

TERMENI DE REFERINȚĂ

Elaborarea proiectului de design, a specificațiilor tehnice detaliate pentru lucrările de renovare și mobilier, precum și supravegherea lucrărilor de amenajare a Centrului Unic de Apel al Serviciului Guvernamental de Suport Clienți al Agenției Servicii Publice a Republicii Moldova

în cadrul Proiectului „Modernizarea Serviciilor Guvernamentale”

Instituția Publică „Agenția de Guvernare Electronică”

I. Context

Guvernul Republicii Moldova este hotărât să schimbe fundamental modul în care sunt furnizate serviciile publice în Moldova printr-o serie de intervenții menite să modernizeze livrarea serviciilor publice, să combată corupția, să promoveze o cultură de îngrijire a clienților, să îmbunătățească accesul și să crească eficiența în administrația publică în Republica Moldova.

În perioada anilor 2006 - 2013, Moldova a modernizat legislația și procesele administrative ale serviciului public în cadrul Reformei Administrației Publice Centrale (RAPC), susținută de Fondul de Încredere Multi-donator administrat de Banca Mondială.

În iulie 2016, Guvernul Republicii Moldovei a aprobat Strategia de Reformă a Administrației Publice pentru 2016-2020, care a menținut modernizarea procesului de livrare a serviciilor publice printre obiectivele sale principale.

Pentru a atinge obiectivele enunțate, Guvernul a solicitat asistența Băncii Mondiale pentru o operațiune RAP, în cadrul Proiectului de Modernizare a Serviciilor Guvernamentale (denumit în continuare MGSP sau Proiectul), care a devenit efectivă în iunie 2018.

Proiectul a fost conceput având în vedere obiectivele Guvernului Moldovei pentru digitalizarea intersectorială și utilizează pe scară largă realizările instituționale și tehnologice ale Proiectului de Transformare Electronică a Guvernării (GeT), implementat de Guvernul Moldovei cu suportul Băncii Mondiale în perioada noiembrie 2011 - decembrie 2016.

În anul 2023, Guvernul a emis Planul Național de Dezvoltare 2023-2025, care stabilește modernizarea serviciilor administrative și accesul populației la serviciile publice electronice ca unul dintre obiectivele majore. Strategia recent aprobată de Reformă a Administrației Publice 2023-2030 reconfirmă determinarea Guvernului de a moderniza sistemul de livrare a serviciilor administrative prin îmbunătățirea accesului la serviciile publice prin diverse canale, creșterea eficienței, reducerea sarcinilor administrative inutile și a costurilor serviciilor pentru beneficiari și furnizori, asigurând un nivel stabil de calitate a serviciilor administrative. De asemenea, Planul de Acțiune al Guvernului pentru 2024, prin acțiunile sale preconizate, contează pe sprijinul MGSP pentru a continua extinderea dezvoltării serviciilor electronice și a transformării digitale la nivel intersectorial.

Astfel, MGSP continuă să joace un rol foarte important în atingerea obiectivelor de înaltă prioritate stabilite de Guvern. Proiectul își propune să îmbunătățească accesul, eficiența și calitatea livrării anumitor servicii administrative prin următoarele componente:

1. Modernizarea Serviciilor Administrative

Activitățile cheie în cadrul acestei componente se concentrează pe reproiectarea unui grup de servicii administrative de la guvern la cetățean și de la guvern la afaceri; pilotarea de centre unice pentru livrarea serviciilor publice în locații selectate și extinderea la nivel național; creșterea gradului de

conștientizare publică și suport pentru serviciile administrative, cu un accent deosebit pe serviciile electronice.

2. Platformă și Servicii Digitale

Obiectivul principal al acestei componente este digitalizarea serviciilor guvernamentale re proiectate; completarea și consolidarea unei infrastructuri comune și a mecanismelor pentru desfășurarea rapidă a serviciilor publice bazate pe TIC; introducerea de standarde și proceduri de management IT și de securitate cibernetică la nivel guvernamental. Această componentă finanțează achiziția de elemente suplimentare de infrastructură informatică partajată, digitalizarea serviciilor necesare pentru livrarea serviciilor guvernamentale electronice, precum și dezvoltarea unui sistem de management al învățării pentru integrarea infrastructurii digitale noi și a serviciilor modernizate în cadrul guvernului.

