

## CAIET DE SARCINI

- 1. Denumirea autorității contractante:** Centrul de Instruire Continuă în Domeniul Electoral (CICDE) pe lângă Comisia Electorală Centrală (CEC)
- 2. IDNO:**1012601000199
- 3. Tip procedură de achiziție:** Licitație deschisă
- 4. Obiectul achiziției:** Servicii 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).
- 5. Modalitate de plată:** în termen de 15 zile bancare din momentul semnării Actului de executare a serviciilor și recepționării facturii fiscale lunare.
- 6. Serviciile solicitate:**

Nr. poziției	Denumirea serviciilor	Caracteristici tehnice	Cant. vol., un. de măsură
<b>LOTUL NR.1 Personalul centrului de apel</b>			
1.	<b>Serviciile prestate de operatori centrului de apel</b>	<p>Prestatorul va asigura centrul de apel cu operatori care vor întruni următoarele cerințe:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deținerea experienței în gestionarea apelurilor de intrare și ieșire în cadrul unui call-centru (minim 1 an de activitate neîntreruptă);</li> <li>2. Disponibilitatea operatorilor de a participa la curs de instruire la cererea autorității contractante.</li> <li>3. Cunoașterea avansată a limbii române și ruse;</li> <li>4. Abilități excelente de comunicare;</li> <li>5. Rezistența la stres.</li> </ol> <p>Operatorii vor răspunde la întrebările apelanților și îi vor contacta în cazul în care trebuie să difuzeze o anumită informație.</p> <p>NOTĂ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Centrul de Instruire Continuă în Domeniul Electoral va instrui operatorii centrului de apel conform unui</li> </ol>	<p>Se va indica costul pentru serviciile operatorilor per zi pentru perioadele de referință în funcție de regimul de lucru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 26 decembrie 2018-2 operatori, de la ora 08:00-17:00</li> <li>• 27 decembrie 2018-28 decembrie 2018 - 4 operatori, de la ora 08:00-17:00</li> <li>• 02 ianuarie 2019-04 ianuarie 2019-4 operatori, de la ora 08:00-17:00</li> <li>• 07 ianuarie 2019-08 ianuarie 2019-2 operatori, de la ora 08:00-17:00</li> <li>• 09 -11 ianuarie 2019-6 operatori, de la ora 08:00-17:00</li> </ul>

		<p>grafic coordonat în prealabil cu Prestatorul.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4. La sfârșitul perioadei de prestare a serviciilor, Prestatorul va prezenta 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.)</li> <li>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.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 ianuarie 2019-18 ianuarie 2019- 6 operatori, de la ora 08:00-17:00</li> <li>• 21 ianuarie 2019-25 ianuarie 2019-10 operatori, de la ora 08:00-17:00</li> <li>• 28 ianuarie 2019-01 februarie 2019-6 operatori, de la ora 08:00-17:00</li> <li>• 04 februarie 2019-08 februarie 2019-6 operatori, de la ora 08:00-17:00</li> <li>• 11 februarie 2019-15 februarie 2019-10 operatori, de la ora 08:00-17:00</li> <li>• 18 februarie 2019-22 februarie 2019- 10 operatori, de la ora 08:00-17:00</li> <li>• 23 februarie 2019-10 operatori, de la ora 08:00-18:00, 20 operatori- de la ora 18:00-06:00</li> <li>• <b>24 februarie 2019-</b> 27 operatori, de la ora 06:00-24:00,</li> <li>• 2-operatori, de la ora 24:00-08:00</li> <li>• 25 februarie 2019 -6 operatori, de la ora 08:00-17:00</li> <li>• 26 februarie 2019-6 operatori, de la ora 08:00-17:00</li> </ul>
--	--	---	---

<b>LOTUL NR.2 Infrastructura centrului de apel</b>			
1.	Poziția nr.1 Locațiunea încăperii, achitarea serviciilor comunale, întreținerea și dotarea sediului centrului de apel	<p>1.Prestatorul va asigura funcționalitatea centrului de apel în cadrul unei încăperi situată în or. Chișinău.</p> <p>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.</p> <p>3.Prestatorul va asigura dotarea încăperii cu mobilierul minim necesar: mese și scaune pentru fiecare operator și supraveghetor.</p> <p>4.Încăperea va fi dotată cu grup sanitar, aer condiționat.</p>	
2.	Poziția nr.2 Locațiunea și asigurarea funcționalității echipamentului tehnic utilizat	<p>Prestatorul urmează să pună la dispoziție următoarele (echipamentul tehnic pentru operatori și supraveghetori):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calculatoare cu acces la internet și conectate în rețea (câte un calculator pentru fiecare operator și supraveghetor);</li> <li>• Pentru fiecare operator: Soft-phone (afișarea identificării liniei apelante) + setul cu cască (headset) conectat, preluând apelurile de la panoul de comandă;</li> <li>• Pentru fiecare supraveghetor: set cu cască, pentru a putea interveni și verifica operatorii (2 buc)</li> <li>• Asistență tehnică la fața locului.</li> </ul> <p>Astfel, vor fi asigurate 27 de posturi de lucru pentru operatori și 5 posturi pentru supraveghetori.</p>	
3.	Poziția nr.3	Prestatorul va asigura centrul de apel cu următoarele:	

