

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 <u>ocds-b3wdp1-MD-1786009174829</u> din <u>10 august 2026</u>
Obiectul achiziției: <u>Servicii integrate de comunicare instituțională, promovare și cercetare în domeniul serviciilor medicale</u>

Denumirea bunurilor/serviciilor	Denumirea modelului bunului/serviciului	Țara de origine	Produsul	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
Bunuri/servicii						
Servicii integrate de comunicare instituțională, promovare și cercetare în domeniul serviciilor medicale	Servicii integrate de comunicare instituțională, promovare și cercetare în domeniul serviciilor medicale					
Administrarea rețelelor sociale (Facebook, Instagram, TikTok, YouTube și Google Business Profile)	Administrarea rețelelor sociale (Facebook, Instagram, TikTok, YouTube și Google Business Profile)	Republica Moldova	TBT Dantei SRL	Prestarea serviciilor de administrare și promovare a paginilor oficiale ale IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală în mediul online, prin elaborarea și implementarea planului de comunicare, crearea și distribuirea conținutului, promovarea serviciilor medicale și consolidarea imaginii instituției.	Prestarea serviciilor de administrare și promovare a paginilor oficiale ale IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală în mediul online, prin elaborarea și implementarea planului de comunicare, crearea și distribuirea conținutului, promovarea serviciilor medicale și consolidarea imaginii instituției.	Conform cerințelor Caietului de sarcini și legislației în vigoare a

				Activități 1. Planificarea conținutului elaborarea planului lunar de comunicare; elaborarea calendarului editorial; identificarea temelor de interes și a serviciilor medicale ce urmează a fi promovate; coordonarea și aprobarea planului de conținut cu beneficiarul. 2. Crearea conținutului Realizarea a minimum 12 postări/lună, după cum urmează: -6 postări grafice (imagini statice); -2 postări tip carusel, fiecare alcătuită din 4–10 imagini; -4 materiale video originale, cu participarea medicilor, personalului medical, pacienților (cu acordul acestora) sau altor participanți. Pentru fiecare material video vor fi asigurate: -elaborarea conceptului creativ; -elaborarea scenariului; -coordonarea și aprobarea scenariului cu medicii și beneficiarul; -filmarea; -montajul video; -subtitrarea, dacă este necesar; -adaptarea pentru platformele sociale. Textele aferente postărilor vor fi redactate profesionist în limba română sau limba rusă, conform planului editorial. 3. Producție foto-video -minimum 2 deplasări/lună la sediul beneficiarului pentru: -filmări; -fotografii; -interviuri; -prezentarea serviciilor medicale; 4. Coordonarea internă comunicarea permanentă cu reprezentanții	Activități 1. Planificarea conținutului elaborarea planului lunar de comunicare; elaborarea calendarului editorial; identificarea temelor de interes și a serviciilor medicale ce urmează a fi promovate; coordonarea și aprobarea planului de conținut cu beneficiarul. 2. Crearea conținutului Realizarea a minimum 12 postări/lună, după cum urmează: -6 postări grafice (imagini statice); -2 postări tip carusel, fiecare alcătuită din 4–10 imagini; -4 materiale video originale, cu participarea medicilor, personalului medical, pacienților (cu acordul acestora) sau altor participanți. Pentru fiecare material video vor fi asigurate: -elaborarea conceptului creativ; -elaborarea scenariului; -coordonarea și aprobarea scenariului cu medicii și beneficiarul; -filmarea; -montajul video; -subtitrarea, dacă este necesar; -adaptarea pentru platformele sociale. Textele aferente postărilor vor fi redactate profesionist în limba română sau limba rusă, conform planului editorial. 3. Producție foto-video -minimum 2 deplasări/lună la sediul beneficiarului pentru: -filmări; -fotografii; -interviuri; -prezentarea serviciilor medicale; 4. Coordonarea internă comunicarea permanentă cu reprezentanții	Republicii Moldova.
--	--	--	--	---	---	---------------------