3. Implementarea Modelului de Livrare a Serviciilor

Obiectivul acestei componente este de a asigura că capacitățile instituționale ale agențiilor guvernamentale cheie sunt aliniate și sprijină noul model de livrare a serviciilor publice.

4. Managementul Proiectului

Această componentă acordă suport Unității de Implementare a Proiectului (UIP), aflată în cadrul Agenției pentru Guvernare Electronică (eGA), și asigură funcționarea echipei de bază a Agenției pentru Guvernare Electronică.

Contextul actual al Serviciului Guvernamental de Suport Clienți:

Pentru a aduce serviciile guvernamentale mai aproape de cetățeni, prin intermediul proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”, implementat de către Agenția de Guvernare Electronică (în continuare AGE) și cu suportul financiar al Băncii Mondiale, urmează a fi înstituit Serviciul Guvernamental de Suport Clienți (SGSC).

Astfel, conform Hotărârii de Guvern nr. 976 din 06-12-2023, Guvernul Republicii Moldova a aprobat Conceptul Serviciului guvernamental de suport clienți și Conceptul Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, care vor facilita dialogul dintre beneficiarii și prestatorii serviciilor publice.

Serviciul guvernamental de suport clienți va funcționa ca o subdiviziune distinctă în cadrul Agenției Servicii Publice (în continuare ASP). Astfel, prin intermediul Sistemului informațional „Serviciul guvernamental de suport clienți”, dezvoltat de către Agenția de Guvernare Electronică, operatorii Centrului Unic de Apel vor gestiona incidentele, reclamațiile, solicitările de informații și necesitățile de asistență în utilizarea serviciilor publice.

Decizia va fi pusă în aplicare gradual. În cadrul perioadei de pilotare, sunând la numărul de telefon al Serviciului guvernamental de suport clienți, cetățenii vor putea primi informații despre serviciile publice prestate de către Agenția Servicii Publice, Agenția de Guvernare Electronică, Casa Națională de Asigurări Sociale și Serviciul Tehnologie Informației și Securitate Cibernetică. Treptat, serviciul va fi extins pentru toate autoritățile/instituțiile publice prestatoare de servicii.

Astfel, Centru de apel a SGSC va funcționa în spațiile oferite de Agenția Servicii Publice, care vor fi amenajate corespunzător, pentru a oferi condiții optime pentru operatorii acestui Centru în procesul de lucru. Conceptul Centrului de apel SGSC derivă din studiul de dimensionare a centrului de apel al Serviciului Guvernamental Unic de Suport Clienți elaborat de compania *SC Ernst&Young SRL România*. Aceste edificii urmează să fie echipate și dotate cu mobilierul necesar.

Conform analizei de dimensionare, s-a identificat necesitatea alocării unui spațiu distinct pentru nivelul 1 al SGSC. Acest spațiu va fi destinat pentru un număr de minim 50 de posturi de lucru,

destinate operatorilor și managerilor. Acești angajați vor oferi suportul necesar pentru serviciile oferite de către 55 de autorități și instituții publice, conform prevederilor Hotărârii de Guvern nr. 976.

În acest sens, conform notificării 01/6253 din 12 iunie 2024, ASP a identificat locația disponibilă pentru amenajarea Centrului Unic de Apel a Serviciului Guvernamental de Suport Clienti al Agenției Servicii Publice, amplasat în municipiul Chișinău, pe strada Mitropolit Gurie Grosu nr. 7. Clădirea se află în proprietatea ASP, având 3 nivele (subsol (S), parter (P) și mansardă (B1)). Clădirea și acoperișul sunt într-o stare bună și nu necesită lucrări de renovare. Prin urmare, o amenajare nouă interioară, inclusiv soluții moderne pentru cablare și ventilație, sunt absolut necesare pentru această clădire, pentru a se asigura că personalul care activează în Centrul de apel a SGSC beneficiază de condiții adecvate de muncă și sănătate.

