

Documentație de atribuire

a contractului de achiziție sistem informatic integrat în vederea implementării proiectului

”Extinderea sistemului de coduri de bare și introducerea de noi sisteme TIC la SC.

Compania de Librării București S.A. în vederea optimizării proceselor interne” finanțat din

fonduri nerambursabile POS CCE, Axa 3

CUPRINS

1. Informații generale.....	3
2. Instrucțiuni privind participarea la licitație.....	3
3. Caietul de sarcini.....	5
4. Prezentarea ofertei.....	23
5. Criteriul de atribuire.....	23
6. Clauze contractuale.....	29

1. Informații generale

Denumire: S.C. Compania de Librării București S.A.

Adresă: Bd. Unirii, nr 10,bl.7B, sector 4, cod poștal 040102

Localitate: București

Țara: România

Persoana de contact: Liliana Nițu

Telefon: 0213139645

Fax: 0213124000

2. Instrucțiuni privind participarea la licitație

Se solicită îndeplinirea următoarelor **criterii minime de calificare**:

- să se facă dovada că obiectul de activitate înregistrat la Registrul Comerțului este în domeniul care corespunde cererii de ofertă. Având în vedere ca în cadrul proiectului se vor asigura și servicii de instruire, pentru demonstrarea capacității de exercitare a activității profesionale, ofertanții vor evidenția existența în cadrul obiectului de activitate (principal sau secundar) a codului CAEN corespunzător activității de instruire.
- ofertantul trebuie să aibă implementat un sistem de management al calității respectiv ISO 9001 sau echivalent pentru activitatea care face obiectul contractului
- prezentarea a unui număr de maxim 2 documente/contracte/procese-verbale de recepție prin care sa confirme livrarea de produse și servicii similare în valoare cel puțin egală cu 1.279.859,00 RON, fără TVA
- Garanție de participare – ofertantul va prezenta odată cu depunerea ofertei dovada constituirii garanției de participare, în valoarea de 25.597,18 RON, reprezentând 2% din valoarea estimată a contractului. Modalitatea de constituire a garanției de participare este la alegerea ofertantului, sub condiția respectării unei dintre următoarele forme:

a) prin virament bancar în contul RO70BRDE410SV59632074100, BRD sucursala Brătianu, beneficiar SC Compania de Librării București S.A., cu condiția confirmării creditării contului Beneficiarului până la data deschiderii ofertelor sau

b) printr-un instrument de garantare emis în condițiile legii de o societate bancară sau de o societate de asigurări.

- ofertantul trebuie să facă dovada că dispune de o echipă de implementare având cel puțin următoarea structură:

a) Director de proiect

Cerințe:

- diploma de studii superioare;
- să facă dovada deținerii de competențe privind conducerea proiectelor într-o manieră standardizată;
- experiență profesională generală de minim 3 ani;
- experiență profesională specifică în calitate de manager de contract, în cadrul a cel puțin 2 proiecte similare.

b) Consultant implementare componentă DMS

Cerințe:

- diploma de studii superioare în domeniul IT&C – se va prezenta diploma de licență în copie conform cu originalul
- experiență profesională generală de minim 3 ani;
- experiență similară specifică, în calitate de consultant implementare componentă DMS, în cadrul a minim 2 proiecte

c) Consultant implementare componentă CRM

Cerințe:

- diploma de studii superioare în domeniul IT&C – se va prezenta diploma de licență în copie conform cu originalul
- experiență profesională generală de minim 3 ani;
- experiență similară specifică, în calitate de consultant implementare componentă CRM, în cadrul a minim 2 proiecte

d) Expert instruire

Cerințe:

- diploma de studii superioare

- experiență profesională generală de minim 3 ani;
- deținerea de cunoștințe privind tehnicile de formare, demonstrată prin certificare CNFPA sau echivalent.
- experiență similară specifică, în calitate de formator în cadrul a minim 1 proiect informatic.

Pentru echipa de experți se vor prezenta următoarele documente:

- i. Curriculum Vitae;
- ii. Dovada absolvirii studiilor superioare, în copie conform cu originalul;
- iii. Dovada experienței specifice solicitate (orice document relevant, cum ar fi dar fără a ne limita la: adeverință angajator, recomandare beneficiar, etc.)

Precizări:

1. prin proiect/contract similar se va înțelege proiect/contract în cadrul căruia au fost furnizate servicii similare cu cele ce fac obiectul prezentului proiect, respectiv: servicii dezvoltare componentă soluție document management, servicii dezvoltare componentă soluție CRM și servicii adiacente (analiză, configurare, implementare, testare, instruire, mentenanță și suport). Experiența privind serviciile care fac obiectul contractului poate fi demonstrată prin cumularea a maxim 2 proiecte/contracte.
2. beneficiarul consideră relevant demonstrarea experienței specifice a experților solicitați în cadrul a minim 2 contracte similare prin aceea că s-a urmărit obținerea unei echipe de specialiști, seniori, statut care necesită validarea/sedimentarea cunoștințelor, experienței și a modului de lucru prin minim 2 proiecte.

3. Caietul de sarcini

Obiectul contractului este achiziția de sistem informatic integrat în vederea implementării proiectului *”Extinderea sistemului de coduri de bare și introducerea de noi sisteme TIC la SC. Compania de Librării București S.A. în vederea optimizării proceselor interne”* co-finanțat prin Fondul European de Dezvoltare Regională prin programul POSCCE, Axa 3

pentru punerea în aplicare a cererii de finanțare conform contract de finanțare nr. 866/331 din 27.08.2013 încheiat cu Ministerul pentru Societatea Informațională.

Obiectivul general al proiectului este introducerea unor sisteme TIC pentru eficientizarea și dezvoltarea afacerii, încurajând inovarea și oferind sprijin pentru deciziile manageriale.

Obiectivele specifice ale proiectului sunt:

- Creșterea numărului de clienți cu 5% prin atragerea și clienților care preferă achizițiile online.
- Eficientizarea cu 17% lucrului cu documente.
- Reducerea costurilor interne cu 5% prin introducerea unui sistem de managementul vânzărilor ce nu necesita costuri cu personalul, cu locația.
- Optimizarea managementului proiectelor, contractelor și a documentelor de interes.
- Creșterea loializării clienților CLB prin puncte și carduri de fidelizare.
- Analiza performanței vânzărilor și transformarea practicilor celor mai buni vânzători în reguli.
- Instruirea a 40 de persoane pentru folosirea noilor sisteme și a 2 administratori de sistem.

Descrierea situației existente

S.C. Compania de Librării București S.A. este purtătoarea unei tradiții de 61 de ani în comerțul de librărie bucureștean. Funcționează în 55 de locații în municipiul București, adresându-se în special elevilor și studenților, cu un bogat sortiment de carte, rechizite școlare, marochinărie, jucării, birotică, confecții din hârtie, dar și imprimare fiscale personalizate pentru agenții economici.

