

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 ocds-b3wdp1-MD-1640932118528 din 31.12.2021
Obiectul achiziției: Servicii de consultanță pentru administrarea/ gestionarea serviciilor de asistență telefonică gratuită (pentru anul 2022) _REPETAT_Lot 2

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Prod u- cător ul	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
Servicii						
Lot 2. Serviciul de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități	Serviciul Social	Republic a Moldova		<p>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.</p> <p>Prestatorul va asigura prestarea Serviciului în conformitate cu prevederile Regulamentului și Standardelor minime de calitate, care prevăd inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> - remunerarea și intruirea continuă a personalului; - cheltuieli administrative și de întreținere a serviciului; - echipament IT; - servicii de telefonie fixă și mobilă; - altele, conform prevederilor Regulamentului și Standardelor minime de calitate; - servicii bancare lunare. <p>Prestatorul va asigura și promovarea serviciului.</p>	<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"> 1. Contractului de achiziție nr. 43/19 din 29 mai 2019 2. Contractului de achiziție nr. 06/20 din 31 decembrie 2019 3. Contractului de achiziție nr. 06/20 din 31 decembrie 2020, semantă cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale. <p>Oferta tehnică prezentată de IP Keystone Moldova include:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Spațiu dotat conform standardelor și un număr de telefon (freephone) 080010808 	<p>Keystone Moldova deține Certificatul de acreditare pentru prestarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități</p> <p>Standardul 1 (HG 198/-03.04.2019)</p>

					<p>2. Apelurile de intrare sunt gratuite pentru apelanți. IP Keystone Moldova achită aceste servicii.</p> <p>3. Sistem de management eficient de gestionare a serviciului.</p> <p>4. Resurse umane calificate, instruite, performanțele cărora sunt evaluate anual.</p> <p>5. Materiale promoționale și experiență de promovare în comunități și instituții ale Serviciului pentru a informa populația.</p> <p>6. Experiență de colaborare cu organele competente pentru soluționarea și referirea cazurilor.</p> <p>7. Experiență de prestare a serviciilor, confirmată prin rapoartele lunare transmise către autoritatea contractată în anul 2021 și plasarea acestora pe pagina web a Keystone Molodova.</p> <p>8. Politică aprobată privind prelucrarea datelor cu caracter personal și asigurarea confidențialității.</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>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 9, 10, 11, 12 (HG 198/03.04.2019)</p> <p>Standard 13 (HG 198/-03.04.2019)</p> <p>Standard 14 (HG 198/-03.04.2019)</p> <p>Standard 15 (HG 198/-03.04.2019)</p>
--	--	--	--	--	---	---

					12. Bază de date cu echipament software si hard ware în conformitate cu recomandările Centrului Național de Prelucrare a Datelor cu Caracter Personal.	Standard 17 (HG 198/-03.04.2019)
					13. 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				853 400.00 MDL (fără TVA)		

Semnat: _____

Numele/Prenumele: **Ludmila MALCOCI**

În calitate de: **Director Executiv**

Ofertantul: **Instituția Privată Keystone Molodova**

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