

18738-2026 - Rezultat

România – Centre de apel – Acord-cadru de servicii de centre de apel
OJ S 7/2026 12/01/2026
Anunț de atribuire a contractului sau a concesiunii - regim standard
Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Ministerul Afacerilor Externe

E-mail: dapa@mae.ro

Forma juridică a achizitorului: Autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Acord-cadru de servicii de centre de apel

Descriere: Prestare servicii de centre de apel. Autoritatea contractanta va răspunde în mod clar și complet tuturor solicitărilor de clarificări în a 11 zi înainte de termenul limită de depunere a ofertelor. Număr de zile până la care se pot solicita clarificări înainte de data limită de depunere a ofertelor: 18 zile.

Identificatorul procedurii: 8864869c-7f46-494e-b8b9-424389c4119e

Identificator intern: 4266863/2025/16

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): București (RO321)

Țara: România

Informații suplimentare: București.

2.1.3. Valoare

Valoarea maximă a acordului-cadru: 20 110 320,00 RON

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: Default lot

Descriere: În derularea acordului-cadru se estimează a fi încheiate următoarele contracte subsecvente succesive: - contractul subsecvent nr. 1, cu o durată de timp estimată de o lună

și 11 zile (20.11 – 31.12.2025), având valoarea minimă estimată de 832.259,00 lei fără TVA pentru un număr de 50 persoane și valoarea maximă estimată de 1.145.171,00 lei fără TVA pentru un număr de 70 persoane; - contractul subsecvent nr. 2, cu o durată de timp estimată de 12 luni (01.01 – 31.12.2026), având valoarea minimă estimată de 7.307.640,00 lei fără TVA pentru un număr de 50 persoane și valoarea maximă estimată de 10.055.160,00 lei fără TVA pentru un număr de 70 persoane; - contractul subsecvent nr. 3, cu o durată de timp estimată de 10 luni și 19 zile (01.01 – 19.11.2027), având valoarea minimă estimată de 6.475.381,00 lei fără TVA pentru un număr de 50 persoane și valoarea maximă estimată de 8.909.989,00 lei fără TVA pentru un număr de 70 persoane. Contractele subsecvente nu pot depăși durata exercițiului bugetar anual. Frecvența estimată de atribuire a contractelor subsecvente: anual. Identificator intern: 1

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): București (RO321)

Țara: România

Informații suplimentare: București.

5.1.3. Durata estimată

Durată: 24 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 0

5.1.6. Informații generale

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Pretul ofertei

Descriere: Punctajul se acorda astfel: a) Pentru cel mai scazut dintre preturi se acorda punctajul maxim alocat; b) Pentru celelalte preturi ofertate punctajul P(n) se calculeaza proportional, astfel: $P(n) = (\text{Pret minim ofertat} / \text{Pret } n) \times \text{punctaj maxim alocat}$.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 80

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Experiența consulară a supervisorului nr. 1

Descriere: Experiența consulară a supervisorului nr. 1 propus de ofertant va fi punctată după cum urmează: a) peste 6 luni și până la 1 an inclusiv = 1 punct; b) peste 1 an și până la 2 ani inclusiv = 5 puncte; c) peste 2 ani = 10 puncte. Notă: Informațiile necesare pentru identificarea experienței consulare aferente supervisorului nr. 1 propus, se vor transmite de ofertanți prin prezentarea CV-ului aferent respectivei persoane.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Experiența consulară a supervisorului nr. 2

Descriere: Experiența consulară a supervisorului nr. 2 propus de ofertant va fi punctată după cum urmează: a) peste 6 luni și până la 1 an inclusiv = 1 punct; b) peste 1 an și până la 2 ani inclusiv = 5 puncte; c) peste 2 ani = 10 puncte. Notă: Informațiile necesare pentru identificarea experienței consulare aferente supervisorului nr. 2 propus, se vor transmite de ofertanți prin prezentarea CV-ului aferent respectivei persoane.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Consiliul National de Solutionare a Contestatiilor

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții:

Ministerul Afacerilor Externe

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Ministerul Afacerilor Externe

6. Rezultate

Valoarea tuturor contractelor atribuite în această notificare: 5 774 400,00 RON

Valoarea maximă a acordurilor-cadru referitoare la acest anunț: 14 208 000,00 RON

Valoarea aproximativă a acordurilor-cadru

:

20 110 320,00

RON

6.1. Rezultate: identificator lot: LOT-0000

Statutul selecției câștigătorului: A fost selecționat cel puțin un câștigător.

Acord-cadru:

Valoarea maximă a acordului-cadru: 14 208 000,00 RON

Valoarea recalculată a acordului-cadru: 20 110 320,00 RON

6.1.2. Informații despre câștigători

Câștigător:

Denumire oficială: ELICOM

Ofertă:

Identificatorul ofertei: REF_OF: CAN1158589/CIF: RO 1597056

Identificatorul lotului sau al grupului de loturi: LOT-0000

Valoarea licitației: 5 184 000,00 RON

Oferta a fost poziționată în clasament: da

Clasamentul ofertei: 1

Subcontractare: Nu

Informații referitoare la contract:

Identificatorul contractului: 2 / N 2-2 / 13538

Data încheierii contractului: 30/12/2025

Contractul este atribuit în baza unui acord-cadru: da

Anunț care a creat acordul-cadru: 1f52de4e-014d-4650-b974-ef42713f3bc6-01

Câștigător:

Denumire oficială: ELICOM

Ofertă:

