

CAIET SARCINI

“SISTEM INFORMATIC INTEGRAT PENTRU MANAGEMENTUL RELAȚIEI CU CLIEŢII”

Cuprins

1	INFORMAȚII GENERALE	4
1.1.	Obiectivele proiectului	4
1.2.	Activitatea S.C. CITY AD și infrastructura existentă	5
2	ARHITECTURA SISTEMULUI SOLICITAT	6
2.1.	Infrastructură hardware și licențe.....	6
2.2.	Aplicații software.....	7
3	DESCRIEREA TEHNICĂ A SISTEMULUI INFORMATIC INTEGRAT	8
3.1.	Aplicația CRM	8
3.1.1	Funcționalități generale	8
3.1.2	Cerințe specifice Managementului Utilizatorilor	12
3.1.3	Cerințe specifice Managementului activităților de marketing	12
3.1.4	Cerințe specifice Managementului vânzărilor	13
3.1.5	Cerințe specifice Managementului contractelor	16
3.1.6	Cerințe specifice funcționalități de automatizare a fluxurilor	17
3.1.7	Cerințe specifice funcționalități de raportare	17
3.1.8	Cerințe specifice funcționalități customizare.....	18
3.1.9	Cerințe de securitate	18
3.2.	Aplicația Portal Extranet	19
3.2.1	Funcționalități generale	19
3.2.2	Caracteristici tehnice.....	21
3.2.3	Accesibilitate	23
3.2.4	Cerințe de localizare.....	24
3.2.5	Securitatea portalului.....	24
3.2.6	Managementul utilizatorilor și accesul la sistem	24
3.3.	Infrastructură	25
4	IMPLEMENTAREA PROIECTULUI	32
4.1.	Atribuții în cadrul proiectului	32
4.2.	Servicii aferente soluției solicitate.....	35
4.2.1	Servicii de implementare	35
4.2.2	Servicii de instruire a utilizatorilor	37
4.2.3	Servicii de management de proiect pentru echipa tehnică	38
4.2.4	Servicii de garanție	39

Notă: Specificațiile tehnice din prezentul caiet de sarcini care indică o anumită origine, sursă, producție, un procedeu special, o marcă de fabrică sau de comerț, o licență de fabricație, sunt menționate doar pentru identificarea cu ușurință a tipului de produs și NU au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici sau a anumitor produse. Aceste specificații vor fi considerate ca având mențiunea de “sau echivalent”.

Toate cerințele specificate în prezentul caiet de sarcini se consideră a fi minime și obligatorii.

Pentru cerințele aferente aplicațiilor oferite, se doresc a fi prezentate răspunsuri care să descrie funcționalitatea soluției, însoțită de capturi de ecrane, demonstrând astfel înțelegerea cerinței și modalitatea de realizare a acesteia. Simplul răspuns de confirmare a respectării cerințelor nu reprezintă o dovadă a modalității în care acest lucru se va realiza, iar, în acest caz, oferta tehnică va putea fi respinsă ca neconformă.

1 INFORMATII GENERALE

1.1. Obiectivele proiectului

Proiectul este finanțat în cadrul Programului Operațional Sectorial „Creșterea competitivității economice” 2007-2013 (POS CCE), Axa prioritară 3 – Tehnologia Informației și Comunicațiilor (TIC) pentru sectoarele privat și public, Domeniul Major de Intervenție 3 – Susținerea economiei, Operațiunea 1 „Sprijin pentru sisteme TIC integrate și alte aplicații electronice pentru afaceri”.

Scopul principal al proiectului constă în creșterea eficienței firmei prin reorganizarea proceselor interne pe baza unui sistem informatic integrat, care încurajează inovarea și oferă sprijin pentru îmbunătățirea deciziilor managementului.

Obiectivele generale urmărite prin prezentul proiect se referă la:

- Implementarea unui sistem informatic integrat, alcătuit din următoarele componente: portal extranet, aplicație pentru managementul relației cu clienții – CRM.
- Creșterea eficienței operaționale, productivității și calității serviciilor, care să asigure: reducerea reală a costurilor interne; fluidizarea proceselor de lucru din firmă; creșterea productivității și a vânzărilor; instruirea persoanelor din cadrul firmei pentru utilizarea aplicațiilor informatice implementate.

Sistemul informatic integrat solicitat va asigura următoarele **beneficii și avantaje**:

- Va organiza procesele și activitățile de afaceri punând la dispoziție informații rapide, concrete și concise.
- Va asigura posibilitatea de adaptare rapidă la schimbările permanente ale mediului comercial cu întreruperi minime ale activităților firmei.
- Va oferi o interfață de utilizare modernă care va crește productivitatea prin scutirea timpului de lucru aferent operării.

- Va sprijini luarea deciziilor manageriale pe baza unor informații inteligente oferite în timp real.
- Va asigura eficientizarea activității firmei, utilizarea sistemului informatic scutind resurse și timp și reducând costurile.
- Operațiunile vor fi executate într-un mod mai rapid și mai plăcut ca rezultat al utilizării interfeței ușor de accesat, a mecanismelor încorporate pentru planificarea activităților și pentru funcționalitatea și controlul fluxului de lucru.
- Informația va fi prezentată într-un format gata de utilizat, conform necesităților personalului care utilizează aplicația. Soluția va îngloba de asemenea și statistici și rapoarte de tip tablou de bord (business intelligence) gata de utilizat. Prin urmare, atât aspectele problematice cât și posibilitățile de dezvoltare vor fi mai ușor de identificat și de luat măsuri de contracarare sau de valorificare a lor.
- Activitatea comercială va dobândi flexibilitatea și energia necesară în vederea creșterii acesteia.
- Comunicarea între firmă și clienți va deveni mai rapidă și mai eficientă.

1.2. Activitatea S.C. CITY AD și infrastructura existentă

S.C. CITY AD S.R.L. are ca obiect de activitate prestarea următoarelor tipuri de servicii:

- Servicii de publicitate (publicitate outdoor, publicitate radio-tv). Tipuri de suporturi publicitare: backlight – furnizor exclusiv; prisma; cuburi; panouri (2 fețe); city light – furnizor exclusiv; mesh-uri.
- Organizarea de evenimente.
- Servicii de consultanță de specialitate în domeniul publicitar.
- Servicii de editare și concepție materiale de promovare.

Proiectul adresează următoarele aspecte în legătură cu activitatea S.C. CITY AD S.R.L.:

- Gestionarea facilă a bazei de date de publicitate outdoor.
- Automatizarea procesului de vânzare.
- Evidența clară a situației suporturilor publicitare.
- Posibilitatea de vizualizare a spațiilor publicitare pe hartă și a gradului de ocupare.
- Urmărirea ofertelor.
- Relațiile dintre diverși furnizori și clienți.

- Campanii de marketing pentru promovarea a diverse spații disponibile.
- Realizarea analizei clienților și a preferințelor acestora în vederea creșterii posibilității de vânzări ulterioare.

Infrastructura TIC existentă include:

- Sistem PC – 3 bucăți (Cpu - Amd Athlon X4 630@2.8 Ghz; Memorie – 3 GB DDR 3 - 1066 Mhz; Video – Ati Radeon 4350 – 512 Mb; Hdd – Seagate 500 GB; DVDRW – Liteon; Mainboard - Foxconn A6VMX; Lan – onboard; Sound – onboard; Keyboard + Mouse).
- Imprimantă Samsung SCX 4x21 – 1 bucată.
- Imprimantă Canon LBP3010 – 1 bucată.

2 ARHITECTURA SISTEMULUI SOLICITAT

2.1. Infrastructură hardware și licențe

Infrastructura hardware solicitată este compusă din următoarele echipamente și licențele aferente:

Echipamente: Server CRM și Portal – 1 bucată

Cameră video – 1 bucată

PC Producție video – 1 bucată

UPS – 1 bucată.

Licențe: Licență aplicație CRM – 4 utilizatori

Licență CRM server – 1 bucată

Licență CRM Conector extern – 1 bucată

Mentenanță Licență aplicație CRM – 4 utilizatori

Mentenanță Licență CRM server – 1 bucată

Mentenanță Licență CRM Conector extern – 1 bucată

Sistem de operare server CRM și portal – 1 bucată

Licență server baze de date – 1 bucată

Mentenanță Licență server baze de date – 1 bucată

Licență utilizatori baze de date – 4 utilizatori

Mentenanță Licență utilizatori baze de date – 4 utilizatori

Soft producție video – 1 bucată.

Notă: **Mentenanța aferentă licențelor oferite trebuie să fie gratuită, cel puțin pentru perioada aferentă implementării proiectului.**

În cadrul Ofertei tehnice, Ofertantul va respecta arhitectura hardware și licențele solicitate, conform necesităților soluției solicitate. Ofertantul va livra, iar Beneficiarul va recepționa echipamentele și licențele software, componente ale sistemului informatic. Se vor realiza instalarea fizică și punerea în funcțiune a echipamentelor, respectiv instalarea licențelor.

2.2. Aplicații software

Sistemul informatic integrat va include următoarele aplicații software:

1. Aplicație pentru managementul relației cu clienții (CRM – Customer Relationship Management).
2. Aplicație Portal Extranet.

Sistemul informatic oferit va respecta următoarele cerințe:

- Flexibilitate în ce privește posibilitățile de parametrizare/customizare în funcție de cerințele actuale și viitoare ale beneficiarului.
- Integrarea între aplicații și între modulele aceleiași aplicații.
- Integrarea cu aplicațiile existente astfel încât să existe o actualizare a informațiilor și o comunicare în timp real.
- Interfață familiară și ușurință în utilizarea soluției/aplicațiilor componente.
- Posibilitatea scalării atât ca număr de utilizatori, cât și ca funcționalități ce se pot customiza/dezvolta în viitor.
- Asigurarea securității datelor din punct de vedere al accesului la diverse informații și din punct de vedere fizic.

