

# PLAN DE AFACERI

## A. DESCRIEREA ÎNTREPRINDERII DE STAT ȘI A PRODUSELOR / SERVICIILOR

### I. DATE DE IDENTIFICARE

1. Numele entității: Î.S. "Centru de Metrologie Aplicată și Certificare" ( în continuare - Î.S. "CMAC" )

2. Forma juridică de constituire a entității:

Întreprindere de stat                       Societate pe acțiuni                       Societate Comercială

3. Activitatea principală a entității și codul CAEN al activității principale: 7120

4. Valoarea capitalului propriu: 85 332 237 lei MDL

Valoarea capitalului social: 20 837 002 lei MDL

5. Persoană de contact/ adresa/ număr telefon/ adresa e-mail:

ANATOLII BESCUPSCHI, Administrator interimar, mun. Chișinău, str. Eugen Coca nr.28, tel: 022 218-418, [office@cmac.md](mailto:office@cmac.md)

### II. PRODUSE, VIZIUNE, STRATEGIE – SERVICII, MISIUNE, STRATEGIE

MISIUNEA întreprinderii Î.S. CMAC este de a oferi cel mai înalt nivel de exactitate, fiabilitate și calitate în domeniul metrologiei, testării și certificării produselor, și a instruirii de specialitate pentru promovarea inovațiilor, siguranța și încrederea în serviciile prestate de către Î.S. CMAC, atât pe piața națională, cât și cea internațională.

Ne propunem în anul 2024 să continuăm oferirea măsurărilor exacte și fiabile clienților noștri, sprijinindu-i în atingerea celor mai înalte standarde de calitate și conformitate. Scopul este de a fi lider în prestarea de servicii metrologice, testări și certificări, bazate pe tehnologii avansate și cunoștințe profesionale profunde ale personalului în toate sectoarele industriei.

- Puncte de bază ale VIZIUNII de dezvoltare Î.S. CMAC sunt:
  - I. Asigurarea fiabilității, siguranței și calității produselor și serviciilor pentru clienți;
  - II. Stimularea introducerii tehnologiilor avansate și celor mai bune practici în sistemelor de management al calității;
  - III. Creșterea competitivității producătorilor moldoveni pe piața mondială și cea internațională .
  - IV. Crearea unei infrastructuri TQM funcționale (TQM-Managementul calității totale / Total Quality Management).

Pentru a consolida poziția pe piață a Î.S. CMAC și a crește competitivitatea serviciilor prestate, la sfârșitul anului 2023, a fost elaborat un proiect de Strategie de Dezvoltare Instituțională, care ține cont de resursele interne ale întreprinderii, de avantajele sale comparative unice și de capacitatea de adaptare la schimbările rapide ale cerințelor pieței și ale clienților săi.

Ca elemente principale ale platformei de sprijin pentru strategia de dezvoltare a Î.S. CMAC au fost identificate următorii piloni cu nivel ridicat de valoare, necesari pentru planificarea pe termen lung a obiectivelor strategice și anume:

- CALITATE - este o condiție indispensabilă pentru succesul pe piața de bunuri și servicii și un element important în creșterea competitivității;
- DEZVOLTARE – ce contribuie la crearea unei permanente calități competitive noi;
- BRAND-ul - care face posibil ca o gamă mai largă de clienți potențiali să ne cunoască, ca un furnizor important de servicii de calitate.

Rezultatul acestei sinergii între acești 3 piloni este considerat că cel mai înalt nivel de orientare spre CLIENT.

### *A II.1. Care este esența afacerii? Ce anume va genera bani și profit?*

**Esența afacerii desfășurate de Î.S. CMAC este de a asigura prezența statului în domeniile de securitate și siguranță pentru atingerea obiectivelor legitime a țării.**

Pentru asigurarea acestor obiective s-a efectuat o analiză a sistemului de management al Î.S. CMAC, ce activează în domeniul metrologiei, testărilor și certificării, care a inclus o serie de puncte forte ce vor ajuta atât la determinarea eficienței întreprinderii cât și la conformitatea cerințelor industriei și reglementările tehnice impuse prin legislație.

În acest context, mai jos se prezintă **analiza SWOT**:

PUNCTELE TARI / FORTE	PUNCTELE SLABE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rolul pro activ al Conducerii în elaborarea și implementarea practică a Strategiei de dezvoltare;</li> <li>• Disponibilitatea infrastructurii proprii;</li> <li>• Disponibilitatea unei părți semnificative de echipamente necesare;</li> <li>• Competența profesională a factorilor de decizie și manageriali;</li> <li>• Departamente în domenii de certificare;</li> <li>• Specialiști cu experiența în domeniile de calibrare și certificare;</li> <li>• Deținerea Acreditării și Certificărilor;</li> <li>• Nivel pozitiv de deservire a clienților;</li> <li>• Diversificarea serviciilor prestate;</li> <li>• Stabilitatea politicii aplicate de prețuri/tarife;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel scăzut/insuficient sistemului de management (lipsa managementului de procese și proiecte);</li> <li>• Competențe manageriale scăzute/insuficiente ale șefilor de departamente;</li> <li>• Lipsa unui marketing adecvat;</li> <li>• Lipsa automatizării proceselor;</li> <li>• Lipsa procedurilor standardizate;</li> <li>• Resurse limitate;</li> <li>• Nivelul scăzut de cunoaștere a standardelor: cunoașterea și înțelegerea insuficientă a standardelor actuale/moderne și a cerințelor în domeniul calibrării și certificării poate reduce calitatea serviciilor prestate;</li> </ul>
OPORTUNITĂȚI	RISURI/ PROVOCĂRI

