

S.C. EPINVEST S.R.L
CUI: 6541951
Comuna Florești, Str. Avram Iancu, Nr.502-504, Jud. Cluj
Tel. 0264-593519/ 0264-275227
Fax 0264-594565

SPECIFICAȚII

La procedura de atribuire a Contractului de furnizare licențe și servicii de implementare software CRM, software contabilitate și instruire utilizatori aplicație

PROGRAMUL OPERAȚIONAL SECTORIAL

„Creșterea Competitivității Economice”

AXA PRIORITARĂ 3

Tehnologia Informației și Comunicațiilor pentru sectoarele privat și public

DOMENIU MAJOR DE INTERVENȚIE 3

Dezvoltarea e-economiei

OPERAȚIUNEA 1

Sprijin pentru sisteme TIC integrate și alte aplicații electronice pentru afaceri

”Creșterea eficienței firmei EPINVEST prin implementarea sistem TIC integrat”

Obiectul contractului de furnizare îl constituie achiziționarea de licențe CRM și software contabilitate, servicii de implementare și servicii de instruire:

1. 41 licențe program contabilitate
2. 1 licență program evidență mijloce fixe
3. 10 licențe casă de marcat
4. 41 licențe baze de date
5. Servicii asistență tehnică baze de date
6. Servicii de configurare software contabilitate
7. 25 Licențe CRM
8. Servicii de integrare și dezvoltare suplimentară
9. Instruire

Locul de livrare a produselor (locația implementării proiectului):

- FLORESTI, Str.Avram Iancu, Nr. 502-504, Jud.Cluj;
- ALBA IULIA,Mun.Alba-Iulia, Str. Alexandru Ioan Cuza, Nr.20, bloc G3-G4, AP1-3, Jud.Alba;
- Brasov, Municipiul Brasov, str.Barbu Lautaru nr. 1, parter, ap.1, Jud.Brasov,
- MIERCUREA CIUC, Mun.Miercurea Ciuc, Str.Lunca Mare, Nr.25, Jud.Harghita,

- BAIA MARE, Mun. Baia-Mare, Str.Decebal, Nr.2 parter, jud.Maramures,
- TARGU-MURES, Mumn.Targu-Mures, Str. Dezrobirii, Nr.5, Jud.Mures

Tipul și durata contractului:

- contract de furnizare licențe CRM și software contabilitate, servicii de implementare și servicii de instruire
- durata contractului: 5 luni

Termenul de livrare:

- Pentru aplicație contabilă nu mai tarziu de 08.01.2014
- Pentru sistem CRM nu mai tarziu de 01.03.2014
- Servicii de instruire finalizate pana la data de 11.03.2014

Valoarea estimată a contractului: 494.086,01 RON + TVA

Defalcarea valorii estimate:

Denumire:

- Licențe program contabilitate – 41 bucăți în valoare de 163.979,5 RON + TVA
- Licență program evidență mijloce fixe în valoare de 416,79 RON + TVA
- Licențe casă de marcat – 10 bucăți în valoare de 4167,9 RON + TVA
- Licențe baze de date – 41 bucăți în valoare de 23.302,35 RON + TVA
- Servicii asistență tehnică baze de date în valoare de 5628,77 RON + TVA
- Servicii de configurare software contabilitate în valoare de 69.044 RON + TVA
- Licențe CRM – 25 bucati în valoare de 42.250 RON + TVA
- Servicii de integrare și dezvoltare suplimentară în valoare de 37.946,7 RON + TVA
- Instruire în valoare de 147.350 RON + TVA

Procedura de atribuire aplicată: conform Ordinului privind aprobarea Procedurii simplificate aplicate de beneficiarii privați în cadrul proiectelor finanțate din instrumente structurale, obiectivul „Convergență“, precum și în cadrul proiectelor finanțate prin mecanismele financiare SEE și norvegian pentru atribuirea contractelor de furnizare, servicii sau lucrări

Termenul limită pentru depunerea ofertelor: 15.11.2013 ora 12:00

Locul și modalitatea de depunere:

Ofertele trebuie depuse în original, semnate și ștampilate din partea ofertantului.