Aplicația pentru managementul relației cu clienții (CRM) trebuie să conțină următoarele module: managementul vânzărilor, managementul activităților de marketing, managementul

contractelor, managementul utilizatorilor, modul de automatizare a fluxurilor și modul de personalizare.

Soluția Portal Extranet trebuie să conțină un modul de prezentare și de colaborare web cu partenerii de afaceri ai beneficiarului. Portalul va asigura un mediu de lucru colaborativ.

Soluția va permite interacțiunea cu partenerii de afaceri prin conectarea directă pentru comunicare și schimb de date. Conectarea se va realiza într-un mediu securizat și protejat de mecanism de autentificare bazat pe nume utilizator – parolă. După autentificare, utilizatorul va fi direcționat către secțiunile din aplicație în care are drepturi.

3 DESCRIEREA TEHNICĂ A SISTEMULUI INFORMATIC INTEGRAT

Sistemul informatic integrat este compus din următoarele aplicații, care trebuie să conțină clasele de funcționalități menționate în cele ce urmează:

- **Aplicația CRM.**
 - **Aplicația Portal Extranet.**
-

3.1. Aplicația CRM

3.1.1 Funcționalități generale

- | |
|--|
| 1. Soluția trebuie să dispună de o interfață intuitivă ce permite actualizarea automată a datelor (repartizarea, distribuirea de date, încărcarea, modificări ale câmpurilor, permisiuni etc. Exemplu: dacă un utilizator părăsește compania/departamentul sau schimbă funcția toate înregistrările să fie actualizate cu numele noii persoane). |
| 2. Soluția trebuie să ofere un istoric al ultimelor entități accesate. |
| 3. Soluția trebuie să dispună în standard de un modul de help, disponibil în limba română, integrat în interfața utilizator. |
| 4. Codul sursă și documentația aferentă noilor funcționalități dezvoltate în cadrul implementării trebuie să fie furnizate beneficiarului. |

5. Soluția trebuie să fie scalabilă și să ofere posibilitatea de a extinde funcționalitățile specifice activităților de vânzări și marketing prin dezvoltarea de noi module, utilizând un modul de customizare integrat, la îndemâna utilizatorilor aplicației, care să nu necesite cunoștințe de programare și nici suportul firmei care va efectua implementarea.
6. Soluția trebuie să fie însoțită de un sistem SDK (software development kit) complet pentru dezvoltarea funcționalităților existente precum și a unor funcționalităților noi.
7. Soluția trebuie să aibă o arhitectură orientată pe servicii (protocol SOAP – Simple Object Access Protocol).
8. Soluția trebuie să permită accesul la funcționalități atât în arhitectură client-server cât și portal web.
9. Soluția trebuie să folosească o baza de date relațională.
10. Soluția trebuie să permită atât mod de lucru on-line cât și off-line.
11. Aplicația trebuie să permită importul de date stocate în fișiere de tip calcul tabelar prin interfața web.
12. Soluția trebuie să ofere posibilitatea de particularizare a interfeței client, fără a fi necesară scrierea de cod, prin adăugarea de noi entități, noi attribute ale entităților existente, definirea formularelor de introducere a datelor, definirea de noi relații între entități, definirea de view-uri care să coreleze date din mai multe entități. Soluția trebuie să permită implementarea acestor particularizări fără întreruperea activității utilizatorilor. Aceste particularizări trebuie să poată fi efectuate de utilizatorii aplicației (cu rol de administratori), fără să necesite cunoștințe de programare.
13. Soluția trebuie să dispună de un API (Application Programming Interface) sau servicii web pentru integrare cu alte sisteme. Setul de funcționalități disponibile prin intermediul API sau al serviciilor web trebuie să conțină toate operațiunile de adăugare, modificare, ștergere aplicabile tuturor informațiilor gestionate de sistem.
14. Soluția trebuie să ofere capabilități native de analiză și raportare centralizată a datelor din sistem precum și generarea de fluxuri automate de procesare activități din interfața utilizator fără a fi necesară scrierea de cod.
15. Interfața utilizator va permite acces facil la posibilități de modificare a modului de afișare a listelor de informații, dezvoltare și vizualizare a rapoartelor proprii, conforme

cu necesitățile fiecărui rol din firmă, precum și căutare rapidă în toate entitățile accesibile rolului.
16. Soluția trebuie să ofere posibilitatea definirii, încorporării de vizualizări pentru afișarea datelor relevante fiecărui rol din companie.
17. Soluția trebuie să permită capabilități avansate de filtrare, căutare (inclusiv căutări parțiale, căutări cu ajutorul operatorilor logici sau căutări în mai multe câmpuri)
18. Producătorul aplicației trebuie să ofere o metodologie de implementare documentată și validată în implementări anterioare.
19. Interfața utilizator trebuie să fie disponibilă atât în browser web, cât și local sau pe dispozitive mobile.
20. Aplicația trebuie să ofere capabilități de virtualizare cu permiterea rulării sub forma de mașini virtuale separate care rulează pe aceeași mașină fizică, fără a fi necesară achiziția de software de la terți.
21. Aplicația trebuie să fie disponibilă în limbile română și engleză și trebuie să permită schimbarea facilă a limbii interfeței pentru fiecare utilizator în parte.
22. Aplicația trebuie să permită rularea de instanțe multiple pe aceeași instalare de server de aplicație.
23. Soluția trebuie să permită posibilitatea automatizării fluxurilor specifice activității organizației noastre, prin intermediul unui modul propriu inclus în soluția standard de la producătorul platformei software, și care să nu necesite costuri suplimentare.
24. Modulul de automatizare a fluxurilor trebuie să fie ușor de utilizat, permițând crearea și modificarea fluxurilor de către utilizatori, fără a necesita intervenția firmei de implementare.
25. Aplicația trebuie să ofere în standard funcționalități de detectare și rezolvare a duplicatelor. Administratorul aplicației trebuie să poată stabili reguli de detectare a duplicatelor, reguli ce trebuie să se aplice și la importul de date prin interfața web.
26. Aplicația trebuie să permită accesul la informație sub formă de rapoarte pentru un număr nelimitat de utilizatori interni sau externi.
27. Aplicația trebuie să permită utilizarea monedelor multiple.
28. Soluția trebuie să permită definirea de mai multe roluri, echipe, structuri organizaționale.

29. Soluția trebuie să permită crearea de notificări către utilizatori/grupuri de utilizatori atât în cadrul aplicației, cât și prin intermediul mesajelor de poștă electronică.
30. Aplicația va oferi o vedere completă, a contactelor, clienților, colaboratorilor de business, beneficiarilor, concurenților într-o interfață ușor de accesat.
31. Aplicația trebuie să permită definirea de structuri organizaționale complexe (companie, filiale, departamente, divizii) și trebuie să permită adăugarea de parametrii astfel încât să poată conține detaliile specifice companiei.
32. Aplicația trebuie să permită salvarea de date, activități, comentarii precum și atașarea de documente specifice fiecărui contact.
33. Soluția trebuie să permită clasificarea clienților după mai multe criterii.
34. Soluția trebuie să permită păstrarea istoricului activităților efectuate, pentru un client, beneficiar, contact, prospect, oportunitate într-o manieră accesibilă utilizatorilor.
35. Soluția trebuie să permită înregistrarea unui număr nelimitat de adrese pentru un beneficiar, client sau colaborator.
36. Soluția trebuie să permită înregistrarea unui număr nelimitat de persoane de contact pentru un beneficiar, client.
37. Soluția trebuie să permită pentru fiecare înregistrare de tip client, beneficiar, contact consultarea istoricului interacțiunilor cu acestea.
38. Aplicația trebuie să ofere posibilitatea definirii preferințelor de contact (telefon, fax, e-mail) și funcție de aceste preferințe să se poată limita în mod automat modalitățile de comunicare cu respectivul beneficiar sau contact.
39. Aplicația trebuie să permită atașarea la înregistrări de fișiere sub diverse formate.
40. Aplicația trebuie să permită blocarea atașării anumitor formate de fișiere.
41. Soluția trebuie să permită desemnarea unui responsabil pentru fiecare activitate, prospect, oportunitate, contact, client, document atașat.
42. Aplicația trebuie să ofere posibilitatea atribuirii/partajării informației înregistrate de către un utilizator în vederea preluării responsabilității de către un înlocuitor sau echipă.
43. Soluția trebuie să permită definirea și lucrul cu activități recurente.
44. Soluția trebuie să permită definirea de scenarii de interacțiuni între clienți și utilizatori cu posibilitatea salvării istoricului acestor interacțiuni și folosirea acestor informații de către alți utilizatori.

45. Aplicația trebuie să ofere posibilitatea definirii de șabloane în diferite formate și folosirea lor pentru crearea automată a unor documente uzuale precum oferte, mesaje de poștă electronică, contracte.

3.1.2 Cerințe specifice Managementului Utilizatorilor

1. Soluția va oferi o interfață web de administrare a utilizatorilor.
2. Definirea utilizatorilor va putea fi făcută prin selectarea multiplă a utilizatorilor disponibili și atribuirea către aceștia a unui rol de securitate implicit.
3. Utilizatorii soluției vor putea avea unul sau mai multe roluri de securitate.
4. Utilizatorii vor putea fi grupați în entități funcționale în organizație, în echipe, teritorii, locații și grupuri de resurse. Un utilizator va putea face parte din mai multe echipe sau grupuri de resurse simultan.
5. Aplicația trebuie să permită definirea de relații de tip manager/subordonat între utilizatori.
6. Soluția va permite definirea de utilizatori care au doar drept de citire asupra înregistrărilor.
7. Soluția va oferi în standard funcționalitatea de atribuire și partajare din interfața web a înregistrărilor deținute de către un utilizator în vederea preluării responsabilității de către un înlocuitor sau echipă.

