

CLARIFICĂRI 1

La documentația de atribuire pentru procedura de achiziționare servicii de call-center cu apelare prin linie telefonică tip telverde pentru proiectul „Dezvoltarea capacității instituționale de furnizare a serviciilor publice de informare a cetățenilor români migranți”, finanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Dezvoltarea Capacității Administrative 2007 – 2013, s-au primit solicitări de clarificări la care răspundem după cum urmează:

1. În cazul în care un provider de număr telverde dintr-o anumită țară oferă acces la acel număr verde doar din anumite rețele telefonice din acea țară fie din cauza providerului de număr telverde (adică nu oferă acces din toate rețelele) fie din considerente financiare ale prestatorului (datorită costurilor prea mari ale apelurilor din respectivele rețele) se consideră acceptabilă o ofertă în care accesul la numărul verde într-o țară este posibil doar din anumite rețele de telefonie prezente în acea țară (de exemplu doar rețelele de telefonie fixă din acea țară) ?

***Răspuns 1:** Deoarece se dorește ca de aceste servicii să beneficieze cât mai multe persoane interesate, considerăm necesar accesul la numărul verde din toate rețelele telefonice din țările menționate în caietul de sarcini (Italia, Spania, Grecia, Cipru, Marea Britanie, Franța, Germania, Ungaria). În cazul în care această condiție nu poate fi întrunită, vă rugăm să motivați corespunzător.*

2. Dat fiind că din text se înțelege că Ministerul Muncii deține o bază de date informativă care va fi pusă la dispoziție, puteți să oferiți detalii cu privire la:

- a) tipul de informații conținut în baza de date informativă?
- b) principiile active în acest moment cu privire la întreținerea informației din baza de date?
- c) existența unor metode de modificare a acestor informații care vor funcționa și pe perioada desfășurării contractului pentru serviciul callcenter oferit de prestator și care considerați ca sunt vitale pentru rezolvarea soluțiilor pentru prestator?
- d) natura informației din această bază de date și/sau domeniul de organizare?
- e) considerați ca informațiile din această bază de date sunt exportabile/replicabile în format electronic într-un sistem extern celui actual de tip bază de date?

Răspuns 2:

a) Tipul de informații este: informații de interes general pentru lucrătorii migranți puse la dispoziția prestatorului de către beneficiar în format word și/sau excel sub forma de întrebări și răspunsuri frecvente;

*b) Conform specificațiilor din caietul de sarcini, baza de date informativă va fi pusă la dispoziție de către **beneficiar** și va **fi revizuită/actualizată periodic de către acesta**;*

c) Baza de date va fi actualizată periodic în funcție de modificările/completările legislației în domeniul de referință;

d) Potrivit caietului de sarcini, serviciul de call-center este menit să ofere informațiile generale sau specifice solicitate de către lucrătorii români migranți, informații ce fac referire la: mutarea bunurilor, proceduri de înregistrare, recrutare, recunoașterea diplomelor, calificărilor și competențelor, încheierea contractului de muncă, timpul de muncă, terminarea contractului de muncă, reprezentarea lucrătorilor, condiții de muncă și viață, taxe, impozite, găsirea unei locuințe, sistemul de educație, sistemul de sănătate, prestațiile de securitate socială, boală, sănătate și securitate la locul de muncă, maternitate, pensii și transferabilitatea drepturilor, prestații familiare;

e) Informațiile conținute în baza de date vor fi furnizate prestatorului în fișier electronic în format Microsoft Word și/sau Excel.

3. Poseda Ministerul Muncii în acest moment raspunsuri tip la intrebari frecvente? Este aceasta informatie exportabila în format electronic?

Raspuns 3: Beneficiarul are lista întrebărilor și răspunsurilor și acestea vor fi puse la dispoziția prestatorului după semnarea contractului, în format electronic, în fișiere de tip Microsoft Word și/ sau Excel.

4. Formula de calcul a ofertei de pret pentru punctul 1 aduna taxa de activare TA pentru 8 state care se presupune ca este o singura data cu sume care se considera a fi valabile lunar. Ori se considera taxa de activare pe luna și în final se inmulteste cu numarul de luni de derulare a contractului, ori în formula se inmulteste taxa de abonament TAB și valoare totala pentru o luna de functionare CCT cu numarul de luni de derulare a contractului. Va rog sa clarificati.

