

# INVITAȚIE LA CERERE A OFERTELOR DE PREȚURI

Denumirea autorității contractante: MINISTERUL AFACERILOR EXTERNE ȘI INTEGRĂRII EUROPENE  
Tip procedură achiziție: Cerere a ofertelor de prețuri  
Obiectul achiziției: servicii de consultanță (operatori centru de apel)  
Cod CPV: 79140000-7

Data publicării anunțului de intenție:

Nu e specificată

Această invitație la procedură de achiziție este urmarea anunțului de participare publicat în Buletinul Achizițiilor Publice  
Nr.: 10 din 10.02.2015.

În scopul achiziționării "servicii de consultanță (operatori centru de apel)"  
conform necesităților autorității contractante (în continuare – Cumpărător), pentru perioada bugetară: 2015  
este alocată suma necesară din sursa alocațiilor: Ministerul Finanțelor

Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura privind  
livrarea/prestarea/executarea următoarelor Servicii:

Listă: Servicii și specificații tehnice

| Nr. d/o | Cod CPV    | Denumire: Servicii solicitate                                                | Unitatea de măsură | Cantitatea | Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       |            | Servicii de consultanță și de informare juridică (operator centru de apel 1) |                    |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.1     | 79140000-7 | Servicii de consultanță și de informare juridică (operator centru de apel)   | Bucată             | 1.00       | conform caietului de sarcini<br>Cerințe pentru candidat<br>Calificări<br>• Studii universitare, de preferință în domeniul dreptului, științelor economice, administrației publice, relațiilor internaționale și alte domenii relevante.<br>• Cunoașterea limbilor: Româna, Rusa și Engleza, atât vorbit, cât și scris. Cunoașterea altor limbi străine constituie un avantaj.<br>Experiență<br>• Minimum 2 ani de experiență în sectorul afacerilor consulare și/sau serviciilor de consultanță pentru cetățeni.<br>• Experiența de muncă într-un centru de apel se consideră un avantaj.<br>Competențe<br>• Bună cunoaștere a domeniului consular, familiarizare cu legislația RM aferentă sectorului afacerilor consulare, legislația migrațională, etc.<br>• Abilitate demonstrată de analiză, totalizare și evaluare.<br>• Abilități demonstrate de comunicare, precum și de formulare a ideilor în mod verbal și în scris.<br>• Cunoașterea calculatorului, în particular a Microsoft Word și Excel, managementul datelor.<br>• Responsabilitate, răbdare, creativitate, punctualitate, flexibilitate.<br><br>Principii de consultanță<br>Pentru a asigura eficiența și calitatea consultației telefonice, consultantul se va ghida de |

| Nr. d/o | Cod CPV    | Denumire: Servicii solicitate                                                       | Unitatea de măsură | Cantitatea | Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1     | 79140000-7 | Servicii de consultanță și de informare juridică (operator centru de apel)          | Bucată             | 1.00       | următoarele principii de lucru:<br>a. Principiul confidențialității și anonimatului (păstrarea secretului discuției și a anonimatului - la discreția interlocutorului);<br>b. Principiul abordării umaniste (lipsă de superioritate din partea operatorului și egalitate în raport cu interlocutorul);<br>c. Principiul responsabilității nepărtinitoare (consultantul poartă responsabilitate pentru profesionalismul în materie, iar decizia vizând soluția finală aparține abonatului);<br>d. Principiul accesibilității (lipsește discriminarea după sex, vârstă, interese, religie, viză de reședință, etc.);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2       |            | <b>Servicii de consultanță și de informare juridică (operator centru de apel 2)</b> |                    |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.1     | 79140000-7 | Servicii de consultanță și de informare juridică (operator centru de apel 2)        | Bucată             | 1.00       | conform caietului de sarcini<br>Cerințe pentru candidat<br>Calificări<br>• Studii universitare, de preferință în domeniul dreptului, științelor economice, administrației publice, relațiilor internaționale și alte domenii relevante.<br>• Cunoașterea limbilor: Româna, Rusa și Engleza, atât vorbit, cât și scris. Cunoașterea altor limbi străine constituie un avantaj.<br>Experiență<br>• Minimum 2 ani de experiență în sectorul afacerilor consulare și/sau serviciilor de consultanță pentru cetățeni.<br>• Experiența de muncă într-un centru de apel se consideră un avantaj.<br>Competențe<br>• Bună cunoaștere a domeniului consular, familiarizare cu legislația RM aferentă sectorului afacerilor consulare, legislația migrațională, etc.<br>• Abilitate demonstrată de analiză, totalizare și evaluare.<br>• Abilități demonstrate de comunicare, precum și de formulare a ideilor în mod verbal și în scris.<br>• Cunoașterea calculatorului, în particular a Microsoft Word și Excel, managementul datelor.<br>• Responsabilitate, răbdare, creativitate, punctualitate, flexibilitate.<br><br>Principii de consultanță<br>Pentru a asigura eficiența și calitatea consultației telefonice, consultantul se va ghida de următoarele principii de lucru: |