Prin poștă, curierat sau personal la: Comuna Florești, Str. Avram Iancu, Nr.502-504, Jud. Cluj cod postal 407280.

Data, ora și locul deschiderii ofertei:

Evaluarea ofertelor se va face în comuna Florești, Str. Avram Iancu, Nr.502-504, Jud. Cluj cod postal 407280 între 18.11.2013 și 19.11.2013, în intervalul orar: 09:00 - 17:00

Limba de redactare a ofertei: română

Moneda folosită: RON

Ofertele alternative: interzise

Modalitatea de solicitare a clarificărilor:

Clarificările pot fi trimise prin email sau fax la:

Benedek Zsolt

Tel: 0264-593519/ 0264-275227

Fax 0264-594565

Email: office@epinvest.ro

2. Specificații tehnice minime

2.1. Cerinte generale

Se dorește implementarea unui sistem informatic integrat, alcătuit din 2 sisteme principale:

- Sistem CRM
- Modul de contabilitate

Epinvest dorește implementarea unui CRM deoarece aceasta reunește toate informațiile care circula în interiorul companiei într-o aplicație informatică modernă și ușor de utilizat. Soluția CRM va fi utilizată pentru: fișele de client, istoricul relațiilor cu clienții, ofertare, comenzi, marketing, urmărirea contractelor, urmărirea activităților de service și document management. Aceste informații vor fi ușor de arhivat și accesate de către fiecare membru al echipei, drepturile acestora la informație putând fi restricționate utilizând diferite nivele de acces. Pentru toate aceste informații introduse în Soluția CRM se va face analiza rezultatelor utilizând modulul de business intelligence incorporat. Istoricul interacțiunilor înregistrate în Soluția CRM contribuie la oferirea de soluții specifice nevoilor clienților și orientarea activității către client pentru

maximizarea profitului. Ciclul de vânzare poate fi ușor de parcurs și urmărit, începând cu prospectarea pieței, prezentarea ofertei urmată de realizarea vânzării și încheind cu activitățile de post-vânzare.

Soluția CRM va fi suplimentată cu un modul de contabilitate interoperabil, care va face din sistem o soluție informatică integrată.

Prevederi de securitate

Logarea în sistemul informatic se face de către fiecare utilizator individual, printr-un nume de utilizator urmat de o parolă personală.

Pentru fiecare utilizator în parte se vor stabili:

- Echipa din care face parte
- Drepturile de acces la module
- Permișiile de a efectua acțiuni

Singurul utilizator care va avea drept să modifice rolurile și permișiile celorlalți utilizatori este Administratorul. Acesta va fi predat unui utilizator desemnat de Epinvest.

Fiecare înregistrare are un utilizator asociat cu rolul de proprietar. Operația de schimbarea a valorii câmpului proprietar se va denumi în continuare atribuire.

Serverul este instalat la sediul clientului, astfel aflându-se în permanentă supraveghere.

2.2. Cerințele funcționale ale Sistemului

Descrierea serviciilor și funcționalitățile pe care sistemul trebuie să le îndeplinească, descrierea acestora (analiza de sistem) și gruparea acestora pe module funcționale:

Modulul de baza:

- Instrumente
- Activitatea
- Calendar
- Documente

- Articole

Modulul de marketing:

- Prospecti
- Companii
- Contacte
- Campanii
- Răspunsuri campanii
- Liste de Target.

Modulul de vânzări:

- Oportunitati
- Oferte
- Comenzi
- Facturi
- Produse
- Liste de Preturi
- Liste de Discounturi.

Modulul de service:

- Cazuri
- Contracte.

Modul de raportare:

- Rapoarte Tabelare
- Analize
- Analize Grafice- ex. evidența veniturilor/încasărilor pe agenți
- MailMerge.

Modul de configurare:

- Personalizare Câmpuri
- Personalizare Interfețe
- Gestionare Echipe
- Gestionare Utilizatori.

