

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN COMUNICĂȚII
ELECTRONICE ȘI TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI

CAIET de SARCINI
pentru achiziția de

**Servicii de cercetare a pieții comunicațiilor electronice
din Republica Moldova**

Chișinău - 2014

1. INFORMAȚII GENERALE

1.1 Autoritatea contractantă (Beneficiar)

Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), cu sediul bd. Ștefan cel Mare, nr. 134, Chișinău.

1.2. Obiectul procedurii de achiziție

Achiziție de servicii de cercetare, în vederea realizării unui studiu privind piața comunicațiilor electronice din Republica Moldova și anume utilizarea de către consumatori a serviciilor de comunicații electronice și gradul de satisfacție a acestora.

2. OBIECTIVELE PROIECTULUI

- Utilizarea și evaluarea satisfacției utilizatorilor de servicii de comunicații electronice, pe următoarele 5 sectoare de bază: telefonie mobilă, telefonie fixă, Internet fix, Internet mobil, și TV contra plată.
- „vizualizarea” gradului de dezvoltare a serviciilor de comunicații electronice pe teritoriul RM;
- „vizualizarea” gradului de concurență pe servicii pe teritoriul RM;

3. ARIA GEOGRAFICĂ DE ACOPERIRE

Stratificarea se va realiza după regiunile de dezvoltare (Chișinău, Nord, Centru, Sud) cu prezentarea detaliată pe fiecare *unitate administrativ-teritorială*

4. CERINȚE SPECIFICE PENTRU CERCETARE

Ofertanții sunt solicitați să prezinte oferta pentru realizarea cercetării conform următoarelor cerințe:

- **Grupurile țintă:** Cercetarea vizează toate categoriile populației (persoane fizice și juridice), cu vârsta de minim 18 ani, din toate raioanele Republicii Moldova.
Eșantionarea: metodologia de eșantionare va fi elaborată de către Prestator și supervizată de către Beneficiar:
 - volumul eșantionului pentru populație este de minimum 1.200 subiecți și va fi compus din persoane fizice și juridice din mediul urban și rural. În cazul persoanelor juridice, chestionarele vor fi administrate numai persoanelor cu funcție executivă.
 - grad de reprezentativitate pentru fiecare categorie cu eroare de maximum $\pm 3\%$ cu interval de încredere de minimum 0,95.
- **Chestionarele:** vor fi elaborate de către Prestator, prezentare pentru confirmare de Beneficiar. Chestionarele vor fi pre-testate de către Prestator. Rezultatele pretestării vor fi sintetizate într-un raport de pretestare, iar modificările propuse vor fi incluse în chestionar după agreearea prealabilă a acestora de către Beneficiar. Forma finală a chestionarelor va fi avizată de către Beneficiar. Prestatorului îi este interzisă adăugarea unor întrebări sau formulare la

chestionarele deja aprobate. Chestionarele vor fi elaborate în limba de stat și traduse în limba rusă după necesitate. Chestionarea nu va depăși o durată de maximum 30 de minute. Editarea și multiplicarea chestionarelor intră în sarcina Prestatorului. În cazul persoanelor juridice, chestionarele sunt administrate persoanelor cu funcții executive în cadrul organizațiilor pe care le reprezintă (patroni, administratori, manageri).

