

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-1766558799592 din 24.12.2025

Obiectul achiziției: **Servicii de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități (pentru anul 2025)**

Denumirea serviciilor	Denumire a modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	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 1. Servicii de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități	Serviciul Social	Republica Moldova		Prestarea serviciului se va efectua în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 198 din 03.04.2019 cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate. Mijloacele financiare alocate vor fi utilizate pentru: - cheltuieli de personal; - cheltuieli administrative și de întreținere a serviciului; - echipament IT; - instruire continuă a personalului.	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: 1.Contractului de achiziție nr. 43/19 din 29 mai 2019 semnat cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale. 2.Contractului de achiziție nr. 06/20 din 31 decembrie 2019 semnat cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale. 3.Contractului de achiziție nr. 06/21 din 31 decembrie 2020, semnat cu Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale.	Keystone Moldova deține Certificatul de acreditare pentru prestarea Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități Seria AS nr.0000142 din 17.12.2025 .

					4. Contractului de achiziție nr. 4-LD din 28.01.2022, semnat cu Ministerul Municipii și Protecției Sociale. 5. Contractului de achiziție nr. 161-LD din 28.12.2022, semnat cu Ministerul Municipii și Protecției Sociale. 6. Contractului de achiziție nr. 06-LD din 26.01.2024, semnat cu Ministerul Municipii și Protecției Sociale. 7. Contractului de achiziție nr. 08-LD din 16.01.2025, semnat cu Ministerul Municipii și Protecției Sociale. Oferta tehnică prezentată de IP Keystone Moldova include: 1. Spațiu dotat conform standardelor un număr de telefon (freephone) 080010808 și număr de Viber, Skype, SMS 0 60 60 15 49. 2. Apelurile de intrare sunt gratuite pentru apelanți. IP Keystone Moldova achită aceste servicii. 3. Sistem de management eficient de gestionare a serviciului. 4. Resurse umane calificate, instruite, performanțele cărora sunt evaluate anual.	Standardul 1 (HG 198/03.04.2019) Standardul 2 (HG 198/-03.04.2019) Standardele 3, 4 și 5 (HG198/-03.04.2019) Standardul 6 (HG 198/ 03.04.2019) Standardul 7 (HG 198/-03.04.2019) Standardele 8, 9, 10, 11, 12 (HG 198/ 03.04.2019)
--	--	--	--	--	---	--

					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, semestriale transmise către autoritatea contractată în anul 2025 și plasarea acestora pe pagina <u>web a Keystone Moldova</u> și pagina web a serviciului <u>informat.md</u>. 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. 11. Metodologie de evaluare și monitorizare a Serviciului pentru a îmbunătăți calitatea acestuia. 12. Bază de date cu echipament software și hard ware în conformitate cu recomandările Centrului Național de	Standard 13 (HG 198/-03.04.2019) Standard 14 (HG 198/-03.04.2019) 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)
--	--	--	--	--	--	---

					Prelucrare a Datelor cu Caracter Personal. 13. Pagina web și de facebook a IP Keystone Moldova permite posibilitatea de asigurare a transparenței activității Serviciului.	
TOTAL				873 400.00 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**