				beneficiarului; stabilirea programului filmărilor; coordonarea participării medicilor; aprobarea materialelor înainte de publicare. 5. Adaptarea materialelor Pentru fiecare postare vor fi realizate versiunile necesare pentru toate platformele utilizate: -format 9:16 pentru Stories; -format 4:5 pentru Instagram Feed; -format 1:1 pentru Facebook (după caz); -adaptarea dimensiunilor și a elementelor grafice pentru fiecare platformă. 6. Publicarea conținutului Publicarea materialelor pe: -Facebook; -Instagram. Distribuirea suplimentară: -Google Business Profile (după relevanța conținutului); -YouTube (materialele video); -TikTok (materialele video). Pentru TikTok și YouTube vor fi adaptate: -descrierea; -titlul; -hashtag-urile; -thumbnail-ul (după caz). 7. Promovarea comunității distribuirea postărilor în grupuri relevante de pe Facebook (minimum 100 distribuiți/lună); invitarea utilizatorilor pentru aprecierea paginii; monitorizarea interacțiunii comunității. 8. Administrarea reputației online -răspuns la recenziile publicate pe Google Business Profile și Facebook; -notificarea beneficiarului privind comentariile sau recenziile care necesită intervenție. 9. Promovarea plătită	beneficiarului; stabilirea programului filmărilor; coordonarea participării medicilor; aprobarea materialelor înainte de publicare. 5. Adaptarea materialelor Pentru fiecare postare vor fi realizate versiunile necesare pentru toate platformele utilizate: -format 9:16 pentru Stories; -format 4:5 pentru Instagram Feed; -format 1:1 pentru Facebook (după caz); -adaptarea dimensiunilor și a elementelor grafice pentru fiecare platformă. 6. Publicarea conținutului Publicarea materialelor pe: -Facebook; -Instagram. Distribuirea suplimentară: -Google Business Profile (după relevanța conținutului); -YouTube (materialele video); -TikTok (materialele video). Pentru TikTok și YouTube vor fi adaptate: -descrierea; -titlul; -hashtag-urile; -thumbnail-ul (după caz). 7. Promovarea comunității distribuirea postărilor în grupuri relevante de pe Facebook (minimum 100 distribuiți/lună); invitarea utilizatorilor pentru aprecierea paginii; monitorizarea interacțiunii comunității. 8. Administrarea reputației online -răspuns la recenziile publicate pe Google Business Profile și Facebook; -notificarea beneficiarului privind comentariile sau recenziile care necesită intervenție. 9. Promovarea plătită -configurarea campaniilor publicitare în Meta	
--	--	--	--	--	--	--