Raspuns 4: Conform caietului de sarcini, formula de calcul este solicitată pentru prezentarea ofertei financiare. Această formulă se aplică **primei luni de funcționare** și include:

- taxa de activare pentru fiecare stat în parte (TA);
- taxa abonament pentru fiecare stat în parte (TAB);
- cost conversatie/minut (CC);
- valoarea totală pentru o lună de funcționare, la un trafic mediu de 2000 apeluri, în medie 5 minute pentru fiecare apel (CCT).

Pentru următoarele luni de funcționare formula de calcul nu va include TA, ci doar TAB, CC și CCT

In prezentarea ofertei financiare este obligatoriu să se indice valoarea fiecărei componente care intră în formula de calcul prezentată și nu doar valoarea cumulată a acestora.

Pretul inclus in oferta financiara pentru taxa de activare pentru fiecare stat în parte (TA), taxa abonament pentru fiecare stat în parte (TAB)si cost conversatie/minut (CC) este un pret ferm si va fi respectat pe toata durata de derulare a contractului.

5. Definitia punctului 2 spune "cheltuieli pentru servicii de consultanta și expertiza pentru dezvoltare sisteme", iar mai jos se specifica ca la punctul 2 se includ costuri legate de conceperea și functionarea callcenterului. Va rog sa clarificari. Punctul 2 contine cheltuieli imputabile lunar sau doar la activare? Cheltuieli cu agentii (sau mai general de personal) care sunt lunare sunt prevazute la acest punct? In cazul în care punctul 2 contine cheltuieli lunare se inmulteste sau nu cu numarul de luni de derulare a contractului atunci cand se calculeaza pretul total al ofertei?

Raspuns 5: Potrivit caietului de sarcini, punctul 2 face referire la cheltuielile pentru servicii de consultanță și expertiză pentru dezvoltarea de sisteme în cadrul serviciului call center, aceste cheltuieli reprezentând **totalitatea costurilor** pe care le presupune desfășurarea activității de call-center, inclusiv cheltuieli de personal (operatori-agenți) pentru o lună de funcționare.

Pretul inclus in oferta financiara pentru pentru o lună de funcționare a serviciului de call center este un pret ferm si va fi respectat pe toata durata de derulare a contractului.

La evaluare va fi luat în calcul pretul total al ofertei, fara TVA format din două componente: pretul pentru punctul 1 și pretul pentru punctul 2.

Prețul pentru punctul 1 este cel reprezentand serviciile de tel verde pentru prima lună de funcționare, format din taxa de activare pentru fiecare stat în parte (1+...+8) + taxa

abonament pentru fiecare stat în parte (1+...+8) + valoarea totală pentru o lună de funcționare (CCT), la un trafic mediu de 2000 apeluri, în medie 5 minute pentru fiecare apel.

Prețul pentru punctul 2 este cel reprezentând serviciile callcenter estimat de către prestator pentru o lună de funcționare a acestuia.

6. Va rog sa specificati daca suma maxima care se va trece în contract va fi suma ofertata în Formular 5 sau bugetul maxim pentru acest contract.

Raspuns 6: *Valoarea estimată a contractului este egală cu bugetul maxim alocat conform prevederilor din documentația de atribuire, însă suma care va fi efectiv plătită de către beneficiar prestatorului va depinde de costurile funcționării liniei telefonice de tip telverde.*

7. Se pot depune documentele pentru a participa la licitație până pe 15 februarie?

Răspuns 7: *Potrivit pct VI.7 din documentația de atribuire pentru procedura de achiziționare servicii de call-center cu apelare prin linie telefonică tip telverde, **data limită de depunere a ofertelor este 15 februarie 2010, ora 12:00, la sediul Ministerului Muncii, Familiei și Protecției Sociale, Strada Dem. I. Dobrescu nr. 2-4, scara B, sector 1, București, România, la Registratură (parter, camera 5).***

8. Ce înțelegeți prin “apeluri finalizate”?

Răspuns 8: *Prin apel finalizat se înțelege apelul în urma căruia solicitantul apelant obține un răspuns de la un operator.*

9. În cât timp de la depunerea ofertelor se va transmite răspunsul?

Raspuns 9: *În conformitate cu articolul 200 din Ordonanța de Urgență nr. 34 din 19 aprilie 2006, privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, “ în termen de 20 de zile de la data deschiderii ofertelor, autoritatea contractantă are obligația de a stabili oferta câștigătoare, pe baza criteriului de atribuire precizat în anunțul de participare și în documentația de atribuire, în condițiile în care ofertantul respectiv îndeplinește criteriile de selecție și calificare impuse.*

În cazuri temeinic motivate, autoritatea contractantă poate prelungi perioada de evaluare cu cel mult 20 de zile. Motivele temeinice se prezintă într-o notă justificativă, aprobată de ordonatorul de credite al autorității contractante, și este parte a dosarului achiziției publice”.