3.1.3 Cerințe specifice Managementului activităților de marketing

1. Soluția trebuie să permită definirea de campanii complexe de marketing pentru oricare din combinațiile: client, contact, zonă geografică, diverse evenimente, client potențial, produse, servicii.
2. Soluția trebuie să ofere posibilitatea definirii de șabloane de campanii, precum și refolosirea lor în momentul generării de noi campanii.
3. Soluția trebuie să permită crearea de diverse tipuri de campanii: de informare, publicitate, evenimente, direct marketing, co-branding.
4. Soluția trebuie să permită accesul la materiale de marketing (bibliotecă de documentație pusă la dispoziția utilizatorilor) direct în aplicație.
5. Aplicația trebuie să ofere posibilitatea definirii de liste de marketing (segmentări, clasificări ale clienților sau contactelor), atât statice cât și dinamice.

6. Soluția trebuie să permită planificarea și urmărirea de activități specifice de marketing cu posibilitatea înregistrării lor în aplicație.
7. Soluția trebuie să permită înregistrarea de informații despre bugetul alocat campaniei, costuri și venituri estimate și realizate.
8. Aplicația trebuie să ofere posibilitatea urmăririi și înregistrării răspunsurilor generate în urma unei campanii, precum și posibilitatea evaluării performanței campaniilor.
9. Soluția trebuie să permită crearea campaniilor de marketing care să promoveze unul sau mai multe produse.
10. Soluția trebuie să permită relaționarea mai multor campanii de marketing.

3.1.4 Cerințe specifice Managementului vânzărilor

1. Soluția trebuie să permită gestionarea facilă a bazei de date de publicitate Outdoor.
2. Soluția trebuie să permită evidența clară a suporturilor publicitare, client, produs, perioadă de închiriere.
3. Soluția trebuie să ofere posibilitatea de vizualizare a spațiilor publicitare pe o hartă cu evidențierea gradului de ocupare într-o anumită perioadă.
4. Soluția trebuie să permită înregistrarea și urmărirea informațiilor despre competiție, companii similare.
5. Soluția trebuie să permită înregistrarea, monitorizarea, conversia și managementul Clienților Potențiali și al Oportunităților cu auditarea automată a datelor. Prospekții și Oportunitățile vor putea fi înregistrați funcție de canalul de proveniență: e-mail, web, telefon, conferințe etc.
6. Înregistrarea informațiilor despre prospekți trebuie să se facă într-o singură fereastră din care să se permită atribuirea lor manuală sau automată către alți utilizatori sau echipe din companie.
7. Soluția trebuie să permită crearea de procese de calificare a prospekților și convertirea lor automată în contacte, clienți, oportunități.
8. Aplicația trebuie să permită implementarea procesului de vânzare specific companiei.
9. Soluția trebuie să ofere posibilitatea înregistrării prospekților cu informații precum: <ul style="list-style-type: none"> a. Descrierea prospectului. b. Compania c. Contactul

<ul style="list-style-type: none"> d. Clasificare detaliată inclusiv modalități de contactare, informații financiare e. Starea prospectului f. Activități specifice pentru prospect g. Propuneri specifice pentru prospect h. Urmărirea venitului potențial și afișarea de date specifice pentru fiecare categorie de prospect. i. Corelarea prospectilor cu campaniile de marketing.
<p>10. Aplicația trebuie să permită înregistrarea oportunităților cu informații precum:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Venit estimat b. Probabilitate c. Discount d. Relaționarea cu oferta și produsele oferite e. Alte cheltuieli f. Corelarea oportunităților cu campaniile de marketing g. Înregistrarea de activități specifice
<p>11. Soluția trebuie să permită monitorizarea oportunităților și a obiectivelor de vânzare, realizarea lor atât individual cât și la nivel de echipă.</p>
<p>12. Soluția trebuie să permită managementul clienților, beneficiarilor, partenerilor de business și a contactelor.</p>
<p>13. Soluția trebuie să permită definirea unui număr nelimitat de contacte și sub-contacte.</p>
<p>14. Aplicația trebuie să permită gestiunea pipeline-ului de vânzări și previziuni de tip forecast vânzări.</p>
<p>15. Soluția trebuie să permită vizualizări multiple ale previziunilor, concentrate asupra datelor cheie.</p>
<p>16. Aplicația trebuie să permită convertirea ofertelor în comenzi.</p>
<p>17. Soluția trebuie să permită înregistrarea de produse, servicii, liste de prețuri, liste de discount-uri și corelarea lor cu ofertele și comenzile.</p>
<p>18. Soluția trebuie să ofere posibilitatea înregistrării ofertelor, comenzilor folosind valute diverse.</p>
<p>19. Aplicația trebuie să permită stabilirea, urmărirea și gestionarea obiectivelor de vânzări.</p>

20. Aplicația trebuie să permită atribuirea clienților potențiali, utilizatorilor individuali sau echipelor, crearea de activități specifice precum și crearea de liste de așteptare pentru aceste activități.
21. Soluția trebuie să permită crearea și configurarea zonelor de vânzare, asocierea acestora cu membrii echipei de vânzare, clienți, oportunități.
22. Soluția trebuie să permită relaționări între contacte, clienți și furnizori.
23. Aplicația trebuie să permită înregistrarea activităților în procesul de vânzare precum sarcini, apeluri telefonice, mesaje de poștă electronică, scrisori, programare vizite, alte activități.
24. Soluția trebuie să permită crearea de grafice de realizare pe baza datelor înregistrate versus estimări.
25. Soluția trebuie să ofere posibilitatea contorizării eficacității surselor de clienți potențiali, analiza detaliată și segmentarea clienților potențiali.
26. Aplicația trebuie să permită realizarea de rapoarte, interogări, analiza ofertelor câștigate/pierdute atât la nivel individual cât și agregat.
27. Aplicația va permite accesarea unei game cât mai cuprinzătoare de informații despre clienți atât online cât și offline.
28. Aplicația va oferi posibilitatea de creare, ștergere și relaționare a clienților potențiali, capabilitatea de creare automată și manuală a clienților potențiali precum și importul din surse externe cu ajutorul unui wizard.
29. Soluția va permite monitorizarea clienților potențiali de la înregistrarea răspunsului până la conversia clientului potențial.
30. Soluția va permite înregistrarea automată a datei, urmărirea surselor, modificarea statusului, auditarea, urmărirea istoricului și managementul activităților cu clienții potențiali.
31. Soluția va trebui să permită segmentarea și crearea de vizualizări și/sau liste a clienților, să ruleze interogări ale atributelor cheie ale clienților.
32. Aplicația va avea capabilități automate și intuitive vizavi de calificarea, descalificarea, închiderea, reactivarea și scoringul clienților potențiali, acestea fiind folosite în toate procesele de vânzare.

33. Soluția va permite alocarea activităților asociate clienților potențiali altor utilizatori decât responsabilului desemnat cu acel client.
34. Soluția va permite înregistrarea furnizorilor și relaționarea acestora cu clienții.
35. Aplicația va folosi fluxuri automate pentru executarea procedurilor de lucru, fluxuri care vor putea fi setate pentru a rula cu o mare varietate de opțiuni.
36. Soluția va permite închiderea și recalcularea oportunităților, relaționarea lor cu clienți sau contacte, înregistrarea de informații despre contacte, proiecția veniturilor, probabilități, produse și valabilitate oportunitate.
37. Aplicația va oferi posibilitatea de a crea, urmări, alocă și partaja activități, precum și mijloace de raportare a activității pe oportunități.
38. Soluția va permite folosirea fluxurilor de automatizare pentru definirea procesului de aprobare a clienților.
39. Aplicația va permite crearea de reguli pentru procesele automate bazate pe declanșatori de tip eveniment sau perioadă de timp.
40. Aplicația va permite crearea de activități predefinite, populate cu date cheie la rularea proceselor automate de vânzare și posibilitatea definirii și indicării activităților obligatorii pe oportunități individual sau la nivel de echipă.
41. Soluția va permite expedierea ofertelor cu ajutorul mesajelor de poștă electronică și stocarea în aplicație.
42. Aplicația va permite utilizarea proceselor automate în procesul de ofertare.

3.1.5 Cerințe specifice Managementului contractelor

1. Aplicația va ține evidența contractelor încheiate cu clienții.
2. Aplicația va permite înregistrarea unor informații de bază pentru managementul contractelor legate de: client, date de început și sfârșit al contractului, informații de facturare (adresă, preț, produs, frecvența de facturare, date de facturare), condiții comerciale agreeate (exemplu: discount), posibilitatea atașării de documente în diverse formate și înregistrarea de comentarii.
3. Soluția va permite customizarea ferestrei de evidență a datelor de contract dacă se dorește adăugarea de alte câmpuri.

4. Soluția trebuie să ofere posibilitatea de a realiza selecții referitoare la contracte în funcție de diverși parametri.
5. Soluția va permite copierea datelor dintr-un contract în alt contract.
6. Soluția va permite crearea de șabloane de contract.

3.1.6 Cerințe specifice funcționalități de automatizare a fluxurilor

1. Aplicația va permite definirea de procese (workflow-uri) care să poată fi rulate automat sau manual pentru toate ariile implementate.
2. Soluția va permite definirea și publicarea de procese care să poată fi rulate automat sau manual, personalizate pentru orice utilizator sau echipă din companie.
3. Aplicația va permite definirea unor șabloane de procese.
4. Aplicația va permite asocierea proceselor automate sau manuale definite cu principalele entități ale sistemului și cu entitățile nou create.
5. Soluția trebuie să ofere posibilitatea ca procesele să poată fi rulate manual sau automat funcție de un anumit eveniment (exemplu: introducerea unei înregistrări, schimbarea stării unei înregistrări, atribuirea unei înregistrări, modificarea valorii unui câmp pe o înregistrare, ștergerea unei înregistrări).
6. Aplicația trebuie să ofere posibilitatea ca pentru procesele definite să permită funcții de verificare a condițiilor de rulare, așteptare pentru îndeplinirea condițiilor și să permită creare de înregistrări, actualizare de înregistrări sau transmitere de mesaje de poștă electronică.
7. Aplicația trebuie să ofere o interfață web de administrare a proceselor.
8. Procesele rulate pe o înregistrare pot fi vizibile în interfața web pe înregistrarea în cauză.
9. Procesele manuale care se pot rula pe o înregistrare vor fi vizibile utilizatorilor în interfața web, pe înregistrarea în cauză.