Infrastructura actuală a firmei cuprinde următoarele aplicații informatice:

Nr.	Produs	Scopul aplicației	Număr licențe	Anul punerii în funcțiune	Baza de date
1.	Microsoft Forefront 2010	Antivirus			
2.	CHARISMA HR	Aplicație	4	2003	SQL

		HR			
3.	CHARISMA ERP	<i>Aplicație ERP</i>	<i>150</i>	<i>2008</i>	<i>SQL</i>

Din punct de vedere al rețelisticii, în prezent există în fiecare din cele 33 de librării informatizate, câte trei calculatoare (unul în back-office cu rol de server de bază de date și două la vânzare - carte și papetărie). Procesul de vânzare se realizează prin scanarea codurilor de bare cu ajutorul unor cititoare de coduri de bare conectate la fiecare calculator de vânzare. De asemenea, există și un cititor de cod de bare conectat la calculatorul din back-office, cititor folosit la procesul de achiziție a mărfurilor. Fiecare calculator dispune de o unitate UPS pentru gestionarea corespunzătoare a fluctuațiilor și căderilor de tensiune electrică. De asemenea, fiecare librărie din cele de mai sus dispune de o imprimantă multifuncțională și o imprimantă de cod de bare. Aceste echipamente sunt conectate între ele prin cablaj UTP și cu ajutorul unui router VPN. Accesul la Internet în librăriile de mai sus este asigurat printr-un echipament de date, furnizat de providerul actual (RCS-RDS), echipament direct conectat cu routerul VPN, care la rândul lui trimite mai departe și preia informația de la cele trei calculatoare.

Valoarea estimată: 1.279.859,00 fără TVA

Obiectul achiziției: Achiziție sistem informatic integrat

Locații de implementare:

- BD. Unirii nr. 10, bloc 7B, Sector 4, București
- Str. Mărgeanului, nr.18, bl. M37, sect. 5
- Str. Sc. Herăstrău, nr.28, Sect. 1
- Sos. Giulești, nr. 133, Sector 6
- Sos. Pantelimon, nr. 255, bloc 43, sector 2
- Cl. Rahovei, nr. 291, bloc 81C, sector 5
- Str. Liviu Rebreanu nr.14, bloc K, sector 3.
- Bd. Brâncoveanu, nr. 114, bloc M1, sector. 4

- Str. Tulnici, nr. 1, bloc 47, sector 4
- Șos. Vitan, nr. 201, bloc 51, sector 3
- Sos. Berceni, nr. 43, bloc 109, sector 4

Durată contract: 11 luni

Descrierea tehnică a proiectului

Nr. crt.	Denumire echipament	Nr. bucăți	Specificații tehnice minime
1	Calculator librărie	20	<p>CPU: Core i5 2320 3.00GHz (6M, 32nm, 95W, Intel® HD Graphics 850MHz) box sau echivalent</p> <p>MAINBOARD: Intel® H61 Express Chipset sau echivalent</p> <p>MEMORY: 2*4GB DDR3 1333MHz</p> <p>INTERFETE: 5*USB2.0, 1*USB3.0</p> <p>1*Earphone, 1*MicIn</p> <p>802,11 b/g/n WLAN</p> <p>1*RJ45 – RTL 8110D (10/100/1000 MBps) sau echivalent</p> <p>1*VGA – Intel HD Graphics sau echivalent</p> <p>HARD DISK: 500GB-7200-SATA2</p> <p>OPTICAL DRIVE: DVD-RW</p> <p>VIDEO ADAPTER: Onboard</p> <p>DISPLAY: 18,5” LCD 1366(H)*768(V) sau echivalent</p>

			<p>CHASSIS: All in One Type</p> <p>SOUND: Onboard, Realtek ALC662 – 6channel sau echivalent</p> <p>NETWORK ADAPTER: Onboard</p> <p>WEBCAM: Built-In Camera 1,3 M Pixel</p> <p>CARD READER: 4-in1 Card Reader</p> <p>KEYBOARD</p> <p>MOUSE</p> <p>Sistem de operare (Win7 Pro/Win8 Pro sau echivalent)</p>
2	Calculator server librărie	10	<p>CPU: Core i7 3770 3.40GHz (8M, 22nm, 77W, Intel® HD Graphics, 650MHz) box sau echivalent</p> <p>MAINBOARD: Chipset Intel H67 sau echivalent, RAID support: 0, 1, 5 si 10,</p> <p>Video connectors: HDMI, DVI-I dual display capable,</p> <p>Suporta 32GB RAM, minim 4 DIMM-uri, 2 xUSB3.0 + 14xUSB2.0,</p> <p>Audio 8.2, 1 x PCI-e x16, 2 x PCI-e x1, 1 PCI-32</p> <p>MEMORY: 2 x 4GB 1333MHz DDR3</p> <p>HARD DISK: 2 x 500GB, RAID 1</p> <p>OPTICAL DRIVE 1: DVD-RW</p>

			<p>VIDEO ADAPTER: Onboard</p> <p>MONITOR: 20"W LED – minim 1600x900, 5ms, 12Mil:1, 200cd/mp, 90°/65°, D-sub/DVI-D sau echivalent</p> <p>CASE: ATX Minitower 450W, minim 2 x USB front panel</p> <p>SOUND: Onboard</p> <p>NETWORK ADAPTER: Onboard, Gigabit port</p> <p>KEYBOARD</p> <p>MOUSE</p> <p>Sistem de operare (Win7 Pro/Win8 Pro sau echivalent)</p>
3	Notebook	1	<p>Procesor: Intel Core i5 Ivy Bridge sau echivalent</p> <p>Display: - 13.3 inch</p> <p>Tip display - WXGA HD</p> <p>Tehnologii - LED Backlight</p> <p>Rezoluție - 1366 x 768 pixeli</p> <p>Chipset video – Intel HD 4000 sau echivalent</p> <p>HDD: 500 GB</p> <p>Memorie: 4 GB DDR3 1333</p> <p>Sistem de operare (Win7 Pro/Win8 Pro</p>

			sau echivalent)
4	Server	1	2 x Intel Xeon E5-2640v2 sau echivalent 64 GB DDR3 1333 Reg ECC SAS 16 porturi discrete minim RAID 0, 1, 5, 6, 10, 50, minim 4GB cache 11 x SSD Intel 520 160 GB sau echivalent + 5 x 1 TB SAS HDD 7200rpm, hot-swap 2U, 16 x 2.5" hot swap PSU 1 + 1 redundant, hot-swap Dual Gigabit Ethernet, TOE iBMC with remote management and KVM option sau echivalent Hot-swap backplane: 16 x 2.5" SAS HDDs RACK KIT TYPE: Tool-less rail kit MANAGEMENT: ISM - Basic Software sau echivalent
5	Licență Software Retail	10	
6	Licență server sistem CRM	1	
7	Licență client CRM	20	
8	Licență server document management	1	
9	Licență client document management	20	
10	Licență managementul vânzărilor	1	

Furnizorul de soluții informatice va garanta (prin clauzele impuse în contract) mentenanța și garanția întregului sistem informatic pe toată perioada de monitorizare a proiectului (minim 3 ani).

1) Sistemul informatic integrat de managementul vânzărilor va avea următoarele specificații:

Platforma web trebuie să fie dezvoltată utilizând o abordare multi-tier: baza de date, server de aplicații (care va hosta logica de business, regulile și fluxurile de lucru) și interfața web îndreptată către utilizator.