				-configurarea campaniilor publicitare în Meta Ads Manager; -definirea audiențelor; -optimizarea campaniilor; -monitorizarea performanței; -ajustarea campaniilor pe durata desfășurării acestora. 10. Raportare Elaborarea unui raport lunar, care va include: -activitățile realizate; -numărul materialelor elaborate și publicate; -indicatorii de performanță ai paginilor; -rezultatele campaniilor Meta Ads; -evoluția comunității online; -recomandări pentru perioada următoare.	Ads Manager; -definirea audiențelor; -optimizarea campaniilor; -monitorizarea performanței; -ajustarea campaniilor pe durata desfășurării acestora. 10. Raportare Elaborarea unui raport lunar, care va include: -activitățile realizate; -numărul materialelor elaborate și publicate; -indicatorii de performanță ai paginilor; -rezultatele campaniilor Meta Ads; -evoluția comunității online; -recomandări pentru perioada următoare.	
Servicii de promovare pe META	Servicii de promovare pe META	Republica Moldova	TBT Dantei SRL	Prestatorul va asigura promovarea conținutului pe platformele META (Facebook și Instagram), inclusiv achiziționarea spațiului publicitar utilizând propriile metode de plată. Valoarea lunară maximă alocată pentru acest serviciu este de 7200 lei lunar și reprezintă valoarea totală a serviciului, incluzând costul achiziționării spațiului publicitar pe platformele META, administrarea campaniilor și toate taxele și obligațiile fiscale aferente prestatorului. Prestatorul va prezenta lunar factura fiscală, raportul din Meta Ads Manager privind cheltuielile efective de promovare și raportul de performanță al campaniilor.	Prestatorul va asigura promovarea conținutului pe platformele META (Facebook și Instagram), inclusiv achiziționarea spațiului publicitar utilizând propriile metode de plată. Valoarea lunară maximă alocată pentru acest serviciu este de 7200 lei lunar și reprezintă valoarea totală a serviciului, incluzând costul achiziționării spațiului publicitar pe platformele META, administrarea campaniilor și toate taxele și obligațiile fiscale aferente prestatorului. Prestatorul va prezenta lunar factura fiscală, raportul din Meta Ads Manager privind cheltuielile efective de promovare și raportul de performanță al campaniilor.	Conform cerințelor Caietului de sarcini și legislației în vigoare a Republicii Moldova.
Elaborarea și publicarea articolelor informative	Elaborarea și publicarea articolelor informative	Republica Moldova	TBT Dantei SRL	Descriere Elaborarea, optimizarea și publicarea articolelor pe website-ul oficial al instituției, cu scopul informării pacienților, promovării serviciilor medicale și creșterii vizibilității online.	Descriere Elaborarea, optimizarea și publicarea articolelor pe website-ul oficial al instituției, cu scopul informării pacienților, promovării serviciilor medicale și creșterii vizibilității online.	Conform cerințelor Caietului de sarcini și legislației

				Activități: • elaborarea și aprobarea planului editorial împreună cu beneficiarul; redactarea a minimum 4 articole informative/lună, într-un limbaj accesibil și corect din punct de vedere medical; documentarea informațiilor și coordonarea conținutului cu medicii specialiști; • traducerea și publicarea articolelor în toate cele trei versiuni lingvistice ale website-ului (RO/RU/ENG);optimizarea articolelor pentru motoarele de căutare (SEO); • selectarea imaginilor reprezentative; monitorizarea performanței și prezentarea raportului lunar.	Activități: • elaborarea și aprobarea planului editorial împreună cu beneficiarul; redactarea a minimum 4 articole informative/lună, într-un limbaj accesibil și corect din punct de vedere medical; documentarea informațiilor și coordonarea conținutului cu medicii specialiști; • traducerea și publicarea articolelor în toate cele trei versiuni lingvistice ale website-ului (RO/RU/ENG);optimizarea articolelor pentru motoarele de căutare (SEO); • selectarea imaginilor reprezentative; monitorizarea performanței și prezentarea raportului lunar.	în vigoare a Republicii Moldova.
Elaborarea spotului video general de prezentare	Elaborarea spotului video general de prezentare	Republica Moldova	TBT Dantei SRL	Descriere Elaborarea și producția unui spot video instituțional de prezentare a IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală, cu o durată de maximum 120 de secunde, în format orizantal (16:9), destinat promovării instituției pe website, rețele sociale, în cadrul evenimentelor și altor canale de comunicare. Activități: • elaborarea conceptului creativ și a scenariului; • documentarea și coordonarea conținutului împreună cu beneficiarul; • organizarea și realizarea filmărilor la sediul instituției; • filmarea medicilor, personalului medical, echipamentelor și serviciilor medicale;	Descriere Elaborarea și producția unui spot video instituțional de prezentare a IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală, cu o durată de maximum 120 de secunde, în format orizantal (16:9), destinat promovării instituției pe website, rețele sociale, în cadrul evenimentelor și altor canale de comunicare. Activități: • elaborarea conceptului creativ și a scenariului; • documentarea și coordonarea conținutului împreună cu beneficiarul; • organizarea și realizarea filmărilor la sediul instituției; • filmarea medicilor, personalului medical, echipamentelor și serviciilor medicale;	Conform cerințelor Caietului de sarcini și legislației în vigoare a Republicii Moldova.