- **Culegerea datelor:** va fi realizată prin intermediul rețelei proprii de operatori a Prestatorului. Modul de culegere a datelor va fi *interviuri față-în-față sau CATI (intervievare prin telefon)*. Prestatorul va derula toate activitățile necesare pentru culegerea datelor conform metodologiei stabilite: realizarea manualului de instructaj pentru operatorii de interviu, multiplicarea chestionarelor, instruirea operatorilor, coordonarea și monitorizarea activității din teren etc. **Rata minimă de răspuns admisă este de 85%**. Prestatorul își asumă întreaga responsabilitate pentru accesul la respondenții țintă.
- **Introducerea datelor:** Bazele de date vor fi constituite în SPSS (Statistical Package for Social Sciences) sau similar, cu posibilitatea de a fi analizate și în PivotTable Microsoft Office Excel 2010/2013. Prestatorul va păstra confidențialitatea datelor.
- **Controlul culegerii și introducerii datelor și validarea cercetării** Prestatorul va întocmi un raport propriu de control pe care îl va pune la dispoziția Beneficiarului. De asemenea, Beneficiarul va verifica corectitudinea culegerii și introducerii datelor pe baza unui număr de chestionare selectate aleatoriu, prin care se urmăresc următoarele aspecte: existența chestionarelor fictive (autoaplicate de către operator sau de către persoana căreia trebuia administrat chestionarul); timpul de aplicare, respectarea schemei de selecție, fiind considerate incorecte chestionarele administrate altor persoane decât cele prevăzute în eșantion sau în schema de selecție; completarea corectă a chestionarelor în proporție de minimum 85%. Prestatorul va reface pe cheltuiala proprie și în termen de 5 zile de la primirea notificării din partea Beneficiarului toate chestionarele operatorilor pentru care s-a constatat existența a cel puțin un chestionar fictiv sau a cel puțin două chestionare incorecte și, dacă este cazul, va soluționa problemele legate de introducerea datelor. **Cercetarea inițială va fi invalidată** dacă numărul operatorilor de teren pentru care trebuie refăcute chestionarele este de cel puțin cinci operatori dintre cei controlați ori dacă după refacerea chestionarelor se constată existența a cel puțin un chestionar fictiv sau a cel puțin două chestionare incorecte. În cazul invalidării cercetării, Prestatorul va reface, pe cheltuială proprie, în cel mult 20 de zile de la data invalidării, întreaga cercetare.
- **Garanția lucrărilor:** Beneficiarul are dreptul de a solicita, iar Prestatorul are obligația de a furniza răspunsuri cu privire la baza de date pe o perioadă de 6 luni de la finalizarea contractului.
- **Predare:** Prestatorul va preda Beneficiarului pe bază de proces-verbal toate chestionarele utilizate (completate integral, parțial și necompletate), precum și baza de date constituită în SPSS sau similar, cu posibilitatea de a fi analizate și

în PivotTable Microsoft Office Excel 2010/2013. Baza de date trebuie să fie validată și codificată.

5. ACTIVITĂȚI ȘI REZULTATE

Prin cercetare se urmărește investigarea fiecărei categorii de utilizatori din domeniul comunicațiilor electronice pe eșantioane reprezentative astfel încât să se obțină un tablou cât mai cuprinzător asupra utilizării serviciilor de comunicații electronice de către utilizatorii finali și evaluarea satisfacției acestora.

Pentru o derulare mai eficientă a cercetării sunt necesare următoarele activități aferente culegerii datelor, după cum urmează:

- ✓ **Stadiul I:** Aplicarea interviurilor în condițiile cerințelor tehnice minime prevăzute la punctul 5. Această secțiune va fi finalizată cu un raport de analiză (Raport intermediar) ce va fi prezentat Beneficiarului. Raportul este validat sau invalidat de către Beneficiar după verificarea activității de intervievare și avizarea raportului de control întocmit de Prestator. Invalidarea acestui stadiu face imposibilă trecerea la stadiul următor.
- ✓ **Stadiul II:** Întocmirea unui raport final de analiză și interpretare a datelor culese. Rezultatele obținute vor fi supuse analizei și apoi integrate într-un cadru comprehensiv care să reflecte utilizarea de către consumatori a serviciilor de comunicații electronice și gradul de satisfacție a acestora. Pe lângă raportul final detaliat se va întocmi și o prezentare-raport care va cuprinde cele mai importante rezultate ale sondajului cu concluziile de rigoare.

Rezultate:

- **Raport intermediar** privind rezultatele interviurilor. Totodată, Raportul intermediar va fi însoțit de **forma finală a chestionarelor** ce urmează a fi multiplicat și aplicat în cadrul anchetelor).
- **Bazele de date constituite în SPSS**, sau similar vor fi predate Beneficiarului odată cu Raportul intermediar.
- **Chestionarele utilizate** (completate integral, parțial și necompletate) vor fi predate Beneficiarului odată cu Raportul intermediar.
- **Raport final** cuprinzând analiza și interpretarea integrată a datelor cantitative și calitative, concluzii. Raportul final va conține obligatoriu **specificațiile pentru derularea unei campanii media** (grupuri țintă, tipuri de mesaj, etc.), care vor fi enunțate distinct, într-un capitol separat, și argumentate pe baza datelor de cercetare. Raportul final va cuprinde obligatoriu și prezentarea (în format PowerPoint).

