

**Romania-București: Call centre**  
**OJ S 156/2021 13/08/2021**  
**Contract award notice**  
**Services**

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

**Section I: Contracting authority**

---

**I.1. Name and addresses**

Official name: Ministerul Afacerilor Externe  
National registration number: 4266863  
Postal address: Strada Modrogan, Nr. 14  
Town: Bucuresti  
NUTS code: RO321 București  
Postal code: 011826  
Country: Romania  
Contact person: Directia Administrarea Patrimoniului si Achizitii  
E-mail: [dfen@mae.ro](mailto:dfen@mae.ro)  
Telephone: +40 214311910  
Fax: +40 213102179  
**Internet address(es):**  
Main address: [www.mae.ro](http://www.mae.ro)

**I.4. Type of the contracting authority**

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

**I.5. Main activity**

General public services

**Section II: Object**

---

**II.1. Scope of the procurement****II.1.1. Title**

Contract de servicii de centre de apel  
Reference number: 4266863202127

**II.1.2. Main CPV code**

79512000 Call centre

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Prestare servicii de centre de apel.

**II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

### **II.1.7. Total value of the procurement**

Value excluding VAT: 977 880,00 RON

## **II.2. Description**

### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: RO321 București

Main site or place of performance: București, sediul MAE.

### **II.2.4. Description of the procurement**

Contract de servicii de centre de apel cu o durată de valabilitate de 5 luni (01.08 - 31.12.2021). În perioada de valabilitate a contractului, serviciile vor fi prestate permanent, 24 de ore din 24, 7 zile din 7, inclusiv în zilele de sărbători legale.

### **II.2.5. Award criteria**

Price

### **II.2.11. Information about options**

Options: no

### **II.2.13. Information about European Union funds**

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:  
no

### **II.2.14. Additional information**

## **Section IV: Procedure**

---

### **IV.1. Description**

#### **IV.1.1. Type of procedure**

Award of a contract without prior publication of a call for competition in the Official Journal of the European Union in the cases listed below

- No tenders or no suitable tenders/requests to participate in response to restricted procedure
- Extreme urgency brought about by events unforeseeable for the contracting authority and in accordance with the strict conditions stated in the directive

Explanation:

Alegerea procedurii de achiziție publică negocierea fără publicarea prealabilă a unui anunț de participare este justificată datorită faptului că autoritatea contractantă se află în cazul prevăzut de articolul 104 alin. (1) lit. c) din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, datorită următoarelor motive:- Pentru încheierea unui contract de servicii de centre de apel cu o durată de valabilitate de 8 luni (01.05.2021 – 31.12.2021), și cu posibilitatea prelungirii duratei de valabilitate cu maxim 4 luni (01.01.2022 – 30.04.2022) conform prevederilor art. 165 alin. (1) din Normele metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 395/2016, cu modificările și completările ulterioare, Ministerul Afacerilor Externe a inițiat o procedură de achiziție licitație deschisă prin transmiterea spre publicare în SEAP/SICAP a documentației de atribuire, în data de 22.02.2021;- Având în vedere că la procedura de achiziție nu a fost depusă nicio ofertă admisibilă, în data de 08.07.2021, procedura de achiziție menționată a fost anulată în conformitate cu prevederile art. 212 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și

completările ulterioare;- Pentru asigurarea serviciilor de centre de apel, după expirarea termenului de depunere a eventualelor contestații la procedura de achiziție menționată mai sus, Ministerul Afacerilor Externe va iniția în regim de urgență o nouă procedură de achiziție publică licitație deschisă care va avea ca obiect atribuirea unui contract cu o durată de valabilitate de 12 luni (01 ianuarie – 31 decembrie 2022).- Având în vedere că serviciile de centre de apel au o importanță majoră pentru activitatea Ministerului Afacerilor Externe, iar durata de valabilitate a actualului contract de servicii de centre de apel încetează la data de 31.07.2021, întreruperea prestării serviciilor după data de 31.07.2021 până la data începerii prestării serviciilor în baza noului contract încheiat ca urmare a derulării unei noi proceduri de achiziție licitație deschisă poate aduce consecințe negative imaginii MAE, era imperios necesar a se asigura continuitatea serviciilor în intervalul menționat. Având în vedere urgența situației, aplicarea procedurii de negociere fără publicarea prealabilă a unui anunț de participare este o măsură str... detalii pe [www.e-licitatie.ro](http://www.e-licitatie.ro)

#### **IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system**

#### **IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)**

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

#### **IV.2. Administrative information**

#### **IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system**

#### **IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice**

### **Section V: Award of contract**

---

**Contract No:** N 2-2 / 8346 / 30.07.2021

**Title:**

Contract de servicii de centre de apel

A contract/lot is awarded: yes

#### **V.2. Award of contract**

##### **V.2.1. Date of conclusion of the contract**

30/07/2021

##### **V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 1

Number of tenders received from SMEs: 1

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 0

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

##### **V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: ELICOM

National registration number: RO 1597056

Postal address: Strada Constantinescu George, ing., Nr. 2C, Sector: 2

Town: Bucuresti

NUTS code: RO321 București

Postal code: 020339  
Country: Romania  
E-mail: [liana.dogaru@elicom.ro](mailto:liana.dogaru@elicom.ro)  
Telephone: +40 2321214  
Fax: +40 2322281  
Internet address: [www.elicom.ro](http://www.elicom.ro)  
The contractor is an SME: no

**V.2.4. Information on value of the contract/lot**

Initial estimated total value of the contract/lot: 977 880,00 RON  
Total value of the contract/lot: 977 880,00 RON

**V.2.5. Information about subcontracting**

**Section VI: Complementary information**

---

**VI.3. Additional information**

**VI.4. Procedures for review**

**VI.4.1. Review body**

Official name: Consiliul National de Solutionare a Contestatiilor  
Postal address: Str. Stavropoleos nr. 6, sector 3  
Town: Bucuresti  
Postal code: 030084  
Country: Romania  
E-mail: [office@cnscl.ro](mailto:office@cnscl.ro)  
Telephone: +40 213104641  
Fax: +40 213104642 / +40 218900745  
Internet address: <http://www.cnscl.ro>

**VI.4.3. Review procedure**

Precise information on deadline(s) for review procedures:  
Termenele de exercitare ale căilor de atac sunt cele prevăzute în Legea nr. 101/2016.

**VI.5. Date of dispatch of this notice**

09/08/2021