Astfel, se propune ca acest edificiu să fie reamenajat în scopul utilizării acestuia pentru organizarea locurilor de muncă destinate specialiștilor nivelul 1 al SGSC. Amenajarea spațiului propus va permite crearea unui mediu de lucru modern, confortabil și eficient pentru personalul Centrului.

II. Scopul sarcinii

AGE solicită servicii de consultanță calificate a fi prestate de o companie de consultanță (în continuare Consultant), pentru a pregăti designul și documentația tehnică necesară amenajării Centrului Unic de Apel al SGSC, inclusiv activități de monitorizare și verificare a calității lucrărilor de reparații/amenajare.

Aceste servicii includ:

- Studierea bunelor practici de organizare și amenajare a Centrelor Unice de Apel dedicate serviciilor publice.
- Elaborarea proiectului de reorganizare a spațiilor interioare pentru a asigura buna funcționare a Centrului Unic de Apel al SGSC (nivel P/Parter și nivel B1/Mansardă), inclusiv acces birouri, rețelele interne pentru curent electric, apă, canalizare și sistemele de ventilare, etc.
- Elaborarea designului interior care să respecte principiile ergonomiei și a funcționării Centrului Unic de Apel pentru un număr de 50 de posturi de lucru, destinate operatorilor și managerilor.
- Elaborarea desenelor/schițelor detaliate și a specificațiilor tehnice, estimarea costurilor pentru lucrările de construcții/amenajări interioare pentru nivel P/Parter și nivel B1/Mansardă, descrierea măsurilor de gestionare a materialelor contaminate cu azbest inclusiv măsuri de eficiență energetică în cadrul lucrărilor de renovare, pentru a reduce consumul de energie și a maximiza performanța energetică a clădirii, conform reglementărilor naționale.
- Elaborarea desenelor/schițelor detaliate inclusiv proiectul specificațiilor tehnice inclusiv estimarea costurilor pentru achiziționarea mobilierului necesar.
- Supravegherea și asigurarea calității a lucrărilor de reparații, instalarea mobilierului și a altor echipamente necesare bunei funcționări a Centrului Unic de Apel al SGSC.
- Elaborarea Planului de Gestionare a Deșeurilor Electronice (PGDE) pentru a descrie problemele legate de gestionarea deșeurilor pe parcursul ciclului de viață al echipamentelor electrice și electronice care vor fi instalate în Centrul Unic de Apel al SGSC.

Aceste activități vor asigura implementarea eficientă și de calitate a amenajării Centrului Unic de Apel al SGSC.

III. Sarcinile de lucru

Implementarea activităților propuse va contribui la dezvoltarea și operaționalizarea Centrului Unic de Apel al SGSC eficient, capabil să ofere condiții de adecvate de lucru și să răspundă nevoilor personalului angajat într-un mod profesionist și responsabil.

Consultantul va executa următoarele sarcini de bază:

Sarcina 1: Elaborarea designului Centrului Unic de Apel al SGSC

În cadrul acestei sarcini, Consultantul va examina cadrul național referitor la necesitatea înființării Centrului Unic de Apel al SGSC și va face recomandări privind amplasarea și organizarea acestui centru. Consultantul va identifica necesitățile funcționale ale Centrului Unic de Apel, bazându-se pe recomandările formulate de *SC Ernst & Young SRL România* precum și locația oferită de ASP.

Consultantul va studia bunele practici de organizare și amenajare a Centrelor de Apel și va propune un concept general cu privire la organizarea spațiului Centrului Unic de Apel al SGSS în cadrul spațiului oferit de ASP, ținând cont și de cerințele specifice ale beneficiarului.

