazul):**
 Nu se aplică
- 34. În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare:** Nu se aplică
- 35. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț:** _____.

36. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: Conform informației din SIA RSAP "MTender";

37. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:

Denumirea instrumentului electronic	Se va utiliza/accepta sau nu
depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare	Se acceptă
sistemul de comenzi electronice	Nu se acceptă
facturarea electronică	Se acceptă
plățile electronice	Se acceptă

38. Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): Nu se aplică

39. Alte informații relevante: Nu sunt

Conducătorul grupului de lucru: Valentina OLARU _____