



***Servicii de Call-Centru
pentru implementarea sistemului de e-Admitere 2025***



SCRISOARE DE ÎNAINȚARE

Prin prezenta, compania **Top Shop StudioModerna S.R.L.**, IDNO 1010600027395 cu sediul juridic în mun. Chisinau, Republica Moldova, str. Bucuresti, 96, ap.13, reprezentată legal de **Alexandr Kaliniuk**, în calitate de Administrator,

își exprimă intenția fermă de a participa la procedura de achiziție publică de valoare mică privind **prestarea serviciilor de Call Center pentru implementarea sistemului e-Admitere 2025**, organizată de Ministerul Educației și Cercetării.

Oferta noastră respectă în totalitate cerințele tehnice și operaționale din Caietul de sarcini și se încadrează în suma estimativă de **384.000 lei (fără TVA)**, așa cum a fost prevăzută în anunț de participare.

Compania noastră deține o echipă cu experiență relevantă în proiecte similare, inclusiv în cadrul implementării e-Admitere 2024, proiect derulat cu coordonatori actuali.

Prin soluțiile propuse și abordarea structurată, certificată ISO 9001:2015, ne angajăm să livrăm un serviciu empatic, profesionist și eficient, centrat pe nevoile tinerilor candidați și aliniat obiectivelor strategice ale Ministerului.

Suntem deschiși pentru orice clarificări suplimentare și pregătiți pentru colaborare activă și transparentă cu MEC și instituțiile implicate în acest proces.

Cu stimă,
Alexandr Kaliniuk
Administrator
Top Shop StudioModerna SRL
Email: alexandr.kaliniuk@studio-moderna.com
Telefon: +373 793 20 760

II. Oferta tehnică

Suntem convinși de capacitatea noastră de a furniza soluții complete și conforme cerințelor Dvs., bazându-ne pe experiența locală și internațională.

Din 2023, suntem certificați ISO 9001:2015, ceea ce garantează procese operaționale eficiente, trasabile și conforme.

Servicii propuse:

- Call Center dedicat proiectului e-Admitere 2025
- Perioadă: două runde a câte 10 zile fiecare (20 zile în total), iulie și august
- Program: 08:00 – 18:00, 7/7 zile
- Echipă:
 - 15 operatori FTE (de 8 ore)
 - 1 supervisor dedicat cu experiență în proiecte similar
- Limbi: română și rusă
- Locație: sediu echipat integral situate pe adresa bd. Stefan Cel Mare si Sfint nr 202, b.c. Kentford, Chisinau, Rep. Moldova

Tehnologie:

- Sistem VoIP MicroSIP, conectat la infrastructura STISC
- Calculatoare cu specificații tehnice minime: Core i3, 4 GB RAM, 512 GB HDD, monitor 21", tastatură, mouse, căști, Windows 10
- Conexiune internet de mare viteză (Starnet, fiber optic, IP static: 95.65.1.152)
- Vizualizare statistici prin Asternic Call Center Stats, cu acces online în timp real
- Înregistrarea apelurilor de intrare, păstrate timp de 30 zile
- Posibilitatea efectuării apelurilor de ieșire

Elemente operaționale adiționale:

- 1 supervisor dedicat, responsabil de echipă, comunicare cu MEC și raportare
- Apelurile pot fi analizate pentru controlul calității
- La cerere: script și înregistrare audio pentru IVR (robot vocal)

Raportare

- Acces direct la platforma de statistică în timp real
- Raport general în 14 zile de la finalizarea proiectului, conform cerințelor din caietul de sarcini

III. Formular F4.1 (Specificații tehnice):

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	Serviciile vor fi prestate conform cerințelor descrise în Caietul de sarcini: Servicii propuse: • Call Center dedicat proiectului e-Admitere 2025 • Perioadă: două runde a câte 10 zile fiecare (20 zile în total), iulie și august • Program: 08:00 – 18:00, 7/7 zile • Echipă: 15 operatori FTE (de 8 ore) 1 supervisor dedicat cu experiență în proiecte similar • Limbi: română și rusă • Locație: sediu echipat integral situate pe adresa bd. Stefan Cel Mare si Sfint nr 202, b.c. Kentford, Chisinau, Rep. Moldova Tehnologie: • Sistem VoIP MicroSIP, conectat la infrastructura STISC • Calculatoare cu specificații tehnice minime: Core i3, 4 GB RAM, 512 GB HDD, monitor 21", tastatură, mouse, căști, Windows 10 • Conexiune internet de mare viteză (Starnet, fiber optic, IP static: 95.65.1.152) • Vizualizare statistici prin Asternic Call Center Stats, cu acces online în timp real • Înregistrarea apelurilor de intrare, păstrate timp de 30 zile • Posibilitatea efectuării apelurilor de ieșire Elemente operaționale adiționale: • 1 supervisor dedicat, responsabil de echipă, comunicare cu MEC și raportare • Apelurile pot fi analizate pentru controlul calității • La cerere: script și înregistrare audio pentru IVR (robot vocal)

			Raportare • Acces direct la platforma de statistică în timp real • Raport general în 14 zile de la finalizarea proiectului, conform cerințelor din caietul de sarcini
--	--	--	--

IV. Formular F4.2 (Specificații de preț)

Oferta noastră respectă în totalitate cerințele tehnice și operaționale din Caietul de sarcini și se încadrează în suma estimativă de **384.000 lei (fără TVA)**, așa cum a fost prevăzută în anunt de participare

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	383.175 MDL	459.810 MDL	383.175 MDL	459.810 MDL
		TOTAL:	1	383.175 MDL	459.810 MDL	383.175 MDL	459.810 MDL

Defalcare estimativă a livrabilelor:

Livrabil	Descriere	Termen de execuție	Preț (fără TVA)
Livrabil 1	Setare tehnică	5 zile	10 753 MDL
Livrabil 2	Organizarea Call Center-ului pentru preluarea apelurilor – Runda I	10 zile	176 756 MDL
Livrabil 3	Organizarea Call Center-ului pentru preluarea apelurilor – Runda II	10 zile	176 756 MDL
Livrabil 4	Administrarea proiectului și raportare	14 zile	18 910 MDL
			383 175 MDL

V. Experiență anterioară relevantă

Top Shop StudioModerna SRL activează de peste 15 ani pe teritoriul Republicii Moldova și se află într-un proces constant de dezvoltare a serviciilor de Call Center.

Disponem de toate resursele necesare pentru desfășurarea eficientă a unui proiect de acest tip:

- Spații complet echipate;
- Infrastructură IT conform standardelor actuale;
- Echipă profesionistă: operatori, supervizori, traineri, coordonatori de proiect, specialiști IT etc.;

Deși ne concentrăm în principal pe proiecte interne, compania noastră a desfășurat și colaborări internaționale.

Cel mai relevant exemplu din ultimii 3 ani este proiectul de Call Center outbound pentru Studio Moderna SA România, cu un rulaj de peste **4.000.000 lei în anul 2023**.

Contractul aferent este atașat.

Recomandarea beneficiarului poate fi prezentată la cerere.

Proiectul eAdmitire, axat pe oferirea de suport candidaților, este perfect aliniat cu competențele dovedite ale echipei noastre.