Amenajarea Centrului de apel trebuie să fie proiectată astfel încât să maximizeze eficiența utilizării spațiilor oferite de ASP, asigurând în același timp un climat confortabil și funcțional pentru operatori pe toată perioada programului de lucru (8 ore pe zi). Este crucial ca echipamentul și mobilierul necesar să fie plasate strategic pentru a facilita fluxul de lucru, ținând cont de parametrii și infrastructura existentă (geamuri, sistem de încălzire, înălțime, etc.) și amplasarea spațiilor disponibile la etaj parter și mansardă.

Designul interior propus (remodelare) trebuie să fie unul plăcut vizual pentru a îmbunătăți activitatea zilnică a personalului angajat și a spori moralul acestora. Utilizarea de culori pastelate, iluminare adecvată și elemente de decor corespunzătoare pentru a asigura un mediu cât mai plăcut și mai productiv pentru personalul Centrului. Amenajarea trebuie, de asemenea, să fie proiectată pentru a minimiza nivelul de zgomot.

Designul interior al Centrului Unic de Apel al SGSC trebuie să fie conceput astfel încât să asigure o bună flexibilitate și adaptabilitate, în sensul să permită modificări și ajustări ușoare în funcție de evoluțiile tehnologice și de schimbările în nevoile operaționale viitoare.

Ca rezultat al activităților în cadrul acestei sarcini Consultantul va livra următoarele:

- Conceptul general cu privire la amenajarea Centrului Unic de Apel al SGSC
- Necesitățile funcționale ale Centrului Unic de Apel (grupuri sanitare, bucătărie, sală de relaxare, etc.)
- Replanificarea spațiului oferit, în sensul amenajării Centrului fără a interveni în structura de rezistență a clădirii
- Proiectul de design narativ-descriptiv și a unui model 3D care să includă spațiile selectate, relevant pentru personalul Centrului, care ar trebui să ia în considerare:
 - ✓ Intrarea în clădire
 - ✓ Planimetria clădirii și infrastructura existentă cu privire la rețelele de electricitate, aprovizionare cu apă și canalizare, încălzire, ventilare, etc.
 - ✓ Grupurile sanitare și alte spații secundare amplasate în incinta clădirii existente
 - ✓ Personalul implicat și programul de lucru acestuia, precum și necesitățile acestuia
 - ✓ Alte aspecte de îmbunătățire a condițiilor existente

Designul trebuie să asigure o atenție deosebită pentru securitatea personalului Centrului în diverse situații de urgență sau excepționale. La fel, acesta trebuie să fie fundamentat pe elementele de identitate vizuală existente elaborate de ASP și AGE (după caz).

Durata: 4 săptămâni de la intrarea în vigoare a contractului;

Livrabile: Proiectul de design interior (inclusiv în format 3D) al Centrului Unic de Apel al SGSC.

Sarcina 2: Designul mobilierului conform conceptului general al Centrului Unic de Apel al SGSC

Activitățile de bază ale acestei sarcini vor include:

- Analiza spațiului și a fluxului de personal și a programului de lucru. Consultantul va efectua o analiză a spațiului destinat pentru a asigura integrarea eficientă a mobilierului în designul general al Centrului. Va evalua fluxurile de lucru pentru a identifica zonele critice în care mobilierul va fi utilizat intens.
- Proiectarea preliminară și elaborarea schițelor de proiect. Consultantul va elabora schițe preliminare ale mobilierului care să exploreze diferite opțiuni de design și echipamentul necesar (echipament IT). Aceste schițe trebuie să includă dimensiuni, proporții și funcționalități de bază. Consultantul va proiecta mobilierul ținând cont de nevoile ergonomice ale angajaților, asigurând că mobilierul proiectat va avea înălțimi corecte pentru scaune, mese, dulapuri și alte piese de mobilier auxiliar pentru a garanta confortul și eficiența utilizării mobilierului în cadrul Centrului Unic de Apel al SGSC.
- Detalierea și specificațiile tehnice. Pe baza schițelor finale aprobate de către Beneficiar, Consultantul va elabora designul detaliat (3D) al mobilierului necesar pentru Centrul Unic de Apel al SGSC. Acest design va include specificațiile tehnice, inclusiv schițele tehnice care vor indica materialele utilizate, finisajele, culorile, dimensiunile exacte și alte detalii relevante pentru producerea mobilierului. De asemenea, Consultantul va furniza o estimare detaliată a costurilor necesare pentru achiziționarea mobilierului conform designului final.
- Asistență la etapa achiziționării mobilierului. Consultantul va acorda suport Clientului în perioada de licitație pentru a răspunde la întrebările de clarificare privind specificațiile tehnice ale mobilierului, și, după caz, în procesul de evaluare a ofertelor pentru a confirma corespunderea ofertelor la cerințele tehnice definite.