PUNCTELE TARI / FORTE	PUNCTELE SLABE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cererea crescătoare pentru servicii de certificare în contextul globalizării și a cerințelor mari pentru calitate, siguranță și ecologie;</li> <li>• Dezvoltarea tehnologiilor noi și automatizarea proceselor;</li> <li>• Modificarea legislației privind înăsprirea cerințelor față de calitate și siguranță a alimentelor, ceea ce creează oportunități noi pentru servicii de certificare;</li> <li>• Atenție sporită asupra sustenabilității mediului și respectării standardelor de mediu, ceea ce deschide oportunități pentru dezvoltarea certificării în domeniul securității și sustenabilității de mediu;</li> <li>• Dezvoltarea industriilor noi;</li> <li>• Oportunități de accesa industrii emergente, cum ar fi energetica, medicina, aviația, industria automotivă și altele, unde sunt necesare standarde înalte de calibrare și certificare;</li> <li>• Dezvoltarea producerii proprii;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concurență sporită/mediu competitive;</li> <li>• Modificări în legislație;</li> <li>• Schimbări tehnologice: Dezvoltarea tehnologiilor noi poate duce la uzura morală a echipamentelor și metodelor existente de calibrare;</li> <li>• Factori economici globali: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Crizele economice sau schimbările în economia globală pot duce la micșorarea bugetelor de certificare și calibrare ale clienților;</li> <li>➢ Riscuri reputaționale;</li> <li>➢ Factori geopolitici;</li> <li>➢ Schimbările politice sau conflictele internaționale pot limita cooperarea internațională;</li> </ul> </li> <li>• Riscuri ale securității cibernetice: amenințările din domeniul securității cibernetice pot duce la scurgeri de informații confidențiale sau deteriorarea datelor, ceea ce poate reduce încrederea în organizațiile de certificare și calibrare;</li> </ul>

### *A II.2. Cine vor fi clienții ? Ce problemă a consumatorilor rezolvă serviciul:*

Clienții Î.S. CMAC sunt atât persoanele juridice cât persoanele fizice. Orice cetățean al Republicii Moldova se poate adresa cu un contor, cântar, obiect electrocasnic, produs alimentare, etc.

- **Persoane fizice:** orice cetățean care are nevoi de o verificare metrologică, de un test al produselor agroalimentare, de o instruire în domeniile de competență ale întreprinderii;
- **Firme:** companii producătoare sau importatoare de produse alimentare, de produse industriale supuse certificării obligatorii;
- **Instituții publice:** APL, IMSP, ANSA, Centre de sănătate, etc.;
- **Client corporativ (B2B):** furnizori de energie, de gaze, de produse industriale;

### *Ce problemă a consumatorilor rezolvă serviciul ?*

1. **Plasarea pe piață sau punerea în funcțiune a mijloacelor de măsurare supuse controlului metrologic legal:**

Conform Legii Metrologiei și HG 1042/2016 privind Lista Oficială a mijloacelor de măsurare și măsurărilor supuse controlului metrologic legal - care solicită subiecților (persoane fizice sau juridice) să efectueze verificări metrologice inițiale, periodice și după reparare a mijloacelor de măsurare - care are ca scop asigurarea exactității și uniformității măsurărilor efectuate pe teritoriul Republicii Moldova.

**Domeniile de măsurări:** mărimi mase mici, mase mari, volum, forță, mărimi termice, debit, presiuni, mărimi electroradiotehnice, mărimi electrice, frecvență și timp, acustică, ultrasonografie, mărimi geometrice și mărimi fizico – chimice;

**1. Certificarea produselor alimentare și industrial;**

**2. Certificarea sistemelor de management:**

Certificările ISO sunt importante pentru buna funcționare a unei companii sau organizații care caută să-și gestioneze mai eficient activitatea, să scape de rebuturi în producție, de costuri inutile sau de timpuri morți:

- ISO 9001 – Standardul internațional pentru managementul calității, asigurând un sistem robust de control al calității în cadrul organizației dumneavoastră;
- ISO 22000 – Certificare dedicată siguranței alimentare, garantând că toate activitățile legate de alimentație sunt realizate în conformitate cu cele mai înalte standard;
- ISO 14001 – Standardul pentru managementul mediului, demonstrând angajamentul dumneavoastră față de practici durabile și protejarea mediului înconjurător;
- ISO 37001 – Certificare anti-corupție, reprezentând un angajament puternic în lupta împotriva corupției și promovarea unei culturi etice;
- ISO 45001 – Standardul pentru managementul sănătății și securității ocupaționale, asigurând că organizația dumneavoastră adoptă cele mai bune practici pentru a proteja sănătatea și siguranța angajaților;

**3. Instruiri și perfecționarea cunoștințelor în domeniul metrologiei, certificării, standardelor ISO:**

Importanță majoră la contribuirea și îmbunătățirea calității produselor și serviciilor IMM, contribuie la stimularea creșterii, reducerea costului și sporirea profitului, oferă competitivitate afacerii IMM, deschid noi piețe de desfacere pentru produsele și serviciile presate, contribuie la atragerea de noi clienți, precum și la consolidarea afacerii DVS, ajută IMM să concureze cu întreprinderile mari, sporește credibilitatea și încrederea clienților, asigură optimizarea proceselor, îmbunătățirea eficienței, consolidează strategia de marketing;

**4. Încercări de laborator a produselor industriale și agro-alimentare:**

În conformitate cu cerințele standardelor naționale și internaționale prin intermediul Laboratorului de încercări produse agro-alimentare cu 2 locații Chișinău și Ceadâr-Lunga și Laboratorului de Încercări Produse Industriale;

**A II.3. Unde veți ajunge într-un interval de 3 ani:**

Î.S. CMAC își propune următoarele obiective cuantificabile:

- majorarea cifrei de afaceri cu cel puțin 10-15 % în fiecare an;
- majorarea profitului net cu cel puțin 10 % în fiecare an;
- micșorarea numărului angajaților permanenți cu 10% - eficientizarea utilizării forței de muncă, perfecționare cadrelor existente și implicarea acestora în prestarea serviciilor curente și cele noi, diminuând numărul angajaților, care devin tot mai puțini din cauza efectului migrațional și a trendului de micșorare a numărului populației la nivel de țară. Contractarea specialiștilor pe durate scurte, sau la necesitate, conform volumului de lucru solicitat;
- dezvoltarea serviciilor noi: testări ale mierii de albini, produse GMO, clasamentul eficienței energetice, cursuri de formare continuă- tematici noi;

Nr.	Obiective (Indicatori țintă)	UM	2022	2023	2024	2025
1	Cifra de afaceri, din care:	MDL	<b>26 638 407</b>	<b>29 341 221</b>	<b>34 500 000</b>	<b>39 675 000</b>
2	Export		-	-		
3	Profit	MDL	589 067	-674065	1 104 100	1 270 715
4	Nr. angajați	Nr.	147,5	147,5	127	127

