SPECIFICAȚII TEHNICE

1. Obiectul ofertei

Obiectul prezentei oferte este furnizarea, implementarea și personalizarea unei soluții informatice de tip CRM (Customer Relationship Management), complet adaptată cerințelor Beneficiarului.

2. Descriere generală a soluției

Soluția propusă este o aplicație web modernă, accesibilă prin browser, care permite gestionarea centralizată a relațiilor cu clienții, proceselor comerciale și activităților interne, într-un sistem unic, securizat și scalabil.

Cerințe obligatorii:

1. Licența software trebuie să fie permanentă (utilizare pe o perioadă nedeterminată);
2. Produsul software oferit va avea licențiere nelimitată a tuturor livrabilelor cu transfer al codului sursă și cu posibilitatea modificării ulterioare a acestuia de către beneficiar fără restricții
3. Se va face transferul proprietății intelectuale asupra tuturor livrabilelor către beneficiar

Soluția software trebuie sa îndeplinească, dar să nu se limiteze la următoarele cerințe generale:

3. Arhitectura tehnică

3.1 Arhitectură software

- Aplicație web multi-tier, modulară și extensibilă
- Bază de date relațională securizată
- Interfață utilizator intuitivă și responsivă
- Suport pentru procese asincrone și sarcini planificate
- API pentru integrare cu alte sisteme externe

3.2 Mod de livrare

- Instalare on-premise
- Instanță dedicată Beneficiarului
- Posibilitate de configurare single-company sau multi-company
- Suport pentru medii: test / producție

4. Funcționalități CRM (domeniu de bază)

- Management clienți și contacte
- Management oportunități și pipeline
- Activități și task-uri
- Documente și fișiere

5. Modul personalizat de import date și analiză (opțional)

- Autentificare utilizatori
- Încărcare fișiere Excel (XLS/XLSX, CSV)
- Validare și procesare automată date
- Calcule personalizate (ex.: medii mobile, indicatori, agregări)
- Generare grafice și rapoarte dinamice
- Export rezultate în format PDF / Excel

6. Securitate și conformitate

- Control acces bazat pe roluri (RBAC)
- Drepturi configurabile pe module, documente și câmpuri
- Loguri de audit
- Parole criptate
- Suport HTTPS
- Compatibilitate GDPR
- Posibilitate 2FA

7. Integrare și interoperabilitate

- API REST documentat
- Webhooks pentru evenimente
- Integrare cu sisteme externe (ERP, BI, aplicații terțe)
- Import / export date standardizate

8. Scalabilitate și performanță

- Arhitectură scalabilă
- Suport pentru creștere număr utilizatori
- Optimizare baze de date
- Procesare asincronă pentru volume mari de date

9. Servicii incluse în ofertă

- Instalare și configurare inițială
- Personalizare CRM conform cerințelor Beneficiarului
- Configurare roluri și utilizatori
- Import date inițiale
- Training utilizatori
- Documentație tehnică și funcțională
- Suport la punerea în producție

10. Model de licențiere

- Software dezvoltat proprietar, fără costuri suplimentare de licență
- Costuri aplicabile pentru: implementare, personalizare, dezvoltări specifice, mentenanță și infrastructură

11. Livrabile

- Aplicație CRM complet funcțională
- Configurații și personalizări conforme cerințelor
- Documentație tehnică
- Acces administrativ
- Sistem pregătit pentru exploatare

12. Valoare adăugată / Avantaje competitive

- Suport tehnic extins pe 24 luni, cu răspuns prioritar la incidente critice (max. 2 ore) și rezolvare garantată (ex.: critică – 24 ore)
- Upgrade-uri de securitate si bug-fixing pe o perioada de 24 luni
- Suport multi-canal: telefon, e-mail, portal ticketing, video call
- Monitorizare proactivă a aplicației și infrastructurii
- Training complet pentru utilizatori și echipa tehnică, inclusiv sesiuni de refresher
- Actualizări software și module noi incluse pe toată perioada suportului
- Migrare și upgrade-uri fără cost suplimentar
- Backup automat zilnic și plan de continuitate operațională
- Plan de recuperare în caz de incident (Disaster Recovery Plan)
- Module și rapoarte complet personalizate, adaptate proceselor interne ale Beneficiarului
- SLA clar, cu penalități și bonusuri pentru respectarea termenelor
- Scalabilitate și optimizare continuă pentru creșterea numărului de utilizatori și volume mari de date

13. Funcționalități de monitorizare și mentenanță

Furnizorul va implementa funcționalități de monitorizare și mentenanță preventiva

- Monitorizarea pentru mentenanța preventiva se va face on line, printr-un sistem performant de monitorizare, Va fi monitorizata evoluția parametrilor standard precum și alți parametrii de performanța:
- Verificarea funcționării normale a serviciilor on-line
- Verificarea bazelor de date;
- Verificarea încărcării sistemelor
- Verificarea spațiului alocat pe hard disk-uri
- Verificarea funcționării normale a serviciilor on-line si verificarea bazelor de date;
- Verificare încărcare procesoare pe nuclee
- Verificarea timpilor de așteptare și a interogărilor mari
- Verificare time-out
- Cu ocazia observării unor evenimente de sistem neobișnuite, departamentul tehnic va fi anunțat in scris.
- Intervențiile în caz de urgență vor fi efectuate de la distanta, după o înștiințare in scris despre problema apăruta. In cazul necesității de deplasare la client personalul tehnic al clientul va asigura suportul necesar pentru a remedia problema cât mai rapid.

Andrea-Beata Szombat

Digitally signed by Andrea-Beata Szombat
Date: 2025.12.24 13:06:02 +02'00'