6. RAPORTAREA ȘI COMUNICAREA

Comunicarea Prestatorului cu Beneficiarul se va desfășura, la necesitate – săptămânal, în cadrul unor întâlniri față-în-față între persoanele cu funcție executivă și de

supervizare din cele două echipe de implementare constituite la nivelul Prestatorului și Beneficiarului. Atunci când va fi nevoie, comunicarea se va desfășura zilnic sau la un interval de două zile prin intermediul poștei electronice ori telefonic. Toate rapoartele prezentate de către Prestator vor fi redactate în limba română și transmise ANRCETI în format electronic și pe suport de hârtie, având semnătura reprezentantului legal/liderului de echipă al Prestatorului și ștampila operatorului economic prestator. Fiecare etapă/raport face obiectul avizării/validării din partea Beneficiarului. Avizul favorabil ori negativ sau validarea ori invalidarea vor fi comunicate Prestatorului în termen de 7 zile lucrătoare. În cazul constatării unor abateri pe parcursul derulării activităților sau a neîndeplinirii unor activități, Beneficiarul va notifica Prestatorul, acesta din urmă având obligația să răspundă în termen de 5 zile lucrătoare.

7. PERIOADA DE EXECUTARE

Executarea obligațiilor contractului vor începe după data semnării acestuia de către Beneficiar și Prestator. **Durata execuției contractului este de 90 de zile.**

8. DATE ȘI FACILITĂȚI FURNIZATE DE CĂTRE BENEFCIAR

Beneficiarul va pune la dispoziție datele și documentația de care Prestatorul are nevoie pentru îndeplinirea obligațiilor în vederea executării contractului.

9. CERINȚE MINIME OBLIGATORII

Mențiuni privind prețul indicat în ofertă:

- a) Prețul ofertei se va prezenta:
 - 1. În baza metodei față în față
 - 2. În baza metodei CATI
- b) Valuta și modul de achitare: MDL, transfer bancar.

Documentele de calificare ale agenților economici:

- a) Oferta completată în limba de stat în conformitate cu cerințele indicate mai sus, fără corectări, cu număr și dată de ieșire, cu semnătura persoanei responsabile și ștampila agentului economic.
- b) Certificatul de înregistrare a întreprinderii, emis de către Camera înregistrării de Stat (copia).
- c) Licența pentru activitatea în domeniul solicitat (copia), după caz.
- d) Experiența de activitate, competența profesională necesară.

Modul de întocmire a ofertelor:

- a) fiecare pagină a ofertei trebuie să fie numerotată succesiv, ștampilată și semnată de ofertant;

- b) ofertele și documentele de calificare se prezintă într-un exemplar, în plic sigilat. Pe plic se indică denumirea agentului economic cu mențiunea: achiziția de Servicii de cercetare a pieții comunicațiilor electronice din Republica Moldova”.

10. PREZENTAREA OFERTEI

Ofertantul, pe baza informațiilor menționate în Caietul de sarcini, va prezenta, fără a se limita însă la acestea, cel puțin următoarele informații:

- aspecte considerate de către ofertant ca fiind esențiale pentru obținerea rezultatelor așteptate ale contractului și atingerea obiectivelor acestuia însoțite de comentarii relevante, inclusiv aspecte legate de redactarea rapoartelor, demonstrând astfel gradul de cunoaștere și înțelegere a domeniului de activitate al proiectului, a rezultatului final al activităților desfășurate;
- se va prezenta viziunea proprie asupra realizării contractului din care să reiasă modul în care ofertantul a înțeles contextul și scopul proiectului, realizarea activităților și atingerea obiectivelor și a rezultatelor așteptate.
- planificarea, succesiunea și durata activităților cu detalierea etapelor de realizare a raportului de evaluare, cu evidențierea momentelor semnificative ale proiectului și utilizarea resurselor pentru fiecare etapă, în raport cu necesitatea atingerii rezultatelor proiectului (descriere detaliată și graficul Gantt);
- modul de gestionare a resurselor de timp pentru realizarea optimă a activităților contractului.

Graficul GANTT de implementare a activităților

Graficul de îndeplinire a serviciilor constituie acea parte a propunerii tehnice care prezintă calendarul propus de ofertant pentru prestarea serviciilor solicitate prin specificațiile tehnice incluse în documentația de atribuire.

