

**DOCUMENTATIA DE ATRIBUIRE  
PENTRU ACHIZITIA  
APLICATIILOR DE TIP ERP, CRM SI BIS SI A  
SERVICIILOR DE FORMARE PROFESIONALA A  
PERSONALULUI**

**PERSOANA JURIDICA ACHIZITOARE:** S.C. HEXI PHARMA CO. S.R.L.

**ADRESA:** B-dul Octavian Goga nr. 14, Bl. M61, Tronson 2, Sector 3, Bucuresti

**TELEFON:** 021/3230032

**FAX:** 021/3230033

**PROCEDURA APLICATA:** *Procedura simplificata aplicata de beneficiarii privati in cadrul proiectelor finantate din instrumente structurale, obiectivul "Convergenta" precum si in cadrul proiectelor finantate prin Mecanismele Financiare SEE si Norwegian pentru atribuirea contractelor de furnizare, servicii sau lucrari – ORDINUL 1120 / 2013*

**SURSE DE FINANTARE:** - Surse proprii;

- **Fondul European pentru Dezvoltare Regională si Bugetul de Stat** in cadrul Programului Operational Sectorial „Creșterea competitivitatii economice” 2007-2013, Axa prioritara 3 „Tehnologia informatiei si comunicatiilor pentru sectoarele privat si public”, Domeniul major de interventie 3 „Sustinerea E-Economiei”, Operatiunea 1 „Sprijin pentru sisteme TIC integrate si alte aplicatii electronice pentru afaceri”.

## **SECTIUNEA I**

### **FISA DE DATE A ACHIZITIEI**

#### **I. a. ACHIZITOR**

Denumire: S.C. HEXI PHARMA CO. S.R.L.		
Adresa: Str. Floarea Rosie Nr. 14, Bl. 67, Sc. B, Ap. 29, Sect. 6		
Localitate: Bucuresti	Cod postal: 062264	Tara: Romania
Persoana de contact: MARILENA NEDELOIU Manager de proiect	Telefon: 021/3230032	
E-mail: office@hexi.ro	Fax: 021/3230033	
Adresa/ele de internet (daca este cazul): www.hexi.ro		
Locul implementarii : B-dul Octavian Goga nr. 14, Bl. M61, Tronson 2, Sector 3, Bucuresti si B-dul Timisoara nr. 52, Sector 5, Bucuresti		

<p>Alte informatii si/sau clarificari pot fi obtinute:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ la adresa B-dul Octavian Goga nr. 14, Bl. M61, Tronson 2, Sector 3, Bucuresti</li> <li>■ altele: (specificati / adresa/fax/interval orar)</li> </ul> <p>Fax: 021/3230033, orele 08:00 – 17:00</p> <p>Email: office@hexi.ro</p>
<p>Date limita de primire a solicitarilor de clarificari</p> <p style="padding-left: 40px;">Data: 31.12.2013</p> <p style="padding-left: 40px;">Ora limita : ora 17:00</p> <p style="padding-left: 40px;">Adresa : adresa B-dul Octavian Goga nr. 14, Bl. M61, Tronson 2, Sector 3, Bucuresti</p> <p style="padding-left: 40px;">Fax: 021/3230033</p> <p style="padding-left: 40px;">Email: office@hexi.ro</p> <p>Data limita de transmitere a raspunsului la clarificari : 03.01.2014, ora 12.00.</p> <p>➤ Orice comunicare, solicitare, informare, notificare si altele asemenea trebuie sa se transmita in scris, prin e-mail si/sau fax.</p> <p><b><u>Notă:</u></b></p> <p>1) Orice operator economic interesat are dreptul de a solicita clarificari privind documentatia de atribuire. Achizitorul are obligatia de a raspunde cat mai repede posibil, la orice clarificare solicitata, intr-o perioada de maxim 2 zile de la primirea unei astfel de solicitari din partea operatorului economic.</p> <p>2) Achizitorul are obligatia de a transmite raspunsurile - insotite de intrebarile aferente - catre toti operatorii economici care au obtinut documentatia de atribuire, luand masuri pentru a nu dezvalui identitatea celui care a solicitat clarificarile respective.</p> <p>3) In cazul in care operatorul economic nu a transmis solicitarea de clarificare in timp util, punand astfel achizitorul in imposibilitate de a respecta termenul limita, aceasta din urma are, totusi, obligatia de a raspunde la solicitarea de clarificare in masura in care perioada necesara pentru elaborarea si transmiterea raspunsului face posibila primirea acestuia de catre operatorii economici inainte de data limita de depunere a ofertelor.</p> <p>Data limita de evaluare a ofertelor primite este: 14.01.2014</p> <p>Data limita de semnare a contractului de furnizare este: 21.01.2014</p>

## I.b. PRINCIPALA ACTIVITATE SAU ACTIVITATI ALE ACHIZITORULUI

<input type="checkbox"/> ministere ori alte autoritati publice centrale inclusiv cele subordonate la nivel regional sau local <input type="checkbox"/> agentii naționale <input type="checkbox"/> autoritati locale <input type="checkbox"/> alte institutii guvernate de legea publica <input type="checkbox"/> institutie europeană/organizație internaționala <input checked="" type="checkbox"/> <b>alte</b> (specificati) - societate cu raspundere limitata	<input type="checkbox"/> servicii publice centrale <input type="checkbox"/> aparare <input type="checkbox"/> ordine publica/siguranta nationala <input type="checkbox"/> mediu <input type="checkbox"/> economico-financiare <input type="checkbox"/> sanatate <input type="checkbox"/> constructii si amenajarea teritoriului <input type="checkbox"/> protectie sociala <input type="checkbox"/> cultura, religie si activitati recreative <input type="checkbox"/> educatie <input checked="" type="checkbox"/> <b>alte</b> (specificati): cod CAEN Rev. 2 2120 – “Fabricarea preparatelor farmaceutice”
---	--

## I.c.SURSA DE FINANTARE

- Surse proprii; - Fondul European pentru Dezvoltare Regională si Bugetul de Stat in cadrul Programului Operational Sectorial „Cresterea competitivitatii economice” 2007-2013, Axa Prioritara 3 – „Tehnologia Informatiei si Comunicatiilor pentru sectoarele privat și public”, Domeniul de interventie 3 - „Sustinerea E-Economiei”, Operatiunea 1 – „Sprijin pentru sisteme TIC integrate si alte aplicatii electronice pentru afaceri”	Dupa caz, proiect/program finantat din fonduri comunitare:           DA <input checked="" type="checkbox"/> NU <input type="checkbox"/>  Daca DA, faceti referire la proiect/program:  Programul Operational Sectorial „Cresterea Competitivitatii Economice” 2007-2013
--	---

## II. OBIECTUL CONTRACTULUI

### II.1. Descriere

II.1.1) Tipul contractului:		
<b>Contract de furnizare</b>		
II.1.2) Locatia de implementare a contractului B-dul Octavian Goga nr. 14, Bl. M61, Tronson 2, Sector 3, Bucuresti si B-dul Timisoara nr. 52, Sector 5, Bucuresti		
(a) Lucrari <input type="checkbox"/>	(b) Produse <input checked="" type="checkbox"/>	(c) Servicii <input type="checkbox"/>
Executie <input type="checkbox"/> Proiectare si executie <input type="checkbox"/> Realizare prin orice mijloace corespunzatoare cerintelor specificate de achizitor <input type="checkbox"/>	Cumparare <input checked="" type="checkbox"/> Leasing <input type="checkbox"/> Inchiriere <input type="checkbox"/> Cump. in rate <input type="checkbox"/> Combinatii intre ele <input type="checkbox"/>	Categoria serviciului Nr. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  Pentru categoriile de servicii 1-27 vezi Anexa XVIIIA si XVIIIB  da <input type="checkbox"/> nu <input type="checkbox"/>
II.1.3) Procedura se finalizeaza prin : Contract de furnizare: <input checked="" type="checkbox"/> Incheierea unui acord cadru <input type="checkbox"/>		
II.1.4) Durata contractului de furnizare		

Durata maxima pentru implementarea, testarea si punerea in functiune a aplicatiilor de tip ERP, CRM si BIS este de 6 luni de la semnarea contractului de furnizare, urmand ca in termen de maxim o luna dupa receptia, testarea si punerea in functiune (dar nu mai tarziu de luna a 7 – a) sa se finalizeze serviciul de formare profesionala a personalului.

Daca da:

Operatorii economici care participa la prezenta procedură nu au dreptul:

- Fiecare operator economic poate depune in cadrul acestei proceduri doar o singura oferta.

Valoarea estimată a contractului de furnizare cuprinde și valoarea serviciilor de formare profesională a personalului.

- aplicatie de tip ERP;
- aplicatie de tip CRM;
- aplicatie de tip BIS;
- servicii de formare profesionala a personalului.

Aplicatie de tip ERP	310.000,00 lei
Aplicatie de tip CRM	235.000,00 lei
Aplicatie de tip BIS	110.000,00 lei
Servicii de formare profesionala a personalului	60.000,00 lei

Daca exista, descrierea acestor optiuni: \_\_\_\_\_

III.1. Garantia de participare (dupa caz)	Solicitat <input type="checkbox"/>	Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>
III.2 Alte conditii particulare referitoare la contract (dupa caz)		
III.2.1) Contract rezervat (daca DA scurta descriere)	DA <input type="checkbox"/>	NU <input checked="" type="checkbox"/>
III.2.2) Altele (daca DA, descrieti)	DA <input type="checkbox"/>	NU <input checked="" type="checkbox"/>

#### IV. PROCEDURA

##### IV.1. Procedura aplicata

**Procedura simplificata aplicata de beneficiarii privati in cadrul proiectelor finantate din instrumente structurale, obiectivul “Convergenta” precum si in cadrul proiectelor finantate prin Mecanismele Financiare SEE si Norvegian pentru atribuirea contractelor de furnizare, servicii sau lucrari – ORDINUL 1120 / 2013**

##### IV.2. Principii care stau la baza atribuirii contractului de furnizare

Pe parcursul întregului proces de achizitie, la adoptarea oricarei decizii, vom avea în vedere următoarele principii: **economicitatea, eficienta, eficacitate, transparenta.**

#### V. CRITERII DE CALIFICARE SI SELECTIE

<b>V.1. Situatia personala a candidatului / ofertantului</b>	<b>DA</b>
Declarație privind calitatea de participant la procedură <b>Solicitat</b> ■      Nesolicitat □	Cerinta obligatorie : completare <b>Formular nr. 2</b> , din Sectiunea III
Declaratie privind eligibilitatea <b>Solicitat</b> ■      Nesolicitat □	Cerinta obligatorie : completare <b>Formular nr. 3</b> , din Sectiunea III
Lipsa conflictului de interese cu beneficiarul sau cu alti ofertanti <b>Solicitat</b> ■      Nesolicitat □	Cerinta obligatorie : completare <b>Formular nr. 4</b> , din Sectiunea III  Ofertantul va prezenta o declaratie scrisa ca nu se afla intr-o situatie de conflict de interese cu persoana juridica achizitoare (beneficiarul) sau cu alti ofertanti.  <u>In cazul in care operatorul economic se afla in situatiile prevazute in Formularul 4 acesta va fi exclus de la procedura de atribuire a contractului.</u>
<b>V.2. Capacitatea de exercitare a activitatii profesionale (inregistrare)</b> <b>Solicitat</b> ■      Nesolicitat □	<b>DA</b> <i>Cerinta minima obligatorie :</i>
Persoane juridice romane	<u><b>Certificat constatator</b></u> , in original sau copie legalizata; informatiile cuprinse in certificatul constatator trebuie sa fie reale/actuale la data limita de depunere a ofertelor. Din document trebuie să reiasa faptul ca ofertantul are inregistrata activitatea ce urmează a fi realizata prin contractul de furnizare.
Persoane fizice romane	<u><b>Autorizatie de functionare</b></u> / altele echivalente in copie legalizata. Din document trebuie să reiasa faptul ca ofertantul are inregistrata activitatea ce urmeaza a fi realizata prin contractul de

	furnizare.
Persoane juridice /fizice straine	<b>Documente</b> care dovedesc o forma de inregistrare / atestare ori apartenenta din punct de vedere profesional in original sau copie legalizata, <b>cu traducere legalizata</b> . Din document trebuie să reiasa faptul ca ofertantul are inregistrata activitatea ce urmeaza a fi realizata prin contractul de furnizare.
<b>V. 3. Situatia economico-financiara</b>	<b>NU</b>
Declaratie bancara Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
Bilant contabil Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
Informatii privind cifra de afaceri Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
Solvabilitate patrimoniala (capital propriu/total pasiv x 100) Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
Lichiditate generala (Active circulante/datorii curente x 100) Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
<b>V.4. Capacitatea tehnica</b>	<b>NU</b>
Lista principale livrari/prestatii/lucrari in ultimii 3 ani Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
Lista de experienta similara Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
Declaratie privind echipamentele tehnice, utilaje, instalatii Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
Informatii privind personalul tehnic de specialitate  <b>Solicitat <input checked="" type="checkbox"/></b> Nesolicitat <input type="checkbox"/>	Cerinta obligatorie : completare <b>Formular nr. 6</b> din Sectiunea III si <b>Curriculum Vitae</b> (model Europass) pentru fiecare persoana din echipa de implementare a aplicatiei.  Ofertantul va prezenta o declaratie scrisa prin care isi asuma asigurarea unei echipe de implementare, formata din profesionisti, astfel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 manager de proiect, cu experienta in implementarea aplicatiilor de tip ERP, CRM si BIS similara;</li> <li>• 3 specialisti responsabili in implementarea modulelor aplicatiei (pentru fiecare modul, 1 specialist).</li> </ul>
Certificat de conformitate produs Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-

Autorizare pentru comercializare Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
Autorizare pentru livrarea produselor Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
Alte autorizari specifice domeniilor de activitate Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
Schite tehnice /fise tehnice/ mostre / fotografii Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
Informatii privind masurile de protectia mediului Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
Informatii privind subcontractanti Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	-
<b>V.5. Standarde de asigurarea calitatii</b>  Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	NU
<b>V.6. Standarde de protectia mediului</b>  Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	NU
<b>V.7. Standarde de securitate a informatiilor</b>  Solicitat <input type="checkbox"/> Nesolicitat <input checked="" type="checkbox"/>	NU

**PRECIZARI:**

Prezentarea tuturor documentelor de calificare de catre ofertanti este obligatorie.

In caz de neprezentare (lipsa) a oricarui document solicitat ca si cerinta de calificare nu este permisa completarea ulterioara, neprezentarea avand ca efect respingerea ofertei ca inacceptabila.

