

ANUNȚ DE PARTICIPARE

privind achiziționarea serviciilor de organizare a campanie de informare a alegătorilor (linie telefonică de informare în contextul campaniei de informarea a alegătorilor cu privire la organizarea și desfășurarea alegerilor parlamentare din 24 februarie 2019).

(se indică obiectul achiziției)

prin procedura de achiziție Licitatie deschisă

(tipul procedurii de achiziție)

1. Denumirea autorității contractante: Centrul de Instruire Continuă în Domeniul Electoral
2. IDNO: 1012601000199
3. Adresa: mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, nr. 119
4. Numărul de telefon/fax: 022 26 09 15
5. Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante: info@cicde.md
6. Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: *documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP*
7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): nu se aplică
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea/executarea următoarelor bunuri /servicii/lucrări:

Nr. d/o	C o d C P V	Denumire bunuri/servicii/lucrări solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință
Lotul nr.1 Personalul centrului de apel					
1.		<i>Serviciile prestate de operatori centrului de apel</i>	<i>Zile/operatori</i>	<i>Se va indica costul pentru serviciile operatorilor per zi pentru perioadele de referință în funcție de regimul de lucru:</i>	<i>1.Prestatorul va asigura centrul de apel cu operatori care vor întruni următoarele cerințe: 2.Deținerea experienței în gestionarea apelurilor de intrare și ieșire în cadrul unui call-centru (minim 1 an de activitate neîntreruptă); 3.Disponibilitatea operatorilor de a participa la</i>

				<p><i>*26 decembrie 2018-2 operatori, de la ora 08:00-17:00</i></p> <p><i>*27 decembrie 2018-28 decembrie 2018 - 4 operatori, de la ora 08:00-17:00</i></p> <p><i>*02 ianuarie 2019-04 ianuarie 2019-4 operatori, de la ora 08:00-17:00</i></p> <p><i>*07 ianuarie 2019-08 ianuarie 2019-2 operatori, de la ora 08:00-17:00</i></p> <p><i>*09 -11 ianuarie 2019-6 operatori, de la ora 08:00-17:00</i></p> <p><i>*14 ianuarie 2019-18 ianuarie 2019- 6 operatori, de la ora 08:00-17:00</i></p> <p><i>*21 ianuarie 2019-25 ianuarie 2019-10 operatori, de la ora 08:00-17:00</i></p>	<p><i>curs de instruire la cererea autorității contractante.</i></p> <p><i>4.Cunoașterea avansată a limbii române și ruse;</i></p> <p><i>5.Abilități excelente de comunicare;</i></p> <p><i>6.Rezistența la stres.</i></p> <p><i>Operatorii vor răspunde la întrebările apelanților și îi vor contacta în cazul în care trebuie să difuzeze o anumită informație.</i></p> <p>NOTĂ:</p> <p><i>1.Centrul de Instruire Continuă în Domeniul Electoral va instrui operatorii centrului de apel conform unui grafic coordonat în prealabil cu Prestatorul.</i></p> <p><i>2.Supravegherea operatorilor va fi asigurată de către 2 supraveghetori contractați de CICDE. Supraveghetorii vor monitoriza activitatea operatorilor. De asemenea, ei vor identifica răspunsuri pentru întrebările de o dificultate sporită, inclusiv prin contactarea funcționarilor CEC și CICDE.</i></p> <p><i>3.La necesitate, CICDE va suplimenta numărul de operatori cu persoane contractate direct de CICDE, totodată prestatorul va fi flexibil la necesitatea Beneficiarului în caz de mărire sau micșorare a numărului de operatori de la o zi pentru o altă zi.</i></p> <p><i>4.La sfârșitul perioadei de prestare a serviciilor, Prestatorul va prezenta</i></p>
--	--	--	--	--	--

