

ANUNȚ DEMARARE ACHIZIȚIE DIRECTĂ

PLATFORMĂ SOFTWARE TIP CRM

Achiziție realizată în cadrul proiectului

"Creșterea competitivității societății Titi Aur S.R.L. prin tehnologii digitale și automatizarea proceselor operaționale"

finanțat prin Planul Național de Redresare și Reziliență

Contract nr. 2869.1/i3/c9/18.10.2024

Beneficiar: S.C. Titi Aur S.R.L.

Proiect finanțat în cadrul apelului:

DIGITALIZAREA IMM-URILOR - GRANT DE PÂNĂ LA 100.000 EURO PE ÎNTREPRINDERE CARE SĂ SPRIJINE IMM-URILE ÎN ADOPTAREA TEHNOLOGIILOR DIGITALE.

Pilonul III. CREȘTERE INTELIGENTĂ, SUSTENABILĂ ȘI FAVORABILĂ INCLUZIUNII, INCLUSIV COEZIUNE ECONOMICĂ, LOCURI DE MUNCĂ, PRODUCTIVITATE, COMPETITIVITATE, CERCETARE, DEZVOLTARE ȘI INOVARE, PRECUM ȘI O PIAȚĂ INTERNĂ FUNCȚIONALĂ, CU ÎNTREPRINDERI MICI ȘI MIJLOCII (IMM-URI) PUTERNICE.

Componenta C9. SUPORT PENTRU SECTORUL PRIVAT, CERCETARE, DEZVOLTARE ȘI INOVARE.

Investiția I3. SCHEME DE AJUTOR PENTRU SECTORUL PRIVAT.

Achizitorul, S.C. TITI AUR SRL, în calitate de beneficiar al contractului de finanțare nr. 2869.1/i3/c9/18.10.2024 , având sediul principal înregistrat în Localitatea Bârlad, județul Vaslui, Strada Moș Ion Roată nr. 60, cod poștal 731164, telefon 0744.837.650, poștă electronică titi@titiaur.ro, cod de înregistrare fiscală RO22432930, reprezentat legal prin domnul Constantin AUR, în calitate de administrator, anunță demararea procedurii de **achiziție directă**, organizată în cadrul proiectului *"Creșterea competitivității societății Titi Aur S.R.L. prin tehnologii digitale și automatizarea proceselor operaționale"*.

Prezenta documentație de atribuire include 3 secțiuni:

1.Fișa de date a achiziției.

2.Formulare/anexe.

3.Specificații tehnice.

1. FIȘA DE DATE A ACHIZIȚIEI

Obiectul achiziției	Platformă software tip CRM
Tip achiziție	Directă
Criteriu de atribuire	Cel mai bun raport calitate-preț
Tip contract	Contract de prestări servicii
Modalitate de plată	Mecanismul cererilor de transfer
Procedura de atribuire	Achiziție directă conform prevederilor Îndrumarului metodologic pentru beneficiarii privați aplicabil în derularea procedurilor de achiziție pentru atribuirea contractelor de furnizare de produse, prestare de servicii, execuție de lucrări finanțate din fondurile externe nerambursabile și rambursabile aferente Mecanismului de Redresare și Reziliență și ORDINUL MIPE nr. 372 din 8 februarie 2024 (MONITORUL OFICIAL AL ROMÂNIEI, PARTEA I, Nr. 159/27.II.2024) privind aprobarea modalității de derulare a procedurii de achiziție pentru atribuirea contractelor de furnizare de produse, prestare de servicii, execuție de lucrări finanțate din fondurile externe nerambursabile și rambursabile aferente Mecanismului de redresare și reziliență, alocate prin Planul național de redresare și reziliență, aplicabilă beneficiarilor privați care nu au obligația respectării prevederilor legale aplicabile în domeniul achizițiilor publice, precum și a listei utilizate pentru verificarea achizițiilor derulate de aceștia.
Valoarea estimată a achiziției	90.999,65 lei, fără TVA
Durata estimată a contractului de achiziție	240 zile
Locația de livrare	Locația de implementare a proiectului de investiții, respectiv: România, Regiune de Dezvoltare Sud-Muntenia, Județul Dâmbovița, Comuna Crevedia, Sat Cocani, Șoseaua București-Târgoviște, nr. 205.
Documente obligatorii contract	1.Contract de furnizare 2.Factura înregistrată și transmisă în sistemul e-Factura 3.Proces verbal de recepție 4.Proces verbal de acceptanță