Sistemul trebuie să aibă o structură modulară care să permită upgrade-ul software, cât și instalarea unor versiuni noi fără a-l afecta.

Datorită platformei IT actuale a CLB, sistemul trebuie să fie dezvoltat cu tehnologii Microsoft sau echivalent (.NET 3.5 – 4.0, Silverlight și Ajax, SQL Server 2008) și să respecte standardele CSS, HTML, XML.

Toate paginile trebuie să prezinte un design consistent și unitar, în concordanță cu brand-ul și identitatea vizuală a CLB.

Platforma web trebuie să fie optimizată pentru motoarele de căutare (SEO): URL rewriting, meta tag-uri automate sau manuale, generare automată de sitemap și indexare în motoarele de căutare.

Compatibilitate browser

Platforma web trebuie să fie compatibilă cu cele mai importante browsere din piață:

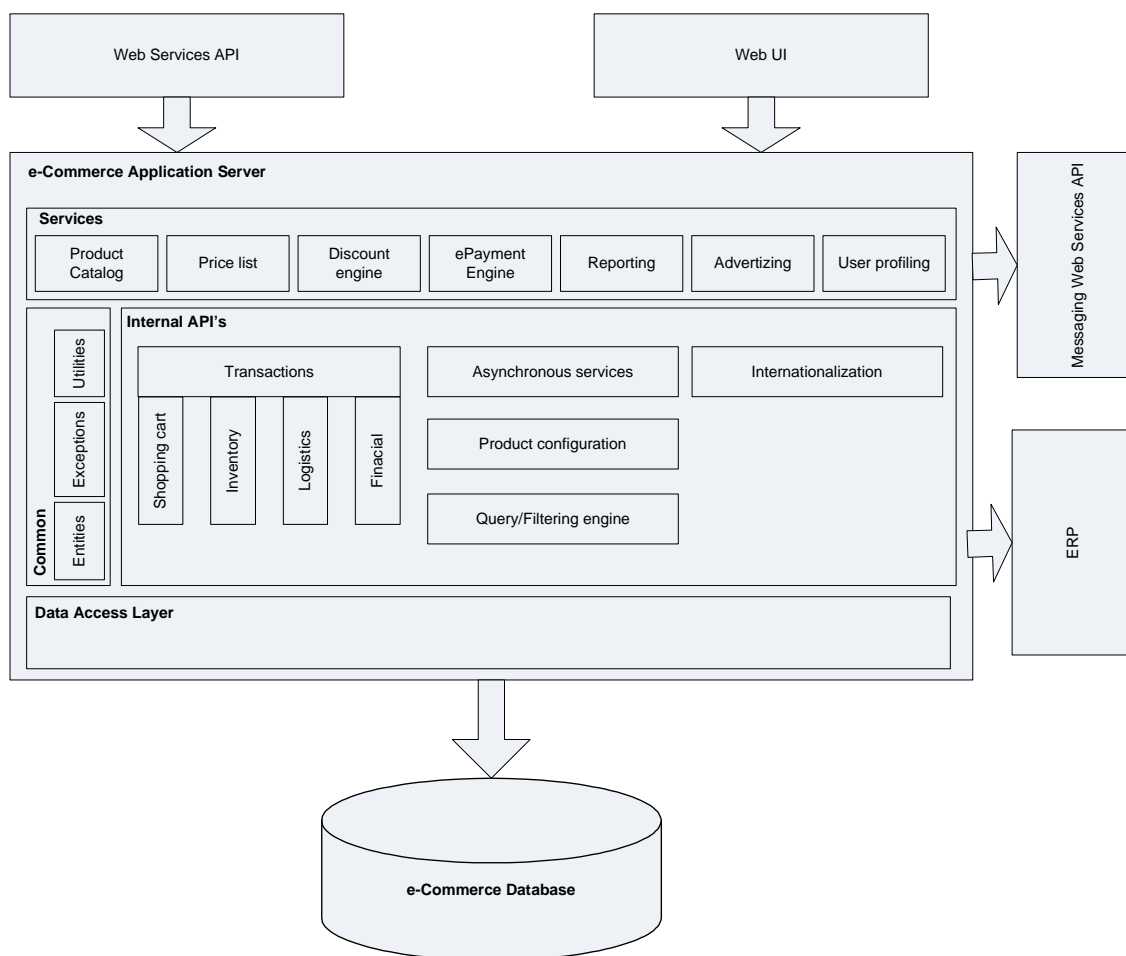
- Microsoft IE (version 6, 7 and 8)
- Mozilla Firefox
- Chrome
- Safari
- Opera

Performanță și scalabilitate

Platforma web trebuie să suporte accesul concurențial de ordinul miilor de utilizatori. De asemenea în cazul în care traficul generat o cere, sistemul trebuie să permită scalarea prin ajustări software sau hardware.

Arhitectura soluției

Arhitectura platformei web ar trebui să se ghideze după schema de mai jos:



Platforma web trebuie să aibă la baza modulul **Product Catalog**, pentru a putea prezenta vizitatorilor site-ului produsele ce pot fi achiziționate via web. Fiecare produs trebuie să conțină un set de attribute ale categoriei din care face parte, dar să poată avea definite și un set de attribute proprii. Attributele precum și valorile lor trebuie să poată fi traduse în modulul **Internationalization**.

Pentru fiecare produs trebuie să poată fi definite liste de prețuri, cât și regulile de aplicare a acestora. Aceasta funcționalitate împreună cu modulul **Discount engine** trebuie să se bazeze pe motorul intern de căutare și filtrare, astfel încât să se aplice prețul corect pentru fiecare produs, combinații de produse și/sau client.

Produsele trebuie să fie configurate în oferte speciale sau puternic promovate prin motorul de **Advertising**. Site-urile afiliate ar putea fi promovate prin acest serviciu. Promovarea țargetată poate fi configurată prin **User profiling**.

Procesele de cumpărare și check-out trebuie să fie integrate atât cu procesarea de plată electronică, cât și cu sistemele de backoffice precum **Inventar**, **Logistica** și **Financiar**. Aceste

funcționalități trebuie expuse către utilizatorii finali prin sistemul de management al conținutului, cât și prin servicii web astfel încât să se integreze ușor cu partenerii externi.

Platforma web trebuie să permită integrarea cu sistemul ERP actual. Prin aceasta integrare se dorește actualizarea zilnică a cataloagelor de produse, a listelor de prețuri, cât și a altor atribute definite la nivel de produse. De asemenea, comenzile plasate prin cadrul platformei web trebuie să fie transferate direct în cadrul sistemului ERP.