3.1.7 Cerințe specifice funcționalități de raportare

1. Soluția va pune la dispoziție instrumente robuste pentru construirea de rapoarte și analize, accesibile atât la nivel de utilizator, cât și la nivelul întregii companii/organizații.
2. Soluția va permite exportul nativ al datelor din rapoarte în format de calcul tabelar și PDF.
3. Soluția va permite importul de rapoarte din fișiere existente.

4. Soluția va permite vizualizarea informațiilor în mod grafic.
5. Soluția va pune la dispoziție o interfață web de creare a rapoartelor și graficelor accesibilă utilizatorilor fără să fie nevoie de scriere de cod.
6. Soluția va dispune de un set de rapoarte predefinite (exemplu: Istoric vânzări, Activități efectuate, Clienți potențiali după sursă, Performanțe campanie marketing) și va permite căutări avansate.
7. Soluția va permite filtrarea direct din grafice a înregistrărilor afișate.
8. Aplicația va permite rularea programată a unor rapoarte la intervale personalizate.

3.1.8 Cerințe specifice funcționalități customizare

1. Aplicația va conține un modul web de customizare a interfeței client prin adăugarea de noi entități, noi atribute în baza de date, publicarea atributelor pe forme, definirea de noi relații între entități, definirea de vizualizări care să coreleze date din mai multe entități.
2. Soluția va permite personalizarea mesajelor oferite către utilizator.
3. Aplicația va permite personalizarea traducerii elementelor interfeței utilizator.
4. Soluția va permite integrarea cu alte aplicații web.
5. Aplicația va permite adăugarea prin interfața web de customizare a scripturilor care să personalizeze interfața utilizator în funcție de evenimente la încărcarea formei, la salvarea sau la modificarea valorii unui câmp din formă.
6. Aplicația trebuie să ofere posibilitatea de salvare versionată a customizărilor efectuate cu posibilitatea de revenire la una din versiunile anterioare.
7. Aplicația trebuie să permită implementarea și publicarea customizărilor fără întreruperea activității angajaților.
8. Aplicația va permite crearea de formulare personalizate pentru diferite roluri de securitate.

3.1.9 Cerințe de securitate

1. Soluția va permite gruparea utilizatorilor pe baza rolurilor și restricționarea accesului la anumite entități, înregistrări și funcționalități, pe baza acestor roluri.
2. Soluția va oferi posibilitatea partajării datelor astfel încât utilizatorii să poată primi accesul la înregistrări care nu le aparțin pentru a realiza diferite sarcini colaborative.

3. Soluția va asigura prevenirea accesului la obiecte care nu aparțin utilizatorului sau la care nu are acces prin partajare.
4. Soluția va oferi posibilitatea de definire a regulilor de securitate la nivel de atribut.
5. Soluția va asigura diferite niveluri de acces asupra entităților.

3.2. Aplicația Portal Extranet

3.2.1 Funcționalități generale

1. Va asigura comunicarea bidirecțională cu clienții și colaboratorii beneficiarului, companii și persoane fizice, prin facilitarea unei interacțiuni B2B și B2C.
2. Clienții și colaboratorii beneficiarului vor avea posibilitatea accesului la informații privind gradul de ocupare a spațiilor publicitare și istoricul relației și al tranzacțiilor cu firma. Acest lucru se va putea realiza prin integrarea cu aplicația CRM.
3. Prin această componentă de portal se vor putea prelua solicitări care vor ajunge în back office, în aplicația CRM.
4. Soluția va permite interacțiunea cu alte companii partenere prin conectarea directă pentru comunicare și schimb de date. Conectarea se va realiza într-un mediu securizat și protejat de mecanism de autentificare bazat pe nume utilizator – parolă. După autentificare, utilizatorul va fi direcționat către secțiunile din aplicație, în care are drepturi.
5. Aplicația va oferi posibilitatea dezvoltării unui calendar al activităților între beneficiar și parteneri, precum și administrarea centralizată a accesului la modulele din Extranet.
6. Se va permite delegarea dreptului de administrare către alt utilizator.
7. Se va asigura posibilitatea de a crea/modifica/șterge oricând utilizatori din Extranet, respectiv de a aloca/modifica/șterge drepturile asignate acestora, de către administratorul aplicației.
8. Aplicația va permite crearea de site-uri personalizate pentru activități comune de colaborare.

9. Aplicația va conține elemente de accesibilitate: butoane pentru printare și trimitere link către pagină, respectiv elemente de vizibilitate referitoare la dimensiunea textului afișat.
10. Funcționalitatea de comunicare între firmele partenere/colaboratori și firma noastră, va face legătura între cele două părți, la nivel de trimitere/preluare de documente, notificări privind acțiunile efectuate, înregistrare directă de documente etc.
11. Aplicația va permite adăugarea de documente în format electronic. Adăugarea va fi realizată sub formă de upload document, cu reținerea informațiilor referitoare la persoana/compania care a adăugat documentul, data etc.
12. Securizarea portalului se va realiza prin autentificare standard, bazată pe nume de utilizator și parolă.
13. Aplicația va permite posibilitatea de folosire a notificărilor folosind sistemul de e-mail. Notificările vor fi realizate în funcție de configurări, fiind permisă în caz de adăugare document nou, modificare document etc.
14. Toata interfața portalului va folosi tehnologii web, pentru afișare folosindu-se browserele uzuale (folosind tehnologii de afișare standard) și trebuie să permită afișarea datelor pentru accesare folosind tehnologie mobilă (telefoane mobile, PDA-uri). Atât interfața cu utilizatorii, cât și interfața de administrare trebuie să fie web oriented – interfața web, fără instalarea unor softuri adiționale pe stațiile de lucru.
15. Aplicația va permite diferențierea unui tip de conținut (inclusiv anumite cuvinte, tabele, coloane din tabele) de restul conținutului prin folosirea de elemente vizuale și anume: <ul style="list-style-type: none"> a. Coloristică diferită. b. Atenționare prin semnale vizuale (pâlpâire text etc.). c. Diferențiere la nivel de formatare text (îngroșare, înclinare etc.). d. Diferențierea trebuie să poată fi făcută dinamic; a se vedea generarea de rapoarte, unde nu se cunosc valorile decât după generare.
16. Portalul trebuie să fie extensibil, compatibil pe diverse platforme hardware și software și modularizat.
17. Portalul, în ansamblul sau, cu toate componentele trebuie să fie o soluție „la cheie” customizabilă din punct de vedere al dezvoltării, folosindu-se o singură tehnologie pentru generarea interfeței grafice.

18. Arhitectura tehnică a aplicației se va baza pe principiile arhitecturii SOA (Service Oriented Architecture) pentru a asigura interoperabilitatea sistemelor, reutilizarea serviciilor și componentelor, stabilitatea soluției, reducerea complexității și a riscurilor precum și creșterea eficienței.

3.2.2 Caracteristici tehnice

1. Aplicația trebuie să permită actualizarea rapidă a conținutului fără a necesita resurse de dezvoltare, distribuirea conținutului, stabilirea rolurilor și drepturilor de acces.

2. Pentru a asigura utilizarea, administrarea și dezvoltarea ușoară a soluției portal, aceasta trebuie să asigure:

- a. O experiență consistentă utilizatorilor, dezvoltatorilor și profesioniștilor IT, folosind o singură tehnologie pentru generarea interfeței grafice.
- b. Mecanisme native de backup și restore.
- c. Instalare și configurare facilă, bazată în mare măsură pe unelte grafice de asistență de tip “wizard”.
- d. Accesul la bazele de date în mod read-only în timpul aplicării patch-urilor.
- e. Informațiile vor fi stocate în bazele de date, dar platforma trebuie să permită mutarea de conținut pe medii de stocare externe dacă volumul datelor va necesita acest lucru.
- f. O unealtă de raportare a statisticilor cu privire la traficul intern din cadrul aplicației.
- g. Un mecanism implicit de management al update-urilor de securitate.

3. Aplicația va asigura funcții de management al utilizatorilor și controlul drepturilor la aplicație:

- a. Portalul va suporta un mod flexibil și unitar de gestiune a drepturilor și politicilor de acces ale utilizatorilor la toate resursele sistemului. Facilitatea de administrare și configurare centralizată trebuie să fie web-based.
- b. Portalul Web trebuie să poată fi configurat astfel încât să permită crearea de zone securizate pe care utilizatorii să le poată accesa din interiorul și exteriorul organizației, în conformitate cu drepturile stabilite.
- c. Fiecare utilizator va putea accesa doar funcțiile și rapoartele din portal pentru care i-au fost alocate drepturi; informațiile la care nu are acces vor fi ascunse în mod automat în interfața grafică.

- d. Portalul va oferi posibilitatea auditării diverselor evenimente create de utilizatori sau de sistem. De asemenea, va oferi posibilitatea verificării drepturilor de conectare la portal ale utilizatorilor.
- e. Aplicația va dispune de un set implicit de roluri de securitate, și va permite totodată definirea de roluri suplimentare.