Modul de contabilitate:

- posibilitatea comunicării online a unui număr de 40 de case de marcat cu serverul central, astfel încât vânzările să poată fi exportate cel puțin o dată pe zi către baza de date centrală
- posibilitatea lucrului pe o bază de date comună a evidentelor legate de salarizare și de evidența mijloacelor fixe și a obiectelor de inventar, contabilitatea de gestiune, cu influența directă asupra datelor sintetice și analitice contabile și financiare ale firmei

Lista cerințelor funcționale și operaționale:

Urmărirea tuturor proceselor interne, de la marketing până la post-vânzare. Utilizarea aplicației de către toate punctele de lucru Epinvest și centralizarea informațiilor într-o bază de date comună și unică. Soluția trebuie să ofere suport utilizatorilor pentru toate activitățile întreprinse de aceștia în procesele de: marketing, vânzare, ofertare, urmărirea comenzilor, urmărirea facturilor, efectuarea rapoartelor zilnice de activitate.

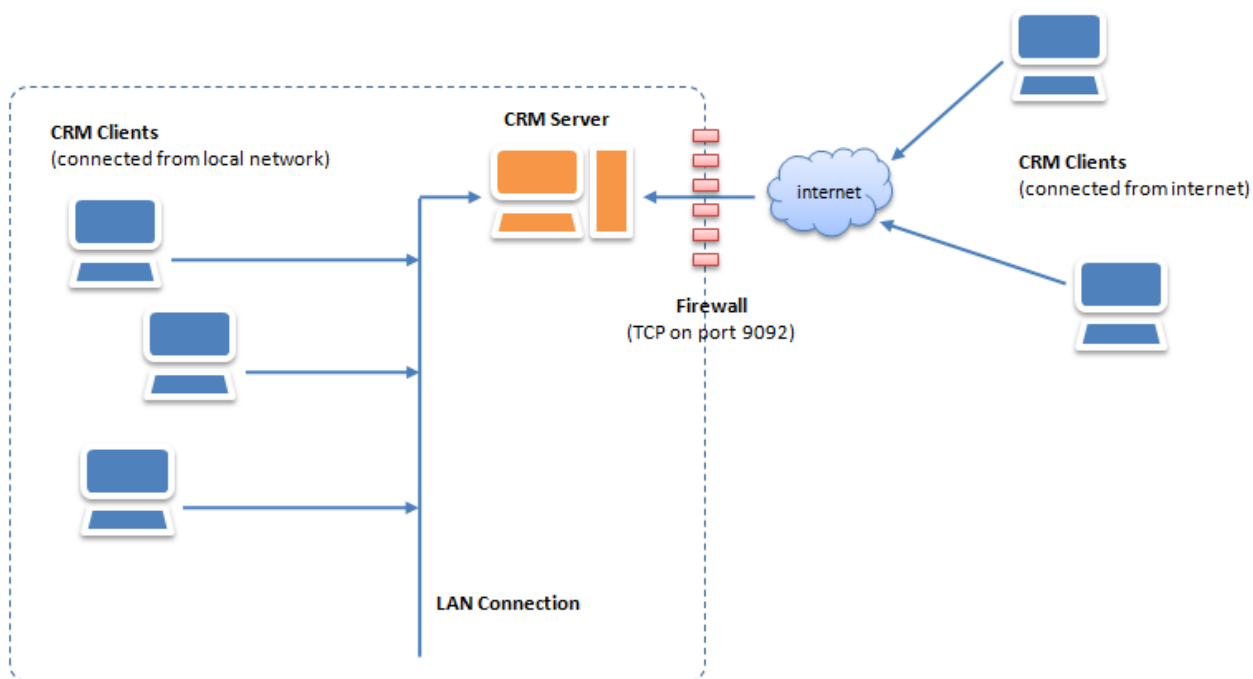
Descrierea cerințelor de integrare a elementelor sistemului și a cerințelor de performanță minime necesare:

Necesarul hardware al serverului de baze de date este stabilit în funcție de volumul tranzacțiilor și numărul utilizatorilor conectați simultan; stațiile de lucru au configurații obișnuite, corespunzătoare recomandărilor sistemelor de operare.