2) Sistemul informatic integrat de document management

Implementarea unei soluții de Documente Management în cadrul CLB este considerată metoda necesară pentru administrarea și stocarea documentelor și organizarea fluxurilor de lucru cu documente. În privința soluției de Document Management, Compania de Librării București are următoarele cerințe:

Autentificarea utilizatorilor în sistem trebuie să fie integrată cel puțin cu Microsoft Active Directory și să permită pe viitor extinderea pentru a se folosi și alte tipuri de autentificare precum și posibilitatea unei administrări centralizate. De asemenea, sistemul trebuie să se integreze cel puțin cu sistemul ERP al CLB;

Sistemul trebuie să permită integrarea cu aplicațiile din suita MS Office (Excel, PowerPoint, Word și Outlook) și să administreze diversele tipuri și mărimi de fișiere;

Sistemul trebuie să permită stocarea documentelor într-o structură ierarhică organizată, indiferent de tipul documentelor. Bibliotecile de documente să fie organizate pe foldere (dosare), subfoldere și tipuri de conținut (tipuri de documente). Să includă funcții complete de salvare, regăsire, istoric, control, versionare și raportare;

Se dorește vizualizarea istoricului fiecărui document, și anume păstrarea tuturor modificărilor unui document sub forma de versiuni ale documentului, având posibilitatea de a le vizualiza oricând și chiar de a reveni la o versiune anterioară;

Controlul accesului utilizatorilor trebuie să fie bazat pe setările de permisiuni. Aceste permisiuni trebuie să poată fi setate conform poziției în departament a fiecărui utilizator;

Sistemul trebuie să suporte integrarea cu soluțiile de comunicație, back-office și colaborare în timp real și trebuie să pună la dispoziție facilități de prezență online a utilizatorilor;

Să ofere acces permanent la informațiile necesare, private sau publice, în funcție de politicile de securitate ale organizației, într-o manieră web;

Aplicația să permită versionarea și păstrarea istoricului modificărilor realizate la nivelul documentelor, cu marcarea datei, utilizatorilor și comentariilor asociate;

- Să permită crearea de fluxuri de lucru pentru eficientizarea circuitului documentelor în cadrul organizației;
- Să prezinte informațiile într-un mod grafic personalizat, adaptat imaginii companiei;
- Soluția trebuie să includă diverse filtre, configurabile, pentru a ușura căutări avansate, inclusiv cuvinte din cadrul documentelor;
- Fișierele fizice să poată fi scanate și încărcate electronic în sistem;
- Eliminarea efortului de gestionare a documentelor fizice;
- Simplificarea activității prin utilizarea șabloanelor de documente;

Sistemul de management de documente trebuie să permită administrarea acestora la nivel de contract, cont client, proiect, perioadă, precum și să poată fi înregistrate în registre speciale cu posibilitatea de asociere fluxuri de lucru pe registre;

Gestionare drepturi de acces – să creeze grupuri de utilizatori specificând și stabilind astfel drepturi și nivele de acces la documente;

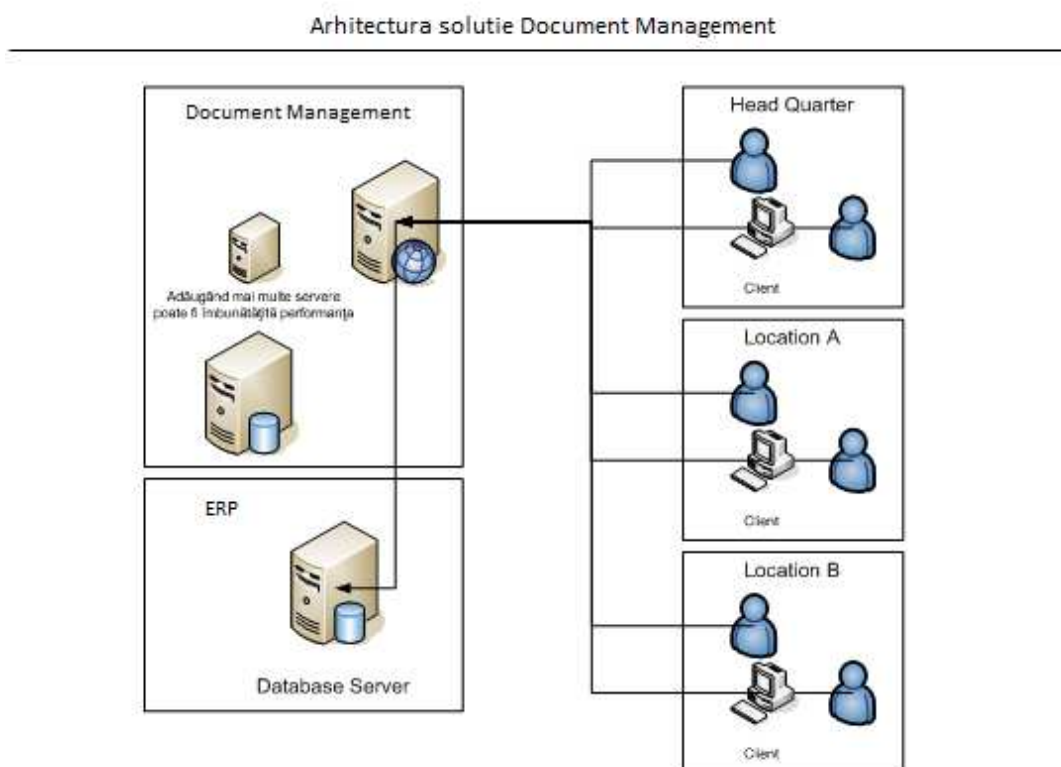
Creare fluxuri de lucru - definirea de fluxuri de lucru în scopul reglementării circulației documentelor. Cu ajutorul unui instrument grafic se poate defini schema fluxului de lucru, stabilind sarcinile ce vor trebui efectuate și persoanele ce vor fi implicate în rezolvarea acestora. Vor fi implicate și fluxuri de aprobare la nivele multiple;

Soluția să permită implementarea de procese operaționale pe baza fluxurilor de lucru, cu posibilitatea de a genera pe parcurs documente (note, anexe) direct din sistemul ERP al CLB, precum și colectarea semnăturilor (specimene de semnătură) pe documentele de aprobat;

Sistemul trebuie să notifice dacă un pas din fluxul de lucru s-a realizat, pentru a facilita trecerea la următorul, sau dacă o anumită condiție se îndeplinește în cadrul sistemului integrat CLB.

Arhitectura soluției

Soluția Document Management se va instala pe serverul CLB. Documentele trebuie să fie accesibile fie direct în aplicația client ERP pe baza utilizatorului și a parolei, fie prin portalul Document Center unde utilizatorii se pot conecta direct.



3) Sistemul informatic integrat de CRM :

Principalele cerințe funcționale pentru un sistem CRM delimitate de nevoile de business și informatic în cadrul CLB se referă la:

- CLB dorește posibilitate definirii proprii secvențe de acțiuni ce trebuie urmărită pentru realizarea unei vânzări reușite, începând cu înregistrarea lead-urilor și până la finalizarea contractului sau procesului de vânzare. Se pot atribui sarcini fiecărui utilizator, se pot programa întâlniri, se pot încheia contracte, se pot administra materialele de promovare, ofertele / cotațiile cât și e-mail-urile.
- Departamentul de vânzări necesită să aibă la dispoziție o bază de date completă a clienților, istoricul pe clienți și informații de contact pentru a-i permite să evalueze în timp real oportunitatea unei acțiuni.