Relativ la managementul conținutului, aplicația trebuie să asigure:

4. Suport nativ pentru crearea de site-uri care sa adere la standardele web de accesibilitate (Exemplu: navigare din tastatura).
5. Posibilitatea ca utilizatorii să se aboneze la un sistem de notificare automată, prin care să primească alerte în funcție de configurările sistemului.
6. Posibilitatea ca utilizatorii să creeze moduri proprii de vizualizare a informațiilor publicate.
7. Un set implicit de portlet-uri dinamice care să poată fi activate cu ușurință pe pagini din interfața grafică.
8. Controlul/restricționarea volumului de date ce poate fi stocat în cadrul unui site și al resurselor consumate de soluțiile particularizate.
9. Lucrul în comun pe documente (editare text sau calcul tabelar), prin blocarea accesului pentru editare și salvarea acestora pe server. De asemenea, trebuie să asigure un mecanism de gestiune a versiunilor de conținut.
10. Editarea conținutului trebuie să poată fi ușor realizată la nivel de text îmbogățit sau sursă, de către administratorul aplicației sau de către un utilizator autentificat cu drept de administrare al conținutului.
11. Tot conținutul portalului trebuie să fie administrabil din modulul de administrare, cu posibilități de: <ul style="list-style-type: none"> a. Adăugare conținut nou. b. Editare, actualizare și ștergere conținut existent. c. Editarea trebuie să poată fi făcută și la nivel de sursă, dar și la nivel de text îmbogățit (interfața similară soft-urilor de editare documente), pentru a facilita executarea modificărilor de către persoane fără cunoștințe tehnice de specialitate. d. Administrarea paginii web se va face de mai multe persoane din cadrul Instituției, având fiecare un cont de administrare și o parolă. Accesul va fi permis administratorului numai

la secțiunea pe care o gestionează, iar pe întreg portalul accesul la administrare se va face de către un super-administrator.
e. Actualizarea informațiilor din pagina web se va face în cel mai ușor mod posibil de către administratori. Inserarea informațiilor în portal se va face din pagina de administrare pentru fiecare secțiune în parte.
12. Aplicația propusă trebuie să asigure suportul tuturor componentelor sistemului la un nivel înalt de performanță și fiabilitate, furnizând în același timp baza pentru dezvoltări ulterioare din punct de vedere software și hardware – cerința de scalabilitate.
13. Aplicația trebuie să fie optimizată pentru stocarea și protejarea datelor cu conținut fix (în forma finală) pe durate de timp foarte lungi. Aceste date vor trebui să fie foarte bine protejate pentru a nu se pierde în timp.
14. Pentru accesul la serviciile care necesită cunoașterea identității utilizatorului va fi implementat un mecanism de autentificare bazat pe nume utilizator și parolă.
15. Portalul va include unelte de administrare a profilelor fiecărui utilizator în funcție de care acesta va avea acces la diverse servicii electronice. Profilul va include datele de contact ale utilizatorului (nume, adresa, e-mail etc.)
16. Accesul la portal și răsfoirea paginilor trebuie să fie monitorizate (vor fi oferite statistici detaliate despre utilizatori, trafic și accesări).
17. Portalul trebuie să aibă un motor de căutare intern, pentru paginile care îl formează.
18. Aplicația trebuie să se poată folosi diacriticele limbii române.
19. Legăturile către alte pagini trebuie să fie vizibile, facile. Meniul va trebui să fie ușor accesibil.

3.2.3 Accesibilitate

1. Imaginile folosite pentru legături trebuie să aibă o trimitere de tip text alternativ, cu scopul de a putea fi folosite și de utilizatorii cu deficiențe de vedere.
2. Textul legăturilor trebuie să fie scris clar, cu minimul de informație necesară înțelegerii acestuia.
3. Trebuie să se furnizeze suficientă informație la destinația unei trimiteri.
4. Trimiterile trebuie să fie ușor de deosebit dintr-un text; se vor evita listele lungi de legături și alte informații fără a fi structurate.

5. Trimiterile aferente site-urilor web trebuie să nu deschidă automat ferestre noi fără avertisment.
6. Legăturile aferente adreselor de e-mail trebuie să fie vizibile și accesibile, cu destinatarul specificat în text alăturat.
7. Se va informa utilizatorul despre conținutul informației înainte de operațiunea de descărcare.
8. Portalul trebuie să permită tipărirea informațiilor prezentate în fiecare pagină.
9. Fiecare pagină a portalului trebuie să conțină data ultimei actualizări, buton versiune tipăribilă, buton revenire, elemente de lizibilitate (mărire/micșorare dimensiune text de afișare).

3.2.4 Cerințe de localizare

1. Pentru o cât mai bună utilizare și interacțiune cu utilizatorii, interfața trebuie să fie în totalitate în limba română, atât partea de acces utilizatori externi, cât și partea de administrare.
--

3.2.5 Securitatea portalului

1. Se va avea în vedere accesul securizat la informațiile legate de identitatea persoanei.
2. Scrierea în bazele de date va fi permisă numai administratorilor și super administratorului.
3. Va trebui să suporte comunicații software prin protocol criptat.
4. Trebuie să ofere compatibilitate SSL.
5. Trebuie să ofere posibilitatea ca administratorul să fie avertizat prin e-mail, etc. despre apariția unei probleme în portal (Problem Notification).
6. În portal se vor afișa metodele de autentificare, felul autentificării, detalii despre obținerea datelor din secțiunea securizată a portalului precum și forma web de introducere a detaliilor de autentificare, astfel încât fiecare utilizator să poată fi redirectat spre partea securizată a portalului.

3.2.6 Managementul utilizatorilor și accesul la sistem

Sistemul informatic va fi protejat împotriva încercărilor deliberate sau accidentale de acces neautorizat la datele pe care acesta le înmagazinează. Astfel sistemul va asigura următoarele facilități:

- Controlul complet al accesului utilizatorilor la aplicații și la fișierele de date.
- Accesul protejat în sistem prin intermediul unui nume de utilizator și al unei parole, corespunzând unui nivel de acces configurabil de către administratorul aplicației.
- Jurnalizarea tranzacțiilor zilnice, cu identificarea utilizatorului, a datei și orei realizării acestora.
- Înregistrarea istoricului oricărei intervenții în baza de date cu identificarea utilizatorului, operațiunii efectuate, a datei și orei.
- Blocarea accesului direct la baza de date.
- Asigurarea securității tuturor interfețelor sistemului informatic, împiedicând accesul utilizatorilor neautorizați la sistem.
- Securitatea accesului la baza de date.

3.3. Infrastructură

Echipamentele server oferite trebuie să corespundă tehnic cerințelor hardware și software recomandate de către producătorul aplicațiilor oferite.

Server CRM și Portal – 1 bucată

Parametri tehnici minimali solicitați:

Procesor	Procesor CISC x86 six-core, la frecvența de minim 2,5 GHz, minim 15 MB L3 cache pentru fiecare procesor, QPI 7,2GT/s sau echivalent, suport pentru doua procesoare, doua procesoare instalate
Memorie RAM	48 GB PC3-10600 1333MHz ECC DDR3, suport pentru ChipKill, memory mirroring, minim 24 sloturi de memorie
Capacitate de stocare internă	5 HDD-uri 146GB SAS 15,000 rot/min, 2,5", suport pentru minim 8 discuri interne. Sa existe posibilitatea de instalare a minim 32 discuri interne de 2,5".
Unitate optica	DVD-ROM intern

Controller RAID intern	Controller RAID cu 8 porturi SAS 6 Gbps, suport pentru RAID 0, 1, 10, 5, 50 posibilitate de upgrade la suport pentru matrici RAID 6, 60 prin cheie hardware, fara schimbarea controller-ului, memorie cache 512MB protejata prin memorie flash
Interfata video	Integrata pe placa de baza, min. 16 MB RAM dedicat
Interfete retea	4 x Gigabit Ethernet 10/100/1000Mbps integrata pe placa de baza, cu suport TOE (TCP Offload Engine), failover network, posibilitate de instalare controller 10Gbit Ethernet dual port in slot dedicat, neocupand unul din sloturile de expansiune ale sistemului
Sloturi	Cel putin 4 x PCI-Express x8 si 3 PCI-Express x16, cu posibilitatea transformarii unui slot PCI-E in PCI-X prin schimbarea riser card-ului
Porturi	1 x port serial; 8 x port USB 2.0 (2 pe panoul frontal, 2 intern); 4 x RJ-45 LAN; 1 x RJ-45 pentru management sistem; 1 x port VGA;
Management	Sistem incorporat de monitorizare a: HDD-urilor, ventilatoarelor, surselor de alimentare, temperaturii. Panou cu LED-uri de indicatoare de stare pentru diagnosticarea rapida a starii de functionare a componentelor critice si software pentru management realizat de acelasi producator cu cel al serverului. Analize predictive de eroare pentru: HDD-uri, memorii, procesoare, surse alimentare, ventilatoare cu posibilitatea anuntarii administratorului de sistem despre iminenta defectare a uneia dintre componentele enumerate anterior.
Carcasa	Management de la distanta, redirectare interfata grafica, tastatura si mouse, posibilitate de pornire/oprire de la distanta, suport pentru remote media (virtual CD si floppy), suport pentru SSL (Secure Socket Layer), LDAP (Lightweight Directory Access Protocol), captura a erorilor de sistem Tower, cu posibilitatea de montare in rack folosind un kit optional, furnizat de producator
Ventilatoare	Hot swap, viteza de rotatie variabila
Surse alimentare electrica	2 surse de alimentare redundante, consum maximal de 750W
Compatibilitate sisteme de operare	Microsoft Windows Server 2012/2008 R2, Red Hat Enterprise Linux, SUSE Linux Enterprise, VMware vSphere Hypervisor
Garanție	36 luni

UPS - 1 bucată

Parametri tehnici minimali solicitați:

Tip UPS	Tower
Putere	1500VA (970W)
Tip baterii	Valve Regulated Lead Acid

Management	Posibilitate de instalare a unei placi de management prin retea, folosind software de management livrat impreuna cu UPS-ul, cu posibilitatea de oprire in caz de alerta (prin shut down) a serverelor conectate la acesta. Posibilitatea de instalare a unei sonde de monitorizare a temperaturii si umiditatii externe
Conectori	Minim 8 IEC 320 C13
Timp de backup	Minim 14 minute la incarcare de 50%
Alarmer audibile	Alarma in momentul intreruperii energiei electrice externe, alarma cu tonalitate diferita in cazul in care bateria este descarcata
Garanție	36 luni

Cameră video – 1 bucată

Parametri tehnici minimali solicitați:

Tip	Descriere
Beneficii	Înregistrare MPEG-2 pe 2 carduri CF până la 50 Mb/s (4:2:2) Design compact și ușor; intrări XLR Obiectiv video HD cu zoom 10x CMOS Full HD de tip 1/3 HD-SDI, Timecode, Genlock; funcții de asistență 3D Ecran LCD de 8,8 cm (3,5”) cu 920000 de puncte, EVF de 0,6 cm (0,24”) cu 260000 de puncte Viteze variabile ale cadrelor
Camera	Senzor de imagine Senzor - CMOS de tip 1/3 Sistem - Filtru model Bayer Număr total de pixeli pe senzor - 2,37 megapixeli Pixeli efectivi pe senzor - 2,07 megapixeli Iluminare minimă - Mod complet automat (amplificare 24 dB), 50i/25p: 3,8 lucși/1,9 lucși Mod manual (amplificare 33 dB), 50i/25p: 1,3 lucși/0,7 lucși Rezoluție orizontală - 900 linii TV sau mai mult (mod 1920 x 1080i) Obiectiv Raport zoom – 10x Distanță focală - 4,25 - 42,5 mm (echivalent 35 mm: 30,4 – 304 mm) Distanța focală minimă - 60 cm (pe întreg intervalul zoom);20 mm (MACRO) Filtru ND - Filtru cu gradații integrat (Automat sau Dezactivat) Control zoom - Inel, comutator basculant sau ghidaj;Mod selectare zoom fără vibrații Viteză zoom - Comutator basculant zoom: Viteză variabilă/fixă (Rapid/Normal/Lent, 16 setări pentru nivelul vitezei disponibile în fiecare mod); Zoom cu ghidaj: Viteză fixă (Rapid/Normal/Lent, 16 setări pentru nivelul vitezei disponibile în fiecare mod) Reglarea focalizării - Inel de control sau automat (Focalizare automată instantanee,

Înregistrare	<p>Focalizare automată medie, Focalizare automată TV, Focalizare automată cu detectarea feței, Focalizare automată doar pentru fețe)</p> <p>Control diafragmă - Inel de control; selector rotativ personalizat; Complet automat</p> <p>Interval deschidere - f1,8 - f22</p> <p>Diametru filtru - 58 mm</p> <p>Elemente/grupuri obiectiv - 12/10</p> <p>Stabilizarea imaginii - Sistem de deplasare obiectiv optic (detectare unghi și vector de mișcare); 3 moduri: dinamic, standard, motorizat</p> <p>Zoom digital - 1,5x; 3x; 6x</p> <p>Suport de stocare video - Carduri de memorie Compact Flash de tip 1 (2 sloturi pentru card); Posibilitate de înregistrare pe două sloturi (simultană).</p> <p>Tip - UDMA4, 30 MB/s sau mai rapid (40 MB/s sau mai rapid pentru înregistrare rapidă/lentă)</p> <p>Timp de înregistrare - Card CF de 32 GB: până la 80 min (1080/50i la 50 Mb/s)</p> <p>Format fișier de înregistrare - Material eXchange Format (MXF)</p> <p>Format de înregistrare - MPEG-2 Long GOP ; CBR 50 Mb/s (4:2:2) MPEG-2 422P@HL; 35 Mb/s VBR (4:2:0) MPEG-2 MP@HL; 25 Mb/s CBR (4:2:0) MPEG-2 MP@H14</p> <p>Viteză de înregistrare cadre - 50 Mb/s: 1920 x 1080/50i, 25p; 1280 x 720/50p, 25p; 35 Mb/s: 1920 x 1080/50i, 25p; 1280 x 720/50p, 25p; 25 Mb/s: 1440 x 1080/50i, 25p</p> <p>Mișcare lentă/rapidă - 720p: până la 50 cps / 1080p: până la 25 cps</p> <p>Interval de înregistrare - 2,6 sau 12 cadre, 25 intervale de timp</p> <p>Înregistrare cadre - 2,6 sau 12 cadre</p> <p>Preînregistrare - 3 secunde</p> <p>Inversare baleiaj - Inversare imagine sus/jos, stânga/dreapta, sus/jos/stânga/dreapta</p> <p>Suport de stocare fotografii - Card de memorie SD/SDHC/SDXC</p> <p>Calitate imagini statice - În timpul înregistrării video: 1920 x 1080; În timpul redării: 1920x1080, 1280 x 720</p>
Sistem	<p>LCD</p> <p>Dimensiune - 8,8 cm (3,5")</p> <p>Puncte – 920000</p> <p>Reglaje pentru calitatea imaginii - Luminozitate, contrast, culoare, claritate, iluminare din spate, alb-negru</p> <p>Reglabil - Da (rotire la 270 de grade față de axa orizontală)</p> <p>Monitor de formă de undă</p> <p>Focalizare asistată - Evidențiere; Mărire; Monitor margine (utilizând afișajul de formă de undă)</p> <p>Evidențiere - Evidențiere 1, Evidențiere 2 (Culoare, Amplificare, Frecvență adaptabile pentru fiecare în parte)</p> <p>Zebră - Nivel 1; Nivel 2; Ambele / Ieșire prin HD-SDI sau HDMI</p> <p>Marcatori - Pornit/Oprit (Format imagine, Zonă sigură, Grilă, Orizontal, Centru)</p> <p>EVF</p> <p>Dimensiune - 0,61 cm (0,24")</p>

Funcții de captură	<p>Puncte - 260.000</p> <p>Reglaje pentru calitatea imaginii - Luminozitate, contrast, culoare, iluminare din spate, alb-negru</p> <p>Reglabil - Înclinare verticală</p> <p>Lentilă de corecție - + 2,0 până la - 5,5 dioptrii</p> <p>Intrări/ieșiri</p> <p>Intrare audio - Intrări XLR cu alimentare fantomă 48 V (x2), mufă de intrare pentru microfon de 3,5 mm</p> <p>Ieșire căști - Mufă stereo de 3,5 mm</p> <p>HDMI - Tip A, pentru ieșire</p> <p>USB - Mini-B, USB 2.0 Hi-Speed</p> <p>Ieșire HD/SD-SDI - BNC, numai ieșire, audio înglobat și Time code</p> <p>Time code - BNC, intrare/ieșire comutabilă, aceeași mufă folosită pentru Genlock</p> <p>Genlock - BNC, numai intrare, aceeași mufă folosită pentru Time code</p> <p>Ieșire Component - DA</p> <p>Priză AV - Mufă mini de 3,5 mm (ieșire pentru video și sunet)</p> <p>Intrare c.c. – DA</p> <p>Priză telecomandă - Mufă mini de 2,5 mm</p> <p>Bare de culori - Tip 1/Tip 2 (EBU/SMPTE)</p> <p>Altele</p> <p>Indicator luminos de înregistrare</p> <p>Suport de accesorii</p> <p>Butoane personalizabile</p> <p>Selector rotativ diafragmă, teleconvertoare, volum căști, focalizare automată față, control reflector IR</p> <p>Expunere</p> <p>Măsurarea expunerii - Standard (central ponderată), Spot, Iluminare din spate</p> <p>Interval de expunere - 50 - 100.000 lucși</p> <p>Compensarea expunerii - -2 până la +2 EV (13 pași)</p> <p>Mod expunere automată - Complet automată</p> <p>Setare Reglare automată a amplificării - Complet automat / AGC activat / Manual</p> <p>Limită Reglare automată a amplificării - 3 dB; 6 dB; 9 dB; 12 dB; 15 dB; 18 dB; 21 dB (OPRIT/24 dB)</p> <p>Setare amplificare - Setări L, M, H asignabile (-6 dB/-3 dB/0 dB/3 dB/6 dB/12 dB/18 dB/24 dB/33 dB/REGLARE (trepte de 0,5 dB de la 0 la 24 dB)</p> <p>Viteza obturatorului</p> <p>Moduri de control - Complet automat/Control joystick manual (Automat; Viteză; Unghi; Curățare frecvență (CS); Timp de expunere mare (SLS); Timp de expunere mare IR)</p> <p>Timp de expunere - 1/18 până la 1/2000 în funcție de viteza cadrelor</p> <p>Unghi obturator - 11,25° până la 360° în funcție de viteza cadrelor</p> <p>Timp de expunere mare (SLS) - 1/3, 1/6, 1/12, 1/25 (în funcție de viteza cadrelor)</p> <p>Frecvență curățare - 50i/p: 50 până la 249,46 Hz; / 25p: 25 până la 249,46 Hz</p>
--------------------	---

Infraroșu

Mod de înregistrare cu infraroșu (verde sau alb)

Lampă IR integrată

Asistență la înregistrarea 3D

OIS Axis Shift (Deplasare axă OIS)

Focal Length Guide (Ghid pentru distanța focală)

Imagine personalizată

Configurații stocate - 9 (3 presetări din fabrică)

Suport de stocare - Card de memorie SD/SDHC (toate datele de personalizare și metadatele)

Gamma - 6 profiluri

Soclu principal - -50 la +50

Negru de referință - -50 până la +50 pentru fiecare R,G,B

Gamma negru - Înălțime, lățime și apex reglabile

Saturație "low key" - -50 până la +50, reglează saturația culorilor în zonele cu luminozitate scăzută

Punct ajustare interval dinamic în zonele luminoase - Reglează caracteristica de supraexpunere (Automat, Coeficient unghiular, Punct, Saturație)

Claritate - Reglaje pentru Nivel detalii, Frecvență detaliu, Coring (Nivel pixeli), Balans HV, Limită detaliu, Selectare detaliu, Nivel ajustare interval dinamic, Claritate în funcție de nivel, Raport ingrediente

Reducere zgomot - Oprit, Automat, Pornit (1 la 8)

Detaliu piele - Nivel efect (Scăzut, Mediu, Ridicat), Nuanță, Cromatică, Zonă, Nivel Y