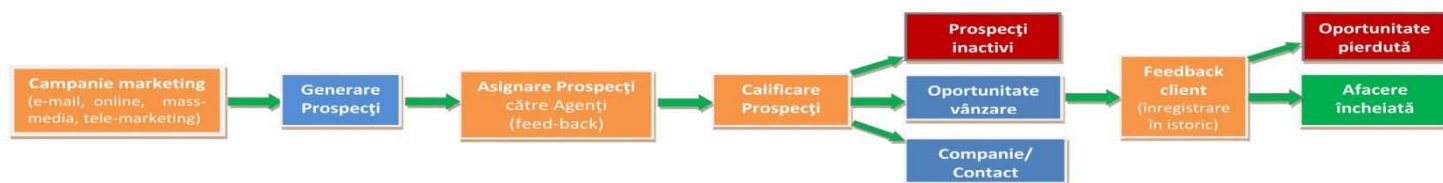
2.3. Arhitectura funcțională a Sistemului

Arhitectura logică și fizică a Sistemului:

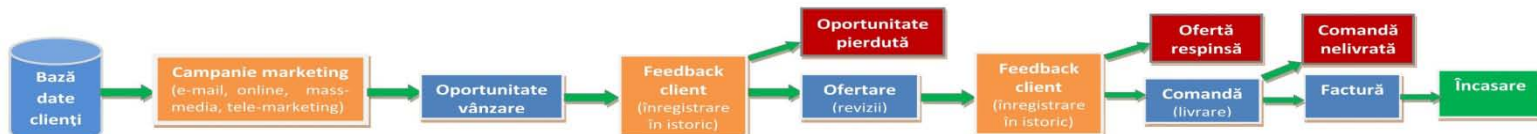
a. Sistemul CRM:



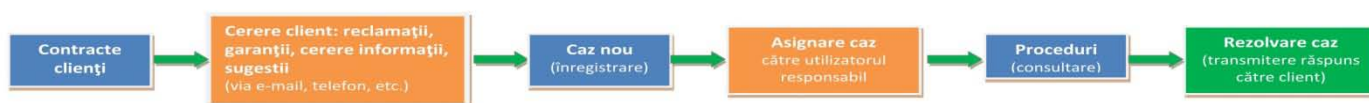
Flux CRM – Prospectare piață



Flux CRM – Procesul de vânzare



Flux CRM – Managementul cazurilor de service



Este proiectat sa ruleze intr-o rețea de calculatoare in care exista mai multe stații. Utilizatorul se conectează la un server pe care se afla baza de date. Clienții se pot conecta si prin intermediul internetului (folosind o adresa IP reala, port forwarding sau o conexiune VPN).

Aplicația este alcătuita din 2 componente: Server si Client.

Componenta server este un serviciu Windows si se instalează pe un calculator cu rol de server. Calculatorul server poate fi un calculator dedicat sau poate fi una din stațiile de lucru daca aceasta îndeplinește cerințele hardware.

Rolul componentei server este acela de a prelua si gestiona cererile venite din partea stațiilor client asigurând si conexiunea cu baza de date. Deasemenea, aceasta componenta permite gestionarea licențelor folosite de stațiile client aplicației.

Componenta client este o aplicație desktop si se instalează pe toate stațiile de lucru de pe care se dorește accesarea bazei de date CRM. Modul e lucru este in rețea - cu baza de date partajata de mai multi utilizatori.

b. Modulul de contabilitate:

5 funcțiuni esențiale: nomenclatorul de parteneri, gestiunea de stocuri, tranzacțiile (casa-banca), contabilitatea si partea de rapoarte pre-definite generale legate de contabilitate, parteneri si stocuri, 100% integrat cu restul aplicației (cu modulele auxiliare).