Durata: 4 săptămâni de la aprobarea designului final al Centrului Unic de Apel al SGSC;

Livrabile: Designul, schițele (în format 3D) și specificațiile tehnice ale mobilierului.

Sarcina 3: Elaborarea documentației de deviz, inclusiv specificațiile tehnice și a Planului de Gestionare a Deșeurilor Electronice pentru renovarea Centrului Unic de Apel al SGSC

Norme și Standarde Aplicate: În procesul de elaborare a specificațiilor tehnice, Consultantul va ține cont de normele și standardele Republicii Moldova aplicabile pentru proiectarea și executarea lucrărilor interioare (norme de siguranță, reglementări privind accesibilitate, etc.).

Activitățile de bază ale acestei sarcini vor include:

- Definirea necesităților și cerințelor. În baza conceptului de design al Centrului Unic de Apel al SGSC, Consultantul va iniția elaborarea specificațiilor tehnice, inclusiv a volumelor de lucrări necesare amenajării Centrului. Consultantul va defini exact perimetrul lucrărilor și resursele financiare necesare.
- Specificarea Materialelor: În baza conceptului aprobat de către Beneficiar, Consultantul va detalia tipul materialelor care urmează să fie utilizate pentru finisaje, podele, pereți etc. Astfel, Consultantul va indica specificațiile tehnice detaliate cu privire la calitatea, cantitatea, dimensiuni, culori și metode de aplicare, etc.
- Specificarea Sistemelor Mecanice și Electrice: Detalierea sistemelor HVAC (încălzire, ventilare, aer condiționat), sistemelor electrice (iluminat, prize, rețele de comunicații) și orice alte sisteme speciale (sisteme de securitate, audio-video etc.), etc.
- Definirea Lucrărilor: Consultantul va detalia lista exactă a tuturor lucrărilor și etapelor necesare pentru implementarea proiectului de design al încăperii: compartimentarea lucrărilor, gestionarea materialelor contaminate cu azbest, măsuri de eficiență energetică în cadrul lucrărilor de renovare, etapizarea realizării lucrărilor de construcții, instalarea sistemelor, montarea mobilierului, finisarea și orice alte activități adiționale.
- Estimarea Cantităților și Costurilor: Estimarea cantităților de materiale necesare și calcularea costurilor asociate cu fiecare aspect al proiectului va fi inițiată după definirea exactă a lucrărilor. Aceasta include și estimarea timpului necesar pentru finalizarea fiecărei etape. Consultantul va elabora un program detaliat al lucrărilor, stabilind ordinea și durata fiecărei activități pentru a asigura o implementare eficientă și în conformitate cu termenii stabiliți.