Reducere selectivă zgomot - Nivel efect (Scăzut, Mediu, Ridicat), Nuanță, Cromatică, Zonă, Nivel Y

Matrice de culori - Matrice cu 6 căi de la -50 până la +50, Amplificare, Fază

Nivel de alb - Decalaj nivel de alb de la -50 la +50 pentru R,G,B

Corecție culoare - Selectare zonă/revizie zonă pentru două zone

Nivel de configurare - -50 până la +50, Pornit/Oprit

Apăsăți - Pornit/Oprit

Decupare 100 % IRE - Limitează ieșirea la 100% după configurare

Nivel de alb

Automat – DA

Presetare – A, B, Presetare (Zi, Tungsten), Temperatură culoare

Time code

Setare de contorizare – Regen, Înregistrare, Liber, Extern, Așteptare

Setare valoare de pornire - "00:00:00:00", setare/resetare selectabilă

Audio

Înregistrare – 16 biți pe 2 canale (48 kHz), PCM linear

Control – Limitator audio, Setări automate/manuale prin selectoarele rotative de pe mâner

Atenuare microfon – DA

Contor nivel microfon - DA

Accesorii	<p>Furnizate</p> <p>Utilitar XF și plug-inuri NLE, curea pentru umăr, cablu Component, acumulator, cablu c.c., adaptor de alimentare compact CA-930, controler wireless.</p> <p>Optionale</p> <p>Convertor grandangular, teleconvertor, baterii, adaptor de alimentare compact, adaptor pentru mașină compact, kit de conectare c.c., curea pentru umăr, adaptor pentru trepied, telecomandă zoom, reflector video, bază trepied.</p>
Diverse	Interval temperatură de funcționare - 5 °C la +45 °C, umiditate relativă 60 %
Garanție	12 luni

PC Productie video – 1 bucată

Parametri tehnici minimali solicitați:

Tip	Descriere
Procesor	Intel Core i7-3930K sau echivalent
Memorie	<p>16 GB (DDR III 1866MHz, CL10)</p> <p>8 sloturi disponibile pe placa de baza</p> <p>Suporta DDR3 2133/1866/1600/1333/1066 MHz</p> <p>Suport pentru module de memorie Extreme Memory Profile (XMP)</p>
Capacitate de Stocare	2 x 1TB, Serial ATA3, 7200 rpm, 64MB
Rețea	2 x GbE LAN (10/100/1000 Mbit)
Modul de comunicare fara fir	<p>Wi-Fi 802.11 a/b/g/n, 2.4/5 GHz Dual-Band</p> <p>Bluetooth 4.0, 3.0+HS, 2.1+EDR</p>
Sloturi de expansiune	<p>2 x PCI Express x16 slots, running at x16 (PCIEX16_1, PCIEX16_2)</p> <p>2 x PCI Express x16 slots, running at x8 (PCIEX8_1, PCIEX8_2)</p> <p>2 x PCI Express x1 slots</p> <p>1 x PCI slot</p>
Tehnologie multi-grafică	<p>Suporta</p> <p>4-Way/3-Way/2-Way AMD CrossFireX™/ NVIDIA SLI</p>
Interfață de stocare	<p>2 x SATA 6Gb/s</p> <p>4 x SATA 3Gb/s</p> <p>Suport RAID 0, RAID 1, RAID 5, RAID 10</p> <p>4 x SATA 6Gb/s</p> <p>2 x SATA 6Gb/s</p> <p>Suport RAID 0, RAID 1</p>
Conectori panou spate	<p>1 x PS/2 keyboard/mouse port</p> <p>1 x optical S/PDIF Out connector</p> <p>1 x coaxial S/PDIF Out connector</p> <p>8 x USB 2.0/1.1 ports</p> <p>2 x USB 3.0/2.0 ports</p> <p>2 x eSATA 6Gb/s connectors</p> <p>1 x RJ-45 port</p>

Bios	6 x audio jacks (Center/Subwoofer Speaker Out/Rear Speaker Out/Side Speaker Out/Line In/Line Out/Microphone) Suport pentru bios dual PnP 1.0a, DMI 2.0, SM BIOS 2.6, ACPI 2.0a
Video	2 x placa video dedicata, memorie 1 GB GDDR5 256-bit, conectate SLI Porturi 1x DVI-I 1x DVI-D 1x HDMI 1x DisplayPort
Sursa de alimentare	1000W
Carcasa	ATX Tower
Sistem de operare suportate	Microsoft Windows 8 / 7 / Vista / Linux
Sistem de operare instalat	NU
Garanție	24 luni

4 IMPLEMENTAREA PROIECTULUI

4.1. Atribuții în cadrul proiectului

Beneficiarul

Beneficiarul are responsabilitatea colaborării zilnice cu Ofertantul și a furnizării documentelor și datelor care sunt necesare în vederea realizării sarcinilor incluse în acest proiect.

Beneficiarul va facilita accesul Ofertantului la persoanele relevante care nu sunt implicate direct în proiect, dar sunt beneficiari ai proiectului și pot contribui pozitiv la o implementare adecvată a proiectului.

Beneficiarul va pune la dispoziția Ofertantului mediile hardware și software necesare implementării sistemului.

Ofertantul

Ofertantul are responsabilitatea executării la timp a proiectului și a sarcinilor de lucru stabilite în acest Caiet de Sarcini.

Furnizarea informațiilor, datelor și feedback-ului aferent livrabilelor este de maximă importanță pentru implementarea la timp a proiectului. Din acest motiv, Ofertantul trebuie să își asume responsabilitatea de a specifica în mod clar informațiile solicitate, indicând data până la care acestea sunt necesare pentru ca proiectul să poată demara conform planificării.

Informațiile și datele culese în acest proiect pot fi sensibile din punct de vedere comercial și trebuie subliniată respectarea confidențialității acestora.

Ofertantul va avea responsabilitatea implementării proiectului în toate etapele acestuia, până la semnarea acceptanței finale de către Beneficiar.

Ofertantul va pune la dispoziție experți calificați pentru a realiza activitățile solicitate prin acest Caiet de Sarcini și Fișa de date. Ofertantul nu va efectua modificări în cadrul echipei de proiect fără consultarea prealabilă și aprobarea Beneficiarului.

Ofertantul are obligația întocmirii **propunerii tehnice** luând în considerare faptul că toate cerințele din Caietul de sarcini sunt minime și obligatorii. Nerespectarea unei cerințe minime poate conduce la declararea ofertei drept neconformă.

Propunerea tehnică se întocmește astfel încât procesul de evaluare și informațiile aferente să permită identificarea facilă a corespondenței cu specificațiile tehnice minime din Caietul de sarcini. Sunt așteptate răspunsuri concrete care să demonstreze înțelegerea cerinței și modalitatea propusă pentru atingerea ei (descrierea funcționalității, capturi de ecrane). Simpla confirmare a respectării cerințelor nu se va considera că reprezintă o dovadă a modalității în care acest lucru se va realiza, iar oferta tehnică va putea fi respinsă ca neconformă.

Răspunsul negativ sau lipsa răspunsului la oricare din cerințele din caietul de sarcini poate duce la respingerea ofertei ca neconformă.

Ofertantul este obligat să prezinte **propunerea financiară** aferentă soluției propuse.

Prețul pentru soluția ofertată trebuie să includă întregul cost al echipamentelor, licențelor și serviciilor oferite, după cum au fost precizate în specificațiile tehnice.

Atribuirea contractului se va face unui singur ofertant, pentru întregul sistem informatic, oferta financiară fiind analizată și evaluată pentru toate componentele/produsele solicitate.

Valoarea bugetată pentru achiziția Sistemului informatic integrat este de **350.418,00 Lei** (preț total fără TVA), valoare care include următoarele tipuri de cheltuieli:

Activitate	Tip de Cheltuială	Valoare
Implementare sistem informatic integrat	Cheltuieli pentru achiziționarea de echipamente TIC	87.788,00
	Cheltuieli pentru achiziționarea licențelor software necesare implementării proiectului, inclusiv baze de date	80.380,00
	Cheltuieli totale pentru achiziționarea de aplicații informatice (servicii de analiza necesităților, dezvoltarea aplicației, implementarea și testarea aplicației)	162.000,00
Instruire	Cheltuieli pentru organizarea de cursuri de formare profesională	20.250,00

Centralizatorul financiar va fi prezentat în mod obligatoriu după următorul model:

Achiziție (detaliat pt fiecare categorie de cheltuieli)	Preț unitar (fără TVA)	UM	Cant	Total fără TVA	TVA
Server CRM și Portal					
Cameră video					
PC Producție video					
UPS					
Licență aplicație CRM					
Licență CRM server					
Licență CRM Conector extern					
Mentenanță Licență aplicație CRM					
Mentenanță Licență CRM server					
Mentenanță Licență CRM Conector extern					
Sistem de operare server CRM și portal					
Licență server baze de date					
Mentenanță Licență server baze de date					
Licență utilizatori baze de date					
Mentenanță Licență utilizatori baze de date					
Soft producție video					
Servicii de analiză					
Servicii de dezvoltare					
Servicii de implementare					
Servicii de testare					
Servicii de instruire utilizare					

Servicii de instruire administrare					
TOTAL					

Propunerea financiară va include, pe lângă prețurile solicitate, un grafic de livrări și plăți pentru componentele proiectului, în conformitate cu termenele menționate.

Deoarece acest proiect beneficiază de finanțare din fonduri europene, iar contractul de finanțare impune limitări cu privire la modalitatea de bugetare a proiectului, se vor respecta limitele maxime de buget indicate pentru fiecare categorie de cheltuieli.

Nerespectarea acestor cerințe poate duce la respingerea ofertei ca neconformă.

4.2. Servicii aferente soluției solicitate

Ofertantul va presta următoarele servicii:

- Servicii de implementare a sistemului integrat. Vor fi incluse servicii de analiza necesităților, dezvoltarea, implementarea și testarea sistemului informatic integrat.
- Servicii de instruire pentru utilizarea și administrarea sistemului informatic integrat.
- Servicii de management de proiect pentru echipa tehnică.
- Servicii de garanție pentru infrastructura hardware și aplicațiile componente ale sistemului informatic integrat.