- Sistemul trebuie să permită administrarea persoanelor de contact, a adreselor, funcțiilor, tipul de colaborare cu persoanele din media.
- Aplicația trebuie să permită înregistrarea și accesarea detaliilor legate de comunicarea cu persoanele media.
- Aplicația trebuie să permită analiza cărților și materialelor (titlu, autor, format, număr pagini, an apariție, preț etc.), plecând de la un titlu.
- Să se gestioneze și utilizeze permisiuni bazate pe roluri și pe grupuri pentru distribuirea ușoară și securizată a informațiilor.
- Prin intermediul facilităților de Document Management, publicarea de resurse cu cele mai bune practici și sfaturi.
- Să fie integrat cu produsele de uz zilnic în gestiunea ofertelor și activităților operaționale – MS Office (Word , Excel) – pentru o mai bună colaborare și comunicare între echipe.
- Posibilitatea integrării funcționalității de carduri și puncte de fidelizare pentru clienții CLB. Sistemul integrat trebuie să permită managementul cardurilor și a conturilor clienților din punct de vedere puncte acumulate în urma comenzilor multiple.

Prin implementarea soluției de gestiune a cardurilor de fidelizare prin care vom obține următoarele avantaje:

- Crearea unei relații personalizate cu clientul (cu nume, prenume, poza);

Identificarea achizițiilor făcute de client;

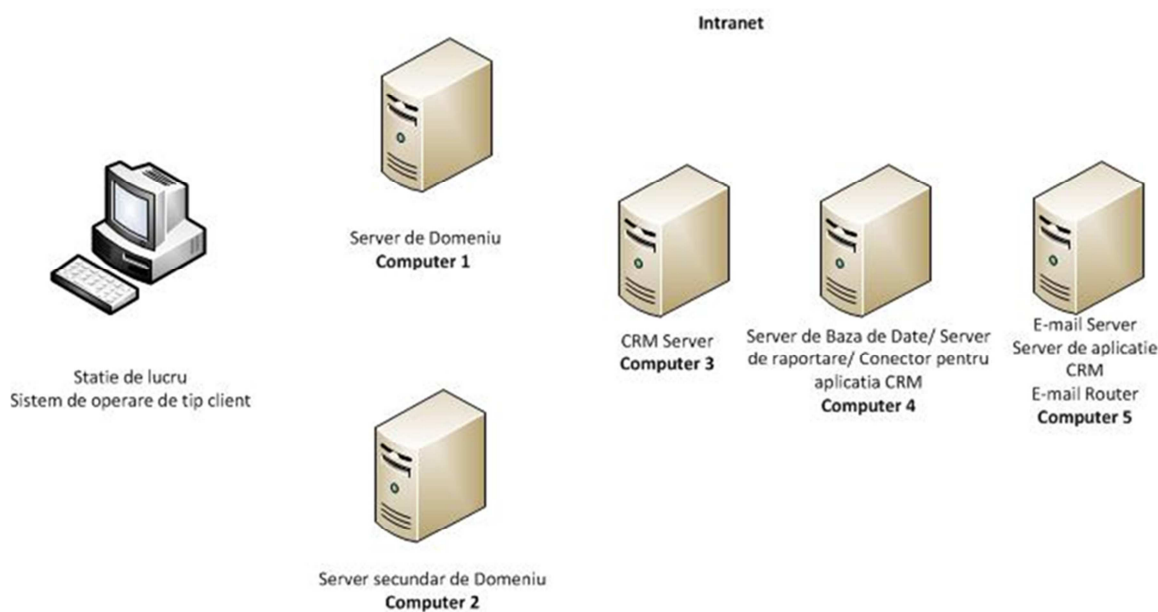
Realizarea profilelor de cumpărători pentru a putea sugera alte articole de interes pentru aceștia;

- Acordarea de beneficii doar clienților membri în programul de fidelizare;
- Creșterea brand awareness-ului în rândul vizitatorilor și clienților CLB.
- Import date din alte resurse decât sistemul integrat.
- Să ofere posibilitatea creării de mesaje personalizate pentru profile diferite de destinatari.
- Să adreseze mesaje cu livrare instantanee, în special prin intermediul SMS-ului sau email-ului, utile în cadrul campaniilor fulger, a campaniilor interactive.
- Trimiterea de SMS-uri publicitare, care oferă o rată de transmisie și recepție mult ridicată față de alte tipuri de canale de trimitere.

- Înțelegerea comportamentului destinatarului mesajului și urmărirea acțiunilor întreprinse de acesta (câte mesaje au ajuns, câte au fost deschise, pe ce link-uri promovate s-a dat click, etc.), pentru a identifica exact interesul și nevoia acestuia;
- Departamentul de marketing să urmărească facil diversele activități întreprinse: campaniile de marketing, măsurarea indicatorilor de performanță și analiza rezultatelor campaniilor, analiza bazelor de date cu clienți și potențiali clienți ai companiei. Permite crearea și gestionarea unor modele predefinite de campanii.
- Accesarea în orice moment a întregii baze de date.
- Să includă managementul proceselor de Opt-In și Opt-out, incluzând astfel în campaniile realizate numai persoanele care își doresc să primească mesaje promoționale.
- Să păstreze istoricul campaniilor realizate și a rezultatelor acestora, oferind astfel posibilitatea reluării acestora fără alte eforturi de configurare.
- Să se utilizeze o singură aplicație prin care se gestionează campaniile de marketing prin email, sms, site-uri afiliate și rețele sociale.
- Să se asigure managementul cererilor de asistență (probleme, sesizări), cu posibilitatea verificării stadiului evoluției în orice moment, și accesul la datele complete despre clienți. Să fie posibilă configurarea șabloanelor automate de răspunsuri la e-mail-uri, managementul e-mailurilor, acces facil la soluțiile pentru cele mai întâlnite probleme, documente de interes pentru companie, etc. Orice utilizator acreditat poate crea noi înregistrări, urmând ca acestea, prin revizuire și completare să întregescă baza de cunoștințe.
- Facilitarea cross-selling-ului și up-selling-ului prin comunicarea de promoții și prin postarea de materiale publicitare, segmentate în funcție de categoria utilizatorului.
- Să se culeagă cu ușurință date de marketing cu ajutorul unui număr nelimitat de chestionare care pot fi realizate.
- Să se poată crea pagini web cu informații de interes pentru companie sau pentru desfășurarea campaniilor fără cunoștințe tehnice avansate.
- Să evidențieze cei mai promițători clienți, produse, categorii de clienți pe baza unor interogări predefinite.
- Să introducă fluxurile de lucru:
- Atribuirea automată de activități și sarcini la declanșarea unor situații;
- Semnalarea automată când se îndeplinește o sarcină sau în cazul unor evenimente esențiale;

- Să faciliteze automatizarea aprobării simple sau pe mai multe nivele cu fluxuri de lucru predefinite.