#### ***A II. 4. Care sunt punctele tari care vă determină să credeți că veți avea succes?***

Punctele tari ale întreprinderii, care vor asigura succesul afacerii în anul 2024 sunt:

- Disponibilitatea infrastructurii proprii;
- Disponibilitatea unei părți semnificative de echipamente necesare;
- Competența profesională a factorilor de decizie și manageriali;
- Rolul pro activ al Conducerii în elaborarea și implementarea practică a unei strategii de dezvoltare instituțională și de afaceri;
- Departamente competente și funcționale în domeniile de certificare;
- Specialiști cu experiența în domeniile metrologice, inclusiv etalonare și calibrare și certificare;
- Deținerea Acreditării și Certificărilor, inclusiv specialiști în certificare;
- Nivel pozitiv de deservire a clienților;
- Diversificarea serviciilor prestate și aplicarea tehnologiilor modern;
- Stabilitatea politicii aplicate de prețuri/tarife;
- Cunoștințe de piață: studii de marketing și cercetări în domeniile de competență;
- Capital circulant suficient pentru continuarea desfășurării afacerii;
- Relații bune cu clienții și furnizorii;
- Capacitate de muncă exercitată de aproximativ 100 persoane.

## **B. ORGANIZARE ȘI MANAGEMENT**

### ***B 1. Istoric***

Î.S. CMAC – are o experiență de peste 50 ani în domeniu. Acoperirea geografică vastă: zona Nord, zona Centru și zona Sud a Republicii Moldova și are o diversitate mare de servicii prestate. Este orientată pentru a crește competitivitatea clienților săi. Asigură imparțialitate și confidențialitate în procesul de prestare a serviciilor și după, prestând servicii în termen și calitativ. Are o politică stabilă a prețurilor – transparente, cu metodologie coordonată de consiliul de administrație și aprobată de către fondator.

Personalul selectat pe principii de profesionalism și echipamentele cu care este dotat permit să abordeze cea mai largă arie de activități în domeniul infrastructurii calității, contribuind astfel la creșterea competitivității clienților săi.

OBIECTIVE Î.S. CMAC sunt:

- Satisfacerea clienților prin oferirea unei game largi de servicii de certificare, încercări de laborator, verificări metrologice, etalonări, în termeni rezonabili și în condițiile respectării cerințelor legale;
- Îmbunătățirea continuă a performanțelor și a calității serviciilor oferite;
- Stabilirea și menținerea unor relații reciproc avantajoase cu clienții;
- Crearea unui mediu intern favorabil dezvoltării, menținerii și motivării capitalului uman;

### ***B 2. Management, Resurse Umane***

Elementele definiției ale dezvoltării strategice ale Î.S. CMAC sunt MANAGEMENT-ul (sistemul de management) și PERSONAL-ul (resursele umane). Aceste două elemente sunt baza pentru dezvoltarea afacerii întreprinderii și sunt considerate priorități ai Î.S. CMAC.

1. Sistemul de Management - scopul sistemului de management este de a optimiza procesele și resursele, de a îmbunătăți productivitatea, calitatea serviciilor, dar și de a asigura succesul durabil și pe termen lung al organizației. Sistemul de management contribuie la îmbunătățirea comunicării, reducerea costurilor, managementul schimbării pe termen lung a întreprinderii, îmbunătățirea poziției pe piață și atingerea scopului și obiectivelor strategice.

2. Calificarea Personalului - reprezintă cea mai importantă resursă a întreprinderii și joacă un rol cheie în succesul acesteia. Rolul personalului în întreprindere acoperă toate aspectele importante: calitatea, productivitatea, eficiența, inovațiile, orientarea către client, dezvoltarea brandului.

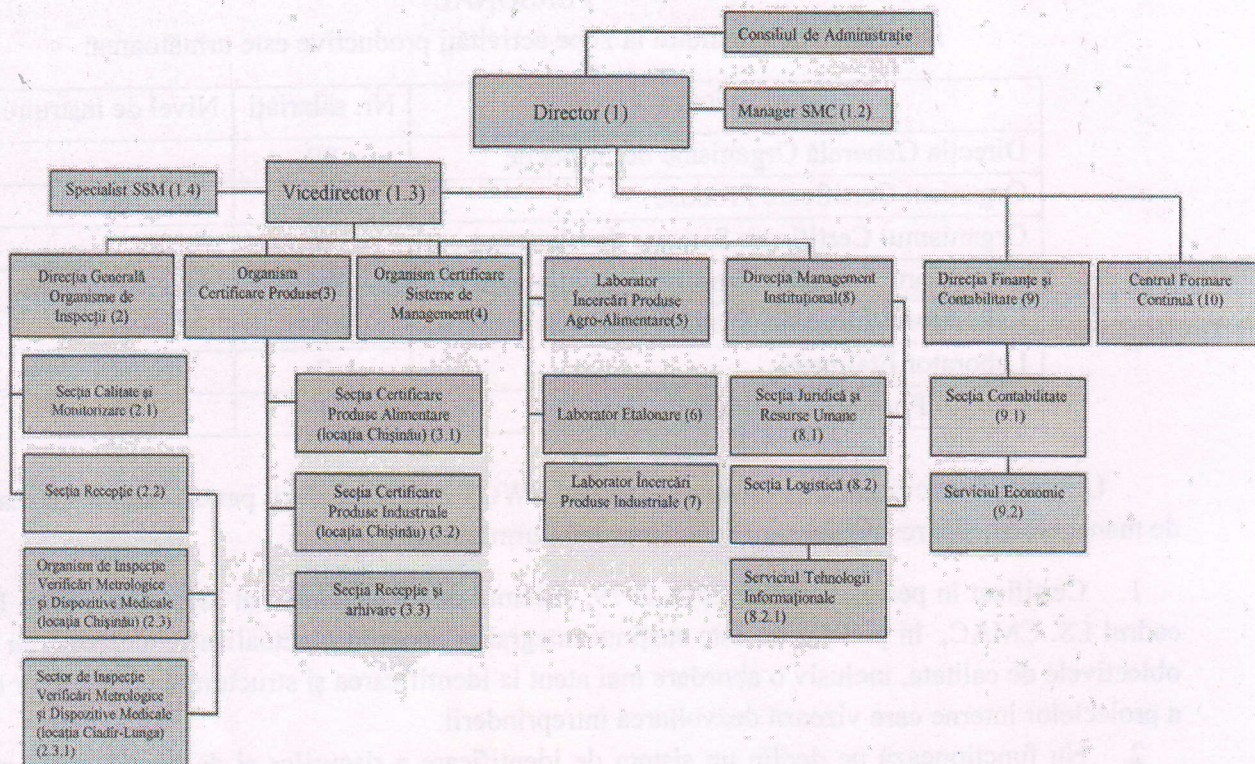
Urmare a implementării managementului de procese și de proiect planificate pentru anul 2024-2026, va avea loc optimizarea organigramei întreprinderii pe baza proceselor structurate și documentate, fișelor de post, instrucțiuni de lucru, comunicări documentate, etc.