| Nr. d/o | Cod CPV    | Denumire: Servicii solicitate                                                | Unitatea de măsura | Cantitatea | Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1     | 79140000-7 | Servicii de consultanță și de informare juridică (operator centru de apel 2) | Bucată             | 1.00       | a. Principiul confidențialității și anonimatului (păstrarea secretului discuției și a anonimatului - la discreția interlocutorului);<br>b. Principiul abordării umaniste (lipsă de superioritate din partea operatorului și egalitate în raport cu interlocutorul);<br>c. Principiul responsabilității nepărtinitoare (consultantul poartă responsabilitate pentru profesionalismul în materie, iar decizia vizând soluția finală aparține abonatului);<br>d. Principiul accesibilității (lipsește discriminarea după sex, vârstă, interese, religie, viză de reședință, etc.); |

**Termenul de livrare/prestare/executare solicitat și locul destinației finale:**

pe parcursul anului 2015

Nu se aplică

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

| Nr. d/o | Denumirea documentului/cerinței                                                          | Cerințe suplimentare față de document                                | Obligativitatea |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1       | Scrisoare de intenție                                                                    | oferantul va explica de ce este cel mai bun la postul/funcția aleasă | Da              |
| 2       | CV-ul personal (F3.3)                                                                    | F 3.3                                                                | Da              |
| 3       | Diploma de studii superioare licența, masterat, doctorat                                 | copie                                                                | Da              |
| 4       | Buletin de identitate                                                                    | copie                                                                | Da              |
| 5       | Declarație privind conduita etică și neimplicarea în practici frauduloase și de corupere | conform anexei (F3.2)                                                | Da              |
| 6       | Oferta de preț                                                                           | conform formularului ofertei F3.1                                    | Da              |

**Informație Suplimentară:**

Operatorii economici interesați pot obține informație suplimentară de la autoritatea contractantă și familiariza cu cerințele documentelor de licitație la adresa indicată mai jos:

Denumirea autorității contractante: **MINISTERUL AFACERILOR EXTERNE ȘI INTEGRĂRII EUROPENE**

Adresa: **Republica Moldova, CHIȘINĂU BUTUCANI, mun. Chișinău, str. 31 August 1989 80**

Tel.: **022 578 235 - 022 578 295**, Fax: **022 578 235**, E-mail: **vadim.sobol@mfa.md**

Numele și funcția persoanei responsabile: **SOBOL VADIM, Șef adjunct Direcție**

**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, sigilate și ștampilate, urmează a fi prezentate

pînă la: **24.02.2015 10:00**

pe adresa: **mun. Chișinău, str. 31 august 1989, nr. 80, bir. 105**

**NOTĂ:** În cazul prezentării ofertei și documentelor de calificare solicitate prin fax sau pe cale electronică, oferta ștampilată și semnată în original precum și documentele de calificare se vor prezenta în termen de 5 zile lucrătoare din data desfășurării procedurii.

**Ofertele întârziate** vor fi respinse.

**Termenul de valabilitate a ofertelor:** 20 zile

**Ofertele vor fi deschise** în prezența fizică sau prin mijloace electronice a membrilor grupului de lucru al autorității contractante și a reprezentanților Participanților la licitație

la: 24.02.2015 10:00

pe adresa: mun. Chișinău, str. 31 august 1989, nr. 80, bir. 102

Contractul intră sub incidența Acordului OMC - Nu

Conținutul prezentei Invitații este identic cu datele procedurii din cadrul Sistemului Informațional Automatizat "REGISTRUL DE STAT AL ACHIZIȚIILOR PUBLICE". Grupul de lucru pentru achiziții confirmă corectitudinea conținutului Invitației, fapt pentru care poartă răspundere conform prevederilor legale în vigoare.

Conducătorul grupului de lucru:

CĂPĂȚÎNĂ MIHAIL

\_\_\_\_\_