Arhitectura soluției



4) Sistem Software Retail

Principalele cerințe funcționale pentru un sistem de software retail în cadrul CLB se referă la:

- securizarea tranzacțiilor de încasare și livrare.
- posibilitatea configurării și utilizării de discount-uri pe produse, pe categorii de produse, pe client, pe pachete promoționale, sau pe reduceri.
- interfață cu orice casă de marcat.
- interfață configurabilă și prietenoasă care permite operarea atât utilizând tastatura cât și direct pe monitor, prin apăsare.
- posibilitatea utilizării de produse compuse prin sugestia automată a kit-ului în cazul vânzării separate de articole de bază, prin urmărirea în paralel a vânzărilor pe kit-uri sau articole de bază.
- monitorizarea stocului pe componente sau pe produse de tip compus-pachet (kit-uri).
- modalitățile de plată diverse - cash, card, bonuri valorice, precum și alegerea documentelor care trebuiesc emise în funcție de modalitatea de plată: bon

fiscal, bon fiscal și factură de vânzare, factură de vânzare, factură proformă, factură de vânzare în rate, factură proformă de vânzare în rate.

- definirea tipurilor, folosirea și urmărirea de bonuri valorice, de la mai mulți furnizori, după numărul acestora și valoare nominal.
- posibilitatea generării facturii de vânzare la cererea clientului, ulterior vânzării pe bon fiscal.
- gestionarea procesului de inventariere prin numărarea și scanarea articolelor pe baza documentelor de numărare și valorificarea stocurilor prin procese verbale de diferențe la inventar.
- gestionarea procesului de recepție în punctul de vânzare prin facturi de aprovizionare, avize furnizor, transferuri interne din rețea, NIR-uri.
- gestionarea la vânzare a rezervărilor de produse, pe baza de facturi proforme.
- selecție produse după criterii multiple – coduri de bare, scanner, căutare manuală după cod, denumire, lot, furnizor, caracteristici logistice de stoc, etc.
- gestionarea retururilor la vânzare, parțiale sau totale, prin generarea automata a documentelor specifice de retur: Dispoziție de plată, PV retur client, Factură storno de vânzare (pentru cazul în care vânzarea inițială a fost însoțită și de factură).
- generarea automată de documente aferente compensării de produse.
- gestionarea și accesul securizat și rapid la Registrul de casă în punctul de vânzare.
- raportarea și închiderea de zi a vânzărilor, din punct de vedere operațional, similar cu cea de la casa de marcat; acces la situația operațiunilor cu casa selectate și grupate pe zi, locație și casă.
- printare personalizată a documentelor – factură de vânzare, aviz intern, bonuri fiscale;
- generare de rapoarte în timp real:
 - rapoarte de vânzări - Raport zilnic de gestiune, Borderou vânzări zilnice, Borderou vânzări lunar, Jurnal analitic de vânzări,
 - raportul Z - vânzările făcute cu bon fiscal de vânzare detaliat, document cu document, grupat după monedă și tip de plată (cash, credit card, bonuri valorice);
 - raportul Z – multi VAT - vânzările făcute cu bon fiscal de vânzare;
 - borderoul de vânzări zilnice - toate bonurile fiscale plătite cash și chitanțele numerar;

- raport Vânzări articole - numele clientului, numărul și data documentului de vânzare, cantitatea de pe linia documentului, prețul, valoarea fără TVA și valoarea cu TVA, în ROL;
- raport Vânzări pe ierarhii de articole – vânzările cantitative și valorice (cu TVA) pentru fiecare nod din ierarhia de articole;
- raport Vânzări pe ore - vânzările grupate pe locație pentru fiecare interval din intervalul orar 8-24;
- raport Vânzări pe clienți - lista vânzărilor efectuate cu următoarele documente de vânzare: factura de vânzare, factura storno de vânzare, factura de export, factura de vânzare a mijloacelor fixe, factura de vânzare în valută, avize de expediție de vânzare, avize de expediție retur de la client, aviz de expediție storno, aviz de expediție mijloace fixe;
- raport Vânzări pe locații - vânzările cumulate pe locație, pe articol și pe preț de vânzare;
- raport Vânzări cumulate - vânzările cumulate pe fiecare locație și pe primul nivel din ierarhia de articole;
- rapoarte privind stocuri: Raport de stoc cu preț de vânzare - valoarea stocului la preț de listă;
- raport Vânzări vs. Stoc pe locații - stocul cantitativ și vânzările pe locații la o anumită dată, unde vânzările sunt prezentate cantitativ;
- rapoarte privind urmărirea și decontarea bonurilor valorice – furnizor, număr de bonuri, valoare.
- rapoarte privind cardurile de fidelizare – carduri emise la punctul de lucru, valoare discounturi acordate.
- lucrul on-line / off-line – aplicația este permanent conectată la baza centrală, iar în cazuri excepționale de deconectare devine off-line, permițând în continuare procesul de vânzare.
- securitate sporită prin acces configurabil și setat pe baza drepturilor la nivel de utilizator sau grup de utilizatori; posibil “remote access”.

Personal și instruire

Sesiunile de training se vor desfășura pe parcursul a 8 ore pe zi. O sesiune de training va fi dedicată celor 20 utilizatori ai aplicației de Document Management, o alta sesiune va fi

dedicată pentru 20 de utilizatori ai aplicației de Customer Relationship Management și Managementul Vânzărilor , iar o sesiune va fi dedicata Administratorilor de Sistem.

În cadrul sesiunilor de training, utilizatorii vor fi instruiți pentru a putea desfășura următoarele activități:

- **În cadrul aplicației de Managementul Vânzărilor utilizatorii vor putea:**
 - aplica criteriile de filtrare avansate.
 - verifica disponibilitatea și caracteristicile detaliate ale fiecărui produs.
 - crea pagini noi, personalizate, fără efort de dezvoltare.
 - utiliza posibilitățile multi-magazin, multi-valută, multi-localizare.
 - informa rapid clientul, prin consultarea portalul web și prin canale de mesagerie uzuale.
 - personaliza paginile, afișele publicitare, informațiile și conținutul portalului e-Shop, pentru a fi relevante clientului logat;
 - Culege date de marketing cu ajutorul unui număr nelimitat de chestionare care pot fi realizate;
 - Facilita cross-selling-ul și up-selling-ul prin comunicarea de promoții și prin postarea de materiale publicitare, segmentate în funcție de categoria utilizatorului;
 - Îmbunătăți livrarea mesajelor de confirmare sau remindere către clienți).
- **Pentru soluția Document Management se alocă:**
 - Sesiunea 1 - dedicată celor 20 de utilizatori ai aplicației de Document Management.
 - Sesiunea 3 - dedicata Administratorului de Sistem.
- **Pentru sistemul de CRM și Managementul Vânzărilor, se alocă:**
 - Sesiunea 2 - dedicată celor 20 de utilizatori.
 - Sesiunea 3 - dedicata Administratorului de Sistem.

4. Prezentarea ofertei

Oferta va fi elaborată în limba română astfel încât să se asigure posibilitatea verificării concordanței propunerii ofertantului cu condițiile prevăzute în prezentul document.