Întreprinderea are 127 posturi de munca – personal scriptic, ce includ poziții manageriale, specialiști (ingineri, metrologi, consultanți) și personal tehnic.



Administrator Interimar  
Anatolii BESCUPSCHI  
"20" februarie 2024

STRUCTURA ORGANIZATORICĂ  
ÎNTEPRINDEREA DE STAT "CENTRUL DE METROLOGIE APLICATĂ ȘI CERTIFICARE



MANAGEMENT la zi, include următoarea componență nominală:

Nr.	Nume și prenume	Funcția	Studii/ Specializări
1	Bescupschi Anatolii	Administrator	
2	Șerban Dorin	Vice-director	
3	Axente Ecaterina	Manager al SMC	
4	Carchilan Pavel	Specialist SSM	
5	Tiganescu Ariana	Direcția Finanțe si Contabilitate	
6	Volcov Natalia	Serviciu Economic	
7	Capcelea Liviu	Secția Juridică si Resurse Umane	
8	Țurcanu Constantin	Direcție Management Instituțional	
9	Pelin Ilie	Direcția Generală Organisme de Inspecție	
10	Ghidirimschi Ludmila	OCSM, Organism Certificare Produse	
11	Paiu Sergiu	Laborator Încercări Produse Agroalimentare	
12	Axente Ecaterina	Laboratorul Încercări Produse Industriale	
13	Varvasi Maria	Laborator Etalonare	

14	Armașu Maria	Centrul Formare Continuă	
15	Voitovici Alexandr	Sef birou BALTI	
16	Covric Alexandru	Sef birou Ceadir-Lunga	

## PERSONAL

Detalierea personalului la zi pe activități productive este următoarea:

Activitatea	Nr. salariați	Nivel de instruire
Direcția Generală Organisme de Inspecție	29	
Organism Certificare Produse	11	
Organismul Certificare Sisteme de Management	3	
Laboratorul Încercări Produse Agroalimentare	16	
Laboratorul Încercări Produse Industriale	2	
Laborator Etalonare	2	
Centrul Formare Continuă	1	

Urmare a exercițiului de evaluare și analizei SWOT a întreprinderii pentru îmbunătățirea sistemului de management și a resurselor umane s-a constatat următoarele:

1. Certificat în perioada anilor 2018-2019, sistemul de management al calității conform ISO 9001 în cadrul Î.S. CMAC, în prezent nu este susținut integral și necesită o actualizare, începând cu scopurile și obiectivele de calitate, inclusiv o abordare mai atentă la identificarea și structurarea proceselor de afaceri și a proiectelor interne care vizează dezvoltarea întreprinderii.

2. Nu funcționează pe deplin un sistem de identificare a riscurilor și de planificare a măsurilor de atenuare a acestora. Acesta poate include evaluarea riscurilor asociate cu eventuale măsurări, calibrări sau certificări incorecte sau necalitative.

3. Descrierea actuală a procedurilor/proceselor obligatorii (cantitativ și calitativ) în Manualul de management al calității nu este suficientă pentru a asigura calitatea în activitățile tuturor diviziilor întreprinderii.

4. Structura sau Organigrama întreprinderii are nevoie de schimbări, orientate spre acțiuni mai axate pe extinderea spectrului de servicii, îmbunătățirea calității și crearea unui BRAND sustenabil.

5. Centrul de Formare are un mare potențial în domeniul creării unui avantaj competitiv pe piața cursurilor și programelor de formare continuă, iar acestui aspect trebuie acordată o atenție deosebită.

6. Lipsește un sistem de audit continuu și de îmbunătățire a implementării practice a tuturor proceselor și proiectelor.

7. Lipsesc procedurile sistemice de cercetare a pieței și de satisfacție a clienților în domeniul metrologiei și certificării. Analiza feedback-ului clienților va face posibilă identificarea zonelor care necesită îmbunătățiri și planificarea activităților pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite.

8. Starea și eficacitatea echipamentului utilizat, precum și procesele de calibrare și testare, ar trebui să fie evaluate în mod regulat. Acest lucru ar trebui să garanteze că procesele de calibrare sunt bine efectuate în conformitate cu standardele și cerințele.

## C. PLAN DE MARKETING



**Date privind piața și promovarea noului produs/serviciu:**

**C 1. Clienți potențiali:**

Descrieți ce strategie de marketing ați gândit să aplicați, cum ați identificat clienții potențiali, din ce categorii fac parte: persoane fizice sau juridice, instituții publice - cum veți extinde piața sau identifica noi piețe, etc.

- Colaborarea LIPA cu alte OCpr- organisme de certificare produse, Contracte de colaborare/prestari servicii in baza evaluarii necesitatilor si a clientilor Î.S.CMAC;
- Colaborarea cu Asociatiile de profil (apicultori, crescatori de pomusoare...);
- Negocierea si semnarea unui acord de colaborare/prestari servicii cu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor nealimentare și Protecția Consumatorilor;
- Contracte de prestări servicii cu Agenții economici;
- Completarea Cererii de Incercari/Solicitarea încercărilor de laborator din partea Producătorilor autohtoni/Importatori;
- Semnarea Contractelor de prestari servicii cu Organisme de Certificare Produse (cel puțin 6);
- Identificarea companiilor care doresc certificarea SM anti-mită, mediu, SSM;
- Elaborarea unui studiu privind gradul de satisfacție si impactul asupra afacerii urmare a implementării SMC.