**VI. ELABORAREA OFERTEI**

VI.1. Limba de redactare a ofertei	<b>ROMANA</b>
VI.2. Perioada de valabilitate a ofertei	<b>90 zile de la data DESCHIDERII ofertelor: 07.01.2014</b>
VI.3. Cuantumul garantiei de participare	-
VI.4. Perioada de valabilitate a garantiei pentru participare	-
VI.5. Modul de constituire a garantiei de participare	-
VI.6. Modul de prezentare a propunerii tehnice	<p><b>Propunerea tehnică (Formular 7 din Sectiunea III) trebuie sa respecte cerintele prevazute in Caietul de sarcini.</b> In acest scop, propunerea tehnica va contine un comentariu al specificatiilor tehnice continute in Caietul de sarcini, prin care să demonstreze corespondenta propunerii tehnice cu specificatiile respective.</p> <p><u>Propunerea tehnica va fi elaborata astfel incat să respecte cerintele din caietul de sarcini si va cuprinde o descriere detaliata, alte informatii considerate semnificative in vederea verificarii corespondentei propunerii tehnice cu specificatiile din caietul de sarcini. Cerintele impuse in caietul de sarcini sunt cerinte minime.</u></p> <p>Oferta care nu respecta cerintele Caietului de sarcini vor respinse.</p> <p><b>Propunerea tehnica va mai contine si informatii referitoare la serviciile</b></p>

	<p><b>de formare profesionala a personalului.</b>  <b>Propunerea tehnica</b> va fi insotita de un <b>Grafic de implementare (Formular nr. 8</b> din Sectiunea III).</p>
VI.7. Modul de prezentare a propunerii financiare	<p>Completarea <b>Formularului 9 și Formularului 10</b>, din Sectiunea III.  Oferta are caracter ferm si obligatoriu, din punctul de vedere al continutului pe toată perioada de valabilitate si trebuie să fie semnata, pe propria raspundere, de catre ofertant sau de catre o persoana imputernicita legal de catre acesta.  Se va prezenta pretul total in lei fara TVA, respectiv TVA-ul aferent, pentru intregul contract de furnizare.  <b>Oferta financiara</b> va fi insotita de un <b>Centralizator de preturi (Formularul nr. 10</b> din Sectiunea III) care va contine pretul fiecarei componenete a contractului, de la pct. II.2.1)  Propunerea financiara va fi insotita de un formular privind <b>Informatiile centralizate din oferta (Formular nr. 11</b> din Sectiunea III) pentru identificarea cu usurinta a criteriilor de punctare din grila de evaluare.</p>
VI.8. Moneda in care se face oferta financiara	<b>LEI</b>
VI.9. Data pentru care se determina echivalenta leu/euro	-
VI.10. Prezentarea ofertei a) adresa la care se depune oferta  b) data limita pentru depunerea ofertei  c) numarul de exemplare in copie  d) mod de prezentare	<p><b>Oferta se depune la punctul de lucru al firmei S.C. HEXI PHARMA CO. S.R.L., din B-dul Octavian Goga nr. 14, Bl. M61, Tronson 2, Sector 3, Bucuresti</b></p> <p><b>07.01.2014, ora 12:00</b></p> <p>-</p> <p>Oferta se prezinta in plic sigilat, netransparent. Plicul exterior trebuie sa fie marcat cu adresa achizitorului si cu inscriptia "A NU SE DESCHIDE INAINTE DE 07.01.2013 orele 14:00" si cu adresa si numele ofertantului pentru a putea fi returnate nedeschise in cazul in care sunt depuse dupa data si ora limita a depunerii ofertelor.  Plicul exterior va contine plicuri interioare care vor contine si vor fi marcate după cum urmeaza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Documentele de calificare</u>, in original, se vor prezenta in plic inchis si sigilat, pe care se va scrie denumirea si adresa ofertantului, precum si mentiunea: DOCUMENTE DE CALIFICARE ORIGINAL.</li> <li>- <u>Propunerea tehnica</u>, in original, se va prezenta in plic inchis si sigilat, pe care se va scrie denumirea si adresa ofertantului, precum si mentiunea PROPUNERE TEHNICA ORIGINAL.</li> <li>- <u>Propunerea financiara</u>, in original, se va prezenta in plic inchis si sigilat, pe care se va scrie denumirea si adresa ofertantului, precum si mentiunea PROPUNERE FINANCIARA ORIGINAL.</li> </ul> <p><u>Documentele insotitoare ale ofertei (in afara plicului exterior) sunt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formularul 1 - Scrisoare de inaintare (original+copie);</li> </ul> <p>Ofertele se inregistreaza in ordinea cronologica a sosirii lor. Nu se accepta oferte alternative.</p> <p><b>Oferta va fi tehnoredactata la calculator si nu va contine randuri suplimentare, stersaturi sau cuvinte scrise peste scrisul initial.</b></p>



e) modificarea si retragerea ofertei	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ orice ofertant are dreptul de a-si modifica sau de a-si retrage oferta numai inainte de data limita stabilita pentru depunerea ofertei si numai printr-o solicitare scrisa în acest sens;</li> <li>➤ in cazul in care ofertantul doreste sa opereze modificari in oferta deja depusa, acesta are obligatia de a asigura primirea si inregistrarea modificarilor respective de catre achizitor pana la data limita pentru depunerea ofertelor.;</li> <li>➤ pentru a fi considerate parte a ofertei, modificările trebuie prezentate în conformitate cu prevederile de la VI.10.a-d, cu amendamentul ca pe plicul exterior se va marca in mod obligatoriu si inscriptia "MODIFICARI".</li> </ul> <p>Ofertantul nu are dreptul de a-si retrage sau de a-si modifica oferta dupa expirarea datei limita stabilite pentru depunerea ofertelor, sub sanctiunea excluderii acestuia de la procedura pentru atribuirea contractului de furnizare.</p>
f) oferte intarziate	<p>Oferta care este depusa/transmisa la o alta adresa decat cea stabilita in invitatia de participare sau care este primita de către achizitor după expirarea datei/orei limita pentru depunere (pct.VI.10 lit.b) se returneaza nedeschisa.</p>
VI.11. Deschiderea ofertelor	<p><b>Data, ora si locul de deschidere a ofertelor</b> Data de deschidere a ofertelor: 07.01.2014, ora 14:00.</p> <p><b>Deschiderea ofertelor va avea loc la punctul de lucru al firmei S.C. HEXI PHARMA CO. S.R.L. din B-dul Octavian Goga nr. 14, Bl. M61, Tronson 2, Sector 3, Bucuresti.</b></p>

#### ***PRECIZĂRI:***

Lipsa propunerii tehnice sau a propunerii financiare sau completarea lor insuficienta/incorecta va conduce la respingerea ofertantului. De asemenea, daca va fi cazul, se va stabili care sunt clarificarile si completarile formale sau de confirmare, necesare pentru evaluarea fiecărei oferte, precum si perioada de timp acordata pentru transmiterea clarificarilor.

In cazul in care ofertantii nu transmit in perioada precizata clarificarile/raspunsurile solicitate, sau in cazul in care explicatiile prezentate de ofertant nu sunt concludente, oferta se va considera neconforma si va fi respinsa.

In cazul in care ofertantul modifica prin raspunsurile pe care le prezinta la clarificari, continutul propunerii tehnice, oferta va fi considerata neconforma si va fi respinsa.

In cazul in care ofertantul modifica prin raspunsurile pe care le prezinta la clarificari, continutul propunerii financiare, oferta va fi considerata neconforma si va fi respinsa.

#### **VII. CRITERII DE ATRIBUIRE**

VII.1. Pretul cel mai scazut	<input type="checkbox"/>
VII.2. Cea mai avantajoasa oferta din punct de vedere tehnico- economic	<input checked="" type="checkbox"/>

#### ***PRECIZARI:***

Grila de evaluare - Max 100 puncte:

- 1) Pret aplicatie de tip ERP, CRM si BIS - Max 40 puncte
- 2) Pret serviciu formare profesionala a personalului pentru 30 persoane - Max 10 puncte
- 3) Timp interventie (durata maxima exprimata în ore în care intervine efectiv un angajat al ofertantului in cazul semnalarii unor probleme în functionarea aplicatiei) - Max 10 puncte
- 4) Maturitate sisteme ERP, CRM si BIS - Max 20 puncte
- 5) Gradul de flexibilitate al sistemelor - Max 20 puncte

Pentru identificarea cu usurinta a criteriilor din grila de evaluare, pe langa oferta, operatorul economic va prezenta un formular cu informatiile centralizate din oferta (Formularul nr. 10).

Algoritmul dupa care se va face calculul punctajului este urmatorul:

- 1) Pret aplicatii de tip ERP, CRM si BIS

-Pretul cel mai mic, in valoare de X lei, va primi 42 puncte  
 -Pretul Y va primi punctajul  $X/Y * 42$  (X împartit la Y înmultit cu 42) puncte

Exemplu:

-oferta cea mai mica este 10000 lei, va primi 42 puncte  
 -alta oferta este 20000 lei si va primi  $10000/20000*42$  adica 21 puncte

- 2) Pret serviciu formare profesionala a personalului pentru 30 persoane

-Pretul cel mai mic, in valoare de X lei va primi 8 puncte  
 -Pretul Y va primi punctajul  $X/Y * 8$  (X împartit la Y înmultit cu 8) puncte

Exemplu:

-oferta cea mai mica este 10000 lei si va primi 8 puncte  
 -alta oferta este 20000 lei si va primi  $10000/20000*8$  adica 4 puncte

- 3) Timp interventie (durata maxima exprimata în ore în care intervine efectiv un angajat al ofertantului in cazul semnalarii unor probleme în functionarea aplicatiei) - Max 10 puncte

-Cel mai scurt timp de interventie, X timp, va primi 10 puncte  
 -Timpul de interventie Y va primi punctajul  $X/Y*10$  (X împartit la Y înmultit cu 10) puncte

Exemplu:

-timpul cel mai scurt este de 2 ore si va primi 10 puncte  
 -alta oferta este de 4 ore si va primi  $2/4*10$  adica 5 puncte

- 4) Maturitate sistem ERP, CRM si BIS - Max 20 puncte

Punctajul se acorda astfel, in functie de punerea la dispozitie a unei aplicatii de tip ERP, CRM si BIS cu o vechime pe piata de:

- a) 0 – 4 ani: 4 puncte
- b) 5 – 9 ani: 8 puncte
- c) 10 – 14 ani: 12 puncte
- d) 15 – 19 ani: 16 puncte
- e) 20 – 25 ani: 20 puncte

5) Gradul de flexibilitate al sistemului

a) Solutia care ofera cunostinte specifice de afaceri (know-how) sub forma unui set complet de procese predefinite conform bunelor practici din domeniu (best practices) si legislatiei din Romania printr-un sistem complet preconfigurat pentru toate modulele ERP, CRM si BIS solicitate si care permite de asemenea, definirea si modificarea proceselor solicitate in caietul de sarcini prin operatii de configurare care nu implica dezvoltarea de programe – 20 puncte

b) Solutia care nu ofera un set complet de procese predefinite, dar care permite definirea si modificarea proceselor solicitate in caietul de sarcini prin operatii de configurare care nu implica dezvoltarea de programe – 10 puncte

c) Alte situatii – 0 puncte

Calculul punctajului se va face cu 1 zecimala.

Daca in urma aplicarii grilei de evaluare rezulta un punctaj egal pentru doi sau mai multi operatori economici, se va solicita ofertantilor o noua propunere financiara in plic inchis, contractul va fi atribuit ofertantului a carui propunere financiara are pretul cel mai mic.

#### VIII. DURATA CONTRACTULUI DE FURNIZARE

Contractul de furnizare va avea durata de 7 luni, de la data semnarii contractului, contract care se incheie cu ofertantul care a prezentat oferta cea mai avantajoasa din punct de vedere tehnico-economic.

#### IX. CONDITII FINANCIARE IMPUSE DE CONTRACT

A. Plata aplicatiilor de tip ERP, CRM si BIS:

- avans 30% in termen de maxim 30 de zile de la semnarea contractului;
- rest de plata 70% in termen de maxim 30 de zile dupa punerea in functiune a aplicatiei de tip ERP, CRM si BIS.

B. Plata serviciul de formare profesionala a personalului se va face integral in termen de maxim 1 luna de la finalizarea serviciului de formare profesionala, dar nu mai tarziu de luna a 7-a de la semnarea contractului de furnizare.

#### **PRECIZĂRI:**

Aceasta procedura este deschisa oricarei persoane juridice/fizice, care comercializeaza in mod licit pe piata aceste produse si care a obtinut documentatia de atribuire a ofertei.

Respectarea conditiilor stipulate in Caietul de Sarcini reprezinta **cadrul minim obligatoriu** pe baza caruia Ofertantul va elabora oferta.

Poate fi exclus din procedura de atribuire a contractului de furnizare, respectiv nu este eligibil, orice ofertant care se afla in oricare din urmatoarele situatii:

- a) este in stare de faliment ori lichidare judiciara, afacerile ii sunt administrate de un judecator sindic sau activitatile sale comerciale sunt suspendate ori fac obiectul unui angajament cu creditorii sau este intr-o situatie similara cu cele anterioare, reglementata prin lege;
- b) fac obiectul unei proceduri legale pentru declararea sa in una din situatiile prevazute la litera a);
- c) a fost condamnat in ultimii trei ani, prin hotararea definitiva a unei instante judecatoresti, pentru o fapta care a adus atingere eticii profesionale sau pentru comiterea unei greseli in materie profesionala;
- d) prezinta informatii false sau nu prezinta informatiile solicitate de catre achizitor, in legatura cu situatia proprie aferenta cazurilor prevazute la lit. a) si c).

Ofertantul participant trebuie sa prezinte odata cu oferta tehnica si financiara, documentele solicitate la capitolul CRITERII DE CALIFICARE SI SELECTIE, iar documentele intocmite de catre ofertant sa respecte formulele anexate prezentei documentatii si prevederile caietului de sarcini. Oferta va avea un caracter definitiv si obligatoriu asupra continutului documentatiei pe care o alcatuieste, ea constituind baza semnarii contractului cu ofertantul castigator.

In cazul in care achizitorul nu poate incheia contractul cu ofertantul castigator, datorita faptului ca ofertantul in cauza se afla intr-o situatie de forta majora sau in imposibilitatea fortuita de a executa contractul, atunci acesta are dreptul sa declare castigatoare oferta clasata pe locul doi, in conditiile in care aceasta exista si este admisibila. In caz contrar, se anuleaza aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului de furnizare.

S.C. HEXI PHARMA CO. S.R.L. are dreptul de a anula procedura de atribuire a contractului de furnizare, din orice motiv, numai daca ia aceasta decizie inainte de data transmiterii comunicarii privind rezultatul aplicarii procedurii.