- Elaborarea Planului de Gestionare a Deșeurilor Electronice (PGDE) pentru a descrie problemele legate de gestionarea deșeurilor pe parcursul ciclului de viață al echipamentelor electrice și electronice care vor fi instalate în Centrul Unic de Apel al SGSC.
- Revizuire și Aprobare: Consultantul va prezenta spre consultare comună cu ASP și a AGE a proiectului de specificații tehnice și volumele de lucrări pentru revizuire și feedback în scopul asigurării că toate cerințele și așteptările sunt îndeplinite în mod corespunzător.
- Coordonarea proiectului, inclusiv coordonarea documentației tehnice și facilitarea în vederea obținerii autorizațiilor și a inițierii lucrărilor, la toate etapele de dezvoltare, cu instituțiile de control de stat, autoritățile locale și furnizorii de utilități, dacă este necesar.
- Aprobarea Finală: Obținerea aprobării finale a documentației de proiect din partea tuturor instituțiilor competente.
- Asistență la etapa achiziționării lucrărilor de renovare. Consultantul va acorda asistență AGE în elaborarea documentației de licitație, în procesul de achiziționare a lucrărilor de renovare a Centrului Unic de Apel al SGSC și evaluării ofertelor. Activitățile date presupun elaborarea specificațiilor tehnice detaliate astfel ca lucrările să fie realizate conform nevoilor și specificațiilor proiectului și acordarea, după caz, a asistenței în procesul de evaluare a ofertelor în cadrul achiziției de lucrări a fi finanțate în cadrul MGSP.

Durata: 7 săptămâni de la aprobarea designului final al Centrului Unic de Apel al SGSC;

Livrabile: Documentația de deviz, PGDE, specificațiile tehnice și volumele de lucrări de reparații.

Sarcina 4: Supravegherea și asigurarea calității contractelor cu furnizorii terți (furnizare mobilier, lucrări reparații).

Această activitate presupune monitorizarea performanței furnizorului(lor) de mobilier pentru livrarea și instalarea mobilierului și antreprenorului(lor) pentru efectuarea lucrărilor de reparații în raport cu termenii contractuali și în corespundere cu standardele de calitate stabilite, și evaluarea periodică a performanței acestora, asigurarea respectării normativelor și reglementărilor relevante, precum și gestionarea eficientă a riscurilor asociate activităților furnizorilor terți. Aceste activități sunt cruciale pentru implementarea contractelor, contribuind astfel la succesul lansării Centrului Unic de Apel al SGSC în termenii stabiliți.

Activitățile de bază a acestei sarcini va include:

- Elaborarea unui plan de activitate pentru organizarea vizitelor de supraveghere pe teren și stabilirea termenelor limită pentru fiecare tip de lucrare.
- Supravegherea performanței furnizorilor de mobilier pentru a asigura respectarea specificațiilor și a calendarului convenit. În cazul descoperirii de non-conformități sau discrepanțe între mobilierul livrat și specificațiile tehnice, inclusiv a lucrărilor de reparații, Consultantul va documenta aceste aspecte și va notifica părțile implicate pentru a găsi soluții adecvate.
- Verificarea periodică pentru a asigura respectarea standardelor stabilite în cadrul proiectului, precum și conformitatea cu măsurile sociale și de mediu necesare. Organizarea a până la 10 de vizite de monitorizare pe teren pentru supravegherea progresului lucrărilor.
- Prezentarea rapoartelor bi-săptămânale de progres cu detalii privind lucrările realizate de contractanții/furnizorii terți, orice abateri de la programul de implementare, riscurile anticipate și măsurile de mitigare. Rapoartele vor include și imagini foto sau secvențe video care să ilustreze progresul realizat de contractanții/furnizorii terți sau să evidențieze eventualele abateri întâlnite.

Durata: 15 săptămâni de la semnarea contractelor cu companiile terțe responsabile de livrarea și instalarea mobilierului și a contractului pentru realizarea lucrărilor de reparații ale Centrului Unic de Apel al SGSC;

Livrabile: Rapoartele bisăptămânale de supraveghere și raportul final de supraveghere a instalării mobilierului și lucrări de reparații/construcții finanțate în cadrul proiectul MGSP.

Pentru a executa sarcinile de mai sus, Consultantul va colabora cu reprezentanții ASP, care vor oferi acces la documentația existentă necesară, inclusiv la planul linear al sediului clădirii.

IV. Livrabile

Consultantul va raporta managerului de proiect desemnat din partea AGE, care este persoana responsabilă pentru coordonarea activităților aferente. Toate rapoartele vor fi furnizate în format electronic în limba română conform tabelului de mai jos.