**Anul curent (2023) VANZARI**

Clienți	Vânzări, Mii Lei	Grupe de Servicii, Mii Lei								Total		
		DGOI	OCP	OSCM	LIPA	LIPI	Lab. Etalon	CFC	Altele	Mii Lei	%	
Clienți Interni	Persoane fizice	297,9										
	Firme	27 780,4										
	Î.S.	Nu avem statistici pe Intreprinderi de stat										
	<b>Total Intern</b>	<b>13 577,4</b>	<b>3 39,6</b>	<b>2 077,2</b>	<b>7 715,5</b>	<b>3,2</b>	<b>1 312,4</b>	<b>356,5</b>	<b>1 60,4</b>	<b>29 341,2</b>		
Clienți externi	n/a											
Total intern+export												

**Anul (2024) - PLANUL DE VENITURI DIN VÎNZĂRI pentru anul 2024**

Denumirea subdiviziunii	Realizat 2023	Plan 2024	Q1	Q2	Q3	Q4
Direcția Generală Organisme de Inspecție	13 576 340	<b>15 700 000</b>	2 500 000	3 500 000	4 700 000	5 100 000
Organism Certificare Produse	3 039 617	<b>3 500 000</b>	800 000	850 000	900 000	950 000
Organism Certificare Sisteme de Management	2 077 219	<b>2 200 000</b>	450 000	500 000	600 000	650 000

Laborator Încercări Produse Agroalimentare	7 715 459	8 900 000	1 800 000	2 100 000	2 200 000	2 890 000
Laborator Încercări Produse Industriale	3 216	600 000	50 000	100 000	120 000	130 000
Laborator Etalonare	1 312 432	2 000 000	400 000	450 000	550 000	600 000
Centrul Formare Continuă	356 537	400 000	70 000	250 000	50 000	40 000
<b>Venituri - Activitatea de Bază</b>	<b>28 080 820</b>	<b>33 300 000</b>	<b>6 070 000</b>	<b>7 750 000</b>	<b>9 120 000</b>	<b>10 360 000</b>
Alte venituri (locațiunea)	1 260 373	1 200.000	300 000	300 000	300 000	300 000
Alte venituri	947 152	0	0	0	0	0
<b>Venituri TOTAL</b>	<b>30 288 345</b>	<b>34 000 000</b>	<b>6 370 000</b>	<b>8 050 000</b>	<b>9 420 000</b>	<b>10 660 000</b>

**Studii de piață:** Un studiu de cercetare privind ANALIZA PIEȚEI SERVICIILOR DE INSPECTARE A ECHIPAMENTELOR DE MASURARE din Instituțiile medicale din R. Moldova a fost comisionat companiei ABP-Project Srl, care urmează a fi prezentat la începutul lunii mai 2024.

### ***C 2. Concurenți potențiali***

Analiza concurenților a fost analizată de un consultant angajat de Î.S.CMAC, inclusiv punctele tari și puncte slabe ale acestora:

Конкуренты	Веб-сайт	Услуги	Комментарии	Веб-сайт Да/Нет	Facebook Да/Нет
CTSIC	<a href="http://www.ctsic.md">//www.ctsic.md</a>	Испытание промышленной продукции	Он предоставляет услуги лабораторного тестирования только для: Продукция повышенной степени опасности (Минеральные, химические, пластмассовые, резиновые, металлические изделия, машины и оборудование)	Да	<a href="https://www.facebook.com/CTSIC/">https://www.facebook.com/CTSIC/</a>
Tehlab Service SRL	<a href="https://tehlabservice.md/">https://tehlabservice.md/</a>	Испытание промышленной	Ограниченные услуги по испытанию по сравнению с СМАС, который имеет широкий спектр	Да	<a href="https://www.facebook.com/tehlabservice/">https://www.facebook.com/tehlabservice/</a>
Franzeluța	<a href="https://www.franzeluta.info">https://www.franzeluta.info</a>	Испытания пищевой продукции	Предоставляет услуги по тестированию только хлебобулочных изделий, СМАС предоставляет услуги по нескольким направлениям.	Да	<a href="https://www.facebook.com/franzeluta.md">https://www.facebook.com/franzeluta.md</a>
I.P. Centrul Republican de Diagnostic Veterinar	<a href="https://crdv.md/">https://crdv.md/</a>	Испытания пищевой продукции	Он предоставляет услуги лабораторного тестирования только для: Пищевые продукты (мясо, производные, молочные продукты, мед). По сравнению с СМАС здесь нет микробиологической лаборатории.	Да	Нет
Laboratorul Central Fitosanitar	<a href="https://carantina.md/">https://carantina.md/</a>	Испытания пищевой продукции	Он предоставляет услуги лабораторного тестирования только для: зерно, масличные культуры, корма и сырье, растительные масла\Пестицидные остатки, нитраты\Семена. ISO, ISTA, OEPP, GOST	Да	<a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=100087456620296">https://www.facebook.com/profile.php?id=100087456620296</a>
Laboratorul central de testare a bauturilor alcoolice și a produselor conservate Aquateh	<a href="https://lctbanpc.md/">https://lctbanpc.md/</a>	Испытания пищевой продукции	Он предоставляет услуги лабораторного тестирования только для: Алкогольные\безалкогольные напитки\консервы (SM GOST R) (SM SR EN, SM EN)	Да	<a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=100039970189519">https://www.facebook.com/profile.php?id=100039970189519</a>
MetronLab	<a href="http://aquateh.md/">http://aquateh.md/</a>	Метрологическая поверка	Только одна конкретная услуга по сравнению с СМАС, которая предлагает более широкий спектр услуг.	Да	<a href="https://www.facebook.com/people/Aquateh-laborator-de-verificari-metrologice/100083387670277/">https://www.facebook.com/people/Aquateh-laborator-de-verificari-metrologice/100083387670277/</a>
Alex Sistem	<a href="https://metronlab.md/">https://metronlab.md/</a>	Метрологическая поверка	Только одна конкретная услуга по сравнению с СМАС, которая предлагает более широкий спектр услуг.	Да	<a href="https://www.facebook.com/metronlab/?locale=ro_RO">https://www.facebook.com/metronlab/?locale=ro_RO</a>
Insistitul Național de Metrologie Etalon Lab	<a href="https://www.alexistem.md">https://www.alexistem.md</a>	Метрологическая поверка	Только одна конкретная услуга по сравнению с СМАС, которая предлагает более широкий спектр услуг.	Да	Нет
ICC Inspecție-Certificare-Calitate	<a href="https://inm.md/rus">https://inm.md/rus</a>	Метрологическая поверка- Калибровка-Обучение	Только одна конкретная услуга по сравнению с СМАС, которая предлагает более широкий спектр услуг.	Да	<a href="https://www.facebook.com/INM.Moldova">https://www.facebook.com/INM.Moldova</a>
INCERCOM	<a href="https://etalonlab.md/">https://etalonlab.md/</a>	Поверка медицинского оборудования- Метрологическая поверка	Лишь некоторые услуги по сравнению с СМАС, которая предлагает более широкий спектр услуг.	Да	<a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=100071030105477">https://www.facebook.com/profile.php?id=100071030105477</a>
Metroetalon-s SRL	<a href="https://certificare.md/">https://certificare.md/</a>	Сертификация продукции	Сертифицирует игрушки и бытовую технику дольше, чем СМАС.	Да	Нет
Certmatcon	<a href="https://www.incercom.md/">https://www.incercom.md/</a>	Сертификация продукции, Лабораторные исследования, Обучение	Услуги по лабораторным испытаниям и сертификации продукции только для Строительных Материалов	Да	<a href="https://www.facebook.com/laborator.incercom/">https://www.facebook.com/laborator.incercom/</a>
Xontech	<a href="https://pro-certificare.md/">https://pro-certificare.md/</a>	Сертификация продукции- Сертификация системы менеджмента	Он сертифицирует только пищевую, химическую и сельскохозяйственную продукцию, в отличие от СМАС, который сертифицирует несколько типов продукции.	Да	Нет
SGS Moldova SRL	<a href="https://www.certmatcon.md/">https://www.certmatcon.md/</a>	Сертификация продукции- Сертификация системы менеджмента	Сертифицируется только в строительстве, СМАС сертифицирует несколько сфер деятельности	Да	<a href="https://www.facebook.com/certificare.md/?locale=ro_RO">https://www.facebook.com/certificare.md/?locale=ro_RO</a>
ISO Certificare	<a href="https://xontech.md/">https://xontech.md/</a>	Сертификация системы менеджмента	Только одна конкретная услуга по сравнению с СМАС, которая предлагает более широкий спектр услуг.	Да	<a href="https://www.facebook.com/xontech">https://www.facebook.com/xontech</a>
Simcert	<a href="https://www.sgs.com/en">https://www.sgs.com/en</a>	Сертификация системы менеджмента	Их недостаток по сравнению с СМАС в том, что они предоставляют услуги по определенным сферам деятельности, по сравнению с СМАС, который предоставляет услуги по всем направлениям Их преимущество перед СМАС в том, что сотрудники проходят обучение за пределами страны	Да	<a href="https://www.facebook.com/sgs.moldova">https://www.facebook.com/sgs.moldova</a>
RSD	<a href="https://www.iso9001.md/index">https://www.iso9001.md/index</a>	Сертификация системы менеджмента-Обучение	Только одна конкретная услуга по сравнению с СМАС, которая предлагает более широкий спектр услуг.	Да	Нет
ICCert ISO9001	<a href="https://simcert.md/">https://simcert.md/</a>	Сертификация системы менеджмента-Обучение	Только одна конкретная услуга по сравнению с СМАС, которая предлагает более широкий спектр услуг.	Да	<a href="https://www.facebook.com/CertificareMoldova">https://www.facebook.com/CertificareMoldova</a>
	<a href="https://www.rsd.md/certificari/">https://www.rsd.md/certificari/</a>	Сертификация системы менеджмента-Обучение	Только одна конкретная услуга по сравнению с СМАС, которая предлагает более широкий спектр услуг.	Да	<a href="https://www.facebook.com/RSDMoldova.md">https://www.facebook.com/RSDMoldova.md</a>
	<a href="https://iso9001.md/contact/">https://iso9001.md/contact/</a>	Сертификация системы менеджмента- Сертификация продукции	Только одна конкретная услуга по сравнению с СМАС, которая предлагает более широкий спектр услуг.	Да	<a href="https://www.facebook.com/quaymoldova">https://www.facebook.com/quaymoldova</a>

### **C 3. Principalele avantaje ale noilor servicii oferite:**

Politica de preț (modul de stabilire a prețului de vânzare, corelarea cu costul de fabricație și tendințele pieței);

- Calitate;
- Caracteristici noi sau îmbunătățite față de ale concurenței;
- Servicii post-vânzare, alte avantaje.

### **C 4. Reacția previzibilă a concurenței la apariția de noi oferte pe piață:**

Concurență și apariția de noi oferte pe piață, în același timp dezvoltă și noi oportunități. Iată câteva dintre acestea, pe care le va considera Î.S.CMAC în următoarea perioadă de exercițiu:

- Cererea crescătoare pentru servicii de certificare în contextul globalizării și a cerințelor mari pentru calitate, siguranță și ecologie;
- Dezvoltarea tehnologiilor noi și automatizarea proceselor;
- Modificarea legislației privind înăsprirea cerințelor față de calitate și siguranță a alimentelor, ceea ce creează oportunități noi pentru servicii de certificare;
- Atenție mai sporită asupra sustenabilității mediului înconjurător;
- Atenție sporită asupra sustenabilității mediului și respectării standardelor de mediu, ceea ce deschide oportunități pentru dezvoltarea certificării în domeniul securității și sustenabilității de mediu;
- Dezvoltarea industriilor noi;
- Oportunități de acces la industrii emergente, cum ar fi energetica, medicina, aviația, industria automotivă și altele, unde sunt necesare standarde înalte de calibrare și certificare.

### **C 5. Activități de promovare a vânzărilor:**

Î.S. CMAC – are contract specialiști care se ocupă de comunicare de promovare, inclusiv actualizarea paginii de Facebook și de mentenanță a paginii web a întreprinderii, inclusiv servicii de design specializat și branding.