4.2.1 Servicii de implementare

Planul de proiect

Ofertantul va prezenta o descriere detaliată a planificării activităților propuse și a dependențelor dintre acestea sub forma unui grafic Gantt. Graficul de implementare va fi detaliat la un nivel suficient astfel încât să se asigure posibilitatea controlului activităților (fiecare activitate individuală va avea o durată de cel mult 1 săptămână).

Planul trebuie să menționeze care sunt termenele cheie pe care Ofertantul și-a propus să le respecte pentru atingerea obiectivelor.

Etapile implementării trebuie să fie foarte bine definite, marcate cu puncte de verificare și acceptare, termene de livrare și livrabile.

Ipoteze și constrângeri

Perioada de implementare a proiectului tehnic nu va depăși data de **27.06.2014**. Perioada de implementare exclude perioada de garanție pentru sistemul integrat furnizat.

Ofertantul va preciza dacă oferta sa se supune altor ipoteze sau constrângeri.

Analiza necesităților

Ofertantul va derula o etapă de analiză pentru sistemul integrat, având drept scop stabilirea specificațiilor tehnice și funcționale adecvate necesităților beneficiarului, precum și definirea modului de lucru cu sistemul informatic ce va fi implementat.

Etapă de analiză a necesităților trebuie să fie dimensionată pe fiecare aplicație în parte, în funcție de complexitatea acesteia.

Ofertantul trebuie să facă dovada folosirii unui plan bine definit de realizare a procedurilor de analiză și de validare a rezultatelor acestuia. Analiza va include:

- Analiza proceselor de afaceri susținute de viitoarele sisteme informatice.
- Identificarea cerințelor de raportare internă.
- Analiza cerințelor de interfațare cu sistemele utilizate în prezent.
- Transformarea fluxurilor și proceselor în cerințe tehnice și funcționale pentru aplicațiile software;

Livrabilul de tip document este Raportul de analiză ce include concluzii și recomandări, care va fi prezentat spre acceptanță beneficiarului.

Dezvoltarea sistemului informatic integrat

Ofertantul va realiza dezvoltarea sistemului informatic, inclusiv adaptări ale produselor standard la necesitățile beneficiarului. Aceste adaptări se vor face conform soluției oferite și a documentelor de analiză acceptate. Activitățile sunt următoarele, dimensionate pe fiecare subsistem în parte:

- Configurarea aplicațiilor și a dezvoltărilor.
- Dezvoltarea de cod (dacă este cazul, pentru acele cerințe/functionality ce nu pot fi acoperite în mod nativ sau prin configurare de către aplicațiile oferite).
- Realizare de teste de către echipele de dezvoltare ale ofertantului.
- Crearea de proceduri de utilizare pentru funcționalitățile noi ale sistemului.

Livrabilele acestei etape sunt 1 Document de proiectare și Sistemul informatic integrat dezvoltat de către ofertant, alcătuit din 2 componente: portal extranet, CRM.

Implementarea sistemului informatic integrat: soluția dezvoltată este instalată și configurată, având ca livrabile sistemul integrat instalat la beneficiar, respectiv 1 Proces verbal de instalare/configurare sistem informatic integrat.

Testarea de acceptanță

Este obligatoriu ca ofertantul să includă în planul general de proiect și activitățile aferente testării de acceptanță.

Testarea aplicațiilor și a sistemului integrat se va face pe baza unor scenarii de testare propuse de Ofertant și agreeate de ambele părți.

Procesul de testare va avea la bază o strategie de testare, modele de testare și scenarii de test.

Livrabilele acestei etape sunt 1 Raport de testare, respectiv 2 scenarii de testare.

4.2.2 Servicii de instruire a utilizatorilor

Se va avea în vedere instruirea administratorului soluției (1 persoană), respectiv a utilizatorilor acesteia (4 utilizatori), astfel încât să se asigure un maxim de operativitate în modul de lucru și în gestionarea eficientă a acesteia. Activitățile de instruire vor include cel puțin 10 zile pentru utilizare, respectiv cel puțin 5 zile pentru administrare (activități pregătitoare, instruire, evaluare).

Activități specifice:

- Instruire utilizare echipamente și aplicații standard – în cadrul acestei etape, ofertantul va realiza cursurile de instruire la care vor participa utilizatorii echipamentelor livrate. De asemenea, se vor realiza sesiunile de instruire pentru funcțiile de bază ale aplicațiilor software standard furnizate.
- Dezvoltare materiale de instruire pentru funcțiile specializate de integrare – pe baza aplicațiilor și a funcționalităților specializate dezvoltate de către ofertant, acesta va pregăti materiale de instruire specifice.
- Instruire funcții specializate – după instruirea în vederea utilizării echipamentelor și a aplicațiilor standard furnizate, ofertantul va realiza și pregătirea utilizatorilor funcționalităților specifice dezvoltate. În această categorie sunt incluse și fluxurile de lucru care utilizează funcțiile de integrare între cele două componente ale sistemului informatic.

Livrabile specifice de tip document:

- 1 Manual de utilizare, respectiv 1 Manual de administrare a sistemului informatic integrat.
- Cel puțin 2 Fișe de instruire (câte una pentru fiecare tip de instruire).

Ofertantul trebuie să descrie strategia de abordare și modul de realizare a instruirii utilizatorilor de sistem și de aplicație.

Cursurile de instruire și suportul de curs se vor realiza în limba română.

Ofertantul trebuie să descrie capabilitățile sale de realizare a acestor tipuri de cursuri de instruire precum și ale specialiștilor care vor fi implicați în desfășurarea activităților de instruire.

4.2.3 Servicii de management de proiect pentru echipa tehnică

Ofertantul va prezenta în cadrul propunerii tehnice descrierea metodologiei de management de proiect pe care o va utiliza în cadrul proiectului respectând următoarele cerințe:

- Ofertantul trebuie să prezinte în cadrul propunerii tehnice o enumerare și explicare a riscurilor identificate inițial, cu referire la execuția proiectului, precum și procedura de management a riscurilor prin care se face urmărirea și minimizarea acestora. Vor fi prezentate și măsuri prevăzute de preîntâmpinare, respectiv restrângere a efectelor riscurilor asupra execuției proiectului.
- Ofertantul trebuie să prezinte în cadrul propunerii tehnice modalitatea în care se va realiza controlul și raportarea progresului pentru activitățile din cadrul proiectului. Se va detalia modul de raportare în ceea ce privește intervalele de raportare, formularele folosite, conținutul informațional al raportării precum și circuitul de aprobare al raportărilor de progres.
- Ofertantul trebuie să prezinte în cadrul propunerii tehnice modalitatea prin care se va realiza comunicarea între participanții la proiect.
- Ofertantul va prezenta în cadrul propunerii tehnice modul în care se vor rezolva problemele care pot să apară pe parcursul proiectului. Se vor prezenta procedurile și formularele care vor fi utilizate pentru managementul problemelor și escaladarea și rezolvarea acestora.
- Ofertantul va prezenta în cadrul propunerii tehnice planul de acceptanță care va fi utilizat în cadrul proiectului pentru recepțiile/acceptanțele parțiale și recepția/acceptanța finală.

Pentru a asigura vizibilitate cât mai rapid asupra soluției dezvoltate, respectiv pentru a permite Beneficiarului monitorizarea și controlul eficient asupra modului de derulare a proiectului, abordarea de implementare trebuie să fie una iterativă, bazată pe feedback și ajustare din mers a soluției tehnice.

4.2.4 Servicii de garanție

Intervenția în garanție

Sesizările cu privire la eventuale disfuncționalități ale sistemului informatic implementat vor fi realizate de către beneficiar utilizând sistemul de poștă electronică (la o adresă de poștă electronică pusă la dispoziție de către ofertant), prin apel telefonic la un număr pus la dispoziție de către ofertant sau prin fax, la un număr de fax pus la dispoziție de către ofertant.

Perioada de garanție minimă solicitată pentru fiecare din **echipamentele hardware** este cea prezentată la cap. 3.3 Infrastructura și se consideră că va începe de la data semnării procesului verbal de recepție și punere în funcțiune.

În cadrul perioadei de garanție orice disfuncționalitate a componentelor hardware (datorată procesului de fabricație sau instalării/configurării), va fi remediată de către Ofertant, pe cheltuiala acestuia.

Pentru **aplicațiile software** se solicită acordarea unei perioade de garanție de minim 36 luni, calculată de la data finalizării perioadei de implementare și semnarea acceptanței finale.

Prin garanția produselor software se va înțelege asigurarea faptului că sistemul software își va păstra funcționalitățile proiectate (conform cerințelor caietului de sarcini și a documentelor de analiză care vor fi realizate în cadrul proiectului), pe întreaga durată a perioadei de garanție. Orice disfuncționalitate apărută în acest interval de timp va fi remediată de către ofertant, pe cheltuiala sa.

În cadrul ofertei tehnice, ofertantul trebuie să specifice **termenul de intervenție în perioada de garanție**.

Prin Termen de intervenție în perioada de garanție se înțelege durata maximă exprimată în ore, în care un angajat al ofertantului intervine în cazul semnalării unor probleme în funcționarea sistemului informatic integrat.

În cadrul ofertei tehnice, ofertantul trebuie să specifice **tariful orar practicat** în cazul unor solicitări de modificări/dezvoltări ulterioare a sistemului informatic oferat, la cererea beneficiarului. Acest tarif este valabil pe toată perioada de garanție a sistemului informatic oferat adică minim 36 luni de la data finalizării perioadei de implementare și semnarea acceptanței finale.

În cadrul ofertei tehnice, ofertantul trebuie să specifice **disponibilitatea de deplasare** în perioada implementării, precum și numărul deplasărilor incluse în costurile oferate.