S.C. HEXI PHARMA CO. S.R.L. poate sa aduca modificari printr-un amendament asupra documentatiei din initiativa proprie sau ca urmare a unui raspuns la o solicitare a unui potential ofertant. Amendamentul va fi notificat prin scrisoare, fax sau e-mail, cu cel putin 5 zile inainte de termenul de depunere, tuturor ofertantilor care au preluat documentatia.

Orice comunicare, solicitare, informare, notificare si altele prevazute in documentele de elaborare si prezentare a ofertelor, trebuie sa se transmita sub forma de document scris, prin fax si e-mail sau posta/curier. Orice document scris trebuie inregistrat in momentul transmiterii sau al primirii.

Data  
27.12.2013

## **SECTIUNEA II** **CAIET DE SARCINI**

### **1. SPECIFICATII TEHNICE PENTRU SISTEMUL INFORMATIC INTEGRAT ERP, CRM SI BIS DE MANAGEMENT AL AFACERII SI CERINTE REFERITOARE LA SERVICIUL DE INSTRUIRE A PERSONALULUL PENTRU SC HEXI PHARMA CO. SRL**

**I.CERINTE GENERALE LA NIVELUL SISTEMULUI INFORMATIC INTEGRAT**  
**II.DESCRIEREA SPECIFICATIILOR FUNCTIONALE SI OPERATIONALE PE CARE SISTEMUL TREBUIE SA LE ASIGURE SI GRUPAREA ACESTORA PE MODULE FUNCTIONALE**

**III.CERINTE MENTENANTA SI SERVICE**

**IV.ARHITECTURA LOGICA SI FIZICA A SISTEMULUI, DESCRIEREA TEHNICA (HARDWARE SI SOFTWARE)**

**V.CERINTE DE INTEGRARE**

**VI.CERINTE INSTRUIRE**

#### **I. CERINTE GENERALE LA NIVELUL SISTEMULUI INFORMATIC INTEGRAT**

Se solicita implementarea unui sistem informatic de management al afacerii, care trebuie sa indeplineasca minim urmatoarele cerinte:

- Sistemul trebuie sa aiba la baza un produs software existent pe piata, cu toate cele 3 aplicatii. Nu se accepta realizarea aplicatiilor sau modulelor ulterior semnarii contractului;
- In date sa existe redundante minime, o informatie sa fie introdusa o singura data in sistem;
- Sistemul trebuie sa asigure folosirea planului de conturi astfel incat acesta sa raspunda specificului companiei si legislatiei nationale. Astfel, sistemul trebuie sa fie adaptat legislatiei romanesti si sa nu necesite o interventie speciala pentru a realiza aceasta compatibilitate;
- Sistemul integrat de prelucrare automata a datelor trebuie sa asigure conditiile necesare efectuarii controlului legal;
- Aplicatia trebuie sa permita utilizatorilor sa-si faca usor rapoarte noi;
- Sistemul trebuie sa asigure viteza mare de acces la informatii si transfer rapid al informatiilor intre utilizatori;
- Asigurarea securitatii datelor si a accesului la informatie pe paliere de competenta;
- Asigurarea suportului informational pentru raportare si informare online;
- Sistemul trebuie sa fie complet in limba romana (interfata, mesajele de eroare);
- Sistemul trebuie sa asigure un grad inalt de confidentialitate a datelor, cu delimitarea responsabilitatilor fiecarei persoane cat si inregistrarea tuturor actiunilor fiecaruia;
- Sistemul trebuie sa permita utilizatorilor sa lucreze in timp real atat in retele LAN, WAN cat si pe internet, asigurand actualizarea datelor, a informatiilor si a operatiilor in timp real;

- Sistemul trebuie sa fie complet configurabil si sa permita extinderea ulterioara sau dezvoltarea acestuia fara a afecta functionalitatile existente si fara a necesita schimbarea platformei software;
- Sistemul trebuie asigure accesul la informatii pentru minim 30 de utilizatori;
- Sistemul trebuie sa permita lucrul intr-o retea cu sisteme de calcul si sisteme de operare eterogene, cu prelucrarea si procesarea datelor la nivel de server de aplicatie, nu la nivelul statiilor de lucru;
- Sistemul trebuie sa permita preluarea informatiilor din aplicatiile actuale;
- Sistemul trebuie sa permita valori initiale pentru campuri de date specificate, respectiv un mod de lucru bazat pe selectare din liste sau preluare de valori de la inregistrari anterioare, acolo unde acest lucru este posibil;
- Sistemul trebuie sa foloseasca un set de nomenclatoare standard care sa stea la baza tuturor modulelor componente ale sistemului integrat care vor fi implementate;
- Sistemul trebuie sa permita navigarea facila in si intre toate modulele si accesarea tuturor functiilor si comenzilor la care utilizatorul are acordate drepturi in cadrul aceleiasi sesiuni de lucru, adica fara sa trebuiasca sa se deconecteze si reconecteze ca utilizator al aplicatiei;
- Sistemul trebuie sa fie unitar din punct de vedere al tehnologiilor folosite pentru implementare si dezvoltare;
- Sistemul trebuie sa permita nu numai procesarea datelor ci si generarea de informatii - suport pentru luarea deciziilor si fundamentarea politicilor de catre managementul departamentelor si al intregii companii. In acest sens, sistemul trebuie sa implementeze metode si modele economice, precum si standarde internationale de organizare si conducere;
- Sistemul trebuie sa permita definirea campurilor de date obligatorii si optionale;
- Sistemul trebuie sa nu permita existenta datelor dublate, sa sesizeze datele inconsistente, datele lipsa sau deteriorate;
- Sistemul trebuie sa poata permite vizualizarea rapoartelor pe ecran inainte de tiparire;
- In sistem trebuie sa existe posibilitatea arhivarii periodice a informatiilor din baza de date, avand disponibile instrumente specializate si automate pentru acest fel de operatiuni;
- Sistemul va trebui sa permita aducerea informatiilor din arhive, in cazul in care este nevoie de situatii de analiza detaliata pe perioade trecute de timp;
- Sistemul trebuie sa fie adaptat legislatiei romanesti si sa nu necesite o interventie speciala pentru a realiza aceasta compatibilitate. In plus, furnizorul va trebui sa ofere imediat toate modificarile din sistem impuse de schimbarile cadrului legislativ;
- Sistemul trebuie sa aiba integrate functionalitati de administrare, si anume: intretinere utilizatori, gestiune dimensiuni tabele din baza de date, optimizare, acces de la distanta pe sistem in scopul recuperarii datelor dupa erori severe datorate unor evenimente deosebite;
- Pentru fiecare rol, in functie de specificul activitatii acestuia, se vor stabili componentele sistemului informatic care trebuie sa acopere activitatea curenta. Se va realiza asocierea intre salariatul care lucreaza si utilizatorul declarat in cadrul aplicatiei, caruia i s-a acordat un set de drepturi de acces la informatiile din baza de date. Toate tranzactiile efectuate de utilizatori vor fi inregistrate in fisiere speciale;

- Se vor furniza functionalitati de administrare care sa permita oferirea sau revocarea drepturilor de acces, accesul la informatii pe baza de parole;
- Drepturile de acces se vor acorda diferentiat in functie de: modul, operatie, grad de securizare a informatiei, nivel organizational;
- Furnizorul sistemului informatic integrat trebuie sa asiste clientul in realizarea unei politici de securitate a organizatiei;
- Sistemul nu va permite accesul la datele din baza de date decat prin intermediul functiilor incluse in sistemul standard integrat;
- Sistemul va permite administrarea drepturilor pentru clase de utilizatori la nivel de module, functii, comenzi si campuri din formulare;
- In caz de avarii vor fi inregistrate suficiente informatii de diagnosticare pentru a ajuta la identificarea si solutionarea problemei;
- Trebuie sa existe scalabilitate si flexibilitate in distribuirea sistemului, care sa permita extinderea sau modificarea structurii organizatorice a utilizatorilor;
- Sistemul va trebui sa prezinte un grad mare de parametrizare care sa permita modificari rapide si facile in cadrul aplicatiei;
- Sistemul trebuie sa fie complet configurabil si capabil sa faca fata necesitatilor unui numar crescand de utilizatori;
- Controlul extern sa poata fi efectuat fara nici un fel de probleme, sa existe posibilitatea verificarii fiecarui document contabil inregistrat in sistem;
- Sistemul trebuie sa asigure respectarea tuturor cerintelor legale in domeniu inclusiv reglementarile impuse de Ministerul Finantelor Publice pentru aplicatiile informatice;
- Solutia oferita trebuie sa fie un sistem integrat, modulele aplicatiei trebuie sa fie de la acelasi furnizor;
- Aplicatia trebuie sa fie modulara si sa nu conditioneze functionarea unui modul de achizitionarea celorlalte module;
- Sistemul trebuie sa fie parametrizabil intr-un grad care sa elimine, pe cat posibil, scrierea de programe si crearea de tabele specifice client;
- Inregistrarea si actualizarea informatiilor in sistem sa aiba loc in timp real si simultan in toate tipurile de jurnale, cartea mare si contabilitatea interna
- Sistemul trebuie sa permita preluarea automata de date din documente primare;
- Informatiile existente in actualele sisteme informatice ce acopera zona de gestionare trebuie sa poata fi usor importate in noul sistem;
- Interfata-utilizator trebuie sa prezinte coerenta din punctul de vedere al elementelor de design (structura, fonturi, culori, meniuri, etc.) la nivelul intregii aplicatii;
- Sistemul trebuie sa asigure integrarea completa a operatiunilor de casa, banca, creante si obligatii;
- Sistemul trebuie sa permita o intretinere usoara;
- Sistemul trebuie sa asigure confidentialitatea, responsabilitatea, securitatea informatiilor si monitorizarea accesului la date printr-un sistem de drepturi si parole de acces;
- Sistemul trebuie sa permita posibilitatea de export/import a datelor in alte formate de baze de date;
- Sistemul trebuie sa permita navigarea in toate modulele la care utilizatorul are acces, fara sa trebuiasca sa se deconecteze si reconecteze la sistem;

- Sistemul va face salvări de date automate. În situația în care sistemul prezintă și posibilitate de lucru pe internet, acesta va trebui să nu permită atacuri asupra bazelor de date și scrierea neautorizată în baza de date;
- Reteaua va trebui să fie protejată cel puțin prin solicitarea de introducere a unei parole pentru a te conecta la ea (în special în cazul utilizării unor dispozitive wireless);
- Soluția de securitate instalată pe server și stațiile de lucru (stații desktop, laptop, tabletă, sau orice alt dispozitiv de acest tip) va trebui să asigure protecție împotriva virusilor, cailor troieni și a viermilor.

## **II. DESCRIEREA SPECIFICATIILOR FUNCTIONALE SI OPERATIONALE PE CARE SISTEMUL TREBUIE SA LE ASIGURE SI GRUPAREA ACESTORA PE MODULE FUNCTIONALE**

Sistemul ERP va avea următoarele module:

Modulul Contabilitate permite colectarea și transpunerea clară a tranzacțiilor efectuate în cadrul celorlalte module ale aplicației, sintetizând informația cu caracter contabil la nivel de firmă componentă a holdingului și/sau moneda utilizată. Modulul permite menținerea mai multor perioade contabile.

Modulul Financiar înglobează toate funcționalitățile necesare tranzacțiilor legate de activitatea financiară începând cu banca, casa, operațiuni diverse cu caracter financiar, compensări între datoriile și creanțele cu partenerii companiei, gestionarea efectelor de plată primite sau acordate. Aplicația furnizează și rapoarte specifice activității financiare. Modulul gestionează mai mult valute, calculând automat diferențele de curs valutar.

Modulul Gestiune permite evidențierea și gestionarea nomenclatoarelor de parteneri și articole, oferind utilizatorului posibilitatea organizării evidenței acestora în funcție de preferințe și specificul activității, sau a anumitor reguli impuse. Aplicația conține o multitudine de documente ce pot fi personalizate în funcție de preferințele utilizatorilor sau titularilor de procese.

Modulul Centre de Cost permite o evidență ierarhică a componențelor acestora, oferind posibilitatea analizei veniturilor și cheltuielilor pe centre de cost, proiecte și activități definite. Modulul nu este independent, el legându-se de componentele "Salarizare", "Mijloace Fixe", "Gestiune" și "Financiar".

Modulul Comercial (Vanzări/Achiziții) permite managementul contractelor și ofertelor. El oferă posibilitatea evidențierii unei game largi de documente specifice activității financiare.

Modulul Mijloace Fixe cuprinde funcționalități ce permit utilizatorilor modulului o mai bună gestionare a activelor întreprinderii, pe tipuri de operații: intrări din investiții, cumpărare, producție proprie, ieșiri prin vânzare, casare, transferuri între gestiuni, între locații, reevaluări de durate, reevaluări ale valorii de inventar și amortizări.



Modulul Salarizare permite evidente organizate la nivel de companie sau pe componente departamentale ale firmei. La baza acestei evidente sta structura organizatorica a firmei, evidentiata printr-o organigrama functionala. Rapoartele furnizate de modul sunt cele legate de statele de avans si lichidare, situatii privind concediile medicale, fluturasi si raportarile obligatorii.

Modulul Administrare al aplicatiei contine functionalitati necesare administrarii portofoliului de utilizatori, administrarea drepturilor alocate acestora cat si stabilirea ariei de competenta la nivel functional în cadrul aplicatiei a userilor înregistrati în sistem.

Modulul Automatizarea Fortei de Vanzari asigura vizualizarea in timp real a informatiilor despre produsele/grupele de produse necesare preluarii comenzilor, furnizeaza informatii cu privire la istoricul vanzarilor si la situatia facturilor scadente aferente fiecarui partener.

Modulul Arhivare Electronica a documentelor presupune scanarea tuturor documentelor societatii, OCR-izarea lor si stocarea in asa fel incat sa se poata accesa ca baze de date (cu restrictiile specifice fisei postului) de catre salariatii interesati, care astfel sunt scutiti e munca de cautare a unei informatii intr-o arhiva aflata in format fizic. De asemenea, o asemenea arhiva electronica permite si cautarea unei informatii in maniera “motor de cautare”.

Modulul Productie se adreseaza companiilor care au o divizie de productie. In sens larg, acest modul permite urmarirea productiei pe fiecare faza in parte: planificare, lansare, procesul propriu-zis de productie si finalizare. Modulul de productie asigura managementul retetelor si tehnologiilor care stau la baza realizarii produselor. De asemenea, permite administrarea ordinelor de productie, generarea bonurilor de consum si a notelor de predare. Dintre operatiunile care pot fi administrate cu ajutorul acestui modul, amintim: refacere stoc, generarea de note contabile, centralizarea si actualizarea comenzilor, aprovizionare, antecalcul si postcalcul.