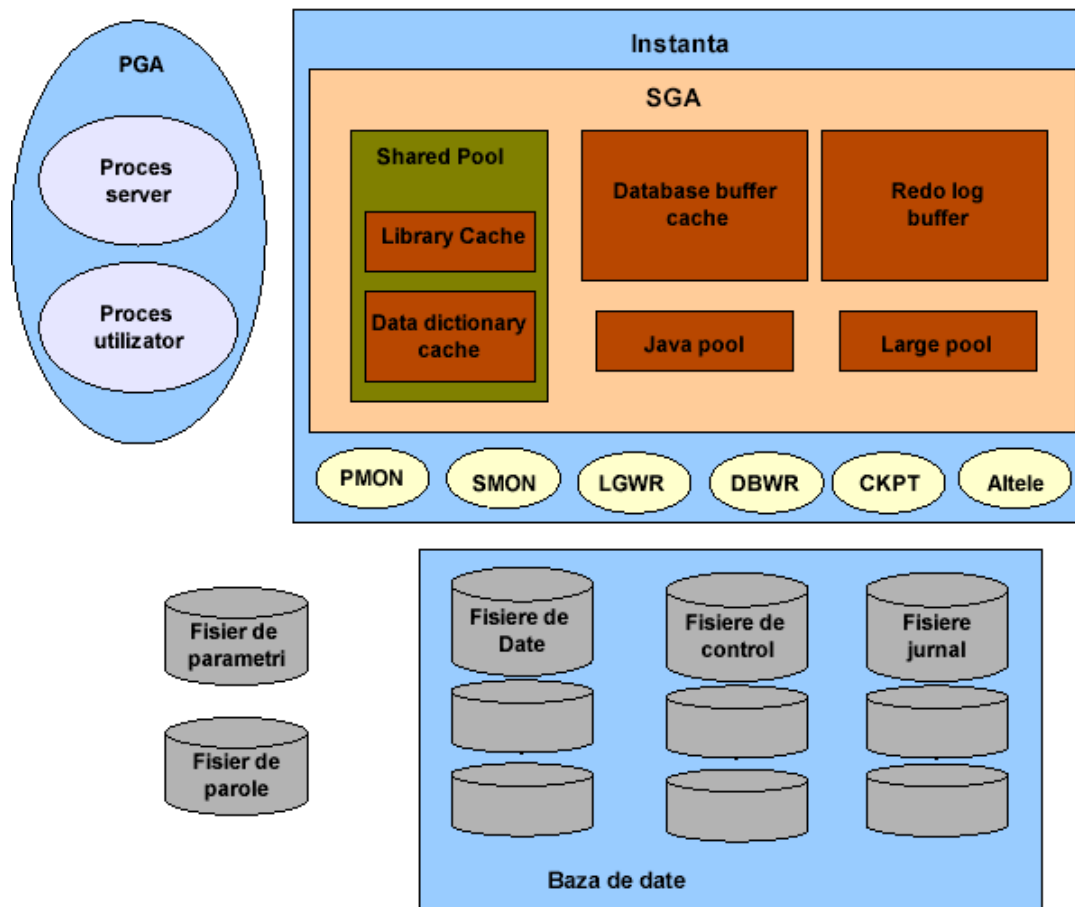
modul de gestiune a mijloacelor fixe si obiectelor de inventare, 100% integrat cu restul aplicației;

SALARII: modul de gestiune a salarizării, 100% integrat cu restul aplicației;

COMERCIAL: modul de gestiune a funcțiunii comerciale a firmei: oferte, comenzi, contracte, agenți de vânzări, discounturi, promoții, etc., 100% integrat cu restul aplicației;

CASA DE MARCAT :modul de conectare cu casele de marcat fiscale, cu cititoarele de coduri de bare si cu cantarele electronice, 100% integrat cu restul aplicației.

Arhitectura generala a modului de contabilitate



Baza de date (structurile fizice) conține trei tipuri de fișiere: fișiere de date, fișiere de control și fișiere jurnal. Fișierele de date la rândul lor pot fi: permanente, undo, și temporare.

Fișierele de control conțin informații despre structura fizică a bazei de date.