Identificatorul ofertei: REF_OF: CAN1158589/CIF: RO 1597056

Identificatorul lotului sau al grupului de loturi: LOT-0000

Valoarea licitației: 590 400,00 RON

Oferta a fost poziționată în clasament: da

Clasamentul ofertei: 1

Subcontractare: Nu

Informații referitoare la contract:

Identificatorul contractului: 1 / N 2-2 / 12444

Data încheierii contractului: 19/11/2025

Contractul este atribuit în baza unui acord-cadru: da

Anunț care a creat acordul-cadru: 1f52de4e-014d-4650-b974-ef42713f3bc6-01

Câștigător:

Denumire oficială: ELICOM

Ofertă:

Identificatorul ofertei: REF_OF: CAN1158589/CIF: RO 1597056

Identificatorul lotului sau al grupului de loturi: LOT-0000

Valoarea licitației: 14 208 000,00 RON

Oferta a fost poziționată în clasament: da

Clasamentul ofertei: 1

Subcontractare: Nu

Informații referitoare la contract:

Identificatorul contractului: N 2-2 / 12443

Data încheierii contractului: 19/11/2025

Contractul este atribuit în baza unui acord-cadru: nu

6.1.4. Informații statistice

Oferte/ cereri de participare primite:

Tip de oferte primite: Oferte

Număr de oferte/cereri de participare primite: 2

Tip de oferte primite: Oferte de la ofertanți cu dimensiuni micro, mici sau mijlocii

Număr de oferte/cereri de participare primite: 2

Tip de oferte primite: Oferte depuse de ofertanți înregistrați în alte țări din Spațiul Economic European decât țara cumpărătorului

Număr de oferte/cereri de participare primite: 0

Tip de oferte primite: Oferte depuse de ofertanți înregistrați în țări din afara Spațiului Economic European

Număr de oferte/cereri de participare primite: 0

Tip de oferte primite: Oferte depuse pe cale electronică

Număr de oferte/cereri de participare primite: 2

Gama de oferte:

Valoarea celei mai mici oferte admisibile: 5 184 000,00 RON

Valoarea celei mai mari oferte admisibile: 14 357 544,00 RON

8. Organizații

8.1. ORG-0004

Denumire oficială: Ministerul Afacerilor Externe

Număr de înregistrare: 4266863

Adresă poștală: Strada: Modrogan, nr. 14

Localitate: Bucuresti

Cod poștal: 011826

Subdiviziunea țării (NUTS): București (RO321)

Țara: România

Punct de contact: Constantin Marcu

E-mail: dapa@mae.ro

Telefon: +40 214311910

Fax: +40 213102179

Adresa de internet: <https://www.mae.ro>

Profilul achizitorului: <https://www.e-licitatie.ro>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Consiliul National de Solutionare a Contestatiilor

Număr de înregistrare: 20329980

Adresă poștală: Str. Stavropoleos nr. 6, sector 3

Localitate: Bucuresti

Cod poștal: 030084

Subdiviziunea țării (NUTS): București (RO321)

Țara: România

E-mail: office@cnsr.ro

Telefon: +40 213104641

Fax: +40 213104642

Adresa de internet: <http://www.cnsr.ro>

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

8.1. ORG-0005

Denumire oficială: Ministerul Afacerilor Externe

Număr de înregistrare: 4266863_3

Adresă poștală: Strada: Modrogan, nr. 14

Localitate: Bucuresti

Cod poștal: 011826

Subdiviziunea țării (NUTS): București (RO321)

Țara: România

Punct de contact: Constantin Marcu

E-mail: dapa@mae.ro

Telefon: +40 214311910

Fax: +40 213102179

Adresa de internet: <https://www.mae.ro>

Rolurile acestei organizații:

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Operator SEAP

Număr de înregistrare: RO42283735
Adresă poștală: Strada: Italiana, nr. 22, Sector: -, Judet: Bucuresti, Localitate: Bucuresti, Cod postal: -
Localitate: Bucuresti
Cod poștal: 020976
Subdiviziunea țării (NUTS): București (RO321)
Țara: România
Punct de contact: Roxana Popescu
E-mail: contact.autoritati@e-licitatie.ro
Telefon: +40 213032997
Adresa de internet: <https://www.adr.gov.ro/>
Rolurile acestei organizații:
TED eSender

8.1. ORG-9000

Denumire oficială: ELICOM
Dimensiunea operatorului economic: Medie
Număr de înregistrare: RO 1597056
Adresă poștală: Strada Constantinescu George, ing., Nr. 2C, Sector: 2
Localitate: Bucuresti
Cod poștal: 020339
Subdiviziunea țării (NUTS): București (RO321)
Țara: România
E-mail: liana.dogaru@elicom.ro
Telefon: +40 2321214
Fax: +40 2322281
Adresa de internet: <https://www.elicom.ro>
Rolurile acestei organizații:
Ofertant
Câștigătorul acestor loturi: LOT-0000

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 4b72e665-d42c-45c5-b79b-a2bf3392a11f - 01
Tip de formular: Rezultat
Tip de anunț: Anunț de atribuire a contractului sau a concesiunii - regim standard
Subtipul anunțului: 29
Data notificării expedierii: 09/01/2026 12:28:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale
Data de expediere a anunțului eSender: 09/01/2026 12:06:55 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale
Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: română
Numărul de publicare al anunțului: 18738-2026
Numărul ediției JO S: 7/2026
Data publicării: 12/01/2026