Sistemul CRP va avea urmatoarele module:

#### Modulul Mobility

Majoritatea utilizatorilor presteaza activitati pe teren, sau lucreaza de acasa si au nevoie de informatii aflate in sistem. Acestia recurg la echipament mobil sau smartphone-uri, Pentru aceasta categorie de utilizatori este necesara sincronizarea datelor intre locatii diferite sau intre laptop si serverul central.

#### Modulul Marketing Manager

Permite planificarea cu usurinta a campaniilor si a fazelor acestora si implementarea lor cu precizie. Ar urmatoarele avantaje:

- Utilizarea functionalitatii Graphic workflow designer pentru vizualizarea simpla si rapida a planificarilor campaniilor
- Se pot adauga sau sterge adrese din cautare, din vizualizari in cel mai scurt timp.
- Salvare adrese ca liste de distributie
- Definire Follow-up-uri in campanii utilizand adrese dintr-un grup de adrese.

- Inregistrare Feed-back-uri direct in masca de adrese sau in masca apelurilor telefonice, intr-o fila separata
- Metoda de contactare acceptata si preferata este automat luata in considerare
- Creare si utilizare sabloane pentru orice campanie

#### Modulul Report – Client

Functionalitati pentru rapoarte/evaluari dinamice. Presupune imbunatatirea functiilor analitice prin utilizarea unor metode sofisticate de raportare, utilizarea sabloanelor de rapoarte predefinite de catre un utilizator cu drept de administrator, vizualizarea rapoartelor

#### Modulul Report – Manager

Functionalitati pentru rapoarte/evaluari dinamice, analizare relatii cu clientii prin accesare cele mai recente date in timp real, functii de filtrare flexibile, export in M Excel sau M Access sau export in format .pdf sau .rtf, vizualizari Diagrame multiple

#### Modulul Sales

Permite reprezentarea eficienta a procesului de vanzari si evidentiata targeturile mult mai usor.

Ca facilitate se remarca:

- Customizare proces vanzari
- Administrare contacte
- Dezvoltare metoda standard de vanzari utilizand Criteria catalogs si Automatic probability calculations
- Creare Rapoarte de vanzari, printr-un simplu clic.
- Identificare puncte slabe si puncte tari ai competitorilor prin intermediul functionalitatii Profil competitor.
- Generare de informatii despre decision-makers despre atitudinea si influenta acestora ceea ce ajuta la castigarea clientilor
- calculare probabilitate de castig
- creare facila a ofertelor cu modulul Vanzari
- integrare documente ca oferte, contracte, facturi – acces direct din CAS gW.

Structuri variate de vanzari ca Indirect Sales

#### Modulul Helpdesk + Helpdesk Online

Cu ajutorul modulului Helpdesk se poate conecta si procesa cererile de suport repede si eficient. Angajatii pot genera contracte de servicii si pot pastra inregistrari de utilizare de produs si intelegeri/acorduri individuale. Acest modul favorizeaza deasemenea centralizarea si transferul de tichete de probleme precum si notificari interne si externe bazate pe anumite reguli.

Tichetele de probleme procesate sunt transferate intr-o baza de date FAQ “Intrebari frecvente” pentru produs sau aria intrebari de functionalitate. Suportul poate fi rapid si usor accesat si cautat la documentele de tip FAQ “Intrebari frecvente”.

Functionalitatea de inregistrare automata a timpului asigura control maxim al costurilor serviciilor. Administrarea timpului si a echipamentului folosit sunt inregistrate automat sau manual. Evaluările pot face referire la tichetele de probleme sau la client. In acest fel dreptul de prestare servicii al clientilor individuali este desemenea documentat.

Designul ferestrei de tichete refacut complet ofera toate informatiile cheie ale clientului dintr-o privire.

Cautare avansata FAQ “Intrebari frecvente”: Pentru documentele FAQ “Intrebari frecvente” si tichete campurile Note si text sunt incluse acum in cautare. Termenele de cautare utilizate vor fi evidentiata si vor fi folosite intr-o cautare urmatoare. Listele de cautare se pot redefini prin adaugarea de noi termeni de cautare, stergerea celor existente.

#### Modulul Project

- Incepand cu datele initiale de achizitie, toate datele si activitatile sunt stocate in proiect intr-un mod clar si structurat.
- tarife zilnice si orare pentru serviciile oferite pot fi rapid inregistrate in catalogul de produse si sunt suplimentate de listele de preturi si discounturi pentru clienti individuali si de descrieri ale serviciilor furnizate.
- sabloanele favorizeaza planificarea flexibila a fazelor de proiect si a etapelor de activitate ce apar frecvent. In plus, in proiecte in orice etapa sau milestone pot fi incluse intalniri, activitati, apeluri telefonice, sabloane de documente si cotate dar si costuri estimate. In acest fel doar elementele solicitate sunt selectate si atribuite unui angajat la crearea unui proiect de achizitie. Acest fapt salveaza o mare parte din munca zilnica in special pentru ca proiectele pot fi ajustate in orice faza.
- vizualizarea de tip arbore usor configurabila cu diagrama Gantt integrata si dependinte de tip predecessor/successor acest tip de vizualizare furnizeaza o imagine de ansamblu excelenta. Utilizarea si valabilitatea resurselor planificate sunt deasemenea afisate.
- costuri, cheltuieli de calatorie si servicii contractate sunt corect inregistrate la proiect si usor accesibile. La atingerea unui buton se pot crea rapoarte actualizate de proiecte, costuri de proiect si evaluari de vanzare precum si previziuni de vanzare – in orice moment. Procedurile de urmarire si control a calitatii proiectelor asigura coordonarea acestora respectand constrangerile de timp si cost. Integrarea achizitiilor publice simplifica facturarea si asigura cifrele contabile actualizate.

#### Modulul TimeClient online

Permite accesul la orele lucrate si orele de calatorie, cheltuieli zilnice si documente de cheltuieli prin intermediul Internetului. Se obtine automat timpul petrecut cu clientul. De asemenea, mai are si urmatoarele functionalitati:

- functii Inregistrare timp
- introducere cheltuieli
- vizualizare document
- vizualizare arborescenta a Proiectelor
- toate caracteristicile de calendar
- liste contact
- creare Eveniment

#### Modulul Database Design

Ofera posibilitatea editarii structurii tabelor si adaugarii de noi tabele personalizate care sa intalneasca exact nevoile clientilor. Astfel, se pot defini noi campuri cu diferite formate: text, numar, data calendaristica, etc.. Pentru fiecare camp nou adaugat se pot defini aliasuri disponibile pentru fiecare versiune de limba in care se foloseste aplicatia: engleza, romana

Modulul Duplicate: ajuta la mentinerea unei baze de clienti fara dubluri.

Modulul LDAP: interfata de conectare cu server LDAP

Modulul Analysis: interfata de conectare cu Cognos

Modulul Load Balancing: distribuirea gradului de incarcare pentru serverele de aplicatie  
Prin intermediul Load Balancing, administratorii de aplicatie au optiunea de distribuire automata a conexiunilor la diferitele servere si in acest fel se obtine utilizarea optima si echilibrata, prevenirea eficienta a supraincarii. Ca rezultat, serverele de aplicatie individuale, in particular, pot fi folosite eficient pentru sarcini specifice (de exemplu, replicare)

Modulul Timezone: se iau in considerare diferitele setari regionale de timp

Modulul Mobile sync (Sincronizare date pe dispozitive mobile) reprezinta mod simplu de comunicare intre sediile centrale si dispozitivele mobile. Este un sistem puternic ce permite sincronizarea informatiilor personale, a activitatilor planificate, intretinerea agendei, monitorizarea zilelor de vacanta si a calendarului. Este un modul simplu de transfer date intre companie si oamenii a caror activitate se desfasoara in afara biroului. Pentru a elimina riscul de a incarca dispozitivul mobil cu date inutile, pot fi definite exact ce date trebuie transferate, de exemplu, intalnirile dintr-o anumita perioada, adresele ce indeplinesc anumite criterii sau sarcini din anumite categorii. Se utilizeaza filtrele pentru determinarea datelor care trebuie transferate pe dispozitivul mobil.

Modulul ERP connect

Datele din sistemul ERP in datele despre client.

Dintr-o privire, datele despre client, sunt disponibile atat din CAS cat si din ERP, fara a comuta intre aplicatii. O evidenta a produselor, facturilor, notelor de livrare vor fi disponibile pentru utilizatori direct in fereastra clientului din CAS. Sistemul sincronizeaza automat Adresele intre CRM si ERP pastrandu-le astfel actualizate.

Cu ajutorul unei integrari standardizate a modulului ERP connect utilizatorul are acces la toate materialele relevante ale clientului intr-un singur sistem.

Beneficii:

- datele CRM si ERP in dosarul de client furnizeaza informatii optime despre client.
- date client si adresa in sistemele CRM si ERP sunt in concordanta.
- cataloagele de produse/prețuri disponibile pe internet cu integrarea fotografiilor si argumentelor de vanzari
- acces direct la documentele de livrare si facturare.
- tehnologie XML de ultima generatie pentru transferul de date
- ERP Connect, ca modul standardizat, reduce timpul si costurile cu potentialii clienti la integrarea CRM cu sistemele ERP.

Modulul Data connect (Sincronizarea cu terțe sisteme informatice) este o completare la modulul ERP Connect. Compara bidirectional toate tabelele standard din CAS (adrese, sarcini,

intalniri, etc.) si tabelele personalizate. Astfel, Data Connect furnizeaza baza de informatii pentru sincronizare; Conditie esentiala pentru integrarea unui tert sistem este implementarea de catre un partener certificat CAS.

Beneficii :

- chiar si tabelele care nu sunt cuprinse de ERP connect pot fi comparate si sincronizate (adrese, chitante, produse, grupe de produse)
- date CRM si date din terte sisteme furnizeaza toate informatiile despre clienti in dosarul acestuia.
- sincronizarea datelor si date din terte sisteme este supravegheata de utilizarea proceselor de sincronizare intr-o Consola de Administrare.
- data connect, ca modul standardizat, reduce timpul de executie si costurile la integrarea CRM cu terte sisteme.
- mesajele de eroare pot fi distribuite de serviciul de notificari.
- o functie SDK este disponibila pentru o sincronizare ad-hoc de inregistrari definite.
- drepturile pot fi definite pentru fiecare inregistrare ce va fi sincronizata.
- elementele de document sunt afisate intr-o noua vizualizare de tip lista la care utilizatorii au acces.

Sistemul Business Intelligence System are urmatoarele module:

Modulul Tablourile de bord Business Intelligence

Modulul Indicatori Cheie de Performanta

Modulul Prognoza si analiza predictiva

Modulul Analiza ipotetica

Modulul Cross-Tab

Modulul grafica OLAP

Modulul raportarea exceptiilor si Alerte Business Intelligence

Modulul de extragere a datelor, de transformare si de gestionare grafica.

### **Cerinte pentru solutia ERP:**

Arhitectura funcțională a sistemului

Solutia va fi construita pe arhitectura multi-tier (client - server aplicatie - server baze date).

Sistemul va fi optimizat pentru lucrul prin internet cu ajutorul unui sistem de compresie a datelor care sa faciliteze rulara aplicatiei si pe conexiuni putin performante. Trebuie sa existe posibilitatea ca acesta sa fie configurabil in functie de infrastructura companiei. Serverul de aplicatie va fi accesat in mod securizat prin internet.

### **STRUCTURA FUNCTIONALA**

Nomenclatoare

*Gestiuni* - Fiecare punct de lucru trebuie sa poata avea un numar nelimitat de gestiuni.

Acestea pot fi gestiuni de tip depozit, magazin, custodie de la terti, custodie la terti etc. Rolul acestora este sa suporte activitatile desfasurate pe fiecare punct de lucru.

*Articole* - Trebuie optimizat in vederea gestionarii unui numar ridicat de articole si sa ofere functionalitati avansate de cautare, sortare, grupare. De asemenea sa puna la dispozitia utilizatorului o gama variata de informatii grupate pe functionalitati: sistem de codificare, producator, brand, informatii Best Before Date (BBD), informatii de logistica, politici de aprovizionare, preturi, retete, poza, numar nelimitat de clasificari, proprietati etc.

Trebuie sa existe posibilitatea de a gestiona un numar virtual nelimitat de coduri si denumiri secundare, care sunt atasate la nivel de produs si partener, astfel incat comenzile de aprovizionare sau avizele si facturile clientilor sa fie emise automat in formatele agreeate.

*Parteneri* – Trebuie sa asigure managementul clientilor, furnizorilor, producatorilor.

*Personal* – Gestionarea informatilor legate de angajati.

*Trezorerie* – Sa existe posibilitatea de a evalua tranzactiile in trei valute simultan cu ajutorul importului automat al cursului valutar.

*Aprovizionare*

*Necesar aprovizionare* – Trebuie sa existe posibilitatea de a oferi informatiile primordiale pentru estimarea unui necesar de aprovizionare.

*Comenzi intrare* – Trebuie sa existe posibilitatea de a urmari complet fluxul de aprovizionare pornind de la un necesar existent si estimat.

*Documente* - Trebuie sa existe posibilitatea de a gestiona toate documentele aferente activitatii de aprovizionare: avize, facturi, NIR-uri, etc.

*Vanzari*

*Divizii* - Trebuie sa existe posibilitatea de segmentare echilibrata a nomenclatorului de articole pe divizii de vanzare urmarindu-se sa existe o relatie cu un partener pe mai multe canale de vanzare, cu game de produs diferite, liste de preturi diferite, conditii comerciale diferite.

*Zone de vanzare* – Sistemul trebuie sa permita organizarea si controlarea activitatilor aferente vizitelor agentilor de vanzari la clienti.

*Documente* – Sistemul trebuie sa permita gestionarea tuturor documentelor aferente activitatii de vanzare (oferte, comenzi, avize, facturi, etc.)

*Politici comerciale*

*Liste de preturi* – Trebuie sa existe posibilitatea de administrare a preturilor (atat de vanzare cat si de achizitie) si a termenelor de plata in functiei de conditiile comerciale agreeate (preturi fixe sau calculate ca seturi de discount). Listele de preturi trebuie sa fie asociate gestiunilor sau diviziilor de vanzare.

*Operatiuni preturi* – Sistemul trebuie sa permita reevaluarea costului de descarcare a marfii in conditiile in care se opteaza pentru utilizarea metodei de descarcare CMP. Deasemenea trebuie sa existe posibilitatea schimbarii preturilor pentru gestiuni diferite.