				• înregistrarea și integrarea voice-over-ului în limba română; editarea profesională a materialului video (montaj, colorizare, grafică și postprocesare); realizarea și livrarea a 3 versiuni ale spotului video, cu subtitrări integrate în limba română, rusă și engleză; livrarea spotului video în format M4P Full HD, raport 16:9, pregătit pentru publicare pe website, YouTube și alte platforme digitale; prezentarea versiunii finale și efectuarea a până la 2 runde de modificări, la solicitarea beneficiarului.	• înregistrarea și integrarea voice-over-ului în limba română; editarea profesională a materialului video (montaj, colorizare, grafică și postprocesare); realizarea și livrarea a 3 versiuni ale spotului video, cu subtitrări integrate în limba română, rusă și engleză; livrarea spotului video în format M4P Full HD, raport 16:9, pregătit pentru publicare pe website, YouTube și alte platforme digitale; prezentarea versiunii finale și efectuarea a până la 2 runde de modificări, la solicitarea beneficiarului.	
Managementul participării la expoziția MoldMezin Moldent	Managementul participării la expoziția MoldMezin Moldent	Republica Moldova	TBT Dantei SRL	Planificarea, coordonarea și suportul logistic pentru participarea CRDM la expoziție	Planificarea, coordonarea și suportul logistic pentru participarea CRDM la expoziție	Conform cerințelor Caietului de sarcini și legislației în vigoare a Republicii Moldova.
Elaborarea conceptului grafic pentru pliant	Elaborarea conceptului grafic pentru pliant	Republica Moldova	TBT Dantei SRL	Designul pliantului A5 instituțional conform identității vizuale CRDM și organizarea tiparirii pliantului	Designul pliantului A5 instituțional conform identității vizuale CRDM și organizarea tiparirii pliantului	Conform cerințelor Caietului de sarcini și legislației în vigoare a Republicii Moldova.

Elaborarea broșurii instituționale (6 pagini)	Elaborarea broșurii instituționale (6 pagini)	Republica Moldova	TBT Dantei SRL	Conceperea structurii, redactarea textelor, designul și pregătirea pentru tipar a broșurii de prezentare si organizarea tiparirii broșurii	Conceperea structurii, redactarea textelor, designul și pregătirea pentru tipar a broșurii de prezentare si organizarea tiparirii broșurii	Conform cerințelor Caietului de sarcini și legislației în vigoare a Republicii Moldova.
Design Roll-up Banner	Design Roll-up Banner	Republica Moldova	TBT Dantei SRL	Elaborarea designului unui roll-up pentru evenimente și prezentări si organizarea tiparirii brosurii	Elaborarea designului unui roll-up pentru evenimente și prezentări si organizarea tiparirii brosurii	Conform cerințelor Caietului de sarcini și legislației în vigoare a Republicii Moldova.
Email Marketing și comunicare cu partenerii instituționali	Email Marketing și comunicare cu partenerii instituționali	Republica Moldova	TBT Dantei SRL	Elaborarea, implementarea și monitorizarea campaniilor de email marketing destinate instituțiilor medico-sanitare, medicilor de familie, medicilor specialiști și altor parteneri din domeniul sănătății, cu scopul informării acestora privind serviciile medicale, investigațiile, echipamentele performante, tehnologiile moderne, proiectele și noutățile din cadrul IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală, precum și consolidării colaborării instituționale. -elaborarea, actualizarea și segmentarea bazei de date (instituții medico-sanitare, medici de familie, medici specialiști și alți parteneri); -elaborarea și aprobarea conținutului campaniei lunare;	Elaborarea, implementarea și monitorizarea campaniilor de email marketing destinate instituțiilor medico-sanitare, medicilor de familie, medicilor specialiști și altor parteneri din domeniul sănătății, cu scopul informării acestora privind serviciile medicale, investigațiile, echipamentele performante, tehnologiile moderne, proiectele și noutățile din cadrul IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală, precum și consolidării colaborării instituționale. -elaborarea, actualizarea și segmentarea bazei de date (instituții medico-sanitare, medici de familie, medici specialiști și alți parteneri); -elaborarea și aprobarea conținutului campaniei lunare;	Conform cerințelor Caietului de sarcini și legislației în vigoare a Republicii Moldova.

