

Specificații tehnice ale ofertei

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

Numărul procedurii de achiziție: ocds-b3wdp1-MD-1575045319901-PN-1575045319937 din 29.11.2019
Denumirea licitației: Servicii de consultanță pentru administrarea/gestionarea serviciilor de asistență telefonică prin procedura de achiziție LICITAȚIE PUBLICĂ

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5
	Servicii			
	Lotul 2			
75200000-8 - Prestări de servicii pentru comunitate	Servicii de consultanță pentru administrarea/gestionarea serviciilor de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități	Prestarea Serviciului se va efectua în conformitate cu prevederile Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 198 din 03.04.2019. (vezi anexa nr. 1). Prestatorul va asigura prestarea Serviciului în conformitate cu prevederile Regulamentului și Standardelor minime de calitate, care prevăd inclusiv: - angajarea și remunerarea personalului	Keystone Moldova dispune de experiență în oferirea serviciilor de consultanță pentru administrarea/gestionarea Serviciului de asistență telefonică pentru persoanele cu dizabilități în baza Contractului de achiziție nr. 43/19 din 29 mai 2019 semant cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale. Oferta tehnică a Keystone Moldova include:	Keystone Moldova deține Certificatul de acreditare pentru prestarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități

		- dispunerea de un număr de telefon gratuit (freephone); - suportarea costurilor apelurilor de intrare la respectivul număr de telefon format de pe teritoriul țării; - aparate de telefon fix și mobil; - echipament IT; - spațiu pentru activitatea și mobilier; - birotică; - altele, conform prevederilor Regulamentului și Standardelor minime de calitate. - Servicii bancare lunare. Prestatorul va asigura promovarea serviciului: elaborarea materialelor promoționale, precum și distribuirea acestora. Și anume: - Broșuri 1330 buc. - Postere 500 buc. Materialele promoționale urmează a fi coordonate cu autoritatea contractantă. - De asemenea, prestatorul va organiza seminare de promovare (cca 40) a serviciului în raioane/municipii, instituții rezidențiale, instituții sociale și instituții medicale, servicii din comunitate.	1. Spațiu dotat conform standardelor și un număr de telefon (freephone) 080010808 2. Sistem de management eficient al resurselor umane 3. Resurse umane calificate, instruite, performanțele cărora sunt evaluate anual 4. Materiale promoționale și experiență de promovare în comunități și instituții ale Serviciului pentru a informa populația 5. Experiență de colaborare cu organele competente pentru soluționarea și referirea cazurilor 6. Experiență de prestare a serviciilor, confirmată prin următoarele date statistice medii pe lună: - servicii de informare - 90 cazuri/lunar - Servicii de consiliere - 180 cazuri/lunar; - Servicii de referire sau sesizare (telefonice sau în scris) - 8 cazuri/lunar; - Servicii de cazuri suspecte de încălcare a drepturilor - 3 cazuri/lunar; Beneficiari primari, în mediu - 260 apelanți;	Standardul 1 (HG 198/-03.04.2019) Standardul 2 (HG 198/-03.04.2019) Standardele 3, 4 și 5 (HG 198/-03.04.2019) Standardul 6 (HG 198/-03.04.2019) Standardul 7 (HG 198/-03.04.2019) Standardele, 9, 10, 11 și 12 (HG 198/-03.04.2019)
--	--	--	--	--

			Beneficiari secundari - 16 apelanți lunar.	
			7. Politică aprobată privind prelucrarea datelor cu caracter personal și asigurarea confidențialității	Standard 13 (HG 198/-03.04.2019)
			8. Consilieri instruiți în domeniul abordării persoanelor cu dizabilități bazată pe drepturi și centrată pe persoană	Standard 14 (HG 198/-03.04.2019)
			9. Servicii accesibile pentru toți apelanții de servicii, fără discriminare	Standard 15 (HG 198/-03.04.2019)
			10. Metodologie de evaluare și monitorizare a Serviciului pentru a îmbunătăți calitatea acestuia	Standard 16 (HG 198/-03.04.2019)
			11. Bază de date a apelurilor înregistrate și metodologie de prelucrare a datelor în funcție de dreptul încălcat	Standard 17 (HG 198/-03.04.2019)
			12. Pagina web și de facebook a AO Keystone Moldova permite posibilitatea de asigurare a transparenței activității Serviciului.	Standard 18 (HG 198/-03.04.2019)
	Total lot 2		771600.00 lei (fără TVA)	
	TOTAL		771600.00 lei (fără TVA)	

Semnat:_____ Numele, Prenumele:**Nicolae CIOCAN**; În calitate de: **Director administrativ**

Ofertantul: **Keystone Human Services International Moldova Association**; Adresa: **strada Sfântul Gheorghe 20, Chișinău, MD 2001**