



Finanțat de Uniunea Europeană



Co-finanțat și implementat  
de Fundația Soros Moldova

## TERMENI DE REFERINȚĂ

**pentru contractarea unui grup de experți/te (prestatori de servicii persoane fizice sau persoane juridice) pentru dezvoltarea metodologiei de calcul a costului serviciilor sociale**

<b>Organizația:</b>	AO “Institutum Virtutes Civilis”
<b>Sector:</b>	Servicii sociale/Politici publice
<b>Tipul contractului:</b>	Prestare servicii
<b>Locație:</b>	Republica Moldova
<b>Competențe lingvistice necesare:</b>	Româna
<b>Termen limită de depunere a dosarului de aplicare:</b>	7.02.2022
<b>Numărul de zile lucrătoare alocate pentru prestarea serviciilor:</b>	125 zile
<b>Perioada de realizare a sarcinii:</b>	Ianuarie 2022 - Mai 2023

### I. INFORMAȚII GENERALE

În perioada 01.04.2021-01.04.2024, AO “Institutum Virtutes Civilis” (IVC) în parteneriat cu Fundația Soros Moldova și Keystone Moldova, implementează proiectul „Organizațiile societății civile acționează pentru servicii sociale mai bune” (în continuare - Proiect) finanțat de Uniunea Europeană, co-finanțat de Fundația Soros-Moldova și AO “Institutum Virtutes Civilis”. Proiectul are drept obiectiv general consolidarea capacităților organizațiilor societății civile (OSC) din domeniul serviciilor sociale pentru a deveni organizații de referință în dialogul privind politicile sociale și în procesul de consolidare a unei comunități incluzive pentru grupurile vulnerabile. Pentru atingerea obiectivului general, proiectul are stabilite următoarele obiective specifice: dezvoltarea capacităților a cel puțin 40 de OSC din domeniul social pentru crearea și implementarea serviciilor sociale accesibile și durabile pentru grupurile vulnerabile, crearea unui mediu favorabil pentru asigurarea sustenabilității financiare a OSC din domeniul social, în special a serviciilor sociale contractate din fonduri publice, facilitarea dialogului politic și consolidarea rolului societății civile în formarea comunităților incluzive.

În acest context, proiectul vine să susțină eforturile Republicii Moldova de a dezvolta rețeaua de servicii sociale și de a contribui la soluționarea problemelor existente în acest domeniu pentru a construi un sistem de protecție socială rezistent și durabil. Procesul de dezvoltare a serviciilor sociale este unul anevoios și întâmpină dificultăți generate de cadrul legal imperfect, resursele umane și financiare insuficiente și experiența limitată a administrației publice de gestionare a acestui sistem. Cadrul de reglementare a contractării serviciilor sociale de la prestatorii privați acreditați are lacune, printre care lipsa regulilor și ghidărilor clare privind estimarea volumului de resurse financiare necesare pentru prestarea serviciilor sociale la nivel local, iar resursele umane nu totdeauna sunt pregătite pentru a presta servicii de calitate. O altă problemă majoră cu care se confruntă sectorul serviciilor sociale din Moldova și autoritățile publice locale (APL)



Finanțat de Uniunea Europeană



Co-finanțat și implementat  
de Fundația Soros Moldova

este lipsa unei metodologii de calcul a costurilor pentru diferite categorii de servicii sociale acreditate. Prin urmare, APL întâlnesc dificultăți în planificarea bugetelor pentru serviciile sociale, precum și în contractarea prestatorilor privați pentru furnizarea serviciilor sociale. Pandemia provocată de virusul SARS-CoV-2 a demonstrat necesitatea crucială a extinderii rețelei de servicii sociale și faptul că persoanele vulnerabile suferă cel mai mult în situațiile de urgență, inclusiv în situația de criză sanitară, din acest considerent investițiile într-un cadru normativ ce ar facilita dezvoltarea serviciilor sociale este de o importanță primordială.