Modalitate de transmitere a ofertei	Oferta se va transmite în original la sediul societății sau la adresa de email office@titiaur.ro, cu semnarea electronică/olografă a fiecărui document de către reprezentantul legal al ofertantului, cu respectarea termenului stabilit. Oferta se va transmite în limba română și va respecta cerințele minime stabilite în cadrul Formularului de ofertă financiară și tehnică aferente acestei achiziții. Se vor anexa ofertei: ▪ Anexa 1: Declarație pe propria răspundere privind evitarea dublei finanțări; ▪ Anexa 2: Declarație pe propria răspundere privind respectarea principiului DNSH; ▪ Anexa 3 și 4: Declarații privind conflictul de interese; ▪ Anexa 5: Oferta tehnică și financiară. Ulterior analizei ofertelor, în situația în care oferta este desemnată câștigătoare, în vederea semnării contractului se va prezenta Certificatul Constatator ONRC din care să reiasă că Furnizorul deține un Cod CAEN relevant autorizat pentru furnizarea bunurilor (emis maxim cu 30 zile calendaristice înainte de data semnării contractului).
Termenul de depunere a ofertelor	14.02.2025
Criteriul de selecție	Cel mai bun raport calitate-preț
Persoană de contact din partea achizitorului	Persoană de contact: Vrabie Ramona Funcția: CFO Număr de telefon: 0740.017.148 Email: ramona@titiaur.ro

2.FORMULARE/ANEXE

- Anexa 1: Declarație pe propria răspundere privind evitarea dublei finanțări;
- Anexa 2: Declarație pe propria răspundere privind respectarea principiului DNSH;
- Anexa 3 și 4: Declarații privind conflictul de interese;
- Anexa 5: Oferta tehnică și financiară.

Anexa 1

OFERTANT

(denumirea, codul de înregistrare fiscală, adresa)

DECLARAȚIE

privind evitarea dublei finanțări în obținerea și utilizarea fondurilor externe nerambursabile și rambursabile aferente Mecanismului de redresare și reziliență, prin Planul național de redresare și reziliență

Subsemnatul(a),, posesor/posesoare al/a CI/BI seria nr., eliberat(ă) de.....în calitate de reprezentant legal al, cu sediul social în....., cod de înregistrare fiscală, referitor la procedura de achiziție directă – **Platformă software tip CRM**, derulată de către S.C. Titi Aur S.R.L., în cadrul proiectului *“Creșterea competitivității societății Titi Aur S.R.L. prin tehnologii digitale și automatizarea proceselor operaționale”*, finanțat în cadrul apelului de proiecte *Digitalizarea IMM-urilor - grant de până la 100.000 euro pe întreprindere care să sprijine IMM-urile în adoptarea tehnologiilor digitale*, conform Contractului de finanțare nr. 2869.1/i3/c9/18.10.2024, sub sancțiunea falsului în declarații, așa cum este acesta prevăzut la art. 326 din Legea nr. 286/2009 privind Codul penal, cu modificările și completările ulterioare, și la art. 181 din Legea nr. 78/2000 pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție, cu modificările și completările ulterioare, **declar pe propria răspundere** următoarele:

- Solicitantul/Ofertantul/Asociat S.A./S.R.L., pe care îl reprezint, sau bugetele administrate de aceasta sau în numele ei nu a beneficiat și nu beneficiază în prezent de finanțare din fonduri externe nerambursabile și/sau rambursabile, pentru activitățile specifice care fac obiectul prezentei oferte pentru achiziții.
- Nu am cunoștință de vreo situație de „dublă finanțare”, așa cum este ea definită la art. 9 din Regulamentul (UE) 2021/241 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 februarie 2021 de instituire a Mecanismului de redresare și reziliență și la art. 191 din Regulamentul (UE, Euratom) 2018/1.046 al Parlamentului European și al Consiliului din 18 iulie 2018 privind normele financiare aplicabile bugetului general al Uniunii, de modificare a Regulamentelor (UE) nr. 1.296/2013, (UE) nr. 1.301/2013, (UE) nr. 1.303/2013, (UE) nr. 1.304/2013, (UE) nr. 1.309/2013, (UE) nr. 1.316/2013, (UE) nr. 223/2014, (UE) nr. 283/2014 și a Deciziei nr. 541/2014/UE și de abrogare a Regulamentului (UE, Euratom) nr. 966/2012.

De asemenea, declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene, coordonatorul de reforme/investiții și autoritatea de audit au dreptul de a-mi solicita, în scopul verificării și confirmării declarației, orice informații suplimentare.

Înțeleg că, în cazul în care această declarație nu este conformă cu realitatea, sunt pasibil de încălcarea prevederilor legislației penale privind falsul în declarații.

Am luat cunoștință că declarația în fals atrage după sine încetarea contractului de achiziție, precum și obligarea ofertantului pe care îl reprezint la rambursarea sumelor care fac obiectul dublei finanțări și la plata de despăgubiri pentru perioada scursă de la încasarea sumelor până la data descoperirii falsului.

.....

(numele și funcția)

.....

(data, semnătura)

Anexa 2

OFERTANT

(denumirea, codul de înregistrare fiscală, adresa)

DECLARAȚIE

**privind respectarea principiului DNSH - "Do No Significant Harm" în obținerea și
utilizarea fondurilor externe nerambursabile și rambursabile aferente Mecanismului de
redresare și reziliență, prin Planul național de redresare și reziliență**

Subsemnatul(a),, posesor/posesoare al/a CI/BI seria nr., eliberat(ă) de.....în calitate de reprezentant legal al, cu sediul social în....., cod de înregistrare fiscală, referitor la procedura de achiziție directă – **Platformă software tip CRM**, derulată de către S.C. Titi Aur S.R.L., în cadrul proiectului *"Creșterea competitivității societății Titi Aur S.R.L. prin tehnologii digitale și automatizarea proceselor operaționale"*, finanțat în cadrul apelului de proiecte *Digitalizarea IMM-urilor - grant de până la 100.000 euro pe întreprindere care să sprijine IMM-urile în adoptarea tehnologiilor digitale*, conform Contractului de finanțare nr. 2869.1/i3/c9/18.10.2024, sub sancțiunea falsului în declarații, așa cum este acesta prevăzut la art. 326 din Legea nr. 286/2009 privind Codul penal, cu modificările și completările ulterioare, și la art. 181 din Legea nr. 78/2000 pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție, cu modificările și completările ulterioare, **declar pe propria răspundere** următoarele:

- produsele furnizate/serviciile prestate/lucrările executate respectă principiul DNSH, în concordanță cu condițiile incluse în ghidul specific al solicitantului, cu cele precizate la nivelul investițiilor, precum și cu cele enunțate în anexa la Decizia de punere în aplicare a Consiliului de aprobare a evaluării planului de redresare și reziliență al României nr. 12.319/21 ADD, raportat la Comunicarea Comisiei - Orientări tehnice privind aplicarea principiului de "a nu prejudicia în mod semnificativ" în temeiul Regulamentului privind Mecanismul de redresare și reziliență (2021/C58/01), și cu Regulamentul delegat (UE) al Comisiei [C (2021) 2.800/3], în temeiul Regulamentului privind taxonomia (UE) (2020/852);
- produsele furnizate/serviciile prestate/lucrările executate nu prejudiciază în mod semnificativ pe durata întregului ciclu de viață a investiției niciunul dintre cele 6 obiective de mediu, prin raportare la prevederile art. 17 din Regulamentul (UE) 2020/852 al Parlamentului European și al Consiliului din 18 iunie 2020 privind instituirea unui cadru

care să faciliteze investițiile durabile și de modificare a Regulamentului (UE) 2019/2.088, respectiv:

- a) atenuarea schimbărilor climatice;
- b) adaptarea la schimbările climatice;
- c) utilizarea durabilă și protecția resurselor de apă și a celor marine;
- d) tranziția către o economie circulară;
- e) prevenirea și controlul poluării;
- f) protecția și refacerea biodiversității și a ecosistemelor.