				<p><i>*28 ianuarie 2019-01 februarie 2019-6 operatori, de la ora 08:00-17:00</i></p> <p><i>*04 februarie 2019-08 februarie 2019-6 operatori, de la ora 08:00-17:00</i></p> <p><i>*11 februarie 2019-15 februarie 2019-10 operatori, de la ora 08:00-17:00</i></p> <p><i>*18 februarie 2019-22 februarie 2019- 10 operatori, de la ora 08:00-17:00</i></p> <p><i>*23 februarie 2019-10 operatori, de la ora 08:00- 18:00,</i></p> <p><i>20 operatori- de la ora 18:00-06:00</i></p> <p><i>*24 februarie 2019-27 operatori, de la ora 06:00- 24:00,</i></p>	<p><i>Beneficiarului raportul final care trebuie să conțină o prezentare generală a activităților desfășurate și informații privind apelurile de intrare și ieșire (numărul total de apeluri, durata lor, originea apelurilor, etc.)</i></p> <p><i>5.În programul de lucru al operatorilor zilele de sâmbătă și duminică vor fi zile libere și anume (29, 30, 31 decembrie 2018, 01 ianuarie 2019, 05, 06, 12, 13, 19, 20, 26, 27 ianuarie 2019, 02, 03, 09, 10, 16, 17 februarie 2019), cu excepția zilei de până la alegeri 23 februarie 2019 și ziua alegerilor 24 februarie 2019 fiind declarate zile de lucru.</i></p>
--	--	--	--	---	---

				<p><i>2-operatori, de la ora 24:00-08:00</i></p> <p><i>*25 februarie 2019 -6 operatori, de la ora 08:00-17:00</i></p> <p><i>*26 februarie 2019--6 operatori, de la ora 08:00-17:00</i></p>	
Lotul nr.2 Infrastructura centrului de apel					
1.		<p><i>Poziția nr.1 Locațiunea încăperii, achitarea serviciilor comunale, întreținere a și dotarea sediului centrului de apel</i></p>	zile	45	<p><i>1.Prestatorul va asigura funcționalitatea centrului de apel în cadrul unei încăperi situată în or. Chișinău.</i></p> <p><i>2.Încăperea va avea o suprafață suficientă pentru a crea spațiu de lucru pentru operatorii centrului de apel, dar și pentru supraveghetorii și operatorii (la necesitate), contractați de Centrul de Instruire Continuă în Domeniul Electoral.</i></p> <p><i>3.Prestatorul va asigura dotarea încăperii cu mobilierul minim necesar: mese și scaune pentru fiecare operator și supraveghetor.</i></p> <p><i>4.Încăperea va fi dotată cu grup sanitar, aer condiționat.</i></p>
2.		<p><i>Poziția nr.2 Locațiunea și</i></p>		45	<p><i>Prestatorul urmează să pună la dispoziție următoarele (echipamentul tehnic pentru operatori și supraveghetori):</i></p>

		<i>asigurarea funcționalității echipamentului tehnic utilizat</i>	zile		<ul style="list-style-type: none"> • <i>*Calculatoare cu acces la internet și conectate în rețea (câte un calculator pentru fiecare operator și supraveghetor);</i> <p><i>*Pentru fiecare operator: Soft-phone (afișarea identificării liniei apelante) + setul cu cască (headset) conectat, preluând apelurile de la panoul de comandă;</i></p> <p><i>*Pentru fiecare supraveghetor: set cu cască, pentru a putea interveni și verifica operatorii (2 buc)</i></p> <p><i>*Asistență tehnică la fața locului.</i></p> <p><i>Astfel, vor fi asigurate 27 de posturi de lucru pentru operatori și 5 posturi pentru supraveghetori.</i></p>
3.		<i>Poziția nr.3 Gestionare a apelurilor</i>		45	<p><i>Prestatorul va asigura centrul de apel cu următoarele:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. O linie telefonică pentru fiecare operator;</i> <i>2. Program informatic care să asigure conexiunea dintre calculator și telefonie;</i> <i>3. Program informatic de repartizare automată a apelurilor;</i> <i>4. Program de înregistrare a apelurilor. Soluția pusă la dispoziție trebuie să permită oferirea informațiilor detaliate despre apel precum și posibilitatea de căutare avansată. Apelurile trebuie să fie păstrate timp de 20 de zile și apoi arhivate (pe suporturi de arhivare oferite de Prestator) și transmise Beneficiarului în termenul solicitat.</i>