*Stocuri*

*Inventar* – Trebuie sa existe posibilitatea efectuarii inventarului la nivel de lot, articol, clasificare.

*Bonuri de consum* – Sa permita inregistrarea diferita in contabilitate a consumurilor interne in functie de cauza acestora: protocol, depreciere, donatie, etc.

*Transferuri* – Sa se poata transfera bunuri intre tipuri diferite de gestiuni din cadrul aceleiasi punct de lucru sau aflate in puncte de lucru diferite.

*Trezorerie*

*Operatiuni casa* – Sa se poata urmari documentele care afecteaza soldul unei casierii. Spre exemplu: incasari/plati numerar, viramente interne, borderouri incasari agenti, operatiuni pe conturi contabile, avansuri spre decontare etc.

Informatiile despre operatiunile la nivelul unei zile trebuie sa fie prezentate centralizat, registrul de casa generandu-se in mod automat, in lei sau in valuta, dupa caz. De asemenea, notele (inregistrările) contabile trebuie sa fie generate conform modelelor de contare prestabilite, diferentele de curs fiind implicit evidentiata in contabilitate conform legislatiei in vigoare.

*Operatiuni Curente Banca* – Sa se poata urmări extrasele de cont in detaliu iar incasarile si platile sa se repartizeaza pe facturile sau cecurile restante. Daca incasarea este primita de la punctul central al clientului, ea trebuie sa se poata repartiza pe orice factura restanta din orice punct de lucru valid.

*Operatiuni in curs Banca* – Sa se poata urmări cecurile si biletele la ordin emise/receptionate. Acestea trebuie sa contina atat data emiterii/receptiei, cat si data scadenta. Facturile acoperite trebuie sa isi piarda scadenta, aceasta fiind preluata de catre efectele de incasat.

*Compensari* - Procesele verbale de compensare vor avea rolul de a anula scadentele unui partener debitor cu cele echivalente ale unui partener creditor. Sumele trebuie sa se echivaleze la un curs selectat.

*Personal Avansuri / Deconturi* – Trebuie sa permita acordarea de avansuri spre decontare si stingerea acestora.

*Inchideri Avansuri* - In cazul in care factura soseste in luna urmatoare avansului Trebuie sa existe operatiuni curente dedicate stingerii acestora. Astfel, efectele trebuie sa fie generate la data facturii, neafectand situatia contabila precedenta.

*Girare CEC-uri* - Un CEC primit trebuie sa poata fi folosit pentru a acoperi o datorie la un furnizor. In acest caz banii efectivi ajung de la client direct la furnizor, deci va fi necesara aceasta operatiune pentru stingerea soldurilor.

*Inchideri Facturi Valuta* – Sa se poata utiliza atunci cand au loc inchideri de solduri ale unor facturi in valuta cu alte facturi de semn opus emise/receptionate in luni diferite.

*Reevaluare* - La sfarsitul anului fiscal trebuie sa existe posibilitatea actualizarii soldurilor in valuta la un curs actual.

#### Administrare

*Grupe utilizatori* – Este necesar un sistem complex de drepturi de acces in sistem prin posibilitatea de a putea fi administrate pe grupe de utilizatori care sa cumuleze atat drepturile necesare desfasurarii operatiunilor aferente, cat si personalul care va efectua respectivele operatiuni.

*Configurare tiparire documente* - Pentru orice format tiparit al unui document trebuie sa existe posibilitatea ajustarii acestuia conform nevoilor.

#### Contabilitate

*Note contabile diverse* – Trebuie sa existe posibilitatea de a putea fi introduse note contabile diverse cu scopul efectuării unor corectii sau in cazul in care apar anumite situatii specifice.

*Operatiuni conturi* – Trebuie sa acopere activitatile specifice inchiderii contabile a unei luni operationale (inchidere TVA, inchidere Venituri si Cheltuieli etc.). Trebuie sa existe posibilitatea inchiderii exercitiului, pentru a avea garantia ca nu se mai poate interveni asupra datelor.

*Generare Note Contabile* - Notele contabile trebuie sa se genereze automat in momentul operarii unui document, iar daca este cazul sistemul trebuie sa ofere posibilitatea regenerarii colective a notelor contabile aferente operatiunilor afectate. Trebuie sa se poata valida, de-valida global documente, cu posibilitati de selectie a tipurilor de operatiuni si a perioadei dorite.

In cazul aparitiei unei modificari legislative, daca se regenereaza notele contabile anterioare modificarii, acestea trebuie sa respecte setarile valabile la data respectiva, modificarile aduse devenind active doar la momentul dorit.

Contabilitatea operatiunilor in valuta trebuie sa respecte generarea automata a diferentelor de curs. De asemenea, toate notele contabile trebuie sa fie generate la nivel de punct de lucru, astfel incat sa fie posibila emiterea balantei contabile la nivel de punct de lucru.

#### Mijloace Fixe

Sistemul trebuie sa permita gestionarea mijloacelor fixe tinand cont de standardelor de amortizare existente.

#### Management depozit

*Organizare depozit* - Un depozit trebuie sa poata fi organizat pe 5 niveluri: zone, randuri, rafturi, polite si celule. Modul de codificare trebuie sa poata fi generat automat. Deasemenea trebuie sa se poata pune limita pe celule la nivel de volum sau sa se poata merge pe principiul celulelor flexibile. Sistemul trebuie sa permita listarea de note de depozitare si note de colectare pentru picking sau depozitarea produselor in spatiile amenajate din depozit.

*Tranzactii stocuri* - sistemul trebuie sa propuna in mod automat pentru intrari locatia in care se vor depozita bunurile, iar pentru iesiri locatia din care se vor culege acestea.

#### Logistica

*Zone de livrare* – Daca un punct de lucru deserveste un numar semnificativ de clienti, si opereaza activitati logistice planificabile, acesti clienti trebuie diferentiati pe zone de livrare. O astfel de zona de livrare trebuie sa deserveasca una sau mai multe divizii de vanzare, in functie de natura produselor si volumul vanzarilor.

Pe o zona de livrare va activa una sau mai multe masini conform unei planificari de vizite. In definirea unui client trebuie setat un timp mediu de pregatire a unei comenzi, timp care poate fi estimat pe baza datelor istorice, astfel incat, atunci cand se va introduce in sistem o comanda de client noua, sa se poata planifica in mod automat prima livrare posibila, masina si livratorul care vor deservi ruta in acel moment.

*Planificare livrari* – Se doreste urmarirea si planificarea livrarilor, masinilor si soferilor.

*Coduri, denumiri si unitati de masura alternative* - se doreste ca sistemul sa poata gestiona coduri, denumiri si unitati de masura secundare, atasate la nivel de produs si partener, astfel incat documentele clientilor/furnizorilor sa fie operate sau listate automat in formatele agreate cu acestia.

*Parc auto* – Este necesara posibilitatea de a urmari foile de parcurs, amenzile, accidentele si carburantii.

#### Controlling

*Centre de venit si cost* – Se doreste posibilitatea de configurare a structurii centrelor de cost si venit, a formulelor de repartizare automata, a tranzactiilor pe centre definite. Organizarea acestora trebuie sa fie arborescenta, pentru a oferi accesul la rapoarte, pornind de la indicatori agregati, mergand catre informatii detaliate.

*Bugete de venituri si cheltuieli* – Trebuie sa existe posibilitatea configurarii bugetelor lunare specifice pentru a se urmari bugetele previzionate versus cele in curs de executie versus cele realizate.

*Cashflow* – trebuie urmarit atat in format tabular, divizat pe componente, cat si grafic pentru a fi evidentiata punctele de maxim sau minim de cashflow si permitand astfel planificarea de masuri corectorii.



Managementul utilizatorilor si accesul la sistem

*Grupe utilizatori* – Este necesar un sistem complex de drepturi de acces in sistem prin posibilitatea de a putea fi administrate pe grupe de utilizatori care sa cumuleze atat drepturile necesare desfasurarii operatiunilor aferente, cat si personalul care va efectua respectivele operatiuni.

*Configurare tiparire documente* - Pentru orice format tiparit al unui document trebuie sa existe posibilitatea ajustarii acestuia conform nevoilor.

Securitatea sistemului si confidentialitatea datelor

Se doreste ca implementarea sistemului sa aduca cu sine avantajul celor mai inalte standarde de securitate, la nivel de server, de retea, de informatii sau de utilizatori. Nevoia de siguranta creste odata cu accesul la informatii in timp real, peste Internet. Utilizarea noilor tehnologii va trebuie sa acopere si scenarii de operare in mod conectat, conectat partial sau deconectat, sau interconectari intre sisteme diferite. Standarde de securitate ridicate sunt necesare si pentru protejarea datelor atat de accesari neautorizate, in special la nivel de raportari manageriale, cat si de pierderi sau distrugeri.

### **Cerinte pentru solutia CRM**

Sistemul sa fie centralizat, de tip 3-tier (server de baza de date, server de aplicatie, utilizator)

Solutia propusa trebuie sa se bazeze pe un pachet de aplicatii software care sa ofere functionalitati si procese specifice pentru zona gestiunii informatiilor si relatiilor cu clientii. Solutia propusa trebuie sa ofere capabilitati specifice gestiunii informatiei despre clienti si a relatiei cu clientii.

Solutia software trebuie sa ruleze pe un sistem de gestiune al bazelor de date relationale, in conditii de siguranta, si sa permita un control riguros al accesului la diferite tipuri de informatii.

Arhitectura solutiei trebuie sa respecte modelul client-server, aplicatia client fiind de tip desktop si nu accesibila din browser.

Aplicatia client trebuie sa poata fi instalata pe statiile de lucru folosind un kit de instalare si un set de instructiuni de configurare a conexiunii acesteia cu serverul central.

Administrarea solutiei si a bazei de date trebuie sa posede instrumente pentru asigurarea protectiei si confidentialitatii datelor, bazate pe un sistem consistent de profile si autorizatii de acces.

Furnizorul pachetului software va trebui să facă accesibile standardele și instrumentele de dezvoltare utilizate în realizarea produsului, precum și interfețele standard, astfel încât să permit extinderea acestuia și realizarea schimbului de date cu sisteme exterioare.

Procesul de implementare trebuie sa se desfasoare in conformitate cu o metodologie verificata, care sa asigure controlul fazelor, activitatilor, atributiilor, planificarea in timp, alocarea resurselor, continutul si rezultatul etapelor, confirmarea rezultatelor si documentarea procesului de implementare.

Solutia propusa trebuie sa ofere o interfata prietenoasa si usor de folosit, consistenta din punct de vedere al design-ului in toate punctele de contact si sa ofere instrumente de navigare intuitive.

Solutia propusa trebuie sa ofere intr-un mod consistent si intr-un mediu pe deplin integrat, componentele si functionalitatile cerute pentru:

- a. Gestiunea clientilor si a contactelor
- b. Gestiunea proiectelor si a resurselor (Project)
- c. Gestiunea activitati marketing (Marketing Manager)
- d. Gestiune activitati vanzare (Sales)
- e. Gestiune solicitari si reclamatii: centrul de contact (Helpdesk)
- f. Gestiune interactiune cu clientii (Time Client)
- g. Platforma suport decizie/Rapoarte (Reports)
- h. Integrare cu componenta ERP (ERP connect)
- i. Accesul la aplicatie in regim remote, prin Internet (Mobility)

Solutia va oferi componente integrate pentru administrarea centralizata si monitorizarea proceselor de vanzare si a campaniilor de marketing.

Solutia propusa trebuie sa ofere indicatori de performanta, analize si rapoarte predefinite specifice domeniului de activitate.

Solutia propusa va oferi mecanisme avansate de autentificare a utilizatorilor si securizare a informatiilor.

Solutia propusa trebuie sa permita integrarea folosind servicii si adaptori in conformitate cu standardele deschise.

Arhitectura solutiei trebuie sa asigure pastrarea istoricului si auditarea pentru securitate si conformitate.

Sistemul va fi prevazut cu o solutie de backup centralizat, care sa permita definirea de politici de salvare si restaurare a datelor. Pentru baza de date vor exista agenti speciali, care sa permita salvarea datelor direct din baza de date, folosind facilitatile oferite de aceasta..

Introducerea datelor sa se efectueze o singura data, eliminandu-se operatiile redundante, datele putand fi preluate de modulele aplicatiilor in vederea utilizarii

Sistemul sa furnizeze chei de validare/ controale ale datelor la momentul introducerii lor in aplicatie, in vederea eliminarii si reducerii numarului de erori.

Gestiunea clientilor si a contactelor

Pe baza informatiilor consolidate si reconciliate in aceasta platforma se va alcatui profilul unic si complet al clientului, continand toate informatiile de interes. Este important ca acest profil sa se bazeze pe informatii corecte si actuale deoarece el va constitui baza operationala a activitatilor legate de clienti.

Solutia propusa trebuie sa ofere posibilitatea de inregistrare a datelor de contact ale clientilor, respectiv nume, una sau mai multe adrese, adrese de mail multiple si numere de telefon multiple.

Solutia propusa trebuie sa aiba capacitatea sa retina modalitatea de contact (telefonica, e-mail, scrisoare, fax, SMS) pe care o prefera clientul.

Solutia propusa trebuie sa permita inregistrarea si pastrarea istoriei complete de relationare a clientului cu compania, de pe toate canalele de interactie si zonele de servicii.

Solutia propusa trebuie sa permita autorizarea pe module si pe selectii de date inregistrate. Trebuie sa fie posibil sa fie asigurate privilegiile pentru efectuarea de verificari, crearea de noi inregistrari, navigare, vizualizare si stergere de inregistrari. Accesul la anumite informatii trebuie restrictionat pentru anumti utilizatori cu responsabilitati legate de serviciul sau cazul respectiv.

Utilizatorii trebuie sa poata intretine informatiile despre conturile cheie, cum ar fi: contacte, relatii, istoricul activitatii, propunerisi cerinte de service.

Sa permita utilizatorilor sa administreze eficientcontactele personale prin inregistrarea si urmarirea informatiilor despre contacte;

Sa permita crearea de liste de contacte;

Sa permita inregistrarea tuturor activitatilor asociate unui contact;

Sa permita vizualizarea tuturor contactele aferente unui anume cont sau oportunitati

Sa aiba vizualizari cuprinzatoare pentru a putea detalia profilul personal incluzand adrese multiple, numere de telefon si informatii demografice.

### *Gestiune activitati marketing*

Solutia propusa pentru gestiunea activitatilor de marketing trebuie sa asigure platforma pentru un ciclu complet al activitatii inaceasta zona functionala:

- analiza si identificare necesitati pentru planificarea campaniilor
- bugetare si planificare programe si campanii
- definire si programare
- executie automata pe canalele de interactie
- inregistrare raspunsuri si gestiune lead-uri
- analiza si indicatori de performanta privind activitatile de marketing.

