

CAIET DE SARCINI

pentru serviciile de măsurare a cotelor de audiență TV

I. Generalități

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația pentru elaborarea ofertelor și constituie ansamblul cerințelor minimale obligatorii pentru fiecare ofertant.

Oferta ce conține caracteristici tehnice inferioare celor prevăzute în Caietul de sarcini va fi considerată neconformă și va fi respinsă.

II. Obiectul caietului de sarcini

Definiția **audienței** agreată de piața din Republica Moldova este: prezența telespectatorului în cameră cu televizorul pornit și cu intenție de vizionare.

Furnizorul prestează servicii de bună calitate pentru captarea și înregistrarea semnalelor: analogic terestru, digital terestru, prin cablu și satelit, asigură software pentru menținerea panelului metric operațional și de generare a datelor, asigură sistemul pentru monitorizarea programelor și a publicității, asigură software pentru analiza și sistematizarea datelor, conform documentației de atribuire și conform nevoilor beneficiarilor.

Panelul urmează să fie functional din _____ (urmează să fie propusă data, dar nu mai târziu de 01.07.2019)

III. Descrierea serviciilor prestate și specificații tehnice

1. Instalarea panelului metric:

- Furnizorul utilizează tehnica CHAID în procesul de ponderare;
- Furnizorul efectuează/achiziționează cercetarea de calibrare în conformitate cu standardele internaționale;
- Furnizorul instalează panelul metric la numărul de gospodării necesare în conformitate cu opțiunile și configurația selectate de către comisia de licitație;
- Furnizorul asigură efectuarea auditului panelului metric operațional de către o companie calificată, imediat după instalarea acestuia (Anexa nr.1 Lista

companiilor de audit calificate). În cazul identificării neregulilor sau curențelor, furnizorul se obligă să le înlătore în termen rezonabil agreat cu beneficiarii;

- Furnizorul asigură confidențialitatea gospodăriilor în conformitate cu standardele internaționale.

2. Comunicarea eficientă și raportarea:

- Furnizorul asigură instruirea, stimularea și fidelizarea gospodăriilor dotate cu aparate electronice;
- Furnizorul asigură instruirea necesară a beneficiarilor;
- Furnizorul participă la toate ședințele, asigură o comunicare eficientă și coordonează toate activitățile cu reprezentanții AGMCA;
- Furnizorul elaborează și aprobă în cadrul ședinței AGMCA planul de acțiuni pentru creșterea portofoliului de clienți;
- Furnizorul prezintă AGMCA și CCA rapoarte anuale de activitate;
- Furnizorul asigură suport client service, diagnosticarea și soluționarea deficiențelor tehnice;
- Furnizorul elaborează studii/prezentări tematice la solicitarea beneficiarilor sau a CCA;
- Furnizorul măsoară audiențele TV, prezintă zilnic datele beneficiarilor, de luni până vineri până la ora: _____ (urmează să fie propusă) și săptămânal datele cu privire la publicitate, în ziua de _____ (urmează să fie propusă), la ora _____ (urmează să fie propusă);
- Furnizorul se abonează la toți distribuitorii de servicii în vederea deținerii accesului la toate stațiile de televiziune;
- Furnizorul înregistrează audiența per 1 secundă și raportează în software per 1 minut;
- Furnizorul livrează date 4+.

3. Obiective specifice și descrieri tehnice

- Furnizorul asigură o rotație a panelului de maximum 20% anual (marja de eroare maxim admisibilă de +5%);

- Furnizorul descrie în oferta tehnică procesul/metodologiile de colectare, contrapunere, procesare și raportare a datelor;
- Furnizorul asigură echipament corespunzător, astfel încât vizitatorii gospodăriilor să aibă posibilitatea să se înregistreze cu sex și vârstă;
- Furnizorul face descrierea software-ului pentru menținerea panelului operational și de generare a datelor, a sistemului pentru monitorizarea programelor și a publicității și a software-ului pentru analiza și sistematizarea datelor;
- Furnizorul descrie unitățile de măsură utilizate și formulele lor de calcul;
- Furnizorul descrie metodologia de calcul a reach & frequency;
- Furnizorul asigură accesul la datele neprelucrate (raw data);
- Furnizorul descrie modalitatea de ponderare a audienței;
- Furnizorul anexează manualul membrului de panel.

IV. Mențiuni finale

- Furnizorul păstrează înregistrările în decurs de 60 de zile calendaristice din ziua difuzării programelor;
- Furnizorul asigură controale trimestriale interne în teritoriu;
- Furnizorul elaborează ofertele financiară și tehnică în baza solicitărilor tehnice și cerințelor de calificare din invitația de participare și caietul de sarcini cu indicarea prețului pentru fiecare poziție și cu propunerea mai multor configurații;
- Furnizorul include separat în oferta financiară posibilitatea de măsurare a următoarelor opțiuni:
 - 1) TV, radio și online
 - 2) TV și online
 - 3) TV și radio
 - 4) Radio și online
 - 5) TV

- Angajații furnizorului și rudele lor de sânge nu au dreptul să dețină direct sau indirect, acțiuni sau părți sociale în societăți comerciale cu activități în domeniul audiovizual;
- Angajații furnizorului nu au dreptul să cumuleze funcții în cadrul instituțiilor din domeniul audiovizual;
- Furnizorul garantează faptul că membrii panelului nu sunt angajați ai furnizorului și ai radiodifuzorilor, precum și faptul că aceștia nu dețin direct sau indirect, acțiuni sau părți sociale în societăți comerciale cu activități în domeniul audiovizual;
- Furnizorul angajează/asigură personal calificat și îi oferă logistica necesară în vederea bunei funcționări;
- Furnizorul nu are apartenență politică și nu face donații politice;
- Furnizorul activează în conformitate cu prevederile legislației în vigoare a Republicii Moldova;
- Prezentul caiet de sarcini se constituie ca anexă la contractul încheiat cu furnizorul;
- Anual (în luna decembrie), furnizorul efectuează recalculul serviciilor prestate membrilor AGMCA în mărimea valorii totale care depășeste valoarea contractuală anuală agreată cu comisia de licitație.

6) Înțelegerea suficientă a termenilor și condițiilor de participare la licitație

Furnizorul trebuie să obțină o înțelegere suficientă a termenilor și condițiilor de participare la licitație cât și a altor informații relevante. Pentru aceasta furnizorul serviciilor se obligă să consulte următoarele documente:

1. Regulamentul privind procedura și condițiile de organizare și desfășurare a licitației pentru selectarea companiei care va efectua măsurarea cotelor de audiență
2. Invitația de participare la licitația privind achiziția

- serviciilor de măsurare a cotelor de audiență TV
(Anexa nr.1 la Regulament)
3. Formularul informativ despre ofertant (F1) (Anexa nr.1 la Regulament)
 4. Formularul ofertei financiare (F2) (Anexa nr.1 la Regulament)
 5. Declarația privind conduita etică și neimplicarea în practici frauduloase și de corupere (F3) (Anexa nr.1 la Regulament)
 6. Declarația privind situația personală a ofertantului (F4) (Anexa nr.1 la Regulament)
 7. Caietul de sarcini pentru serviciile de măsurare a cotelor de audiență TV
 8. Lista companiilor de audit calificate (Anexa nr.1 a caietului de sarcini. Urmează să fie anexată la Contract).