De asemenea, declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene, coordonatorul de reforme/investiții și Autoritatea de Audit au dreptul de a-mi solicita, în scopul verificării și confirmării declarației, orice informații suplimentare.

Înțeleg că, în cazul în care această declarație nu este conformă cu realitatea, sunt pasibil de încălcarea prevederilor legislației penale privind falsul în declarații.

Am luat cunoștință că declarația în fals atrage după sine încetarea contractului de achiziție, precum și obligarea ofertantului pe care îl reprezint la rambursarea sumelor care fac obiectul nerespectării principiului DNSH și la plata de despăgubiri pentru perioada scursă de la încasarea sumelor până la data descoperirii falsului.

.....

(numele și funcția)

.....

(data, semnătura)

Anexa 3

OFERTANT

(denumirea, codul de înregistrare fiscală, adresa)

DECLARAȚIE

privind neîncadrarea în situațiile de conflict de interese prevăzute la art. 14-15 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 66/2011 privind prevenirea, constatarea și sancționarea neregulilor apărute în obținerea și utilizarea fondurilor europene și/sau a fondurilor publice naționale aferente acestora, cu modificările și completările ulterioare

Subsemnatul(a),, posesor/posesoare al/a CI/BI seria nr., eliberat(ă) de..... în calitate de reprezentant legal al, cu sediul social în....., cod de înregistrare fiscală, referitor la procedura de achiziție directă – **Platformă software tip CRM**, derulată de către S.C. Titi Aur S.R.L. în cadrul Contractului de finanțare nr. 2869.1/i3/c9/18.10.2024, achiziție finanțată prin Planul Național de Redresare și Reziliență, în cadrul proiectului "*Creșterea competitivității societății Titi Aur S.R.L. prin tehnologii digitale și automatizarea proceselor operaționale*", achiziție finanțată parțial prin „*Mecanismul de Redresare și Reziliență*”, Pilonul III. *Creștere inteligentă, durabilă și favorabilă incluziunii, inclusiv coeziune economică, locuri de muncă, productivitate, competitivitate, cercetare, dezvoltare și inovare, precum și o piață internă funcțională, cu întreprinderi mici și mijlocii (IMM-uri) puternice, Componenta C9. SUPT PENTRU SECTORUL PRIVAT, CERCETARE, DEZVOLTARE ȘI INOVARE, Investiția I3. Scheme de ajutor pentru sectorul privat, Măsura 1. Schemă de minimis și schemă de ajutor de stat în contextul digitalizării IMM-urilor*, declar pe proprie răspundere, sub sancțiunea falsului în declarații, așa cum este acesta prevăzut la art. 326 din Legea nr. 286/2009 privind Codul penal, cu modificările și completările ulterioare, că nu mă încadrez în ipotezele descrise la art. 14-15 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 66/2011 privind prevenirea, constatarea și sancționarea neregulilor apărute în obținerea și utilizarea fondurilor europene și/sau a fondurilor publice naționale aferente acestora, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 142/2012, cu modificările și completările ulterioare, respectiv nu există legături între subscrisa și acționarii beneficiarului sau subscrisa și membrii comisiei de evaluarea ofertelor și subscrisa nu deținem pachetul majoritar de acțiuni în două firme participante la prezenta procedură de achiziție.

Subsemnatul(a) declar că voi informa imediat beneficiarul S.C. Titi Aur S.R.L. dacă vor interveni modificări în prezenta declarație.