Astfel, ofertantul trebuie să depună oferta și următoarele documente:

- a) un opis al documentelor incluse. Ofertant trebuie să sigileze documentele într-un plic închis corespunzător și netransparent;
- b) oferta financiară trebuie să cuprindă oferta de preț în LEI pentru produsele și serviciile descrise în caietul de sarcini conform Anexei 1;
- c) dovada că obiectul de activitate înregistrat la Registrul Comerțului este în domeniul cererii de ofertă – Certificat constatator;
- d) documente care atesta existența ISO 9001 sau echivalent;
- e) lista principalelor livrări de produse și servicii similare efectuate în ultimii 2 ani, conținând valori, perioade de livrare, beneficiari, indiferent dacă aceștia din urmă sunt autorități contractante sau clienți privați;
- f) documente privind echipa de implementare ;
- g) dovada constituirii garanției bancare în sumă de 25.597,18 RON, reprezentând 2% din valoarea estimată a contractului;
- h) fisele tehnice pentru echipamente;
- i) metodologia de implementare;
- j) ofertantul este obligat să depună o declarație conform căreia nu se află în situațiile descrise la art.14 din O.U.G nr.66/2011, conform Anexei 2;

Ofertele pot fi depuse la adresa menționată în **Capitolul 1**.

Data limită de depunere a ofertelor este **15.11.2013, ora 12:00**.

Deschiderea ofertelor va avea loc la sediul firmei în data de **15.11.2013, ora: 13:00**.

5. Criteriul de atribuire

Criteriul de atribuire este „ **Oferta cea mai avantajoasă din punct de vedere economic**”.

Vor fi luate în considerare doar ofertele care respectă criteriile minime de calificare, respectiv condițiile din caietul de sarcini.

Detalierea criteriului de atribuire:

Factor de evaluare	Pondere	Punctaj alocat
Prețul ofertat	10%	10 puncte
Termenul de execuție	15%	15 puncte
Mentenanță post implementare	10%	10 puncte
Caracteristici tehnice și funcționale	25%	25 puncte
Sesiune demonstrativă	40%	40 puncte
Total	100%	100 puncte

Descrierea factorului de evaluare **Mentenanță post-implementare**

Nr. crt.	Subcriteriu	Punctaj maxim
1.	Perioadă suport	5 puncte
2.	Timpi răspuns serviciu de suport	5 puncte

Modalitatea de alocare a punctajului:

- Se va acorda punctajul maxim pentru cea mai lungă perioadă de suport ofertată, respectiv cel mai scurt timp de intervenție ofertat. Pentru celelalte oferte, punctajul se va aloca procentual.

Descrierea factorului de evaluare **Caracteristici tehnice și funcționale**

Nr. crt	Subcriteriu	Punctaj maxim
1.	Integrarea cu sistemul existent	20 puncte
2.	Scalabilitate	5 puncte

Modalitatea de alocare a punctajului:

- Se va acorda punctajul maxim pentru oferta care propune o soluție care se integrează cu sistemele existente în prezent la sediul și locațiile Beneficiarului. Pentru celelalte oferte, care prezintă o metodologie de integrare sustenabilă și fiabilă, se vor acorda 10 puncte;
- Se va acorda punctaj maxim pentru ofertele care prezintă o soluție scalabilă prin modularitate. Pentru celelalte oferte se vor aloca 3 puncte;

Descrierea factorului de evaluare **Sesiune demonstrativă:**

Precizări generale

Vor fi invitați pentru susținerea sesiunii demonstrative doar ofertanți ale căror oferte au fost declarate conforme. Durata sesiunii demonstrative nu va depăși 1 oră. Ofertanții care depășesc durata alocată vor fi descalificați. Punctajul se obține doar pentru realizarea fiecărui punct din scenariile indicate. În caz contrar, punctajul acordat pentru scenariul nerealizat este 0.

Precizări specifice

În cadrul sesiunii demonstrative trebuie demonstrate următoarele funcționalități:

1. CRM – 16 puncte

a. Managementul contactelor – 6 puncte

- i. Crearea unei persoane fizice și a unei persoane juridice;
- ii. Stabilirea de legături între contacte, pe diverse asocieri: profesor-școală-elev-prieten-familie;
- iii. Vizualizare legături în format grafic;
- iv. Căutare contacte după legături;
- v. Configurare dinamică a profilului de contact și companie: adăugare de attribute noi, modificare formular, fără să fie necesare scrierea de cod;
- vi. Înregistrare și urmărire carduri de fidelitate;

b. Marketing – 7 puncte

- i. Segmentare contacte după criterii variate;
- ii. Derulare campanie prin Email;
- iii. Derulare Campanie prin SMS;
- iv. Vizualizare istoric participare în campanii pe fiecare contact în parte;
- v. Configurarea de mesajelor de email cu conținut grafic;
- vi. Urmărirea derulării campaniilor prin email: număr de emailuri trimise, ce emailuri au fost citite, ce linkuri din email au fost folosite, vizualizare istoric campanie în fișa fiecărui contact: a citit emailul, a dat click în link;
- vii. Derularea de campanii de marketing prin site-ul eCommerce. Mesajul campaniei să fie vizibil în site pentru segmentele de clienți asociate campaniei (anonim sau autentificat);

c. Call Center – 3 puncte

- i. Înregistrare Tichet
- ii. Clasificare tichet pe o structură ierarhică de subiecte. Structura poate fi configurabilă pe oricâte nivele;
- iii. Alocare automata a tichetului funcție de categorie;

2. Document Management – 14 puncte

- a. Acces Web, fără a fi necesar instalarea unei aplicații. Acces din locații diferite. Autentificare în baza credențialelor de rețea Active Directory – 2 puncte;
- b. Arhive si biblioteci multiple de documente – 2 puncte;
- c. Definirea de tipuri de conținut: contract tip A, contract tip B, factură, Anexa etc – 2 puncte;
- d. Derularea de fluxuri de aprobare. Configurarea grafica a fluxurilor de lucru din cadrul aplicației, fără a fi necesară instalarea unei alte aplicații. Urmărirea derulării fluxurilor de lucru în format grafic – 2 puncte;
- e. Stabilirea de termene de finalizare a pașilor din flux. Acțiuni de notificare si escaladare in cazul depășirii termenului – 2 puncte;
- f. Finalizare acțiunilor din flux în baza emailului. Pentru utilizatorii mobile, care nu au acces la site-ul web, sa poate primi taskurile pe email și să poată răspunde direct din email – 2 puncte;
- g. Integrare cu sistemul ERP. Fluxurile de lucru trebuie să ofere posibilitatea integrării cu sistemul ERP, să trimită informații către ERP și să interogheze ERP. De demonstrate opțiunile de conectivitate disponibile în cadrul sistemului de fluxuri. De exemplu OLEDB, Web Services – 2 puncte;

3. Managementul vânzărilor – 10 puncte

- a. Administrare aplicație – 2,5 puncte
 - i. Setări generale ale aplicației
 - 1. Definire moneda de lucru;
 - 2. Setare TVA;
 - 3. Definire afișare preț;
 - 4. Setarea informațiilor din coșul de cumpărături;
 - 5. Alte setări generale;
 - ii. Administrarea categoriilor de produse