Graficul trebuie să includă un calendar cât mai detaliat al activităților ce vor fi derulate în cadrul contractului, conform cu strategia de prestare a serviciilor, cu indicarea etapelor / stadiilor esențiale, a modului în care activitățile respective sunt reflectate în rapoarte, a legăturilor și relațiilor dintre activități și secvențialitatea acestora, precum și a timpului alocat pentru resursele umane pe activități.

Ofertele vor fi transmise până cel târziu la data de 15 Iulie 2014, ora 14.00.

Ofertele vor fi primite într-un plic sigilat prin poșta recomandată, curier sau depunere personală (celui care depune plicul îi va fi înmănat un document semnat și datat, care certifică primirea), la adresa de mai jos:

Bd. Ștefan cel Mare, 134 MD-2012, Chișinău, Republica Moldova

Numărul de telefon al persoanei de contact: (022) 251-352.

11. ANALIZA OFERTELOR PRIMITE

Concursul va fi deschis la orele 10.00, data de 16.07.2014 în incinta sediului ANRCETI: bd. Ștefan cel Mare, 134, MD 2012, mun. Chișinău, Republica Moldova.

Limba de comunicare în cadrul concursului va fi limba română.

Ofertele primite vor fi analizate și comparate după următoarele criterii:

a) Capacitatea tehnică a ofertantului de a duce la îndeplinire contractul în cele mai bune condiții tehnice, metodologice și în timpul solicitat de către contractor

b) Prețul ofertat:

- în baza metodei față în față,
- metodei CATI.

ANRCETI în urma examinării ofertelor primite va decide care metodă va fi aleasă (față în față sau CATI);

c) experiență în organizarea de analize de piață în domeniul comunicațiilor electronice.

d) completarea ofertei în conformitate cu cerințele caietului de sarcini;

e) prezentarea tuturor documentelor de calificare solicitate, conform pct.9.

Nominalizarea câștigătorului va avea loc pînă la data de 18.07.2014.

12. ALTE CERINȚE

Toate **drepturile asupra informației** obținute în rezultatul sondajului aparțin exclusiv Beneficiarului.

Înștiințarea privind determinarea câștigătorului se expediază în termen de 3 zile lucrătoare de la data aprobării rezultatelor evaluării de către beneficiar.

Condițiile de contractare: contractul se încheie între ANRCETI și ofertantul câștigător în termen de 15 zile de la data înștiințării.

Caietul de sarcini și alte documente aferente concursului sunt expuse public pe pagina web oficială a ANRCETI www.anrceti.md.

13. RECEPȚIE

Recepția lucrărilor contractate se va face prin semnarea a câte unui proces-verbal de recepție (act de predare-primire) între Prestator și Beneficiar, în trei zile lucrătoare după depunerea versiunii validate de către Beneficiar a Chestionarului, Raportului intermediar și a Raportului final.

14. PLĂȚI

Plata pentru serviciile contractate se face în 3 tranșe, după cum urmează:

1.Plata primei tranșe: este efectuată odată cu validarea chestionarului și va reprezenta 30% din valoarea contractului.

2.Plata celei de-a doua tranșe: după validarea de către Beneficiar a Raportului intermediar și va reprezenta 30% din valoarea contractului.

3.Plata celei de-a treia tranșe: este efectuată după validarea de către Beneficiar a Raportului final și va reprezenta 40% din valoarea contractului.

Facturile vor fi emise numai după aprobarea de către Beneficiar a chestionarului și a rapoartelor întocmite de către prestator la sfârșitul fiecărei etape și semnarea actelor de primire-predare de către Beneficiar. Executarea fiecărei etape va fi condiționată de aprobarea de către beneficiar a chestionarului și raportului pentru etapa precedentă. În termen de 7 de zile de la primirea rapoartelor, beneficiarul va notifica prestatorului decizia sa cu privire la acestea, cu indicarea motivelor în cazul respingerii chestionarului sau a rapoartelor. În cazul constatării unor abateri pe parcursul derulării activităților sau a neîndeplinirii unor activități, Beneficiarul va notifica Prestatorul, acesta din urmă având obligația să răspundă în termen de 5 zile lucrătoare.