

ANUNȚ DE PARTICIPARE

privind achiziționarea: *Achiziționare serviciilor serviciilor de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2025*

(se indică obiectul achiziției)

prin procedura de achiziție: Achiziție de valoare mică

(tipul procedurii de achiziție)

Cod CPV: 80000000-4

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/executarea următoarelor bunuri/servicii/lucrări:

Nr.	Denumirea echipamentului sau serviciului aferent	Specificații tehnice și standarde	Cantitate, buc
1	Servicii de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2025	Conform caietului de sarcini	1
Suma estimativă: 384000,00 lei (fără TVA)			

Caiet de sarcini

1. 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 2025, prin platforma electronică eadmitere.gov.md.

2. Context

Ministerul Educației și Cercetării implementează sistemul informațional semicentralizat e-Admitere, destinat procesului de admitere la programele de licență și studii integrate pentru anul 2025. 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.

3. 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 2025, și va constitui un sprijin esențial în modernizarea și eficientizarea procesului de admitere la nivel național.

Perioada de prestare a serviciilor

Runda I: conform Calendarului de admitere, aprobat prin Ordin MEC (10 zile)

Runda II: conform Calendarului de admitere, aprobat prin Ordin MEC (10 zile)

Program de lucru: zilnic, între orele 08:00 – 18:00

4. Cerințe operaționale

- a. Asigurarea unui Call Center funcțional cu minimum 15 operatori activi, zilnic.
- 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-Admission,
 - modalitatea de creare și completare a contului,
 - alegerea programului de studii, forma de învățământ și limba de studiu,
 - tipul documentelor necesare și condițiile de încărcare,
 - termenele limită și cerințele instituțiilor de învățământ superior. Call center-ul va funcționa în regim full-time, 7 zile din 7 în perioada specificată.
- c. 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.
- d. 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-Admission (eadmitere.gov.md).
- 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.

5. 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. Preluarea și gestionarea apelurilor telefonice de intrare de la candidați și alte persoane interesate, în vederea oferirii de informații și asistență privind utilizarea platformei e-Admission 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-Admission.
- d. Înregistrarea apelurilor și documentarea interacțiunilor în sistemul CRM pus la dispoziție, cu menționarea tipului de solicitare, soluției oferite și, după caz, redirectionarea cazurilor către instituțiile competente.

6. 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 agreeate.
- 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.

7. 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.

8. 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-Admission, 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.

9. 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 general 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.

Formular F4.1 (Specificații tehnice): Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloana 4

Nr.	Denumirea echipamentului TI	Specificațiile tehnice solicitate	Specificațiile tehnice propuse
1	2	3	4
1	Servicii de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2025	Conform Caietului de sarcini	Corespunde cerințelor indicate în caiet de sarcini

Formular F4.2 (Specificații de preț): Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5,6,7 și 8

Nr.	Denumirea echipamentului TI	Specificațiile tehnice	Cantitatea Buc.	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma Fără TVA	Suma Cu TVA
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Servicii de Call-Centru pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2025	Conform Caietului de sarcini	1	150 MDL OM/ORĂ			
		TOTAL:					

9. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare solicitate: iulie–august 2025.

10. Termenul de valabilitate a contractului: 31.12.2025

11. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse:

Nr. d/o	Denumirea documentului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii cerinței:	Obligativitatea
1	Extras de la Camera înregistrării de Stat	Copie, confirmată prin semnătura participantului	Obligatoriu
2	Specificații tehnice	Original, completat de participant în conformitate cu Formularul (F 4.1)	Obligatoriu

3	Specificații preț	Original, completat de participant în conformitate cu Formularul (F 4.2)	Obligativ
4	Experiență specifică în prestarea serviciilor similare	Original conform Anexei nr.12 din Documentația Standard – cu semnătura electronică a operatorului 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 100% din valoarea viitorului contract, confirmat prin prezentarea contractului; Contractele, în situația de la lit. a), vor fi însoțite de recomandări din partea Beneficiarilor.	Obligativ

12. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: cel mai mic preț pentru fiecare lot separat.

13. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor: conform SIA RSAP

14. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:

Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse la adresa: SIA RSAP

15. Termenul de valabilitate a ofertelor: 20 zile

16. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP

Ofertele întârziate vor fi respinse.

17. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: de stat

Conducătorul grupului de lucru: Adriana CAZACU-ȚIGAIE _____