Fișierele jurnal (redo log files) au utilitate în cazul recuperării datelor. Conțin informații legate de refacerea operațiunilor asupra datelor. Fiecare modificare asupra bazei de date este scrisă mai întâi în aceste fișiere apoi în fișierele propriu-zise de date, astfel încât în caz de avarie se va aduce baza de date într-o stare consistentă folosind aceste informații.

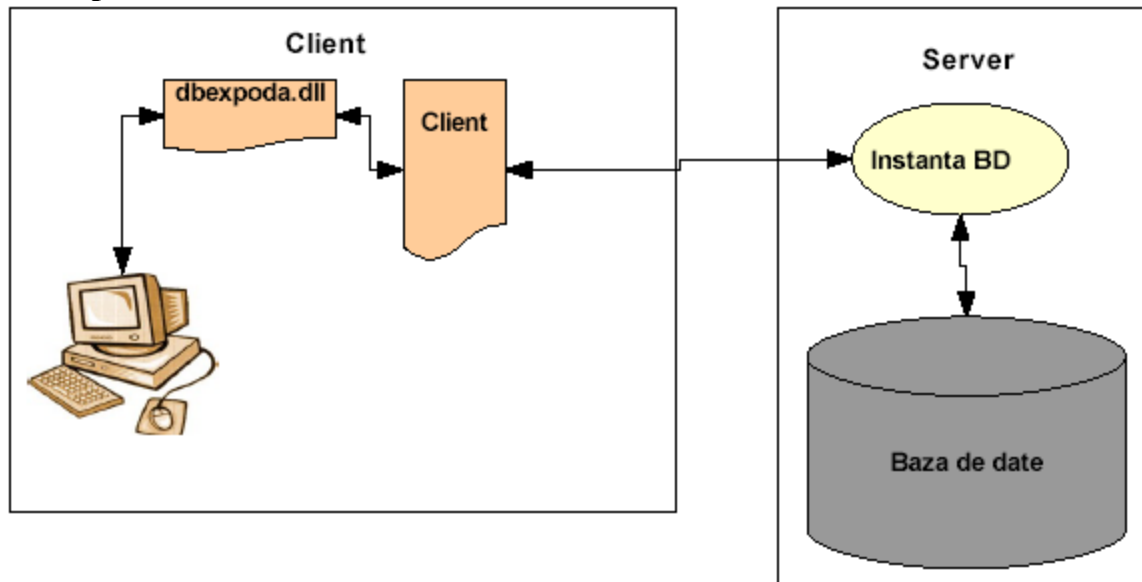
Fișierul de parole (password file) este utilizat pentru autentificarea externă a utilizatorilor. Spre exemplu, pentru a accesa baza de date este nevoie să se realizeze o conexiune care nu poate fi autentificată prin intermediul bazei pentru că este închisă, deci este nevoie de o autentificare

externa, prin intermediul acestui fișier. Utilizatorii "înscrși" în acest fișier îi aflăm consultând SYS_USERS

Fișierul de parametri este un fișier text ce conține o serie de parametri utilizați la pornirea bazei de date.

2.4. Integrarea sistemelor informatice:

Interoperabilitate modul de contabilitate cu CRM:



Platforma și structura bazei de date:

Componenta server permitea, monitorizarea stării Sistemului și a serviciilor software necesare precum și configurarea bazei de date utilizată. Se poate astfel crea o nouă bază de date și se poate schimba baza de date curentă.

2.5. Managementul utilizatorilor și accesul la sistem

Managementul în sistem CRM:

Soluția de autentificare și drepturi este compusă din următoarele elemente:

- Echipe
- Utilizatori
- Drepturi utilizatori

- Proprietari entități

Aplicația permite adăugarea de echipe în care se vor grupa utilizatorii. Echipele se pot folosi pentru a organiza domenii de vizibilitate pentru utilizatori.

Există o echipă sistem specială denumită "Public". Entitățile utilizatorilor care fac parte din această echipă sunt vizibile pentru toți ceilalți utilizatori.

Aplicația permite definirea de utilizatori și repartizarea lor în echipe. Utilizatorii se autentifică pe baza unei parole.