De asemenea, declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că beneficiarul S.C. Titi Aur S.R.L. are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarației, orice informații suplimentare.

Înțeleg că în cazul în care această declarație nu este conformă cu realitatea încalc prevederile legislației penale privind falsul în declarații.

Data completării:

.....

(numele și funcția persoanei autorizate)

.....

(semnătură persoanei autorizate)

.....

Anexa 4

OFERTANT

(denumirea, codul de înregistrare fiscală, adresa)

DECLARAȚIE

privind evitarea conflictului de interese în obținerea și utilizarea fondurilor privind procedurile care se aplică în cazul achizițiilor organizate de către beneficiarii privați pentru atribuirea și gestionarea contractelor de furnizare de produse, prestare de servicii, execuție de lucrări, finanțate din fondurile externe nerambursabile și/sau din împrumuturile aferente Mecanismului de Redresare și Reziliență

Subsemnatul/a, CNP în calitate de reprezentant legal al, referitor la procedura de achiziție directă – **Platformă software tip CRM**, derulată de către S.C. Titi Aur S.R.L., derulată în baza Contratului de finanțare nr. nr. 2869.1/i3/c9/18.10.2024, pe proprie răspundere, sub sancțiunea falsului în declarații, așa cum este acesta prevăzut la art. 326 din Legea nr.286/2009 privind Codul penal și la art. 18 indice 1 din Legea nr. 78/2000 pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție, cu modificările și completările ulterioare, declar următoarele:

- Mă oblig ca pe parcursul perioadei de implementare și a perioadei de sustenabilitate aferente contractului de finanțare menționat mai sus să nu angajez persoane fizice soț/soție, rude ori afini până la gradul II inclusiv ai acestora și să nu contractez persoane juridice, care au fost implicate în procesul de verificare / evaluare a cererilor de finanțare în cadrul procedurii de selecție și/sau în procesul de monitorizare / verificare / aprobare / plată / rambursare aferente contractului de finanțare menționat mai sus. În acest sens, mă oblig să solicit o declarație pe proprie răspundere fiecărei persoane pe care urmează să o angajez și să verific lista persoanelor juridice care au fost implicate în procesul de verificare / evaluare a cererilor de finanțare în cadrul procedurii de selecție și/sau în procesul de monitorizare / verificare / aprobare / plată / rambursare aferente contractului de finanțare menționat mai sus.
- Mă angajez să iau toate măsurile necesare pentru a evita situațiile de natură să determine apariția unui conflict de interese, și confirm că nici la data prezentei și nici înainte cu 12 luni calendaristice față de data prezentei nu cunosc situații în care:
 - să existe / să fi existat legături soț/soție, legături de rudenie sau afini până la gradul II inclusiv între structurile acționariatului / administratorii organizației care are

- calitatea de beneficiar și structurile acționariatului / administratorii operatorilor economici care au calitatea de ofertant / subcontractant / asociat;
- să existe / să fi existat legături soț/soție, legături de rudenie sau afini până la gradul II inclusiv între membrii diferitelor comisii, alte persoane responsabile ale beneficiarului privat și ofertanți / subcontractanți / asociați sau
 - să existe / să fi existat situații în care la nivelul ofertantului / subcontractanților / asociaților, administratorilor acestora, să existe persoane fizice sau juridice autonome sau legate între ele, care să dețină individual sau împreună mai mult de 25% din pachetul de acțiuni sau din părțile sociale, la doi sau mai mulți dintre operatorii economici, care au depus oferte distincte la prezenta procedură de achiziție în calitate de ofertant / subcontractant / asociat;
 - să existe / să fi existat situații în care beneficiarul privat și unul dintre ofertanți / subcontractanți / asociați să aibă beneficiari real comuni, inclusiv soț/soție, beneficiari reali cu legături de rudenie sau afini până la gradul II;
 - să se fi dat / primit cadouri sau să fi acordat / beneficiat de alte forme de ospitalitate care excedă ceea ce ar fi obișnuit / modest și pe cale de consecință poate fi considerat a fi un stimulent.