10. Câte apeluri simultane doriți?

Raspuns 10: *Se va asigura tratarea simultană a maximum 4 apeluri cu robot în așteptare.*

11. În secțiunea II, Caiet de sarcini, punctul 2, serviciu call center, spuneți “durata maximă până la începerea implementării serviciului: 10 zile de la data intrării în vigoare a contractului încheiat între beneficiar și prestatorul serviciului” – ne puteți detalia ce înțelegeți prin “începerea implementării”?

Raspuns 11: Prin începerea implementării înțelegem capacitatea prestatorului de a realiza operaționalitatea liniei telefonice telverde și a serviciilor de call-center.

12. În secțiunea II, Caiet de sarcini, punctul 2, serviciu call center, spuneti ”aplicația de tip Help desk va permite înregistrarea automată și manuală a răspunsurilor” – ce înțelegeți prin “înregistrare automată”?

Raspuns 12: Prin înregistrare automată înțelegem aplicația care permite înregistrarea a răspunsurilor tip transmise de beneficiar în completarea și/sau modificarea bazei de date transmise inițial.

13. Formula de calcul a valorii totale lunare este: $CCT = CC * 2000 * 5$. În cazul în care tarifele de comunicații din fiecare țară sunt diferite, cum se modifica formula de calcul?

Raspuns 13: În cazul în care tarifele de comunicații din fiecare țară sunt diferite, formula de calcul va fi următoarea:
 $CCTm = [(CC1 + CC2 + \dots + CC8) * 2000 * 5] / 8$
în care CC1 ... CC8 reprezintă cost conversație/minut pentru fiecare cele 8 state și CCTm este valoarea medie pentru o lună de funcționare.

14. Recomandarile în limbile straine este necesar a fi traduse în limba română și legalizate?

Raspuns 14: În conformitate cu prevederile din documentația de atribuire, orice corespondență și documente legate de procedura de atribuire transmise între ofertant și autoritatea contractantă trebuie să fie în limba română. NU este necesară legalizarea traducerii.

15. Va rugăm să ne detaliați formula după care se calculează prețul maxim pe contract.

Raspuns 15: Conform caietului de sarcini, bugetul maxim alocat acestui contract este de 330.000 lei fără TVA. A se vedea și răspunsul numărul 6.

16. La punctul 9.6 din Contract, menționați că dacă valoarea medie lunară depășește 20,000 Lei fără TVA, serviciul se va suspenda. Dacă în timpul unei luni, această valoare este depășită, serviciul se suspenda? În cât timp se va relua serviciul după suspendarea lui?

Raspuns 16: Conform caietului de sarcini – modelul contractului de servicii, punctul 9.6, “prestatorul, după consultarea și numai cu acordul scris al achizitorului va putea suspenda furnizarea serviciilor, dacă, **cheltuielile lunare depășesc o medie de 20.000 lei, fără TVA**”.

Prestatorul și beneficiarul vor stabili de comun acord durata perioadei de suspendare și data reluării serviciilor având în vedere numărul apelurilor și valoarea convorbirilor din lunile anterioare, astfel încât să nu se depășească bugetul maxim alocat acestui contract.

17. Dacă valoarea maximă a contractului este atinsă mai devreme de 17 luni, se consideră contractul onorat, se închide serviciul și se returnează garanția de bună execuție?

Răspuns 17: Serviciile de telefonie și cele de call-center vor trebui să fie asigurate pe toată durata contractului de aceea beneficiarul a prevăzut posibilitatea suspendării temporare a serviciilor de telefonie atunci când cheltuielile lunare depășesc o medie de 20.000 lei, fără TVA. A se vedea și răspunsul de la punctul 16.

18. In contract, la art 9.2, este mentionata "certificarea efectuării serviciilor". Ce se intelege prin aceasta certificare și cat dureaza?

Răspuns 18: *Mențiunea "certificarea efectuării serviciilor" este o cerință obligatorie în cadrul instituțiilor publice, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului 119/1999, cu modificările și completările ulterioare. Această certificare are rolul de a asigura că activitatea a fost efectuată corespunzător în conformitate cu prevederile contractului de prestări servicii.*

Certificarea va fi facuta de catre beneficiar imediat ce prestatorul pune la dispozia beneficiarului factura în original pentru serviciile din luna anterioara și dupa furnizarea rapoartelor cantitative și calitative prevăzute la art. 7,1, din modelul de contract.