Lista livrabilelor și termenii propuși.

#	Livrabil	Termen
1.	Proiectul de design interior al Centrului Unic de Apel al SGSC.	<i>Patru (4) săptămâni de la intrarea în vigoare a contractului</i>
2.	Designul, schițele și specificațiile tehnice ale mobilierului	<i>Patru (4) săptămâni de la aprobarea designului final al Centrului Unic de Apel al SGSC</i>
3.	Plan de Gestionare a Deșeurilor Electronice (PGDE)	<i>Cinci (5) săptămâni de la aprobarea designului final al Centrului Unic de Apel al SGSC</i>
4.	Specificațiile tehnice și volumele de lucrări de reparații/construcții.	<i>Șapte (7) săptămâni de la aprobarea designului final al Centrului Unic de Apel al SGSC</i>
5.	Rapoartele bisăptămânale de supraveghere și raportul final de supraveghere a instalării mobilierului și lucrări de reparații/construcții finanțate din proiectul MGSP.	<i>Cincisprezece (15) săptămâni de la semnarea contractelor cu companiile terțe responsabile de livrarea și instalarea mobilierului și a contractului pentru realizarea lucrărilor de reparații/construcții ale Centrului Unic de Apel al SGSC</i>

V. Perioada

Termenul propus pentru finalizarea activităților descrise mai sus este *octombrie 2024 - aprilie 2025*.

VI. Aranjamente instituționale

Pentru a asigura procesul eficient și prompt de validare a fiecărei etape descrise mai sus, se va constitui un Grup de Lucru comun din reprezentanții ASP și AGE. Acest grup va fi responsabil pentru examinarea și validarea fiecărui livrabil într-un termen maxim de cinci (5) zile lucrătoare de la recepționarea livrabilelor.

Consultantul va revizui și expedia spre aprobare și validare livrabilele revizuite în decurs de maxim de cinci (5) zile lucrătoare din momentul recepționării obiecțiilor/prounerilor din partea Beneficiarului.

Consultantul va conlucra cu reprezentanții ASP în scopul validării livrabilelor și va prezenta către AGE versiunile finale pentru a fi acceptate și înaintate spre plată.

VII. Cerințe de calificare

Consultantul trebuie să întrunească și să prezinte următoarele cerințe:

- Minimum 5 ani de experiență în design interior, elaborarea specificațiilor tehnice, devizului de cheltuieli, supravegherea calității pe piața autohtonă;
- Minimum 3 proiecte similare implementate în ultimii 5 ani (demonstrate prin confirmări privind acceptanța serviciilor menționate (copiile actelor de predare-primire). Consultantul va prezenta exemple de documentație de proiectare elaborate anterior de

experții angajați în prezent de companie pentru sarcini similare (design a spațiului și a mobilierului). Setul de documente va include cel puțin 3 exemple de design interior efectuat pentru companii private sau instituții publice pentru un spațiu de 250 - 400 m.p. destinat pentru un număr de 40-60 persoane. Setul va cuprinde schițe de proiect acceptate, exemple în format 3D și fotografiile (max. 20 bucăți, considerate cele mai reușite și elocvente care prezintă starea inițială și design-ul propus) ale spațiilor optimizate inclusiv cu design și amenajare de mobilier;

- Experiență de lucru cu organizațiile internaționale ar constitui un avantaj.

VIII. Calificările experților de bază

Consultantul trebuie să dispună de personal calificat în proiectarea și supravegherea lucrărilor civile. Experții de bază au un rol crucial în implementarea contractului, respectiv calificarea acestui personal trebuie să fie demonstrată prin documente relevante. Acești termeni de referință includ profilurile experților de bază minim necesari. Consultantul trebuie să prezinte CV-urile și declarațiile acestora cu privire la confirmarea calificărilor și disponibilității pentru următorii experți-cheie:

- Expert 1: Manager de Proiect/Arhitect
- Expert 2: Designer Spații Interioare
- Expert 3: Inginer Construcții Civile

Pe lângă experții de bază, Consultantul trebuie să asigure implicarea experților care nu sunt experți cheie pentru alte activități, cum ar fi aspectele de mediu și sănătate, elaborarea devizelor de cheltuieli, proiectarea electrică, HVAC, apă și canalizare, etc.

