

## Specificații tehnice

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

Numărul procedurii de achiziție nr. 21137447 din 28.12.2023

Obiectul achiziției: Servicii de consultanță pentru administrarea/ gestionarea serviciilor de asistență telefonică gratuită (pentru anul 2024). Lot 2

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Produ - cătoru l	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
<b>Servicii</b>						
<b>Lot 2.</b> Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități	Serviciul Social	Republica Moldova		<p>Prestarea serviciului se va efectua în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 198 din 03.04.2019 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate.</p> <p>Mijloacele financiare alocate vor fi utilizate pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cheltuieli de personal;</li> <li>- cheltuieli administrative și de întreținere a serviciului;</li> <li>- echipament IT;</li> <li>- instruire continuă a personalului.</li> </ul>	<p>Keystone Moldova dispune de experiență și certificat de acreditare pentru oferirea serviciilor de consultanță pentru administrarea/gestionarea Serviciului de asistență telefonică pentru persoanele cu dizabilități în baza:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contractului de achiziție nr. 43/19 din 29 mai 2019 semnat cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.</li> <li>2. Contractului de achiziție nr. 06/20 din 31 decembrie 2019 semnat cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.</li> <li>3. Contractului de achiziție nr. 06/21 din 31 decembrie 2020, semnat cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.</li> <li>4. Contractului de achiziție nr. 4-LD din 28.01.2022, semnat cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale.</li> </ol>	<p>Keystone Moldova deține Certificatul de acreditare pentru prestarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități</p> <p><b>Seria AS nr.0001253 din 10.12.2019</b></p>

				<p>5. Contractului de achiziție nr. 161-LD din 28.12.2022, semnat cu Ministerul Municipii și Protecției Sociale.</p> <p><b>Oferta tehnică prezentată de IP Keystone Moldova include:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Spațiu dotat conform standardelor un număr de telefon (<b>freephone</b>) <b>080010808</b> și număr de Viber, Skype, SMS <b>0 60 60 15 49</b>.</li> <li>2. Apelurile de intrare sunt gratuite pentru apelanți. IP Keystone Moldova achită aceste servicii.</li> <li>3. Sistem de management eficient de gestionare a serviciului.</li> <li>4. Resurse umane calificate, instruite, performanțele cărora sunt evaluate anual.</li> <li>5. Materiale promoționale și experiență de promovare în comunități și instituții ale Serviciului pentru a informa populația.</li> <li>6. Experiență de colaborare cu organele competente pentru soluționarea și referirea cazurilor.</li> <li>7. Experiență de prestare a serviciilor, confirmată prin rapoartele semestriale transmise către autoritatea contractată în anul 2022 și plasarea acestora pe pagina <u>web a Keystone Moldova</u> și pagina web a serviciului <u>informat.md</u>.</li> <li>8. Politică aprobată privind prelucrarea datelor cu caracter personal și asigurarea confidențialității.</li> </ol>	<p>Standardul 1 (HG 198/- 03.04.2019)</p> <p>Standardul 2 (HG 198/- 03.04.2019)</p> <p>Standardele 3, 4 și 5 (HG198/- 03.04.2019)</p> <p>Standardul 6 (HG 198/ 03.04.2019)</p> <p>Standardul 7 (HG 198/- 03.04.2019)</p> <p>Standardele 8, 9, 10, 11, 12 (HG 198/ 03.04.2019)</p> <p>Standard 13 (HG 198/- 03.04.2019)</p>
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<p>9. Consilieri instruiți în domeniul abordării persoanelor cu dizabilități bazată pe drepturi și centrată pe persoană.</p> <p>10. Servicii accesibile pentru toți apelanții de servicii, fără discriminare.</p> <p>11. Metodologie de evaluare și monitorizare a Serviciului pentru a îmbunătăți calitatea acestuia.</p> <p>12. Bază de date cu echipament software și hardware în conformitate cu recomandările Centrului Național de Prelucrare a Datelor cu Caracter Personal.</p> <p>13. Pagina web și de facebook a Keystone Moldova permite posibilitatea de asigurare a transparenței activității Serviciului.</p>	<p>Standard 14 (HG 198/- 03.04.2019)</p> <p>Standard 15 (HG 198/- 03.04.2019)</p> <p>Standard 16 (HG 198/- 03.04.2019)</p> <p>Standard 17 (HG 198/- 03.04.2019)</p> <p>Standard 18 (HG 198/- 03.04.2019)</p>
<b>TOTAL LOT 2</b>				<b>853 400.00 MDL (fără TVA)</b>		

Semnat: \_\_\_\_\_

Numele/Prenumele: **Ludmila MALCOCI**

În calitate de: **Director Executiv**

Ofertantul: **Instituția Privată Keystone Molodova**

Adresa: **Chișinău, MD 2001, strada Sfântul Gheorghe 20**