**Strategia de promovare pentru lansarea serviciilor noi, dar și promovarea celor vechi se va reduce la limita bugetului anului 2023.**

Cheltuieli pentru promovarea produselor/serviciilor pe categorii de cheltuieli (Lei)	Anul 2023	Anul 2024	Anul 2025
broșuri	54 134	100 000	100 000
Publicitate online (website)	56 376	125 000	125 000
promoții	0	100 000	100 000
Mese rotunde	122 750	125 000	125 000
Total cheltuieli de promovare	233 260	450 000	450 000

## **D. PLAN OPERAȚIONAL (COSTURI DE OPERARE)**

### **D 1. SERVICII NOI**

Î.S. CMAC în următoarea perioadă a anului 2024 planifică dezvoltarea și lansarea a două servicii noi, care sunt solicitate pe piață de desfacere economică. Formele de prestare ale acestor servicii vor fi identificate în urma cercetărilor de piață cu implicarea personalului Î.S. CMAC dar și a companiilor specializate în acest domeniu, sunt:

Nr.	Servicii noi	Preț (lei/UM)	Pondere în vânzări totale
1	Verificarea metrologică a echipamentelor de evidență a volumului de informații transmise/recepționate sau a duratelor legăturilor de transmitere a pachetelor de informație și accesului la internet	10 670,00	4%
2	Verificarea periodică a dispozitivelor medicale, Dispozitiv ultrasonografic de diagnostic inclusive cu efect Doppler (USG)	1 800,00	1,25%

### **D 2. Principalii furnizori de materii prime și servicii:**

Pentru dezvoltarea și implementarea serviciilor de verificare metrologică, noi pe piața economică, ce sunt menționate mai sus, necesită procurarea utilajului. Principalul importator al utilajului - Formatorul de evidență a timpului legăturilor telefonice de tip СИГМА-2.МС + software СИГМА-СИПД, care este destinat pentru, Verificarea metrologică a echipamentelor de evidență a volumului de informații transmise/recepționate sau a duratelor legăturilor de transmitere a pachetelor de informație și accesului la internet, fiind LOKMERA SRL.

Pentru verificarea periodică a dispozitivelor medicale, Dispozitiv ultrasonografic de diagnostic inclusive cu efect Doppler (USG), va fi necesar de procurat utilajul Fantomurilor GAMMEX, furnizorul de prestare a echipamentului dat este în proces de analiză, fiindcă furnizorul principal fiind din Ucraina, la rândul său este o dificultate de a fi procurat echipamentului dat.

### **D 3. Aprovizionare, transport și depozitare:**

Serviciile de transportare a utilajului СИГМА-2.МС + software СИГМА-СИПД, Fantomurilor GAMMEX va fi efectuat de compania prestator. Utilajele ce se planifică de a fi procurat va avea o depozitare și amplasare în laboratorul Î.S. CMAC pe adr. Mun. Chișinău, str. E. Coca 28, dar după necesitățile agenților economici, vor fi deplasări și la sediul solicitantului/agentului economic. Laboratoarele au spații special amenajate pentru depozitarea.

### **D 4. Descrierea procesului tehnologic:**

#### **4.1. Descrieți pe scurt procesul tehnologic de realizare a serviciilor.**

Conform Hotărârii de Guvern nr.1042/2016 analizând lista oficială a mijloacelor de măsurare și a măsurilor supuse controlului metrologic legal, totodată analizând piața de desfacere a serviciilor și nomenclatorul de servicii prestate de către concurenți, au fost stabilite că lipsesc serviciile de verificare metrologică a echipamentelor de evidență a volumului de informație, transmise/recepționate a duratei legăturilor la prestarea serviciilor de transmitere a pachetelor de informație și acces la internet (pct.11.2.2 din LO).

Totodată a fost stabilită lista agenților economici care au obligativitatea de a se conforma HG sus menționată și necesitatea lor de a beneficia de aceste servicii.

Procesul tehnologic de realizare a serviciului constă în:

- Studierea pieței de desfacere;
- Solicitarea elaborării de către INM a Normei Metrologice Legale;
- Instituționalizarea personalului;
- Elaborarea Instrucțiunilor de lucru;
- Pregătirea și depunerea pachetului de documente pentru extinderea domeniului de către Centrul Național de Acreditare MOLDAC;
- Depunerea pachetului de documente pentru obținerea Certificatului de Desemnare, de către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării;
- Prestarea serviciului conform procedurii de lucru PL-04 Manipularea elementelor de verificat.

4.2. Descrieți cum poate afacerea să afecteze mediul, precum și ce soluții ați gândit pentru eliminarea acestor efecte (impactul asupra mediului):

Procesele de prestare a serviciilor și activitatea administrativă nu au un impact negativ asupra mediului - personalul fiind ghidat să separe deșeurile pe fracții plastic, sticla, hârtie.

#### **D 5. Cheltuieli anuale de producție:**

Cheltuielile directe și indirecte care urmează a fi suportate de către entitate pentru implementarea noilor servicii, cu puține ajustări, pentru eficientizarea proceselor de prestare a noilor serviciilor, sunt reflectate în tabel:

<b>Cheltuieli prestări servicii directe (per an)</b>	<b>Suma Lei</b>	<b>% din total cheltuieli</b>
Prețul echipamentelor	1 200 000	100
Materiale auxiliare (buletine), mărci metrologice	3 000	0,32
Manoperă directă (salarii + taxe și contribuții sociale)	36 500	0,18
Energie, produse petroliere, energie termică, apa	5 400	0,38
Subansamble	1 000	1,81
Servicii sau lucrări subcontractate	0	0
Alte cheltuieli directe (detaliați):	0	0
Extindere, acreditare	14 500	1,93
<b>Total cheltuieli directe</b>	<b>1 260 400</b>	<b>104,6</b>
<b>Cheltuieli Prestări servicii indirecte</b>	<b>Suma Lei</b>	<b>% din total cheltuieli</b>
Pregătirea profesională	13 800	1,15
Servicii de promovare	8 000	0,67
Etalonare, intercomparări	3 500	63,6
Cheltuieli de Pază	2 000	0,44
Uzura	120 000	4,28
Alte cheltuieli indirecte	12 000	3,42
<b>Total cheltuieli indirecte (detaliați):</b>	<b>15 000</b>	<b>1,36</b>