				-redactarea textelor și realizarea materialelor grafice pentru newsletter; -dezvoltarea șabloanelor de email adaptate tematicii campaniei; - expedierea unui newsletter lunar către minimum 200 de destinatari ; -monitorizarea performanței campaniei (rata de livrare, deschidere, click-uri și alți indicatori relevanți); - elaborarea raportului lunar și formularea recomandărilor pentru optimizarea campaniilor viitoare.	-redactarea textelor și realizarea materialelor grafice pentru newsletter; -dezvoltarea șabloanelor de email adaptate tematicii campaniei; - expedierea unui newsletter lunar către minimum 200 de destinatari ; -monitorizarea performanței campaniei (rata de livrare, deschidere, click-uri și alți indicatori relevanți); - elaborarea raportului lunar și formularea recomandărilor pentru optimizarea campaniilor viitoare.	
Studiu privind necesitățile și oportunitățile de dezvoltare a serviciilor de diagnostic	Studiu privind necesitățile și oportunitățile de dezvoltare a serviciilor de diagnostic	Republica Moldova	TBT Dantei SRL	Descriere Elaborarea și realizarea unui studiu în rândul instituțiilor medico-sanitare și al medicilor specialiști din Republica Moldova, cu scopul identificării necesităților privind serviciile de diagnostic, evaluării nivelului de informare despre serviciile oferite de IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală și identificării oportunităților de dezvoltare și consolidare a colaborării interinstituționale. Activități -elaborarea metodologiei și a chestionarului de cercetare; -elaborarea și actualizarea bazei de date cu instituții medico-sanitare și medici specialiști; -definirea eșantionului de cercetare și aprobarea acestuia cu beneficiarul; -contactarea telefonică și/sau prin e-mail a respondenților; -realizarea studiului pe un eșantion de minimum 100 respondenți validați; -colectarea, centralizarea și analiza datelor; -elaborarea raportului final, cu concluzii și recomandări. Obiectivele studiului Studiul va evalua, fără a se limita la:	Descriere Elaborarea și realizarea unui studiu în rândul instituțiilor medico-sanitare și al medicilor specialiști din Republica Moldova, cu scopul identificării necesităților privind serviciile de diagnostic, evaluării nivelului de informare despre serviciile oferite de IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală și identificării oportunităților de dezvoltare și consolidare a colaborării interinstituționale. Activități -elaborarea metodologiei și a chestionarului de cercetare; -elaborarea și actualizarea bazei de date cu instituții medico-sanitare și medici specialiști; -definirea eșantionului de cercetare și aprobarea acestuia cu beneficiarul; -contactarea telefonică și/sau prin e-mail a respondenților; -realizarea studiului pe un eșantion de minimum 100 respondenți validați; -colectarea, centralizarea și analiza datelor; -elaborarea raportului final, cu concluzii și recomandări. Obiectivele studiului Studiul va evalua, fără a se limita la:	Conform cerințelor Caietului de sarcini și legislației în vigoare a Republicii Moldova.

