**Anexa 1**

**Termeni de referință**

**Expert pentru elaborarea documentației tehnice și monitorizarea dezvoltării unui ChatBot pentru ANOFM, în cadrul proiectului I-PATH**

**Proiectul: I-PATH /** **Innovative path to inclusive employment (I-PATH)**

**ToR nr. 521.1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Expert:**  **Email:**  **Nr. telefon:**  **Adresa:** | | | Companie / Specialist | **Obiectiv**: Elaborarea documentației tehnice necesare pentru inițierea achiziției unei companii IT care va dezvolta un chatbot multilingv integrat pe platforma [www.angajat.md](http://www.angajat.md) și monitorizarea întregului proces de dezvoltare și implementare a acestui instrument digital, în colaborare cu CEDA și ANOFM. |
| **Activitate:** Servicii de consultanță tehnică pentru redactarea caietului de sarcini și a termenilor de referință pentru achiziția unei soluții digitale (ChatBot), precum și servicii de monitorizare a procesului de dezvoltare și testare a chatbotului de către compania IT contractată. |
| **Perioadă:** Mai - Noiembrie 2025 |
| **Beneficiari** | | | | | |
| 1 | Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă | | | | |
| 2 | Șomeri | | | | |
| 3 | Persoane Strămutate | | | | |
| **Se va raporta** | | AO CEDA \_\_ Component Manager: Cebanaș Veaceslav | | | |
| **Context și justificare** | | | | | |
| În urma escaladării conflictului din Ucraina, Republica Moldova a devenit gazdă pentru peste 127.000 de persoane strămutate, dintre care peste 70.000 rămân în prezent pe teritoriul țării. Deși autoritățile naționale și organizațiile internaționale au întreprins acțiuni pentru a facilita integrarea refugiaților, accesul acestora la locuri de muncă rămâne limitat. Barierele lingvistice, lipsa recunoașterii calificărilor, dificultățile administrative și lipsa unor informații centralizate despre oportunitățile de angajare sunt doar câteva dintre provocările cu care aceștia se confruntă.  În acest context, Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM) joacă un rol esențial în integrarea pe piața muncii a persoanelor strămutate, dar se confruntă cu o presiune operațională crescută și resurse limitate. Introducerea unui instrument digital sub forma unui Chat-Bot integrat pe platforma [www.angajat.md](http://www.angajat.md) a fost identificată drept o soluție strategică pentru reducerea volumului de muncă al angajaților și îmbunătățirea calității serviciilor oferite. Soluția va oferi răspunsuri automatizate în mai multe limbi la întrebările frecvente privind ocuparea forței de muncă și va permite adresarea întrebărilor individualizate către specialiștii ANOFM.  **Obiectivul principal** al intervenției este facilitarea accesului persoanelor strămutate și al altor șomeri la informații relevante despre angajare prin soluții digitale inovatoare. Pentru atingerea acestui obiectiv, vor fi implementate următoarele activități:  1. Realizarea unui studiu de referință regional în 5 locații cheie (inclusiv Chișinău și sudul țării), cu participarea a cel puțin 300 de persoane strămutate și 10 organizații relevante;  2. Dezvoltarea și testarea unui Chat-Bot multilingv (română, rusă, ucraineană, engleză), integrat pe platforma www.angajat.md, care va furniza informații privind accesul la locuri de muncă, proceduri administrative, formare profesională și alte servicii disponibile;  3. Organizarea unei campanii de promovare a Chat-Bot-ului, prin canale online și sesiuni informative;  4. Instruirea personalului ANOFM privind gestionarea și actualizarea conținutului Chat-Bot-ului, inclusiv în subdiviziunile teritoriale;  5. Asigurarea mentenanței tehnice a instrumentului digital pe o perioadă de 12 luni de la lansare, precum și colectarea de feedback de la utilizatori pentru îmbunătățirea continuă a serviciului.  **Durata proiectului** 8 luni: 01.04.2025 – 30.11.2025.  **Donator:** NORWEGIAN REFUGEE COUNCIL (NRC) | | | | | |
| **Scopul și obiectivele activității** | | | | | |
| **Scopul general**:   * elaborează documentația tehnică (Caiet de sarcini și Termeni de Referință) pentru achiziția unei companii IT care va dezvolta ChatBot-ul; * monitorizează procesul de dezvoltare și testare a ChatBot-ului de către compania IT selectată, asigurând comunicarea fluentă între CEDA, ANOFM și prestatorul de servicii IT.   **Obiectivele specifice ale activității sunt:**   * Clarificarea cerințelor tehnice și funcționale ale ChatBot-ului împreună cu ANOFM și CEDA. * Elaborarea în termen de 2 săptămâni a documentației necesare pentru lansarea procesului de achiziție. * Monitorizarea dezvoltării și testării soluției IT pe toată durata implementării (iulie – noiembrie 2025). * Asigurarea calității și conformității produsului cu specificațiile tehnice stabilite. * Facilitarea comunicării tehnice între părțile implicate. | | | | | |
| **Descrierea sarcinilor** | | | | | |
|  Colectarea informațiilor relevante de la ANOFM și CEDA privind funcționalitățile dorite ale ChatBot-ului.   Elaborarea și livrarea, în termen de maximum 14 zile de la semnarea contractului, a:   * Caietului de sarcini; * Termenilor de Referință pentru compania IT; * Calendarului tehnic preliminar pentru dezvoltarea instrumentului.    Participarea, la nevoie, la procesul de selecție a companiei IT.   Monitorizarea lunară a progresului tehnic și a livrabilelor companiei IT.   Verificarea prototipurilor și versiunilor test ale ChatBot-ului, în colaborare cu ANOFM.   Suport în testarea funcționalităților și validarea calității produsului.   Raportare periodică către CEDA și ANOFM privind stadiul implementării. | | | | | |

|  |
| --- |
| **Produse livrate** |
| 1.Caiet de sarcini |
| 2. Termeni de Referință |
| 3. Calendar de dezvoltare |
| 4. Rapoarte de monitorizare lunare (minim 3) |
| 5. Raport final de monitorizare și recomandări |
| **TOTAL** |

|  |
| --- |
| **Cerințe privind calificarea expertului:** |
|  Studii superioare în domenii relevante (tehnologii informaționale, inginerie software, digitalizare).   Experiență demonstrată în redactarea documentației tehnice (ToR, caiete de sarcini) pentru soluții IT.   Experiență în procese de monitorizare tehnică sau coordonare de proiecte digitale.   Abilități excelente de comunicare și coordonare între părți instituționale.   Experiență de colaborare cu instituții publice constituie un avantaj. |
| **Condiții suplimentare și plăți** |
| CEDA încheie cu compania/specialistul un contract care detaliază termenii și condițiile de realizare a sarcinii precum și de remunerare a muncii.  Expertul va activa de la distanță, cu întâlniri online regulate. Va colabora strâns cu:   * echipa de proiect CEDA (manager de proiect și responsabil IT); * reprezentanții tehnici și de conținut ai ANOFM; * compania IT selectată prin achiziție publică.   Achitarea se va face în MDL, conform unui contract de prestări servicii semnat între expert și CEDA.  În cadrul activității sale expertul/organizația se angajează să respecte principiile legalității, confidențialității și a culturii diverse. Nu va permite sau încuraja discriminări de apartenență etnică sau religioasă, de limbă, convingeri, gen, sex, vârstă sau de altă natură. Va respecta reglementările de protecție a mediului înconju-rător, a siguranței și sănătății publice. |