1. managementul categoriilor si subcategoriilor pe un număr nelimitat de niveluri;
 2. Activare sau dezactivare categorii/subcategorii;
 3. Definire ordine de afișare categorii;
- iii. Managementul produselor
1. Definire nume produs;
 2. Definire imagini produs (image principala + imagini adiționale);
 3. Definire proprietăți produs de tipul producător, autor, editura ;
 4. Definire preț;
 5. Definire stoc;
 6. Setare reducere;
- iv. Managementul tipului de vânzare
1. Vânzare normală;
 2. Vânzare pe praguri cantitative;
 3. Vânzare tip licitație;
- v. Managementul categoriilor speciale
1. Definire produse similare;
 2. Definire produse complementare;
 3. Definire produse ale aceluiași producător;
- vi. Definirea filtrelor necesare căutării produselor;
- vii. Definirea modalității de căutare a produselor pentru căutarea simplă și avansată;
- b. Managementul utilizatorilor – 2,5 puncte
- i. Alocare roluri de securitate utilizatorilor;
 - ii. Modificări asupra contului utilizatorilor: activare/inactivare, modificare/resetare parola;
 - iii. Vizualizare utilizatori înregistrați;
- c. Managementul conținutului – 2,5 puncte
- i. Creare pagini si module noi;
 - ii. Adăugare si alocare drepturi de vizualizare pe pagini si module;
 - iii. Editare conținut pagini existente;
- d. Interfața utilizator – 2,5 puncte
- i. Afișarea categoriilor/subcategoriilor

1. Afișare categorii/subcategorii de produse pe oricâte niveluri;
 2. Afișarea unui număr prestabilit de subcategorii;
 3. Afișarea numărului de produse dintr-o categorie/subcategorie;
- ii. Căutare simplă/căutare avansată produs
1. Afișarea produselor căutate pe baza unei expresii stabilite;
 2. Căutare avansată după mai multe criterii (expresie text, categorie, subcategorie, interval preț, descriere);
 3. Filtrarea listei de produse rezultate în urma căutării simple;
- iii. Filtre afișare produse
1. Afișarea de filtre avansate de selecție;
 2. Afișarea numărului de produse pentru fiecare filtru;
- iv. Afișarea produselor
1. Selecția metodei de listare a produselor din cadrul unei categorii după preț, nume, dată adăugare;
 2. Afișare imagine mică produs / afișare imagine mare produs / galerie de imagini;
 3. Afișare descriere produs și alte caracteristici (ex. Garanție, Disponibilitate);
 4. Afișarea caracteristicilor tehnice pentru produse;
 5. Afișare producător/vânzător produs;
 6. Afișare disponibilitate produs (Disponibil, în stoc, indisponibil, stoc limitat, etc.);
 7. Evidențiere produse reduse, noi și recomandate;
 8. Completare review și rating la nivel de produs;
- v. Cumpărare produse
1. Pași de cumpărare - magazin virtual ;
 2. posibilitatea de cumpărare cu sau fără înregistrare ;
 3. Definire / selectare adresa de expediere ;
 4. Selectare metoda de trimitere a produsului cumpărat ;
 5. Reținerea datelor de cumpărare ;
 6. Confirmare / neconfirmare de comandă ;
 7. Posibilitatea de definire a unor promoții (cu coduri promoționale trimise utilizatorilor înscrși);
 8. Posibilitatea de plată cu card-ul/OP/ramburs;

vi. Contul clientului

1. Administrare date de profil;
2. Administrare comenzi;
3. Administrare adrese;

Notă:

Beneficiarul recomandă citirea cu atenție a secțiunii “Clauze contractuale” în care au fost incluse sancțiuni specifice pentru nerespectarea ofertei tehnice în ceea ce privește termenul de execuție și durata post implementare. Scopul acestor reglementări contractuale constă în descurajarea ofertanților de a asuma termene nerealiste doar cu scopul de a obține punctajul maxim.

6. Clauze contractuale

Prestatorul are obligația de a constitui la dispoziția Beneficiarului garanția de buna execuție, reprezentând 10% din valoarea contractului, constituită în una dintre următoarele modalități:

- a) prin virament bancar în contul RO70BRDE410SV59632074100, BRD sucursala Brătianu, beneficiar SC Compania de Librării București S.A ;
- b) sau printr-un instrument de garantare emis în condițiile legii de o societate bancară sau de o societate de asigurări cu condiția confirmării constituirii garanției de bună execuție după semnarea contractului ;

Ofertanților li se pune în vedere faptul că în contractul ce urmează a se semna, secțiunea privind penalitățile pentru nerespectarea clauzelor contractuale va conține următoarele dispoziții:

- Pentru nerespectarea valorilor ofertate în cadrul termenului de execuție, perioadei de suport și a timpilor de răspuns în cadrul activității de suport, Beneficiarul are dreptul de a percepe o penalitate de 10.000 euro pentru fiecare valoare nerespectată;

Beneficiarul are obligația de a efectua plata către furnizor în termenul prevăzut în contract. Plata se va face prin Ordin de Plată în contul furnizorului, cont bancar care va fi precizat în cadrul contractului ce urmează a fi încheiat între părți.

Plata se face în termen de 30 de zile pe baza următoarelor documente:

- factură fiscală semnata și stampilată;
- procese-verbale de recepție calitativă și cantitativă;

ANEXA 1

Titlu proiect:

Nume Ofertant: []

Pagina Nr [...din...]

1	2	3	4	5	6	7
Cod Articol	Titlu Articol	Cantitatea	Cost Unitar DDP fără TVA	Total DDP fără TVA	TVA / total cantitate	*Taxe Vamale / total cantitate
	Calculator pentru librărie	20				
	Calculator server librărie	10				
	Notebook	1				
	Server	1				
	Licență Software Retail	10				
	Licență server sistem CRM	1				
	Licență client CRM	20				
	Licență server document management	1				
	Licență client document management	20				
	Licență managementul vânzărilor	1				
	implementare software- Retail	10				
	Implementare CRM	1				
	Implementare document management	1				
	implementare managementul vânzărilor	1				
	Instruire utilizatori Sesiune 1	40ore/instructor				
	Instruire	40ore/instr				

	utilizatori Sesiune 2	uctor				
	Instruire administratori Sesiune 3	35ore/instr uctor				
Total						

* A se completa doar pentru achizițiile extracomunitare

Data :[ZZ.LL.AAAA]

(numele si prenume)_____, (semnătura și ștampila), în calitate de
_____, legal autorizat să semnez oferta pentru și în numele
_____.

(denumire/nume operator economic)

ANEXA 2

OFERTANT

.....

DECLARAȚIE PRIVIND CONFLICTUL DE INTERESE

Subsemnatul....., în calitate de reprezentant legal al....., declar pe propria răspundere sub sancțiunea excluderii din procedura de achiziție publică și sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că ofertantul și angajații nu sunt în conflict de interese, conform prevederilor art.14 și 15 din ORDONANȚEI DE URGENȚĂ nr. 66 din 29 iunie 2011 privind prevenirea, constatarea și sancționarea neregulilor apărute în obținerea și utilizarea fondurilor europene și/sau a fondurilor publice naționale aferente acestora, în cadrul procedurii de achiziție pentru achiziția de echipamente IT, software, soluții informatice și instruire în vederea implementării proiectului *"Extinderea sistemului de coduri de bare și introducerea de noi sisteme TIC la SC. Compania de Librării București S.A. în vederea optimizării proceselor interne"*, având ca achizitor SC. COMPANIA DE LIBRĂRII BUCUREȘTI S.A.

Data

Semnătura și ștampila