				-nivelul de cunoaștere a serviciilor și investigațiilor oferite de CRDM; -serviciile și investigațiile insuficient cunoscute de către instituțiile medico-sanitare; -necesitățile actuale privind serviciile și investigațiile de diagnostic; -dificultățile întâmpinate în accesarea serviciilor de diagnostic; -oportunitățile de dezvoltare a serviciilor medicale și a colaborării interinstituționale; -necesitățile informaționale ale instituțiilor și medicilor privind serviciile oferite de CRDM; -recomandări pentru îmbunătățirea comunicării și promovării serviciilor instituției. Livrabile chestionarul de cercetare aprobat; baza de date a respondenților; raport analitic; sinteza rezultatelor; recomandări pentru dezvoltarea serviciilor și îmbunătățirea comunicării instituționale.	-nivelul de cunoaștere a serviciilor și investigațiilor oferite de CRDM; -serviciile și investigațiile insuficient cunoscute de către instituțiile medico-sanitare; -necesitățile actuale privind serviciile și investigațiile de diagnostic; -dificultățile întâmpinate în accesarea serviciilor de diagnostic; -oportunitățile de dezvoltare a serviciilor medicale și a colaborării interinstituționale; -necesitățile informaționale ale instituțiilor și medicilor privind serviciile oferite de CRDM; -recomandări pentru îmbunătățirea comunicării și promovării serviciilor instituției. Livrabile chestionarul de cercetare aprobat; baza de date a respondenților; raport analitic; sinteza rezultatelor; recomandări pentru dezvoltarea serviciilor și îmbunătățirea comunicării instituționale.	
Monitorizarea satisfacției pacienților și evaluarea calității serviciilor	Monitorizarea satisfacției pacienților și evaluarea calității serviciilor	Republica Moldova	TBT Dantei SRL	Durată: Lunar Descriere Realizarea unui sondaj lunar de satisfacție în rândul pacienților IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală, în scopul evaluării experienței pacienților, identificării oportunităților de îmbunătățire a serviciilor medicale și monitorizării nivelului de satisfacție. Activități: -elaborarea și actualizarea chestionarului de evaluare a satisfacției, cu aprobarea beneficiarului; -selectarea eșantionului de minimum 100 de pacienți/lună, conform criteriilor stabilite de beneficiar;	Durată: Lunar Descriere Realizarea unui sondaj lunar de satisfacție în rândul pacienților IMSP Centrul Republican de Diagnosticare Medicală, în scopul evaluării experienței pacienților, identificării oportunităților de îmbunătățire a serviciilor medicale și monitorizării nivelului de satisfacție. Activități: -elaborarea și actualizarea chestionarului de evaluare a satisfacției, cu aprobarea beneficiarului; -selectarea eșantionului de minimum 100 de pacienți/lună, conform criteriilor stabilite de beneficiar;	Conform cerințelor Caietului de sarcini și legislației în vigoare a Republicii Moldova.

				-efectuarea apelurilor telefonice și aplicarea chestionarului; -colectarea și centralizarea răspunsurilor; -evaluarea principalilor indicatori de satisfacție (programare, timpul de așteptare, comunicarea cu personalul, calitatea serviciilor, condițiile din instituție etc.); -identificarea aspectelor care necesită îmbunătățiri și semnalarea eventualelor neconformități; -elaborarea raportului lunar privind gradul de satisfacție al pacienților, cu concluzii și recomandări. Livrabile -chestionar aprobat de beneficiar; -baza de date cu răspunsurile colectate; -raport lunar privind gradul de satisfacție; -analiza indicatorilor și recomandări pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor.	-efectuarea apelurilor telefonice și aplicarea chestionarului; -colectarea și centralizarea răspunsurilor; -evaluarea principalilor indicatori de satisfacție (programare, timpul de așteptare, comunicarea cu personalul, calitatea serviciilor, condițiile din instituție etc.); -identificarea aspectelor care necesită îmbunătățiri și semnalarea eventualelor neconformități; -elaborarea raportului lunar privind gradul de satisfacție al pacienților, cu concluzii și recomandări. Livrabile -chestionar aprobat de beneficiar; -baza de date cu răspunsurile colectate; -raport lunar privind gradul de satisfacție; -analiza indicatorilor și recomandări pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor.	
				Total		

Semnat: __ (semnat cu semnătura mobilă) Numele, Prenumele: Gornea Tatiana În calitate de: administrator
 Ofertantul: TBT Dantei SRL Adresa: MD-2071 str. Alba-Iulia 97/1 ap. (of.26) mun. Chișinău, Republica Moldova