Personalul propus trebuie să posede certificate de atestare tehnico-profesionale, emise de organul abilitat – copie, cu ștampila și semnătura Consultantului.

Expert 1: Manager de Proiect/Arhitect

Managerul de proiect va asigura coordonarea generală a proiectării Centrului Unic de Apel al SGSC și va fi responsabil pentru coordonarea proiectului (inclusiv coordonarea documentației tehnice și facilitarea în vederea obținerii autorizațiilor și a inițierii lucrărilor), la toate etapele de dezvoltare, cu instituțiile de control de stat, autoritățile locale și furnizorii de utilități, dacă este necesar.

Calificări și competențe

- Studii universitare în arhitectură și urbanism, construcții, inginerie civilă sau altele relevante domeniului.
- Certificări necesare în domeniul de specializare.
- Minim 5 ani de experiență în domeniul proiectării construcțiilor și design, inclusiv cel puțin 2 ani de experiență specifică în proiectarea de clădiri/obiecte de interes social și public.
- Cunoștințe solide în normele și reglementările locale aplicabile lucrărilor civile.
- *Experiența de lucru în cadrul proiectelor cu finanțare internațională ar constitui un avantaj.*
- Abilitatea de a comunica și scrie eficient în limbile română și rusă.

Expert 2: Designer spații interioare

Responsabil pentru amenajarea și designul interior al clădirii, inclusiv alegerea mobilierului, finisajelor, iluminatului și decorului.

Calificări și competențe

- Studii universitare în design, arhitectură și urbanism, construcții, inginerie civilă sau alte domenii relevante.
- Minim 5 ani de experiență în domeniul de design a spațiilor cu destinație socială, inclusiv cel puțin 2 ani de experiență specifică în design interior de clădiri/obiecte de interes social și public.
- Certificări în domenii precum design interior a spațiilor publice și sociale, designul de mobilier sau designul ecologic ar constitui un avantaj.
- Cunoașterea normelor și reglementărilor în domeniul proiectării spațiilor sociale, comerciale sau rezidențiale. Cunoașterea reglementărilor naționale privind siguranța, accesibilitatea și alte standarde relevante.
- *Experiența de lucru în cadrul proiectelor cu finanțare internațională ar constitui un avantaj.*
- Abilitatea de a comunica și scrie eficient în limbile română și rusă.

Expert 3: Inginer Construcții Civile

Inginer în Construcții Civile este expertul cheie responsabil pentru coordonarea elaborării proiectului detaliat, PGDE, specificațiile tehnice (pentru lucrări și echipamente) și a devizelor (pentru lucrări).

Echipa de experți principali va asista, de asemenea, Agenția pentru Guvernare Electronică (eGA) în pregătirea documentelor de licitație și evaluarea propunerilor. Inginerul în Construcții Civile va asigura că toate specificațiile tehnice și devizele de lucrări sunt emise și aprobate de specialiști certificați în acest domeniu.

Calificări și competențe

- Studii universitare în inginerie civilă, construcții, arhitectură și urbanism sau alte domenii relevante. Cunoașterea normelor și reglementărilor naționale pentru lucrări civile pentru spații sociale, comerciale sau rezidențiale.
- Minim 5 ani de experiență în domeniu, cu un portofoliu de cel puțin 2 proiecte similare finalizate în ultimii 3 ani, inclusiv lucrări civile pentru spații cu menire socială. *Experiența în construcția/amenajarea centrelor de apel este un avantaj.*
- Cunoașterea reglementărilor naționale privind siguranța, accesibilitatea și alte standarde relevante.
- *Experiența de lucru în cadrul proiectelor cu finanțare internațională ar constitui un avantaj.*
- Abilitatea de a comunica și scrie eficient în limbile română și rusă.