Subsemnatul/a declar ca voi notifica imediat beneficiarul, dacă vor interveni modificări în prezenta declarație și în cel mai scurt timp posibil voi lua măsuri pentru remedierea conflictului de interese.

De asemenea, declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că MIPE, coordonatorul de reforme/investiții și Autoritatea de Audit au dreptul de a-mi solicita, în scopul verificării și confirmării declarației, orice informații suplimentare.

Înțeleg că, în cazul în care această declarație nu este conformă cu realitatea, sunt pasibil de încălcarea prevederilor legislației penale privind falsul în declarații.

Data completării:

.....

(numele și funcția persoanei autorizate)

.....

(semnătură persoanei autorizate)

Anexa 5

OFERTANT

(denumirea, codul de înregistrare fiscală, adresa)

Formular oferta tehnică și financiară
ACHIZIȚIE PLATFORMĂ SOFTWARE TIP CRM

Nr. crt.	Denumire produse/ servicii	UM	Canti-tate	Caracteristici tehnice minimele	Caracteristici tehnice conform ofertei	Preț unitar (lei, fără TVA)	Preț total (lei, fără TVA)
1	Platformă software tip CRM	buc.	1	Dezvoltare și implementare platformă software de management al relațiilor cu clienții tip CRM. 1. Obiective principale ale sistemului CRM: ▪ Programarea pe zile și ore a activităților în cadrul Academiei Titi Aur. ▪ Programarea personalului la activitățile academiei. ▪ Gestionarea programărilor efectuate de clienți. ▪ Integrarea tuturor programărilor în cadrul unui calendar simplu și intuitiv. ▪ Automatizarea și managementul proceselor CRM. ▪ Implementarea unui set de rapoarte și tablouri de bord pe baza datelor CRM. ▪ Implementarea de automatizări de marketing. ▪ Personalizare ofertei de produse/servicii în cadrul platformei CRM. ▪ Asigurarea securității datelor și informațiilor gestionate.			

				2. Funcționalități specifice pentru clienți: - Calendar simplu și intuitiv pentru selectarea datei și orei pentru rezervările efectuate de clienți. - Vizualizare facilă și în timp real a sloturilor disponibile în cadrul calendarului de programări. - Confirmarea automată prin email a programărilor. - Interfață adaptată pentru telefonul mobil. 3. Funcționalități specifice pentru personalul societății: - Integrare directă cu sistemul informatic existent. - Sincronizare automată a rezervărilor între sistemul CRM și sistemul informatic existent. - Posibilitatea de a gestiona rezervările din ambele sisteme. - Evitarea dublării rezervărilor prin sincronizare în timp real. - Generare de rapoarte și tablouri de bord. - Funcționalități de automatizare de marketing. - Personalizare ofertei de produse/servicii în cadrul platformei CRM. 4. Administrarea sistemului CRM: - Setarea rapidă a disponibilității și duratei serviciilor oferite în vederea includerii acestora în calendarul de rezervări. - Configurarea excepțiilor (zile nelucrătoare). - Vizualizarea integrată a tuturor rezervărilor. 5. Integrare: - Dezvoltare API pentru comunicarea între sistemul CRM și sistemul informatic existent. - Tratarea erorilor și asigurarea consistenței datelor între sisteme. - Sincronizarea în timp real a disponibilității. 6. Securitate și performanță: - Autentificare securizată pentru comunicarea între sisteme. - Backup automat al datelor. 7. Livrabile esențiale:			
--	--	--	--	--	--	--	--

Nr. crt.	Denumire produse/ servicii	UM	Canti-tate	Caracteristici tehnice minime	Caracteristici tehnice conform ofertei	Preț unitar (lei, fără TVA)	Preț total (lei, fără TVA)
				- Sistem CRM funcțional. - API pentru integrarea cu sistemul intern. - Manual de utilizare pentru administrator. 8. Cerințe de acceptanță: - Respectarea standardelor în vigoare: ex. SR EN 61439-1/2 sau echivalent. 9. Documentație tehnică necesară: - Testarea completă a proceselor în cadrul platformei CRM. - Funcționarea corectă a sincronizării între sisteme. - Verificarea consistenței datelor între sisteme. 10. Suport: - Perioada de garanție: min. 6 luni. - Suport pentru probleme de integrare. 11. Termen de dezvoltare și implementare a sistemului CRM: 240 de zile de la data semnării contractului. - Termenele specifice se vor detalia în oferta tehnică.			
Valoare totală ofertă (lei, fără TVA)							