Solutia propusa trebuie sa permita gestiunea activitatilor de marketing pe principalele canale de interactie cu clientul: email, telefonic, web si direct (ghiseu, reprezentant vanzari corporate).

Solutia propusa va permite executia automata a campaniilor pe urmatoarele canale de interactie: email, portal web.

Solutia propusa va permite generarea si gestionarea unor volume mari de e-mailuri lansate automat catre listele de clienti/prospecti conform datelor prestabilite in cadrul definirii campaniei respective.

Solutia propusa va permite definirea si gestiunea campaniilor de informare prin mesaje pe e-mail sau web.

Solutia propusa va permite capturarea raspunsurilor clientilor pe canalul telefonic, email, web, direct si asocierea facila a acestuia la campania in derulare.

Pe baza raspunsului la campanie solutia propusa va permite crearea de lead-uri de vanzare.

De asemenea solutia va oferi capabilitatea de scoring al lead-urilor conform unor criterii multiple si flexibile. Lead-urile vorputea fi create in orice punct de contact cu clientul.

Solutia propusa va permite derivarea unei oportunitati de vanzare dintr-un lead ajuns intr-un anumit stadiu.

### *Gestiune activitati vanzare*

Solutia propusa trebuie sa permita definirea si monitorizarea ciclului de vanzare:

- a. Inregistrare si monitorizare oportunitati de vanzare
- b. Instrumente si metodologii pentru gestiunea eficienta a procesului de vanzare
- c. Raportare
- d. Gestiune cotate si oferte
- e. Gestiune contracte
- f. Gestiune comenzi
- g. Analiza si indicatori de performanta privind activitatile de vanzare

Solutia va trebui sa permita utilizatorilor sa urmareasca vanzarea de-a lungul intregului ciclu de vanzare.

Solutia va trebui sa permita profesionistilor din vanzari sa vizualizeze, urmareasca si actualizeze informatiile despre oportunitatile de vanzare incluzand informatii despre venitul adus, probabilitatea de inchidere a vanzarii, stadiul de vanzare, conturi, contacte, activitati, produs/serviciu, probleme de decizie, competitie, citate de la client si chiar oportunitati secundare

Solutia trebuie sa ofere administrarea intregului catalog de produse/servicii.

Solutia trebuie sa ofere posibilitatea stocarii informatiilor despre decision-makers despre atitudinea si influenta acestora ceea ce ajuta la castigarea clientilor.

Solutia propusa va permite legarea oportunitatilor si contactelor de conturile profitabile.

Solutia propusa va permite generarea de cotații asociate unei anumite oferte

In functie de situatia specifica, solutia propusa va permite atat derivarea de comenzi din cotațiile aprobate (pentru vanzari punctuale) cat si derivarea de contracte de vanzare.

Solutia propusa va permite gestiunea completa a informatiei contractuale: criterii de eligibilitate, termene si conditii, produse/servicii, preturi si discount-uri, documente contractuale.

Solutia propusa va permite gestiunea contractelor pe intreg ciclul de viata din stadiul de oferta, executia pe toata durata contractului pana la terminare sau reinnoire.

Solutia propusa va permite gestiunea comenzilor de vanzare atat cele punctuale cat si cele care au la baza un contract.

Solutia propusa va fi complet integrata cu componenta de suport decizie pentru zona de Vanzare care va oferi continut predefinit (indicatori de performanta, tablouri de bord si rapoarte) specifice pentru aceasta activitate bazat pe cele mai bune practici de business.

#### *Gestiune solicitari si reclamatii: centrul de contact (Helpdesk)*

Componenta propusa pentru gestiunea rezolvarii solicitarilor trebuie sa fie in mod nativ integrata in solutia CRM. Nu trebuie sa existe date duplicate pentru utilizarea in rezolvarea solicitarilor.

Solutia propusa trebuie sa permita deschiderea (inregistrarea), actualizarea, atribuirea si inchiderea de solicitari.

Activitatile efectuate sau de efectuat, notele si comentariile bazate pe o solicitare inregistrata sau in curs de analizare trebuie inregistrate ca si informatie de detaliu impreuna cu numele persoanei care a efectuat inregistrarea si momentul la care s-a facut aceasta inregistrare.

Solutia propusa trebuie sa gestioneze identificarea unica a solicitarilor si capabilitati flexibile de cautare.

Aplicatia trebuie sa ofere posibilitatea de stocare si regasire a atasamentelor inclusive documente scanate. Atunci cand un atasament este selectat pentru a fi vizualizat, acesta trebuie sa ofere posibilitatea de vizualizare sau salvare a atasamentului.

Solutia propusa trebuie sa gestioneze apartenenta/responsabilitatea asupra solicitarilor pe intreg ciclul de viata al solicitarilor.

Solutia propusa trebuie sa permita clasificarea solicitarilor folosind multiple tipuri de categorii si subcategorii.

Solutia propusa trebuie sa permita asocierea detaliilor necesare si notelor cu solicitarile respective.

Soluția propusă trebuie să ofere o viziune completă asupra informațiilor relevante, unui utilizator cu astfel de responsabilități – detalii ale solicitărilor, stadii, acțiuni, sarcini, resurse implicate.

Soluția propusă trebuie să ofere posibilitatea derivării multiplelor sarcini/activități care permit rezolvarea cererii sau cazului. Trebuie să existe posibilitatea atribuirii sarcinilor/activităților individual sau unui grup.

Soluția propusă trebuie să permită definirea de șabloane de sarcini/activități care stau la baza rezolvării solicitărilor de un anumit tip și lansarea lor în momentul înregistrării solicitării.

Soluția propusă trebuie să asigure un istoric complet al solicitărilor și al rezolvării acestora

#### *Gestiune interacțiune cu clientii (Time Client)*

Soluția oferită trebuie să asigure posibilitatea înregistrării tuturor solicitărilor și informațiilor venite pe orice canal de interacțiune și gestiunea interacțiunii cu solicitantul în timpul prelucrării acestor solicitări.

Soluția oferită trebuie să permită înregistrarea și regăsirea istoriei complete de comunicare (mesaje recepționate și emise) cu solicitantul, de pe toate canalele de interacțiune și zonele de cereri, informări și servicii.

Soluția trebuie să permită accesul la orele lucrate și orele de călătorie, cheltuieli zilnice și documente de cheltuieli.

Soluția trebuie să permită introducerea timpului petrecut cu clientul de către angajați, în cadrul unui Proiect.

Soluția trebuie să permită introducerea cheltuielilor efectuate pentru un client, în cadrul unui Proiect.

#### *Gestiunea proiectelor și a resurselor (Project)*

Soluția trebuie să coordoneze și să controleze toate fazele de proiect pornind de la oferta, proiectare și aprobare, până la managementul resurselor și decontarea costurilor. Soluția trebuie să permită:

- să urmărească și să contabilizeze costurile unui proiect;
- să permită monitorizarea cheltuielilor interne și față de furnizorii externi;
- să permită interogări și rapoarte.

Costurile proiectelor trebuie să rezulte fie prin importarea tranzacțiilor realizate în celelalte module fie prin tranzacții interne care pot colecta costuri (servicii terți, manopera proprie, utilizarea echipamentelor proprii, sau decontul de cheltuieli);

Costurile trebuie să poată fi încadrate în costuri directe (echipamente, materiale, manopera, proiectare etc.) și indirecte (diverse regii, deplasări etc.);

Trebuie să permită încadrarea costurilor în fondurile aprobate și alocate pentru proiect, și să ia în calcul atât costurile efectiv realizate, dar și pe cele angajate prin comenzi și contracte;

Trebuie să evalueze sumele din comenzile către furnizori ca angajamente în cadrul proiectului;

Datele în legătură cu un proiect trebuie să poată fi interogate în timp real, on-line;

Cheltuielile de proiect trebuie să poată fi selectate după criterii multiple;

#### *Platforma suport decizie/Rapoarte (Reports)*

Soluția oferită trebuie să ofere indicatori de performanță, analize și rapoarte predefinite specifice domeniului de activitate.

Solutia ofertata trebuie sa ofere posibilitatea prezentarii datelor in formate variate (tabele, tabele pivot, grafice, texte derulante, etc).

Solutia ofertata trebuie sa permita salvarea rapoartelor in formate diferite (Excel, PDF, Word, HTML, etc)

Solutia trebuie sa ofere seturi predefinite de indicatori de performanta, rapoarte si analize. Ofertantii vor oferi listele si descrierea acestor seturi predefinite

Solutia ofertata trebuie sa faciliteze accesul la informatie printr-un nivel de metadate care sa ascunda utilizatorilor finali complexitatea structurilor fizice de date.

Solutia ofertata trebuie sa dispuna de mecanisme de optimizare a accesului la informatie (cu impact minim asupra bazei de date): mecanisme de multi-user shared caching, generarea optimizata a interogarilor, etc.

Din punctul de vedere al arhitecturii sistemului de raportare, toate componentele sale trebuie sa fie strans integrate, sa faca parte dintr-un mediu unitar de lucru si sa impartaseasca un sistem de securitate comun.

#### *Integrare cu componenta ERP (ERP connect)*

Solutia propusa trebuie sa asigure interoperabilitatea cu sistemul ERP.

Solutia propusa trebuie sa permita sincronizarea informatiei master in toate sistemele si aplicatiile unde aceasta este necesara.

Solutia propusa trebuie sa aiba la baza un model de date predefinit.

Solutia trebuie sa asigure functionalitati de administrare a surselor de date pentru referinte incrucisate intre obiecte si sa suporte eventualele cerinte conflictuale de proprietate a datelor.

### **Sistem de analiza si raportare de tip Business Intelligence**

Acesta trebuie sa permita accesul rapid la volume mari de date pentru a analiza diversi indicatori atat din punct de vedere cantitativ valoric, cat si din punct de vedere grafic. Sistemul trebuie sa fie intuitiv, usor de utilizat si integrat cu sistemul ERP.

Acesta trebuie sa poata fi utilizat concomitent de un numar nelimitat de angajati.

Prin implementarea sistemului de Business Intelligence utilizatorii trebuie sa poata efectua analize de oriunde si oricand au nevoie de ele.

Sistemul trebuie sa vina in ajutorul utilizatorilor non-tehnici cu modalitati de prelucrare si vizualizare a datelor foarte rapide si intuitive, permitand persoanelor din orice nivel al companiei sa obtina dashboard-uri interactive usor de inteles de oricine, chiar si fara consultanti.

Analiza datelor cu sistemul de Business Intelligence nu trebuie sa se rezume doar la cateva grafice statice, pe intervale de timp mai mari. Dashboard-urile trebuie sa poata fi studiate in profunzime, trecerea de la o imagine de ansamblu la detalii specific trebuie sa se faca foarte usor. Utilizatorii trebuie sa poata realiza analize comparative, grafice in miscare pentru a observa dinamica in timp a indicatorilor, analize multidimensionale si de tip "What-If", pentru testarea de scenarii de business.

Sistemul de Business Intelligence trebuie sa permita analiza unui volum foarte mare de date, aducand la un click distanta informatii despre articole, parteneri, cash-flow, profit, discounturi, mijloace fixe, stocuri etc. Indiferent de volumul de date, acestea trebuie sa poata fi reprezentate si analizate printr-un numar nelimitat de vizualizari.

Sistemul de Business Intelligence trebuie sa fie optimizat si pentru dispozitive mobile: functionalitatile de filtre, parametri, analize vizuale si chiar optiunile de marire, trebuie sa fie adaptate automat, astfel nefiind necesara dezvoltarea de analize paralele destinate acestui tip de rapoarte. Sistemul trebuie sa adapteze automat modul de prezentare a informatiilor in functie de natura dispozitivului de pe care sunt accesate.

Solutia trebuie sa faca parte din noua generatie de sisteme de tip Business Intelligence, care trebuie sa permita identificarea de oportunitati, probleme, pattern-uri si solutii cu minim de efort sau cunostinte tehnice.

Sistemul trebuie sa proceseze volumele mari de date si sa le prezinte intr-o forma atractiva si intuitiva. Ulterior tot ceea ce trebuie sa ramana de facut este monitorizarea si analiza in profunzime a tuturor informatiilor provenite din sistemul ERP.

Sistemul de Business Intelligence trebuie sa beneficieze de urmatoarele functionalitati:

- Viteza de procesare a volumelor mari de date imbunatatita, astfel incat interactiunea cu sistemul ERP sa se poata realiza inclusiv in timp real.

- Pe langa graficele generate pentru a observa rapid evolutia vanzarilor sau a altor indicatori urmariti pe o anumita perioada de timp, trebuie sa existe posibilitatea de a vizualiza inclusiv cum vor evolua indicatorii respectivi in viitor, prin intermediul analizelor predictive. Mai exact, acest tip de analiza trebuie sa permita sa estimezi valorile viitoare ale indicatorilor pornind de la datele istorice existente.

- Gruparea este o actiune ce trebuie utilizata pentru a combina membrii dintr-o anumita dimensiune in categorii mai cuprinzatoare. Sistemul trebuie sa permita gruparea datelor mai usor pe baza selectiei realizate direct intr-un dashboard.

- Seturile reprezinta o modalitate de analiza a datelor in functie de anumite conditii.

Sistemul trebuie sa permita realizarea de comapratii intre membrii unui set cu altii din afara setului, astfel incat sistemul sa poata raspunde la intrebari de tipul: „Cat la suta din venitul total a fost generat de primii 10 clienti in comparatie cu restul de clienti?”

- Sistemul trebuie sa aibe capacitatea de a afisa informatia intr-o forma compacta si de a scoate in evidenta relatia dintre parte si intreg, toate acestea sub forma unor harti arborescente. Deasemenea sistemul trebuie sa le aduca intr-o forma interactiva si sa permita crearea rapida a acestora si aranjarea lor sub forma unui grafic pentru a compara cu usurinta datele. Astfel sistemul trebuie sa permita evidentierea categoriilor de date si compararea rapida a acestora urmarind doar dimensiunea si numarul formelor geometrice rezultate.

- Sistemul trebuie sa permita definirea unor rapoarte de tip Word Cloud. Astfel spre exemplu trebuie sa existe posibilitatea ca pentru categoriile de produse sa fie realizate rapoarte in care acestea sa fie dimensionate si colorate in functie de valoarea profitului si a vanzarilor inregistrate de fiecare in parte.