Pentru fiecare utilizator se pot specifica drepturi pentru următoarele operații:

Vizualizare

- publice : entitățile publice + entitățile proprii
- echipa : entitățile publice + entitățile proprii + entitățile colegilor de echipă
- toate

Creare

- da
- nu

Modificare

- nimic
- publice : entitățile publice + entitățile proprii
- echipa : entitățile publice + entitățile proprii + entitățile colegilor de echipă
- toate

Ștergere

- nimic
- publice : entitățile publice + entitățile proprii
- echipa : entitățile publice + entitățile proprii + entitățile colegilor de echipă
- toate

Atribuire

- publice : entitățile publice + entitățile proprii
- echipa : entitățile publice + entitățile proprii + entitățile colegilor de echipă

- toate

Managementul utilizatorilor în modul de contabilitate:

Utilizatori concurenți cu nr de utilizatori definiți "limitat" la numărul de licențe achiziționate

Posibilitatea definirii de grupuri de utilizatori, drepturi pe aceste grupuri, cat si suplimentari de drepturi pe utilizator

Posibilitatea rulării de anumite task-uri la o anumita perioada (de ex intre orele 23.00-04.30) pentru a obține unele informații la prima ora, la prima logare in sistem a unor utilizatori cu drepturi de acces privilegiate

Posibilitatea blocării, eventual forțarea prin delogare, a unui anumit utilizator

Accesul se face prin ID si parola unice pentru fiecare utilizator unic identificat. Utilizatorii (cu identitățile lor unice) precum si septurile de acces ale acestora se stabilesc si se modifica numai de către utilizatorul cu rang de Administrator, la indicațiile liderului fiecărui departament (Dir. General, financiar, comercial, etc.)

2.6. Securitatea Sistemului

Securizare CRM

Securitatea se realizează la mai multe nivele:

- Securizarea serverului pe care se afla baza de date Sistemului CRM.
- Securizarea bazei de date utilizate.
- Securizarea accesului la baza de date prin restricționarea utilizatorilor.

La accesarea prin internet, securitatea Sistemului este asigurata prin securizarea conexiunii VPN utilizata pentru accesarea serverului Sistemului CRM. La accesarea din interiorul rețelei, securitatea este data de utilizarea protocolului TCP/IP.

Pentru protecția si securitatea datelor se folosește soluția de back-up suportata de către serverul de baza de date, backup-ul realizându-se periodic, la intervalul de timp ales de client.

Securizare modul de contabilitate

Modulul de contabilitate va trebui sa fie protejat cu cheie hardware, cu programare specifica (temporara sau definitiva, in funcție de protocolul producătorului) pe numărul de utilizatori si

funcțiunile specifice (module, în cazul în care arhitectura programului este modulară); accesul se va face pe baza de ID și parola unice pentru fiecare utilizator unic identificat.

2.7. Confidențialitatea datelor

Descrierea măsurilor luate pentru protecția datelor personale, bazelor de date, și a informațiilor introduse în Soluția IT;

Accesul utilizatorilor în aplicație se face pe baza de nume utilizator și parola. Accesul utilizatorilor la informație este acordat, respectiv restricționat, prin configurarea rolurilor acestora înainte de prima utilizare a Sistemului CRM, astfel garantând că accesul la informații este securizat.

Administratorul poate stabili Modulele accesibile pentru fiecare utilizator în parte, drepturile pentru operațiile de Creare, Modificare, Ștergere și Atribuire, cât și posibilitatea de a vizualiza anumite câmpuri cu conținut restricționat.