3.SPECIFICAȚII TEHNICE

Specificațiile tehnice pe care trebuie să le întrunească produsele/serviciile ce fac obiectul prezentei proceduri sunt următoarele:

Nr. crt.	Denumire produse/servicii	UM	Cantitate	Caracteristici tehnice minime
1	Platformă software tip CRM	buc.	1	Dezvoltare și implementare platformă software de management al relațiilor cu clienții tip CRM. 1. Obiective principale ale sistemului CRM: - Programarea pe zile și ore a activităților în cadrul Academiei Titi Aur. - Programarea personalului la activitățile academiei. - Gestionarea programărilor efectuate de clienți. - Integrarea tuturor programărilor în cadrul unui calendar simplu și intuitiv. - Automatizarea și managementul proceselor CRM. - Implementarea unui set de rapoarte și tablouri de bord pe baza datelor CRM. - Implementarea de automatizări de marketing. - Personalizare ofertei de produse/servicii în cadrul platformei CRM. - Asigurarea securității datelor și informațiilor gestionate. 2. Funcționalități specifice pentru clienți: - Calendar simplu și intuitiv pentru selectarea datei și orei pentru rezervările efectuate de clienți. - Vizualizare facilă și în timp real a sloturilor disponibile în cadrul calendarului de programări. - Confirmarea automată prin email a programărilor. - Interfață adaptată pentru telefonul mobil. 3. Funcționalități specifice pentru personalul societății: - Integrare directă cu sistemul informatic existent. - Sincronizare automată a rezervărilor între sistemul CRM și sistemul informatic existent. - Posibilitatea de a gestiona rezervările din ambele sisteme. - Evitarea dublării rezervărilor prin sincronizare în timp real. - Generare de rapoarte și tablouri de bord.

Nr. crt.	Denumire produse/ servicii	UM	Cantitate	Caracteristici tehnice minime
				▪ Funcționalități de automatizare de marketing. ▪ Personalizare ofertei de produse/servicii în cadrul platformei CRM. 4. Administrarea sistemului CRM: ▪ Setarea rapidă a disponibilității și duratei serviciilor oferite în vederea includerii acestora în calendarul de rezervări. ▪ Configurarea excepțiilor (zile nelucrătoare). ▪ Vizualizarea integrată a tuturor rezervărilor. 5. Integritate: ▪ Dezvoltare API pentru comunicarea între sistemul CRM și sistemul informatic existent. ▪ Tratarea erorilor și asigurarea consistenței datelor între sisteme. ▪ Sincronizarea în timp real a disponibilității. 6. Securitate și performanță: ▪ Autentificare securizată pentru comunicarea între sisteme. ▪ Backup automat al datelor. 7. Livrabile esențiale: ▪ Sistem CRM funcțional. ▪ API pentru integrarea cu sistemul intern. ▪ Manual de utilizare pentru administrator. 8. Cerințe de acceptanță: ▪ Respectarea standardelor în vigoare: ex. SR EN 61439-1/2 sau echivalent. 9. Documentație tehnică necesară: ▪ Testarea completă a proceselor în cadrul platformei CRM. ▪ Funcționarea corectă a sincronizării între sisteme. ▪ Verificarea consistenței datelor între sisteme. 10. Suport: ▪ Perioada de garanție: min. 6 luni. ▪ Suport pentru probleme de integrare. 11. Termen de dezvoltare și implementare a sistemului CRM: ▪ 240 de zile de la data semnării contractului. ▪ Termenele specifice se vor detalia în oferta tehnică.