Proiectul își propune să susțină eforturile autorităților publice centrale (APC) și APL în perfecționarea cadrului normativ care reglementează contractarea serviciilor sociale, inclusiv metodologia de calculare a costurilor pentru prestarea serviciului social per beneficiar. Scopul grupului de experți ce urmează a fi contractat este de a oferi asistență atât APC, cât și OSC active în domeniul serviciilor sociale prin dezvoltarea unei metodologii de calcul a costurilor serviciilor sociale prestate grupurilor vulnerabile ale populației. Rolul metodologiei constă în determinarea standardelor minime de cost pentru diferite tipuri de servicii sociale pentru a preveni marginalizarea și excluderea socială a grupurilor vulnerabile. Metodologia va oferi instrucțiuni clare referitoare la formarea prețurilor pentru diferite tipuri de servicii sociale acreditate incluse în Nomenclatorul Serviciilor Sociale. Documentul ce urmează a fi elaborat de către grupul de experți va conține:

- Analiza situației actuale care va include descrierea și fundamentarea necesității metodologiei de calcul a costurilor;
- Analize costurilor și a cadrului legislativ care va sta la baza formulelor de calcul a costurilor inclusiv argumentarea elementelor constitutive a formulei elaborate pentru diferite categorii de servicii sociale precum și terminologia asociată costurilor și stabilirii prețurilor;
- Formula de calcul pentru câteva categorii de servicii sociale;
- Definiții ale noțiunilor de bază asociate formulelor de calcul și explicarea modalității de aplicare a formulei conform procedurii de achiziții;
- Modul de aprobare, aplicare și ajustare a costului pentru serviciile sociale;
- Reguli de aplicare a formulei de calcul a costurilor descrise pe înțelesul actorilor care urmează să le aplice;
- Alte informații relevante.

Grupului de experți selectat va fi în comunicare constantă cu echipa de Proiect și cu Grupul de Lucru Consultativ (GLC) în vederea consultării și validării metodologiei de calcul a costurilor. GLC va fi creat de autoritatea centrală și el va include reprezentanții/ele Cancelariei de Stat, Ministerului Finanțelor (MF), OSC active în domeniul social, Direcțiilor raionale asistență socială și Direcțiilor financiare din diferite raioane și alți actori relevanți.

Activitățile de consultanță vor include: *activități de elaborare a metodologiei de calcul a costurilor pentru diferite tipuri de servicii sociale acreditate, activități de testare a metodologiei în servicii implementate de 10 OSC, care au obținut finanțare de la Proiect, organizarea ședințelor cu GCL pentru consultarea proiectului metodologiei de calcul a costurilor,*



Finanțat de Uniunea Europeană



Co-finanțat și implementat  
de Fundația Soros Moldova

*organizarea consultării publice a proiectului metodologiei de calcul a costurilor și ajustarea documentului conform recomandărilor recepționate.*

## II. SARCINI ȘI ACTIVITĂȚI SPECIFICE

AO “Institutum Virtutes Civilis” contractează grupul de experți **pentru elaborarea și testarea metodologiei de calcul a costurilor serviciilor sociale acreditate**, în cadrul proiectului „Organizațiile societății civile acționează pentru servicii sociale mai bune” finanțat de Uniunea Europeană, implementat și co-finanțat de Fundația Soros Moldova, în parteneriat cu Keystone Moldova și AO “Institutum Virtutes Civilis”.

**Principalele sarcini ale grupului de experți selectat includ, dar nu se limitează la:**

1. **Elaborarea metodologiei de calcul a costurilor pentru serviciile sociale**, care ar servi drept model distinct de stabilire a costurilor pentru câteva tipuri de serviciile sociale, care va putea fi utilizat de APL și OSC în bugetarea fondurilor și contractarea serviciilor sociale. Metodologia de calcul a costurilor trebuie să ofere informații clare cu privire la conceptele asociate cu stabilirea costurilor și prețurilor pentru serviciile sociale. Acest document va fi elaborat în parteneriat cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale și urmează să fie propus APC pentru aprobare. La elaborarea metodologiei de calcul a costurilor vor fi analizate și luate în considerare următoarele:

- Cadrul legislativ în vigoare, inclusiv standardele minime de calitate pentru serviciile sociale acreditate, actele normative în vigoare care prevăd bareme valorice pentru anumite categorii de cheltuieli efectuate din fonduri publice, cadru normativ privind salarizarea personalului plătit din fonduri publice și alte acte normative relevante, etc;
  - Date și informații generale despre servicii sociale prestate la nivel național și local: număr de beneficiari, număr de servicii, etc.;
  - Date statistice cu privire la cheltuielile din domeniul serviciilor sociale publicate de Biroul Național de Statistică;
  - Nomenclatorul serviciilor sociale, precum și regulamentele-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale.
  - Metodologii de calculare a prețurilor pentru servicii publice existente;
  - Alte informații relevante.
- a) **Studierea documentelor și actelor normative** corespunzătoare necesare pentru elaborarea metodologiei de calcul a costurilor pentru categoriile de servicii sociale selectate inclusiv identificarea lacunelor legislative;
- b) **Analizei situației actuale** care va include descrierea și fundamentarea necesității metodologiei de calcul a costurilor;
- c) **Analizei costurilor** și a cadrului legislativ care va sta la baza formulelor de calcul a costurilor inclusiv argumentarea elementelor constitutive a formulei elaborate pentru diferite categorii de servicii sociale precum și terminologia asociată costurilor și stabilirii prețurilor;
- d) **Elaborarea formulei de calcul a costurilor** pentru categoriile de servicii sociale selectate și consultarea formulei cu MMPS, Ministerul Finanțelor și Direcțiile raionale finanțe



Finanțat de Uniunea Europeană



Co-finanțat și implementat  
de Fundația Soros Moldova

(din 2-3 raioane). Formula trebuie să prevadă dar nu se va limita la următoarele elemente constitutive cheie:

- Cheltuieli de personal care reprezintă remunerarea muncii personalului de specialitate de îngrijire și asistență, prevăzute în standardele de calitate pentru serviciile sociale;
  - Cheltuieli pentru alimentarea beneficiarului;
  - Cheltuieli de transport;
  - Cheltuieli pentru îngrijirea sănătății (de ex. termometre, tensiometre, glucometre);
  - Cheltuieli specifice grupurilor de beneficiari de servicii sociale;
  - Cheltuieli pentru consumul materialelor și serviciilor care reprezintă cheltuieli pentru: încălzit, energie electrică, iluminat, apă, canalizare, salubritate, carburanți, poștă, telefon, internet, medicamente și materiale sanitare, îmbrăcăminte, lenjerie și accesorii de pat, etc.;
  - Cheltuieli administrative, care includ cheltuieli de contabilitate, taxe bancare, cheltuieli de management al serviciului;
  - Alte cheltuieli relevante.
- e) **Definirea noțiunilor de bază asociate formulelor de calcul** și explicarea modalității de aplicare a formulei conform procedurii de achiziții. Identificarea modului în care costurile serviciilor sociale se încadrează în sistemul finanțelor publice la nivel local și național.
- f) **Descrierea modului de aprobare, aplicare și ajustare a costului pentru servicii sociale** și argumentarea necesității metodologiei de calcul.
- g) **Descrierea regulilor de aplicare a formulei de calcul** a costurilor pentru categoriile de servicii sociale selectate, care vor servi drept linii directorii pentru APC și APL.
- h) **Participarea la ședințele consultative cu GLC** și prezentarea progreselor în procesul de elaborare și testare a metodologiei de calcul al costurilor pentru serviciile sociale.
- Elaborarea proceselor verbale ale ședințelor cu GLC.
- i) **Asigurarea comunicării și consultării cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale (MMPS)** pentru elaborarea metodologiei.
- j) **Colectarea și generalizarea informațiilor** de la toți actorii interesați la toate etapele de elaborarea a metodologiei de calcul a costurilor pentru categoriile de servicii sociale selectate și ajustarea documentului conform recomandărilor primite.
- k) **Coordonarea grupului de experți** responsabilă pentru dezvoltarea metodologiei de calcul.
- l) **Conlucrarea cu echipa de implementare a Proiectului** (IVC, Keystone Moldova, Fundația Soros Moldova).
2. **Testare metodologiei în servicii implementate** de 10 OSC, care au obținut finanțare de la Proiect și ajustarea ei în baza rezultatelor testării.
3. **Consultarea publică a proiectului metodologiei de calcul** a costurilor serviciilor sociale.
- Elaborarea procesului verbal al consultării publice ce va include tabelul de sinteză a obiecțiilor și recomandărilor la proiectul metodologiei de calcul cu specificarea poziției experților/elor asupra propunerilor.