Gestionarea apelurilor	<p>1. O linie telefonică pentru fiecare operator;</p> <p>2. Program informatic care să asigure conexiunea dintre calculator și telefonie;</p> <p>3. Program informatic de repartizare automata a apelurilor;</p> <p>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.</p> <p>5. Program informatic tip CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) pentru gestionarea solicitărilor apelanților. Copia serverului virtual (baza de date) va fi transmisă Beneficiarului în termenul solicitat.</p> <p>Centrul de apel trebuie să ofere următoarele posibilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difuzarea unui mesaj pentru apelurile în așteptare pentru a informa apelantul despre faptul că liniile sunt ocupate. Adicional, în timpul de așteptare se vor oferi informații generale privind alegerile;</li> <li>• Gestionarea unui număr mare de apeluri într-un mod eficient;</li> <li>• Susținerea grupurilor multiple pentru toate tipurile de apel;</li> <li>• Susținerea a maxim 50 apeluri telefonice simultan</li> <li>• Calitatea dorită a vocii ar trebuie să fie după cum urmează: Tampon jitter (jitter buffer): nu mai mult de 1,5% în sensul că:</li> </ul> <p>-Latență (latency): nu mai mult de 180 ms (maxim)</p> <p>-Pierdere pachete de date: mai puțin de 1%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem ușor de configurat pentru adăugarea/eliminarea de utilizatori;</li> <li>• Redirecționarea apelurilor în cadrul centrului de apel;</li> <li>• Funcția de retransmitere a mesajelor de informare (mesaje de marketing) pentru apelanții în așteptare.</li> </ul>	
------------------------	---	--

		<p>Centrul de apel trebuie să poată să gestioneze următoarele posibilități de apel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apeluri de intrare de la toate rețelele de telefonia fixă și mobilă;</li> <li>✓ Apeluri de ieșire spre toate rețelele de telefonia fixă și mobilă;</li> <li>✓ Tariful apelului să fie același, indiferent de rețeaua originară</li> </ul>	
--	--	--	--

**7. Tipul contractului:** de prestare servicii

**8. Termenul de prestare solicitat:** 27 decembrie 2018-27 februarie 2019. După încheierea activității centrului de apel, Prestatorul va avea un termen de 7 zile pentru a prezenta Beneficiarului raportul final și de a preda toate materialele conform specificației tehnice.

**9. Termenul de valabilitate a contractului:** 31.12.2019

**10. Locul prestării serviciilor:** sediul centrului de apel

**11. Modalitatea de efectuare a evaluării:** pe lista întregă

**12. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului va fi:** prețul cel mai mic scăzut

**13. Documentele/cerințele de calificare/selecție pentru operatorii economici includ următoarele:**

Nr. d/o	Denumirea documentului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii cerinței:	Obligativitatea
1.	Oferta	Conform formularul 3.1	Da
2.	Garanția de bună execuție	<b>Conform formularului 3.3</b>	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

**15. Operatorii economici interesați pot obține informație suplimentară de la autoritatea contractantă la adresa indicată mai jos:**

- a) Denumirea autorității contractante: Centrul de Instruire Continuă în Domeniul Electoral
- b) Adresa: mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 119.
- c) Tel: 022 260914, 068818084
- d) E-mail: viorica.macovei@cicde.md
- e) Numele, prenumele și funcția persoanei responsabile: Macovei Viorica

**16. Întocmirea ofertelor:** Oferta și documentele de calificare solicitate întocmite clar, fără corectări, cu număr și dată de ieșire, cu semnătura persoanei responsabile, puse în plic, sigilat și ștampilat, urmează a fi prezentate la sediul CICDE:

**a) Termenul de depunere/deschidere a ofertelor în cazul în care este utilizat un sistem dinamic de achiziție sau licitația deschisă:**

- până la: **ora 15:00**
- pe: \_\_\_\_\_

**b) Adresa la care ofertele și cererile trebuie transmise:** Centrul de Instruire Continuă în Domeniul Electoral, mun. Chișinău, str. Vasile Alexsandri, 119, etaj I, biroul nr.4.

**Ofertele întârziate vor fi respinse.**

**17. Termenul de valabilitate a ofertelor: 60 zile**

**18. Limba sau limbile în care acestea trebuie redactate: Limba română**

**Director al  
Centrului de Instruire  
Continuă în Domeniul Electoral**

**Pavel CABACENCO**