2.8 Cerințe furnizor

- Studii superioare în domeniul informației sau economice, cu complemente de studii/specializări în celălalt domeniu (economie/informatică)
- Experiență de min. 5 ani, min. 20 proiecte de implementare de software de gestiune (ERP, CRM, SFA, etc.)
- Cunoștințe în domeniul sistemelor de operare și tehnologiei de gestiune a bazelor de date ale principalilor producători mondiali
- Studii superioare în domeniul informaticii

Reprezentanți furnizorului:

- Consultant utilizare/implementare: 1
- Consultant tehnic/implementare: 1
- Consultant tehnic/dezvoltare: 1

2.9 Garanție și mentenanță din partea furnizorului:

Ofertantul trebuie să ofere în mod obligatoriu garanție și mentenanță pentru toate elementele care fac obiectul prezentei proceduri de achiziții. Garanția și mentenanța vor face obiectul **unui contract separat** între ofertantul câștigător și achizitor. Perioadă minimă: 42 de luni

Sistem CRM

Metode folosite pentru mentenanță:

- asistență tehnică oferită
- upgrade
- verificări periodice

Serviciile de asistență tehnică oferite de către furnizor sunt orientate către îmbunătățirea continuă și au scopul de a menține aplicația CRM actualizată cu ultimele inovații funcționale, tehnologice și dezvoltări impuse de legislație.

Pentru a păstra aplicația la zi cu inovațiile funcționale, tehnologice și legale, serviciile de asistență tehnică conțin:

- suport telefonic;
- în cazul incidentelor de tip blocaj, personalul de asistență al furnizorului va depune eforturi suplimentare ce pot consta în implicarea 24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână;
- garanția tehnică de a remedia defectele ascunse de fabricație;
- în cazul raportării unui defect al aplicației ce ține de partea software, se vor depune toate eforturile rezonabile, necesare pentru a remedia situația;
- pachete de suport pentru a aplica corecțiile în mod eficient - chiar și înainte ca problemele să fie sesizate;
- update-uri tehnologice pentru a asigura compatibilitatea cu inovațiile în domeniul tehnologic, cum ar fi noile versiuni de baze de date și sisteme de operare.

Sistemul CRM trebuie să folosească componente software moderne și să fie actualizată periodic pentru a include componentele și protocoalele cele mai noi apărute pe piață. Sistemul CRM trebuie să conțină mecanisme și funcționalități avansate de personalizare și configurare, permițând astfel ajustarea continuă la noile cerințe din partea clientului.

Asistența tehnică se oferă pe tot parcursul utilizării Sistemului informatic prin contractele de service și mentenanță încheiate cu furnizorul Sistemului CRM.

Modul de contabilitate

Serviciile de asistență tehnică cuprind:

- Versiuni noi apărute în timpul contractului, puse la dispoziția utilizatorului
- Corectare “Bug”-uri
- Tipuri de intervenții:
 - servicii de remediere a incidentelor prin telefon, fax, e-mail, messenger
 - informații cu privire la documentație
 - informații privind funcționalități noi ale aplicației și modul în care acestea pot fi utilizate în contextul concret al sistemelor clientului
 - preluarea de sesizări, propuneri de modificări
- Suport tehnic disponibil în timpul orelor de lucru: luni până vineri între 09:00 și 17:00

3. Personal și instruire

Numărul de personal implicat în implementarea proiectului

În implementarea proiectului vor fi implicate: persoanele care fac parte din echipa de management și persoanele care fac parte din echipa tehnică.

În implementarea proiectului vor fi instruite 67 utilizatori.

Modul de instruire a personalului

Pentru funcționarea adecvată a sistemului CRM și modulului de contabilitate este necesară instruirea personalului care va utiliza aplicația. Instruirea va fi susținută de consultanți certificați ale furnizorului.

Utilizatorii sistemului vor beneficia de o formare profesională pentru a înțelege mai bine funcționalitățile sistemului CRM și a modulului de contabilitate.

- Instruirea referitoare la sistemul CRM se va desfășura în echipe cu câte 10 persoane, în sesiuni de 8 ore/zi.
- Utilizatorii modulului de contabilitate vor fi instruiți pe baza unor studii de caz specifice fiecărei aplicații pentru a cuprinde toate informațiile necesare pentru o utilizare adecvată.

Pentru o buna funcționare a sistemului este necesara monitorizarea utilizării, si întreținerii acestuia. Responsabilul acestei activități (monitorizarea) va fi un membru al echipei de management, responsabilul tehnic, care va fi instruit pe parcursul implementării.

DATA: 08.11.2013

SC EPINVEST SRL