Finanțat de Uniunea Europeană



Co-finanțat și implementat  
de Fundația Soros Moldova

### III. DURATA PRESTĂRII SERVICIILOR ȘI PRODUSE CE VOR FI FURNIZATE

Durata contractului pentru prestarea serviciilor menționate în acești termeni de referință este de max. 125 de zile lucrătoare.

#### PRODUSE CE VOR FI FURNIZATE:

1. **Metodologia de calcul** a costurilor pentru tipurile de servicii sociale selectate, care va include:

- **Analiza situației actuale** care va include descrierea și fundamentarea necesității metodologiei de calcul a costurilor per serviciu, per beneficiar raportată la realitățile actuale;
- **Analiza costurilor** și a cadrului legislativ care va sta la baza formulelor de calcul a costurilor inclusiv argumentarea elementelor constitutive a formulei elaborate pentru diferite categorii de servicii sociale precum și terminologia asociată costurilor și stabilirii prețurilor;
- **Formula de calcul** a costurilor pentru categoriile de servicii sociale selectate conform standardelor minime aprobate;
- **Definirea noțiunilor de bază asociate formulelor de calcul** și explicarea modalității de aplicare a formulei conform procedurii de achiziții;
- **Descrierea modului de aprobare, aplicare și ajustare a costului** pentru servicii sociale;
- **Reguli de aplicare a formulei de calcul** a costurilor pentru categoriile de servicii sociale selectate, care vor servi drept linii directorii pentru APC și APL;

Notă: Proiectul final al metodologiei de calcul a costurilor pentru servicii sociale va fi ajustat conform concluziilor și recomandărilor colectate în cadrul consultării publice și a ședințelor cu GLC.

**Analiza situației actuale** trebuie să conțină dar nu se limitează la: scopul, situația actuală în domeniul serviciilor sociale, cadrul legal de referință, necesitatea dezvoltării soluțiilor normative pentru standardizarea costurilor serviciilor sociale dar și condițiile ce au impus elaborarea metodologiei și finalitățile urmărite, impactul socio-economic estimat și nivelul de compatibilitate cu legislația Uniunii Europene. Analiza descriptivă va include și descrierea modalității de colectare a informației care a stat la baza determinării elementelor constitutive a formulei de calcul a costurilor. Exemple de instrumente de colectare a informației ar putea fi: interviuri directe cu conducerea APC și APL, analiza datelor centralizate la nivel național de la APC și APL (număr de beneficiari, număr de servicii, etc. ), analiza datelor statistice cu privire la cheltuielile din domeniul serviciilor sociale publicate de Biroul Național de Statistică, etc.;

**Analiza costurilor** și a cadrului legislativ care va sta la baza formulelor de calcul a costurilor inclusiv argumentarea elementelor constitutive a formulei elaborate pentru diferite categorii de servicii sociale precum și terminologia asociată costurilor și stabilirii prețurilor. Această componentă a metodologiei presupune fundamentarea economico-financiară în care vor fi indicate cheltuielile necesare pentru serviciile sociale prestate și relația dintre costurile și prețurile serviciilor sociale în raport cu sistemul de management financiar.



Finanțat de Uniunea Europeană



Co-finanțat și implementat  
de Fundația Soros Moldova

**Formula de calcul** a costurilor pentru categoriile de servicii sociale selectate. Formula presupune o relație matematică ce va determina regula de urmat pentru a calcula valoarea costului unui serviciu social per beneficiar într-o perioadă prestabilită de timp. Această formulă va fi concepută pentru a oferi un model distinct de stabilire a costurilor serviciilor selectate și incluse în Nomenclatorul Serviciilor Sociale;

**Definiții ale noțiunilor de bază asociate formulelor de calcul** și explicarea modalității de aplicare a formulei conform procedurii de achiziții;

**Modul de aprobare, aplicare și ajustare a costului** pentru servicii sociale;

**Reguli de aplicare a formulei de calcul** a costurilor pentru categoriile de servicii sociale, care vor servi drept instrucțiuni pentru autoritățile publice în planificarea bugetelor anuale. Această componentă a metodologiei cuprinde procedurile recomandate de către experți/te pentru punerea în practică a formulei de calcul precum: descrierea clară a cheltuielilor, gruparea cheltuielilor în buget conform activităților în dependență de specificul bugetului, instrucțiuni privind stabilirea unităților de măsură (de ex. consultanța-ore, zile, luni) pentru diverse tipuri de cheltuieli, metode de reflectarea a cheltuielilor specifice serviciului social în bugetul planificat conform procedurii de achiziții, etc.