					<p>5. Program informatic tip CRM (Customer Relationship Management) pentru gestionarea solicitărilor apelanților. Copia serverului virtual (baza de date) va fi transmisă Beneficiarului în termenul solicitat.</p> <p><i>Centrul de apel trebuie să ofere următoarele posibilități:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Difuzarea unui mesaj pentru apelurile în așteptare pentru a informa apelantul despre faptul că liniile sunt ocupate. Adițional, în timpul de așteptare se vor oferi informații generale privind alegerile;</i> • <i>Gestionarea unui număr mare de apeluri într-un mod eficient;</i> • <i>Susținerea grupurilor multiple pentru toate tipurile de apel;</i> • <i>Susținerea a maxim 50 apeluri telefonice simultan</i> • <i>Calitatea dorită a vocii ar trebuie să fie după cum urmează: Tampon jitter (jitter buffer): nu mai mult de 1,5% în sensul că:</i> <p><i>-Latență (latency): nu mai mult de 180 ms (maxim)</i></p> <p><i>-Pierdere pachete de date: mai puțin de 1%.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sistem ușor de configurat pentru adăugarea/eliminarea de utilizatori;</i> • <i>Redirecționarea apelurilor în cadrul centrului de apel;</i>
--	--	--	--	--	---

					<ul style="list-style-type: none"> • <i>Funcția de retransmitere a mesajelor de informare (mesaje de marketing) pentru apelanții în așteptare.</i> <p><i>Centrul de apel trebuie să poată să gestioneze următoarele posibilități de apel:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Apeluri de intrare de la toate rețelele de telefonia fixă și mobilă;</i> ✓ <i>Apeluri de ieșire spre toate rețelele de telefonia fixă și mobilă;</i> ✓ <i>Tariful apelului să fie același, indiferent de rețeaua originară</i>
--	--	--	--	--	--

9. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta):

1) Pentru toate loturile (întreaga listă);

10. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: nu se admite

(indicați se admite sau nu se admite)

11. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare solicitați: până la 26 februarie 2019

12. Termenul de valabilitate a contractului: 31 decembrie 2019

13. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): nu se aplică

(indicați da sau nu)

14. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor acte cu putere de lege sau al unor acte administrative (după caz): nu se aplică

(se menționează respectivele acte cu putere de lege și acte administrative)

15. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):

Nr. d/o	Descrierea criteriului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Oferta	Conform formularul 3.1	Da
2.	Garanția de bună execuție	Conform formularului 3.3	Da
3.	Specificația tehnică și Specificația de preț	Conform formularelor 4.1, 4.2	Da
4.	Dovada înregistrării persoanei juridice	Certificat/decizie de înregistrare a întreprinderii sau extras	Da

5.	Prezentarea de informații privind capacitatea tehnică și experiența specifică	Ofertantul va avea minim 2 ani de experiență specifică în livrarea bunurilor/prestarea serviciilor similare. Prezentarea unui contract, <i>indiferent dacă aceștia din urmă au avut sau au activitate similar anterior cu autoritatea contractantă.</i>	Da
6.	DUAЕ	Semnat și ștampilat de către operatorul economic	Da
7.	Raportul financiar	Copie confirmată prin semnătura și ștampila ofertantului	DA
8.	Certificat de atribuire a contului bancar	Copie confirmată prin semnătura și ștampila participantului.	DA

16. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și al procedurii negociate), după caz: nu se aplică

17. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): nu se aplică

18. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz): nu se aplică

19. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: prețul cel mai scăzut

20. Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor:

Nr. d/o	Denumirea factorului de evaluare	Ponderea%
	Nu se aplică	

21. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:

- până la: *[ora exactă]* _____
- pe: *[data]* _____

Conform termenului indicat în SIA RSAP

22. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:

Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP

23. Termenul de valabilitate a ofertelor: 30 zile

24. Locul deschiderii ofertelor: sediul Centrului de Instruire Continuă în Domeniul Electoral (SIA RSAP sau adresa deschiderii)

Ofertele întârziate vor fi respinse.

25. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:

Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA "RSAP".

26. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: limba de stat

27. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene: nu se aplică

(se specifică denumirea proiectului și/sau programului)

28. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:

Agencia Națională pentru Soluționarea Contestațiilor

Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;

Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md

29. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respective (dacă este cazul): nu se aplică
30. În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare: nu se aplică
31. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț:
32. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: _____
33. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:
- | Denumirea instrumentului electronic | Se va utiliza/accepta sau nu |
|--|------------------------------|
| depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare | Se acceptă |
| sistemul de comenzi electronice | Nu se acceptă |
| facturarea electronică | Nu se acceptă |
| plățile electronice | Nu se acceptă |
34. Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): nu
(se specifică da sau nu)
35. Alte informații relevante: _____

Conducătorul grupului de lucru: _____ Pavel CABACENCO
L.Ș.