

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-1607503817549 din 09.12.2020
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 1			
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. Prestatorul va asigura prestarea Serviciului în conformitate cu prevederile Regulamentului și	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: Contractului de achiziție nr. 43/19 din 29 mai 2019 Contractului de achiziție nr. 06/20 din 31 decembrie 2019	Keystone Moldova deține Certificatul de acreditare pentru prestarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități

		<p>Standardelor minime de calitate, care prevăd inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remunerarea și intruirea personalului - 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 activitate și mobilier; - birotică; - altele, conform prevederilor Regulamentului și Standardelor minime de calitate. - Servicii bancare lunare. - Prestatorul va asigura și promovarea serviciului. 	<p>semante cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale. Oferta tehnică a Keystone Moldova include:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Spațiu dotat conform standardelor și un număr de telefon (freephone) 080010808 2. Apelurile de intrare sunt gratuite pentru apelanți. Keystone Moldova achită aceste servicii. 3. Sistem de management eficient al resurselor umane 4. Resurse umane calificate, instruite, performanțele cărora sunt evaluate anual 5. Materiale promoționale și experiență de promovare în comunități și instituții ale Serviciului pentru a informa populația 6. Experiență de colaborare cu organele competente pentru soluționarea și referirea cazurilor 7. Experiență de prestare a serviciilor, confirmată prin rapoartele lunare transmise către autoritatea contractată în anul 2020. 8. Politică aprobată privind prelucrarea datelor cu caracter personal și asigurarea confidențialității 9. Consilieri instruiți în domeniul abordării persoanelor cu dizabilități bazată pe drepturi și centrată pe persoană 10. Servicii accesibile pentru toți apelanții de servicii, fără discriminare 	<p>Standardul 1 (HG 198/-03.04.2019)</p> <p>Standardul 2 (HG 198/-03.04.2019)</p> <p>Standardele 3, 4 și 5 (HG 198/-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 și 12 (HG 198/-03.04.2019)</p> <p>Standard13 (HG 198/-03.04.2019)</p> <p>Standard 14 (HG 198/-03.04.2019)</p>
--	--	---	--	---

			11. Metodologie de evaluare și monitorizare a Serviciului pentru a îmbunătăți calitatea acestuia 12. Bază de date a apelurilor înregistrate și metodologie de prelucrare a datelor în funcție de dreptul încălcat 13. Inițiat procesul de modernizare a bazei de date cu echipament software si hard ware în conformitate cu recomandările Centrului Național de Prelucrare a Datelor cu Caracter Personal 14. Pagina web și de facebook a AO Keystone Moldova permite posibilitatea de asigurare a transparenței activității Serviciului.	Standard 15 (HG 198/-03.04.2019) Standard 16 (HG 198/-03.04.2019) Standard 17 (HG 198/-03.04.2019) Standard 18 (HG 198/-03.04.2019)
	Total Lot 1		752000.00 lei (fără TVA)	
	TOTAL		752000.00 lei (fără TVA)	

Semnat: _____ Numele, Prenumele: **Ludmila MALCOCI** În calitate de: **Director Executiv**

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