2. **Raportul cu privire la procesului de testare a metodologiei de calcul** a costurilor serviciilor sociale, efectuat în urma monitorizării a 10 OSC ce au aplicat proiectul metodologiei. În baza rezultatelor testării, raportul trebuie să includă concluzii și recomandări.

3. **Procesul verbal al consultărilor publice** ce va include tabelul de sinteză a obiecțiilor și recomandărilor cu privire la prima versiune a metodologiei de calcul cu specificarea poziției experților/telor asupra propunerilor primite.

4. **Procese verbale ale ședințelor cu GLC**

#### IV. CERINȚE DE CALIFICARE, EXPERIENȚĂ ȘI COMPETENȚE ALE GRUPULUI DE EXPERȚI/TE:

**Notă 1:** În cazul dosarului depus de o persoană juridică - se va analiza calificarea, experiența și competențele grupului de experți/te propus spre a realiza sarcinile.

**Notă 2:** Grupul de experți/te format din persoane fizice trebuie să cuprindă integral spectrul de expertiză solicitat pentru realizarea sarcinilor. Se recomandă, grupul să fie format din cel puțin 3 persoane - doi experți/te în domeniul serviciilor sociale și un/o expert/ă în domeniul finanțelor publice și dosarul să fie depus de liderul/a de echipă cu toate materialele solicitate pentru toți experții.

Nu vor fi evaluate dosarele transmise de experți individuali.

#### Educație, experiență și abilități ale grupului de experți/te

- Studii universitare sau post-universitare în domeniul socio-uman, (de ex. sociologie, asistență socială sau alte domenii relevante), economie, finanțe;
- Experiență de activitate de cel puțin 5 ani în domeniul social, finanțe publice și alte domenii relevante consultanței;



Finanțat de Uniunea Europeană



Co-finanțat și implementat de Fundația Soros Moldova

- Experiență în elaborarea cadrului normativ în domeniul serviciilor sociale, în analiza și/sau planificarea bugetelor publice;
- Experiență în elaborarea studiilor, analizelor și/sau rapoartelor în domeniul serviciilor sociale, în elaborarea formulelor de calcul pentru diferite servicii publice;
- Experiență în dezvoltarea standardelor de calitate pentru serviciile sociale;
- Cunoașterea mecanismului de funcționare și acreditare a serviciilor sociale în Republica Moldova;

### Competențe lingvistice și abilități IT ale grupului de experți/te

- Cunoașterea fluentă a limbii române;
- Cunoașterea limbii engleze și ruse reprezintă un avantaj;
- Abilități avansate de lucru la calculator (obligatoriu Word, Excel, PowerPoint).

### Perioada de contractare

- Ianuarie 2022 -Mai 2023

## V. PRODUSE CE VOR FI FURNIZATE ȘI PERIOADA DE IMPLEMENTARE

Nr.	Sarcini	Produsul ce va fi furnizat	Nr. de zile alocate	Termenul limită
1.	Elaborarea primei versiuni a metodologiei de calcul a costurilor conform descrierii din TdR	Prima versiune a metodologiei de calcul a costurilor pentru categoriile de servicii sociale selectate	60	Luna a 4-a de la semnarea contractului
2.	Elaborarea versiunii a doua a metodologiei de calcul a costurilor ajustată conform recomandărilor GLC și MMPS	A doua versiune a metodologiei de calcul a costurilor pentru categoriile de servicii sociale selectate	35	Luna a 8-a de la semnarea contractului
3.	Prezentarea progreselor în procesul de elaborare și testare a metodologiei de calcul al costurilor pentru serviciile sociale în cadrul ședințelor cu GLC	Procesele verbale ale ședințelor cu GLC	4	Permanent pe durata contractului
4.	Testarea metodologiei în servicii implementate de 10 OSC	Raportul cu rezultatele testării metodologiei de calcul pentru cele 10 OSC, inclusiv concluziile generale și recomandările prezentate GLC	20	Luna a 10-16 de la semnarea contractului
5.	Consultarea publică a proiectului metodologiei de calcul a costurilor	Procesul verbal al consultărilor publice ce va include tabelul de sinteză a obiecțiilor și recomandărilor la proiectul cu	2	Luna a 16-a de la semnarea contractului