Cheltuieli prestări servicii directe (per an)	Suma Lei	% din total cheltuieli
Deplasări	1 300	0,65
Asigurări a personalului și patrimoniului	600	0,67
<b>TOTAL</b>	<b>176 000</b>	<b>76,24</b>

**D 6. Venituri anuale preconizate:**

Vânzări la capacitatea maximă	Suma (lei)
Direcția Generală Organisme de Inspecție	15 700 000
Organism Certificare Produse	3 500 000
Organism Certificare Sisteme de Management	2 200 000
Laborator Încercări Produse Agroalimentare	8 900 000
Laborator Încercări Produse Industriale	600 000
Laborator Etalonare	2 000 000
Centrul Formare Continuă	400 000
Total:	33 300 000

**E. CHELTUIELI DE PORNIRE ȘI FINANȚARE (INVESTIȚII NECESARE)**

**E 1. Descrierea investiției propuse în contextul procesului tehnologic descris anterior**

Obiectul investiției	Furnizor	Valoarea estimată (lei)	Durata de amortizare (ani)
СИГМА-2.МС + software СИГМА-СИПД	LOKMERA SRL	875 000,00	10
Fantomurilor GAMMEX	În proces de identificare	325 000,00	10
<b>TOTAL:</b>		<b>1 200 000,00</b>	

**E 2. Modul de asigurare cu utilități:**

Precizați unde va fi implementat proiectul, adresa, descrierea spațiului și cum sunt asigurate utilitățile necesare:

Utilajele ce se planifica de a fi procurat СИГМА-2.МС + software СИГМА-СИПД, Fantomurilor GAMMEX va avea o depozitare și amplasare în laboratorul Î.S. СМАС pe adr. Mun. Chișinău, str. E. Coca 28, dar după necesitățile agenților economici vor fi deplasări și la sediul solicitantului/agentului economic. Laboratoarele au spații special amenajate pentru depozitarea.

**E 3. Graficul de realizare a investiției (Plan operațional)**

Activitate	Durata de implementare			
	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV
Procurarea echipamentului: Secția Logistica	0	325 000	0	875 000
Transportarea/Instalarea echipamentului: de către furnizor	0	0	0	0

**E 3. Amenajări privind spațiile de prestare a serviciilor de verificare metrologica in laboratoare:**

*Precizați ce amenajări sunt necesare pentru desfășurarea în bune condiții a procesului tehnologic de realizare a produsului / serviciului*

*(Dacă este cazul)*

Amenajări special pentru desfășurarea în bune condiții a procesului tehnologic de realizarea serviciilor nu necesita investiții suplimentare.

**E 4. Modificările necesare a fi operate în structura și numărul personalului angajat**

Î.S. CMAC, va întreprinde unele acțiuni strategice care vor eficientiza procesele și noile proiecte de prestare de servicii noi, care se încadrează în următoarele aspecte de poziție:

	ASPECT DE POZIȚIE	SCOPUL
1.	Crearea unui serviciu de instituționalizare (gestionarea sistemului și auditul)	Dezvoltarea și implementarea managementului proceselor și proiectelor Auditul proceselor și proiectelor Digitalizarea tuturor proceselor și informațiilor Inițierea și monitorizarea certificării ISO 9001, ISO 37001, ISO 14001
2.	Crearea unui departament comercial (serviciu de marketing, PR, dezvoltare, logistică)	Servicii noi / Proiecte noi / analize Dezvoltarea BRAND / Dezvoltarea și întreținerea bazei de clienți Rol principal în dezvoltarea strategiei
3.	Crearea unui serviciu de analiză economică	Monitorizarea și îmbunătățirea eficienței managementului și serviciilor
4.	Dezvoltarea intensivă a Centrului de Formare	Dezvoltarea și implementarea de formare/calificare competitivă Programe pentru piețele locale și externe. Certificarea/evaluarea personalului în colaborare cu HR



5.	Extinderea listei de servicii metrologice și de certificare pe fiecare subdiviziune	Stabilitate financiară, dezvoltarea pieței serviciilor, dezvoltarea BRAND
6.	Dezvoltarea producției proprii de echipamente de control	Stabilitate financiară, dezvoltarea pieței serviciilor, dezvoltarea BRAND

## F. PLAN FINANCIAR

### F 1. Date privind mijloacele fixe care fac obiectul investiției

Obiectul investiției	Furnizor	Valoarea estimată (lei)	Durata de amortizare (ani)
СИГМА-2.МС + software СИГМА-СИПД	LOKMERA SRL	875 000,00	5
Fantomurilor GAMMEX	În proces de identificare	325 000,00	5
TOTAL:		1 200 000,00	

### F 2. Plan de finanțare a investiției

Sursa de finanțare	Suma	%
Credite bancare	0	0
Capital propriu	1 200 000	100
Alte surse	0	0
Total	1 200 000	100

### F 3. Date privind capacitatea de producție

Definiți capacitatea de producție de 100%.

Capacitatea de 100% este capacitatea maximă care se dorește să fie atinsă în următorii 3 ani, limitată de utilajul din fluxul tehnologic cu cea mai mică capacitate de producție (locul îngust) și numărul de schimburi de producție.

1. Verificarea metrologică a echipamentelor de evidență a volumului de informații transmise/recepționate sau a duratelor legăturilor de transmitere a pachetelor de informații și accesului la internet:

Unități produse/ 8 ore: 4 buc  
 Nr. de schimburi necesare: nu necesita  
 Preț mediu / unitatea de produs: 10 670 lei

2. Verificarea periodică a dispozitivelor medicale, Dispozitiv ultrasonografic de diagnostic inclusive cu efect Doppler (USG):

Unități produse/ 8 ore: 5 buc  
 Nr. de schimburi necesare: nu necesita

Preț mediu / unitatea de produs: 1 800 lei

**F 4. Utilizarea capacitatea de producție**

An 1 (%)	An 2 (%)	An 3 (%)
20	40	40

Elaborat:

Natalia VOLCOV, Șef Serviciu Economic, DFC

Dorin ȘEBAN, Vice director

Anatolii BESCUPSCHI, Administrator interimar