19. La data depunerii ofertei este neaparat necesar sa avem deschis un cont la Trezorerie, sau este suficient un cont de la orice alta banca decat Trezorerie?

Răspuns 19: *Prestatorul trebuie să depună, pentru caietul de sarcini, formularul 4 – Identificare Financiară.*

Plățile în cadrul contractului vor fi efectuate în lei prin Trezorerie. Apreciem că la momentul depunerii ofertei nu este necesar să aveți un cont deschis la Trezorerie, fiind însă obligatorie deschiderea acestui cont în cazul în care oferta este declarată câștigătoare.

20. La Sectiunea II, punctul 2 se specifica: "Serviciul de Call Center va fi furnizat în regim de 12 de ore pe zi, 5 zile pe săptămână, cu disponibilitate a serviciilor de 99.98% pentru orele de funcționare." Ce se intelege prin disponibilitatea serviciilor de 99.98% pentru orele de functionare?

Raspuns 20: *Prin disponibilitatea serviciilor de 99,98% pentru orele de funcționare înțelegem obligativitatea prestatorului de a asigura functionarea la parametrii optimi a echipamentelor, cu evitarea disfunctionalitatilor de sistem.*

21. Scriptul (procesul de preluare și rezolvare a solicitarilor primite de un agent) va fi furnizat de catre beneficiar sau trebuie intocmit de catre prestator?

Raspuns 21: *Dacă prin script înțelegeți o aplicatie (gen excel, sau o pagina web mai complexa) în care lucreaza agentii care preiau apelurile și în care salveaza datele referitoare la apel într-o baza de date: cine apeleaza, ce întrebare i se adresează, ce raspuns a oferit etc., atunci beneficiarul NU va furniza scriptul.*

Dacă însă prin script înțelegeți lista cuprinzând întrebările care s-ar putea adresa agenților și răspunsurile de specialitate care vor trebui furnizate de agenți cetățenilor români migranți, atunci această listă va fi pusă la dispoziție de beneficiar, deci putem spune că beneficiarul va pune la dispoziția contractorului scriptul. Scriptul va fi prin urmare, în acest caz, un document în format Word cu întrebări și răspunsuri de specialitate.

22. Agentilor li se ofera training pe script din partea beneficiarului (în cazul în care acesta este oferit de catre beneficiar)?

Raspuns 22: *Beneficiarul nu oferă training pe script.*

23. Care este metoda avuta în vedere pentru accesul la baza de date informativa a beneficiarului? (acces prin Internet, se trimite într-un anumit format, etc.)

***Raspuns 23:** Beneficiarul va pune la dispoziție o bază de date în format Microsoft Word și Excel care va conține întrebări frecvente și răspunsuri la acestea.*

24. Va rugam precizati în cat timp, din momentul deschiderii ofertelor, va fi anuntat castigatorul licitatiei.

***Raspuns 24:** Vezi raspuns 9.*

25. Certificatul constatator nu poate avea o valabilitate mai mare de 15 zile, iar conform caietului de sarcini documentatia trebuie sa fie valabila pe toata perioada valabilitatii ofertei – 90 zile. Certificatul constatator poate face exceptie în acest caz?

***Raspuns 25:** Documentele emise de autoritățile competente, inclusiv vor fi valabile la data deschiderii ofertelor și vor fi prezentate în original sau în copie semnată pe propria răspundere și stampilată spre conformitate cu originalul. Documentele pentru care nu este prevăzută o perioadă de valabilitate stabilită de lege, nu vor fi emise cu mai mult de 30 de zile calculate înainte de data deschiderii ofertelor.
Perioada de valabilitate a ofertei este de 90 de zile și nu a certificatului constatator.*

26. Referitor la procedura de achiziționare **servicii de call-center cu apelare prin linie telefonica tip telverde pentru proiectul „Dezvoltarea capacității instituționale de furnizare a serviciilor publice de informare a cetățenilor români migranți”**, vă rugăm să ne precizați dacă garanția de participare la licitație poate fi constituită prin virament bancar în contul RO27 TREZ 7005 005X XX00 0163 deschis de Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale la Trezoreria municipiului București (A.T.C.P.M.B.)

***Raspuns 26:** Garanția de participare se constituie prin virament bancar sau printr-un instrument de garantare emis în condițiile legii de o societate bancară ori de o societate de asigurări, care se prezintă în original, în cuantumul și pentru perioada prevăzută în documentația de atribuire. Date de identificare bancară Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale, cod fiscal 4266669, cont IBAN **RO27TREZ7005005XXX000163** deschis la Trezoreria municipiului București (A.T.C.P.M.B.).*