- In sistemul de Business Intelligence dashboard-urile trebuie sa fie interactive pentru ca elementele care il compun sa poata fi plasate oriunde se doreste. Trebuie sa se poata folosi astfel tot spatiul disponibil, adaugand in locurile ramase libere pe o harta sau o diagrama, legende, filtre sau chiar alte grafice. Odata selectat un filtru sau o anumita componenta de pe grafic, celelalte elemente trebuie sa se actualizeaza automat in functie de aceasta.

### **III. CERINTE MENTENANTA SI SERVICE**

Furnizorul sistemului informatic va trebui sa faca dovada capacitatii de a asigura mentenanta aplicatiilor ERP, CRM si BIS pe o perioada de minim 36 de luni. Activitatea de asistenta tehnica va fi organizata pe trei nivele:

- nivel 0, organizat intern de beneficiar prin personalul IT instruit;
- nivele 1 si 2, gestionate de dispeceratul Furnizorului.

Aceasta structura pe nivele va facilita gestionarea centralizata a problemelor. Incidentele de nivel 0 vor fi rezolvate de specialistii interni ai beneficiarului in conformitate cu procedurile de instalare, punere in functiune, restaurare si interventie, puse la dispozitie de furnizor. Incidentele de nivel 1 sunt cele care se vor putea rezolva prin suportul oferit la inregistrarea incidentului de catre operatorul de suport indicat de Furnizor. Incidentele de nivel 2 sunt cele care vor fi rezolvate de specialistii calificati ai Furnizorului prin deplasarea la sediul Beneficiarului daca situatia impune acest lucru. Inregistrarea evenimentelor se va putea face telefonic, la un dispecerat de HelpDesk

Se vor prelua:

- data si ora semnalarii,
- locatia unde a aparut incidentul,
- numele si functia celui care face sesizarea,
- descrierea pe scurt a incidentului etc.

In faza de inregistrare, dupa preluarea informatiilor legate de incident, se va comunica de catre Operatorul de suport, un numar de inregistrare si date de identificare ale celui care a preluat anuntul. Persoanele care pot face sesizari vor fi cuprinse intr-un tabel nominal, furnizat de Beneficiar dupa semnarea contractului. Formatul formularului de sesizare a problemelor va fi discutat si avizat de beneficiar, impreuna cu Procedura de sesizare si rezolvare a incidentelor in perioada de analiza a solutiei.

Datorita complexitatii echipamentelor, pentru a realiza mentenanta si sustenabilitatea tehnica se va realiza ulterior implementarii un contract cu o firma specializata care va prelua sarcina.

### **IV. ARHITECTURA LOGICA SI FIZICA A SISTEMULUI, DESCRIEREA TEHNICA**

Arhitectura sistemului informatic trebuie sa fie alcatuita din module de software care pot fi configurate si care furnizeaza o infrastruktura de afaceri mobila/flexibila, permitand o reactie rapida la noile cerinte de afaceri si totodata permite modificari sau amplificari prin simpla continuitate a procesului de afaceri. HEXI PHARMA CO. S.R.L. doreste ca noul sistem sa fie bazat pe o platforma consacrata, pentru a configura si conecta procesele de afaceri si fluxurile de informatii pe tot cuprinsul componentelor diverse de afaceri si de asemenea in cazul componentelor de aplicatii separate.

Sistemul informatic trebuie sa permita:

- modificarea si configurarea rapida si in mod dinamic a proceselor de afaceri independent de versiunile obisnuite;
- integrarea usoara a componentelor Internet si Intranet in procesele de afaceri;
- conexiune simpla intre sistemul informatic si software-ul unei terte parti sau propriile dezvoltari;



- implementarea ultimelor tehnologii sau a actualizarilor legislative/de sistem fara a intrerupe operatiunile de afaceri.

Integrarea datelor sistemului informatic trebuie sa se realizeze utilizand o baza de date comuna. Sistemul informatic trebuie sa asigure portabilitatea datelor și a interfetelor de utilizatori, folosind standarde de industrie pentru interfete care permit integrarea aplicatiilor. Astfel, sistemul trebuie sa fie compatibil cu diverse sisteme de operare, baze de date și rețele. Trebuie ca arhitectura sistemului sa fie modulara, sa urmareasca principiul de software orientat Client/Server. Aceasta arhitectura formeaza baza multor optiuni disponibile pentru planificarea și operarea activitatii in cadrul companiei.

Extragerea, transformarea si incarcarea datelor trebuie sa se poata realiza prin diferite interfete predefinite. Sistemul de raportare trebuie sa poata extrage date din diferite surse: sistemul informatic in sine, sisteme externe, fisiere text, diverse tipuri de fisiere. In acelasi timp trebuie sa fie deschis si catre aplicatii si unelte dezvoltate de terti si sa suporte standardele deschise (open standards).

Pentru a oferi informatii relevante pentru toti utilizatorii datele incarcate trebuie organizate. Sistemul trebuie sa aiba o componenta care gestioneaza datele non-volatile (date istorice), cu granularitate mare, integrate, intr-o baza istorica. Pentru raportarea operationala (date „proaspete”, neistorice), sistemul trebuie sa utilizeze date volatile in timp real (odata introduse in sistemele operationale, datele trebuie definite ca surse de date). Pentru analize multidimensionale sistemul trebuie sa foloseasca date integrate si agregate din mai multe surse. Acestea reprezinta o viziune integrata si agregata a business-ului companiei.

## **V. CERINTE DE INSTRUIRE A PERSONALULUI**

Furnizorul aplicatiilor ERP, CRM si BIS va avea obligatia de a instrui personalul necesar in vederea utilizarii acesteia. Aceasta activitate va fi supervizata de echipa de management a proiectului si se va desfasura in perioada de valabilitate a contractului de furnizare.

Se va asigura instruirea unui numar de 30 utilizatori desemnati de SC HEXI PHARMA CO. S.R.L. in vederea utilizarii modulelor solicitate. In acest sens se vor organiza grupe de instruire, corespunzator functionalitatilor pe care vor trebui sa le foloseasca utilizatorii. De asemenea, acesta va asigura scolarizarea personalului dupa punerea in functiune si testarea aplicatiei. Scolarizarea angajatilor va avea loc la locatia SC HEXI PHARMA CO. S.R.L. și se va desfasura in limba romana, dupa un calendar stabilit de comun acord cu furnizorul. Documentatia completa de utilizare si administrare va fi livrata impreuna cu sistemul ERP. De asemenea, instruirea echipei de proiect va continua “on the job” pe toata durata de desfasurare a proiectului, avand ca obiectiv instruirea echipei de proiect conform cu fluxurile implementate. Suportul pentru instruirea utilizatorilor il constituie manualele de utilizatori.

Utilizatorii sistemului informatic trebuie pregatiti, prin instruire urmarindu-se realizarea urmatoarelor obiective:

- cunoasterea sistemului integrat in ansamblul sau;
- invatarea modului de operare in sistem;
- intelegerea implicatiilor sistemului si a avantajelor acestuia.

Sesiunile de instruire vor fi de mai multe tipuri, in functie de categoriile de utilizatori ai sistemului. La dispozitia fiecarui utilizator va fi pus cate un manual de utilizare a sistemului. Pentru fiecare categorie se vor organiza sesiuni de instruire, care vor fi compuse din:

- ⇒ sesiuni cu caracter general;
- ⇒ sesiuni cu caracter specific pentru fiecare modul;
- ⇒ sesiuni de aplicatie practica pe sistem pentru fiecare modul;
- ⇒ sesiune de verificare a cunostintelor dobandite.

Sesiunile de instruire vor contine minim urmatoarele teme:

- Prezentarea sistemului din punct de vedere functional;
- Prezentarea posibilitatilor de alertare si sesizarilor pro-active;
- Prezentarea modului de lucru in sistem;
- Prezentarea sistemului din punct de vedere functional;
- Prezentarea fluxurilor de documente automate;
- Prezentarea modului de indeplinire a sarcinilor in cadrul acestor fluxuri si oglindirea acestora in sistem;
- Prezentarea modului de cautare a documentelor si a modului de stocare a acestora;
- Prezentarea modului de organizare si modificare a rapoartelor in sistem;
- Prezentarea sistemului din punct de vedere tehnic;
- Prezentarea modului de realizare a copiilor de siguranta;
- Prezentarea instrumentelor de monitorizare si urmarire a accesului la sistem;
- Prezentarea modului de generare a alertelor IT;
- Prezentarea modului de configurare a rapoartelor de stare a intregului sistem;
- Prezentarea modului de intretinere a sistemului;
- Prezentarea modului de configurare a echipamentelor din intregul sistem pentru a genera si a receptiona alerte;
- Prezentarea modului de lucru cu fiecare modul in parte.

Ofertantul va pune la dispozitia beneficiarului, inca de la inceputul proiectului si inclus in costurile acestuia, un sistem de test standard, oferit ca atare de producatorul aplicatiei, sistem care sa contina date coerente despre o organizatie similara fictiva sau reala, acoperind procesele administrative de uz general din majoritatea modulelor descrise in prezentul proiect.

Ofertantii vor prezenta in detaliu metodologia și procedurile dupa care vor derula activitatile specifice de implementare. Metodologia va fi adaptata specificului acestui proiect. Ofertantii vor demonstra ca metodologia propusa și procedurile pe care le vor utiliza acopera integral tematica proiectului astfel incat sa fie posibila testarea tuturor functionalitatilor sistemelor.

Oferta tehnica trebuie sa includa urmatoarele sectiuni obligatorii:

- Prezentarea generala a solutiei propuse;
- Arhitectura sistemului propus (software si hardware);
- Descrierea platformei;
- Descrierea modulelor;
- Metodologia de implementare si documentatia de implementare;
- Managementul proiectului, planul de proiect si echipa de implementare;
- Descrierea modului în care se va asigura instruirea utilizatorilor si mentenanta sistemului post implementare;
- Raspuns punct cu punct la cerintele detaliate exprimate in caietul de sarcini;

- Procedura de management al schimbarilor in proiect;

Neprezentarea tuturor documentelor solicitate duce la calificarea ofertei drept neconforma si la respingerea acesteia.

HEXI PHARMA CO. S.R.L. isi rezerva dreptul de a solicita o sesiune demonstrativa in vederea testarii functionalitatilor solutiei informatice oferate. HEXI PHARMA CO. S.R.L. ii va invita la sesiunea demonstrativa doar pe acei Ofertanti care au indeplinit criteriile de eligibilitate si calificare. Beneficiarul va anunta data sustinerii demonstratiei practice cu minim 2 zile lucratoare inainte de termenul fixat pentru desfasurarea acesteia.

HEXI PHARMA CO. S.R.L. solicita organizarea sesiunii demonstrative la sediul sau, punand la dispozitia Ofertantilor sala in care se va desfasura demonstratia practica, dotata cu prize de curent electric si videoproiector. Este responsabilitatea Ofertantilor sa se prezinte cu toate echipamentele hardware, de comunicatii (conexiune Internet) si aplicatiile software necesare sustinerii demonstratiei practice. Sesiunea demonstrativa este organizata pe baza cerintelor prezentate. In timpul sesiunii demonstrative se vor efectua capturi de ecran asupra tuturor componentelor din caietul de sarcini, capturi care vor face dovada indeplinirii cerintelor solicitate.

Daca in urma organizarii sesiunii demonstrative se constata neconcordanțe între ce s-a oferat si ce s-a prezentat in demonstratie, oferta se va respinge ca fiind neconforma.

### **DREPTUL DE UTILIZARE**

Ofertantul este obligat sa precizeze dreptul de utilizare asupra sistemelor informatice de gestiune a afacerii (ERP, CRM si BIS), eventualele drepturi de proprietate intelectuala, dupa caz, asupra creatiilor rezultate din implementarea proiectului. Acestea vor fi drepturi depline ale SC HEXI PHARMA CO. S.R.L., cu respectarea legislatiei in vigoare.

### **TIMPII DE INTERVENTIE**

Ofertantul este obligat sa precizeze timpzii de interventie atat in situatia cand este necesara deplasare la locatia beneficiarului cat si in situatia in care problema poate fi rezolvata de la distanta.

### **TERMENUL DE PLATA**

A. Plata aplicatiei de tip ERP, CRM si BIS:

- avans 30% in termen de maxim 30 de zile de la semnarea contractului,
- rest de plata 70% in termen de maxim 30 de zile dupa punerea in functiune a aplicatiilor de tip ERP, CRM si BIS.

B. Plata serviciul de formare profesionala a personalului se va face integral in termen de maxim 1 luna de la finalizarea serviciului de formare profesionala, dar nu mai tarziu de luna a 17-a de la semnarea contractului de furnizare.

Data  
27.12.2013

### **SECȚIUNEA III** **FORMULARE**

Secțiunea III conține formularele destinate, pe de o parte, să faciliteze elaborarea și prezentarea ofertei și a documentelor care o însoțesc și, pe de altă parte, să permită comisiei de evaluare examinarea și evaluarea rapidă și corectă a tuturor ofertelor depuse.

**Fiecare ofertant care participă la procedura pentru atribuirea contractului de furnizare are obligația de a prezenta formularele prevăzute în cadrul acestei secțiuni, completate în mod corespunzător și semnate de persoanele autorizate.**

**Formularul nr. 1**

OPERATORUL ECONOMIC

.....  
(denumire / adresa sediu )

Înregistrat la sediul achizitorului

nr. \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_ ora \_\_\_\_\_

**SCRISOARE DE ÎNAINȚARE**

Către .....

(denumirea achizitorului și adresa completă)

Ca urmare a anunțului publicat pe site-ul [www.fonduri-ue.ro](http://www.fonduri-ue.ro) privind aplicarea procedurii simplificate pentru beneficiarii privati în cadrul proiectelor finanțate din instrumente structurale, obiectivul “Convergența” precum și în cadrul proiectelor finanțate prin Mecanismele Financiare SEE și Norvegian pentru atribuirea contractelor de furnizare, servicii sau lucrări – conform Ordinului nr. 1120 / 2013, noi ..... (denumirea/numele operatorului economic) vă transmitem alăturat următoarele:

- pachetul/plicul sigilat și marcat în mod vizibil, conținând, oferta în original.

Avem speranța că oferta noastră este corespunzătoare și va satisface cerințele.

Data completării .....

Cu stimă,

*Operator economic,*

.....