Finanțat de Uniunea Europeană



Co-finanțat și implementat de Fundația Soros Moldova

		specificarea poziției grupului de experți/te asupra propunerilor		
6.	Redactarea variantei finale a proiectului metodologiei de calcul a costurilor pentru servicii sociale în urma ședințelor cu GLC și a consultării publice	Proiectul final al metodologiei de calcul a costurilor pentru servicii sociale ajustat conform concluziilor și recomandărilor colectate în cadrul consultărilor publice și a ședințelor cu GLC	4	Luna a 17- ea de la semnarea contractului
	<b>TOTAL zile lucrătoare</b>		<b>125</b>	

## VI. CONDIȚII DE CONTRACTARE

Cheltuielile de călătorie/transport pentru vizite în teritoriu pe parcursul perioadei de elaborare a metodologiei de cost și a pilotării ei vor fi suportate de către AO „Institutum Virtutes Civilis” și nu vor fi incluse în oferta financiară.

În cazul grupului de experți propus de o persoană juridică, AO „Institutum Virtutes Civilis” va încheia un contract de prestări servicii cu persoana juridică selectată în conformitate cu oferta financiară depusă/negociată. Achitarea serviciilor va fi efectuată prin transfer bancar, în tranșe, în lei moldovenești, la rata de schimb aplicată de donator la momentul transferului resurselor financiare către AO „Institutum Virtutes Civilis”. Numărul de tranșe poate fi negociat la etapa semnării contractului, dar va fi legat de produsele furnizate.

În cazul grupului de experți/te format din persoane fizice, AO „Institutum Virtutes Civilis” va încheia contracte de prestări servicii cu fiecare din experți în conformitate distribuția sarcinilor stabilită în metodologia de implementare, și cu oferta financiară depusă/negociată. Achitarea serviciilor va fi efectuată prin transfer bancar, în lei moldovenești, la rata de schimb aplicată de donator la momentul transferului resurselor financiare către AO „Institutum Virtutes Civilis”. Serviciile vor fi achitate doar după acceptarea acestora, confirmat prin semnarea actului de predare primire între părți.

## VII. PROCEDURA DE APLICARE:

Dosarul va fi întocmit strict în conformitate cu Termenii de referință și instrucțiunile pentru ofertanți și va include oferta tehnică și oferta financiară.

**ATENȚIE: Documentul cu oferta financiară trebuie să fie parolat de către ofertant. Persoanele juridice sau fizice care vor trece de etapa evaluării ofertelor tehnice, li se va solicita parola pentru analiza ofertei financiare. Punctajul ofertei financiare va fi calculat conform formulei de calcul indicate în instrucțiunile pentru ofertanți.**

Aplicațiile incomplete sau aplicațiile expediate după termenul-limită indicat în termenii de referință nu vor fi evaluate.





Finanțat de Uniunea Europeană



Co-finanțat și implementat  
de Fundația Soros Moldova

**Termenul-limită pentru depunerea dosarului: 7.02.2022.**

Propunerile urmează a fi expediate la următoarea adresă e-mail: [servicii.sociale.ivc@gmail.com](mailto:servicii.sociale.ivc@gmail.com) cu indicarea subiectului mesajului “**Metodologia de calcul a costului serviciilor sociale (persoane fizice)**” sau “**Metodologia de calcul a costului serviciilor sociale (persoană juridică)**”.

Asociația Obștească „Institutum Virtutes Civilis” își rezervă dreptul de a solicita documente suplimentare în caz de necesitate, de a organiza interviuri cu grupul de experți/te preselect și de a anula concursul la orice etapă până la finalizarea perioadei de selecție.

**Modalitatea de adresare a întrebărilor:**

Pentru informații suplimentare, vă rugăm să ne contactați prin e-mail la [servicii.sociale.ivc@gmail.com](mailto:servicii.sociale.ivc@gmail.com) . Termenul limită pentru transmiterea întrebărilor este 3.02.2022, ora 17:00. Pentru a asigura șanse egale pentru toți, AO “Institutum Virtutes Civilis” va răspunde la toate întrebările până la 4.02.2022, ora 17:00.