(semnătura autorizată)

## OPERATORUL ECONOMIC

.....  
(denumire / adresa sediu )

**DECLARATIE**  
**PRIVIND CALITATEA DE PARTICIPANT LA PROCEDURA**

1. Subsemnatul ..... (nume, prenume), reprezentant imputernicit al ..... (denumirea operatorului economic), in calitate de ofertant la procedura pentru atribuirea de catre beneficiarii privati a contractelor de furnizare, servicii sau lucrari, finantate din instrumente structurale in baza contractului de finantare nr. 897 / 331 din 16.09.2013 din cadrul Programului Operational Sectorial „Cresterea competitivitatii economice” 2007-2013, Axa prioritara 3 „Tehnologia Informatiei si Comunicatiilor pentru sectoarele privat si public”, Domeniul major de interventie DM 3 „Sustinerea E-Economiei”, Operatiunea 1 „Sprijin pentru sisteme TIC integrate si alte aplicatii electronice pentru afaceri”, avand ca obiect achizitia de aplicatii de tip ERP, CRM si BIS si serviciu de formare profesionala a personalului organizata de SC HEXI PHARMA CO. SRL particip si depun oferta:

- ☐ in nume propriu;
- ☐ ca asociat in cadrul asociatiei;
- ☐ ca subcontractant al .....

(Se bifeaza optiunea corespunzatoare.)

2. Subsemnatul declar ca:

- ☐ nu sunt membru al nici unui grup sau retele de operatori economici;
- ☐ sunt membru in grupul sau reseaua a carei lista cu date de recunoastere o prezint in anexa.

(Se bifeaza optiunea corespunzatoare.)

3. Subsemnatul declar ca voi informa imediat achizitorul daca vor interveni modificari in prezenta declaratie la orice punct pe parcursul derularii procedurii de atribuire a contractului de furnizare sau, in cazul in care vom fi desemnati castigatori, pe parcursul derularii contractului de furnizare.

4. De asemenea, declar ca informatiile furnizate sunt complete si corecte in fiecare detaliu si inteleg ca achizitorul are dreptul de a solicita, in scopul verificarii si confirmarii declaratiilor, situatiilor si documentelor care insotesc oferta, orice informatii suplimentare in scopul verificarii datelor din prezenta declaratie.

5. Subsemnatul autorizez prin prezenta orice institutie, societate comerciala, banca, alte persoane juridice sa furnizeze informatii reprezentantilor autorizati ai SC HEXI PHARMA CO. SRL privire la orice aspect tehnic si financiar in legatura cu activitatea noastra.

Data : .....

Operator economic,  
.....  
(semnatura autorizata)

## OPERATORUL ECONOMIC

.....  
(denumire / adresa sediu )

**DECLARATIE PRIVIND ELIGIBILITATEA**

Subsemnatul ..... (nume, prenume), reprezentant imputernicit al ..... (denumirea operatorului economic), cu sediul in ..... (adresa operatorului economic), in calitate de ofertant la procedura pentru atribuirea de catre beneficiarii privati a contractelor de furnizare, servicii sau lucrari, finantate din instrumente structurale in baza contractului de finantare nr. 897 / 331 din 16.09.2013 din cadrul Programului Operational Sectorial „Cresterea competitivitatii economice” 2007-2013, Axa prioritara 3 „Tehnologia Informatiei si Comunicatiilor pentru sectoarele privat si public”, Domeniul major de interventie DM 3 „Sustinerea E-Economiei”, Operatiunea 1 „Sprijin pentru sisteme TIC integrate si alte aplicatii electronice pentru afaceri”, avand ca obiect achizitia de aplicatii de tip ERP, CRM si BIS si serviciu de formare profesionala a personalului, declar pe propria raspundere, sub sanctiunile aplicate faptei de fals in inscriburi sub semnatura privata, ca nu ma aflu in nici una din situatiile de mai jos:

- a) sunt insolubil sau in stare de faliment sau lichidare, am afacerile conduse de un administrator judiciar, sunt in incetare de plati, am suspendate activitatile de afaceri sau sunt in situatii similare prevazute in legislatia nationala;
- b) fac obiectul unei actiuni in justitie pentru declararea starii de faliment, lichidare, administrare speciala sau orice alta situatie similara prevazuta de legislatia nationala;
- c) am fost condamnat in ultimii 3 ani prin hotarare definitiva a unei instante judecatoresti, pentru o fapta care a adus atingere eticii profesionale sau pentru comiterea unei greseli in materie profesionala;
- d) in ultimii 5 ani, am fost condamnat prin hotararea definitiva a unei instante judecatoresti, pentru participare la activitati ale unei organizatii criminale, pentru coruptie, pentru fraudare si/sau pentru spalare de bani;
- e) sunt vinovat de o grava greseala profesionala dovedita prin orice mijloace pe care achizitorul le poate dovedi;
- f) nu mi-am indeplinit obligatiile privind plata impozitelor, taxelor si contributiilor de asigurari sociale catre bugetele componente ale bugetului general consolidat si bugetele locale in conformitate cu prevederile legale in vigoare;
- g) sunt vinovat de prezentarea denaturata a informatiilor solicitate de achizitor, ca o conditie de participare la invitatie de ofertare sau contract;
- h) in ultimii 2 ani nu mi-am indeplinit sau mi-am indeplinit in mod defectuos obligatiile contractuale, din motive imputabile mie, fapt care a produs sau este de natura sa produca grave prejudicii beneficiarilor contractelor respective, indiferent de natura finantarii acestor contracte.

Subsemnatul declar ca informatiile furnizate sunt complete si corecte in fiecare detaliu si inteleg ca achizitorul are dreptul de a solicita, in scopul verificarii si confirmarii declaratiilor, orice documente doveditoare de care dispun.

Inteleg ca in cazul in care aceasta declaratie nu este conforma cu realitatea sunt pasibil de incalcarea prevederilor legislatiei penale privind falsul in declaratii.

Data : .....

Operator economic,

.....  
(semnatura autorizata)

OPERATORUL ECONOMIC

.....  
(denumire / adresa sediu )

### DECLARAȚIE PRIVIND LIPSA CONFLICTULUI DE INTERESE IN CADRUL PROCEDURII DE ACHIZITIE

Subsemnatul ..... (nume, prenume), reprezentant imputernicit al .....  
(denumirea operatorului economic), cu sediul în ..... (adresa operatorului  
economic), declar pe propria răspundere ca societatea pe care o reprezintă nu se afla în niciuna dintre  
situațiile descrise la **art. 14 din O.U.G. 66/2011** privind prevenirea, constatarea și sancționarea  
neregulilor apărute în obținerea și utilizarea fondurilor europene și/sau a fondurilor publice naționale  
afereente acestora, și anume:

- a) nu are drept membri în cadrul consiliului de administrație/organ de conducere sau de supervizare  
și/sau nu avem/am acționari ori asociați persoane care sunt soț/soție, rudă sau afîn până la gradul al  
patrulea inclusiv sau care se află în relații comerciale cu persoane ce dețin funcții de decizie în cadrul  
persoanei juridice achizitoare;
- b) oferta prezentată a fost concepută și formulată în mod independent față de oricare alt ofertant, fără a  
exista consultări, comunicări, înțelegeri sau aranjamente cu acestia;
- c) nu este întreprindere legată sau parteneră cu unul sau mai mulți ofertanți participanți în cadrul  
prezentei proceduri de achiziție;
- d) nu este întreprindere legată sau parteneră cu persoana juridică achizitoare, S.C. HEXI PHARMA  
CO. S.R.L.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și  
înțeleg că achizitorul are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor orice  
documente doveditoare de care dispunem.

Data : .....

Operator economic,  
.....  
(semnatura autorizată)



**OPERATORUL ECONOMIC**

.....  
(denumire / adresa sediu )

**DECLARATIE PE PROPRIE RASPUNDERE  
PRIVIND LISTA PRINCIPALELOR CONTRACTE DE FURNIZARE**

Subsemnatul ..... (nume, prenume), reprezentant imputernicit al ..... (denumirea operatorului economic), declar pe proprie raspundere sub sanctiunile aplicabile faptei de fals in acte publice, ca datele prezentate in tabelul anexat sunt reale.

Subsemnatul declar ca informatiile furnizate sunt complete si corecte in fiecare detaliu si inteleg ca achizitorul are dreptul de a solicita, in scopul verificarii si confirmarii declaratiilor, situatiilor si documentelor care insotesc oferta, orice informatii suplimentare in scopul verificarii datelor din prezenta declaratie.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice institutie, societate comerciala, banca, alte persoane juridice sa furnizeze informatii reprezentantilor autorizati ai SC HEXI PHARMA CO. SRL cu privire la orice aspect tehnic si financiar in legatura cu activitatea noastra.

Data : .....

Operator economic,  
.....  
(semnatura autorizata)

OPERATORUL ECONOMIC

.....  
 (denumire / adresa sediu )

**DECLARATIE PE PROPRIE RASPUNDERE  
 PRIVIND PERSONALUL TEHNIC DE SPECIALITATE**

Subsemnatul ..... (nume, prenume), reprezentant imputernicit al ..... (denumirea operatorului economic), declar pe proprie raspundere sub sanctiunile aplicabile faptei de fals in acte publice, ca pentru implementarea aplicatiilor de tip ERP, CRM si BIS voi asigura personalul tehnic de specialitate necesar, formata dintr-o echipa de profesionisti, astfel:

- 1 manager de proiect, cu experienta in implementarea aplicatiilor de tip ERP, CRM si BIS similara  
 1. ....
- 3 specialisti responsabili in implementarea modulelor aplicatiei (pentru fiecare aplicatie 1 specialist)  
 1. ....  
 2. ....  
 3. ....

Subsemnatul, declar ca informatiile furnizate sunt complete si corecte in fiecare detaliu si anexas prezentei declaratii CV-urile in format Europass ale persoanelor nominalizate in randurile de mai sus.

Data : .....

Operator economic,  
 .....  
 (semnatura autorizata)

OPERATORUL ECONOMIC

.....  
(denumire / adresa sediu )

### PROPUNERE TEHNICA

Noi..... (denumirea ofertantului) furnizam urmatoarele informatii privind oferta noastra:

- Prezentarea generala a solutiei propuse
- Arhitectura sistemului propus (software si hardware)
- Descrierea platformelor ERP, CRM si BIS
- Descrierea modulelor sistemelor ERP, CRM si BIS
- Metodologia de implementare si documentatia de implementare
- Managementul proiectului, planul de proiect si echipa de implementare
- Descrierea modului în care se va asigura instruirea utilizatorilor si mentenanta sistemului ERP post implementare
- Raspuns punct cu punct la cerintele detaliate exprimate in caietul de sarcini
- Procedura de management al schimbarilor in proiect
- Informatii privind dreptul de utilizare asupra aplicatiei informatice de tip ERP, CRM si BIS.
- Detalii referitoare la timpii de interventie
- Altele

Noi..... (denumirea ofertantului) **suntem de acord cu termenele de plata si conditiile** din caietul de sarcini.

Data : .....

Operator economic,  
.....  
(semnatura autorizata)

OPERATORUL ECONOMIC

.....  
 (denumire / adresa sediu )

**GRAFIC DE IMPLEMENTARE**

Nr. crt.	Denumirea etapei	Perioada de zile calendaristice necesara fiecarei etape (de la..... pana la.....)
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		

Data : .....

Operator economic,  
 .....  
 (semnatura autorizata)

OPERATORUL ECONOMIC

.....  
(denumire / adresa sediu )

### FORMULAR DE OFERTA

Catre .....  
(denumirea achizitorului si adresa completa)

Domnilor/Doamnelor,

1.Examinand documentatia de atribuire, subsemnatii, reprezentanti ai ofertantului ..... , ne oferim ca, in conformitate cu prevederile si cerintele cuprinse in documentatia mai sus mentionata, sa furnizam aplicatiile de tip ERP, CRM si BIS si serviciul de formare profesionala a personalului, prezentate in oferta

pentru suma de ..... (suma in litere si cifre, precum si moneda ofertei), platibila conform documentatiei de atribuire, la care se adauga taxa pe valoarea adaugata in valoare de .....(suma in litere si in cifre).

2. Ne angajam sa mentinem aceasta oferta valabila pentru o durata de ..... zile de la data **deschiderii** ofertelor, respectiv pana la data de ..... si ea va ramane obligatorie pentru noi si poate fi acceptata oricand inainte de expirarea perioadei de valabilitate.

3. Pana la incheierea si semnarea contractului de achizitie aceasta oferta, impreuna cu comunicarea transmisa de dumneavoastra, prin care oferta noastra este stabilita castigatoare, vor constitui un contract angajant intre noi.

4. Intelegem ca nu sunteti obligati sa acceptati oferta cu cel mai scazut pret sau orice alta oferta pe care o puteti primi.

Data completarii ...../...../.....(ziua/luna/anul)

.....(semnatura),  
in calitate de ....., legal autorizat sa semnez oferta pentru si in  
numele.....(denumirea/numele operatorului economic)

OPERATORUL ECONOMIC

.....  
 (denumire / adresa sediu )

**CENTRALIZATOR DE PREȚURI**

Anexă la ofertă

Nr. crt	Denumirea mijlocului fix	Cantitatea (U.M.)	Prețul Unitar	Prețul total	TVA
			Lei	Lei (col 2xcol 3)	Lei
0	1	2	3	4	5
1	Aplicatie de tip ERP	1 buc			
	Aplicatie de tip CRM	1 buc			
	Aplicatie de tip BIS	1 buc			
2	Serviciu de formare profesionala a personalului	1 serv / contract			
<b>TOTAL</b>					

Data : .....

Operator economic,  
 .....  
 (semnatura autorizata)

OPERATORUL ECONOMIC

.....  
(denumire / adresa sediu )

### INFORMATII CENTRALIZATE DIN OFERTA

- pretul aplicatiei de tip ERP ..... lei
- pretul aplicatiei de tip CRM ..... lei
- pretul aplicatiei de tip BIS ..... lei
- pretul serviciului de formare profesionala a personalului ..... lei
- timp interventie (durata maxima exprimata în ore în care intervine efectiv un angajat al ofertantului în cazul semnalarii unor probleme în functionarea aplicatiei) ..... ore
- maturitate sistem ERP ..... ani
- maturitate sistem CRM ..... ani
- maturitate sistem BIS ..... ani
- gradul de flexibilitate al sistemului:

a) Solutia care ofera cunostinte specifice de afaceri (know-how) sub forma unui set complet de procese predefinite conform bunelor practici din domeniu (best practices) si legislatiei din Romania printr-un sistem complet preconfigurat pentru toate modulele ERP, CRM si BIS solicitate si care permite de asemenea, definirea si modificarea proceselor solicitate in caietul de sarcini prin operatii de configurare care nu implica dezvoltarea de programe ..... DA/NU

b) Solutia care nu ofera un set complet de procese predefinite, dar care permite definirea si modificarea proceselor solicitate in caietul de sarcini prin operatii de configurare care nu implica dezvoltarea de programe ..... DA/NU

c) Alte situatii ..... DA/NU

Data : .....

Operator economic,  
.....  
(semnatura autorizata)