

Fișă tehnică a soluției software

Specificații funcționale, tehnice și de implementare, redactate pentru a fi utilizate în descrierea investiției dintr-o cerere de finanțare pentru digitalizarea IMM.

DENUMIRE SOLUȚIE Zarina CRM	CATEGORIE Sistem CRM	MODEL DE LICENȚIERE Licență perpetuă plată unică	MOD DE INSTALARE Pe infrastructura beneficiarului
FURNIZOR [denumire societate]	CUI / REG. COM. [completează]	VERSIUNE DOCUMENT 1.0	DATA EMITERII [completează]

Cum se folosește acest document

Secțiunile marcate „Text pentru cererea de finanțare” sunt redactate în formulările uzuale din ghidurile solicitantului și pot fi preluate direct în descrierea investiției. Adaptează-le la specificul firmei tale — evaluatorii recunosc textul preluat identic de la furnizor și punctează mai bine descrierile corelate cu procesele reale ale beneficiarului.

Câmpurile **evidențiate** trebuie completate înainte de depunere. Pentru o ofertă de preț formală, cu antet și termen de valabilitate, contactează furnizorul.

1 Descrierea generală a investiției

TEXT PENTRU CEREREA DE FINANȚARE

Investiția constă în achiziția, implementarea și punerea în funcțiune a unui sistem informatic de tip CRM (Customer Relationship Management), destinat automatizării proceselor de business și managementului relațiilor cu clienții la nivelul întreprinderii. Soluția se instalează pe infrastructura proprie a beneficiarului și acoperă integral fluxul comercial, de la preluarea solicitării inițiale până la încasarea contravalorii serviciilor sau produselor livrate.

Implementarea urmărește creșterea intensității digitale a întreprinderii prin introducerea simultană a mai multor tehnologii digitale distincte: managementul relațiilor cu clienții, automatizarea proceselor de business, raportarea și analiza datelor, comunicarea digitalizată furnizor-client, interoperabilitatea cu sistemele naționale de facturare electronică și instrumente de analiză bazate pe inteligență artificială.

Investiția include, pe lângă licența software, serviciile de configurare și personalizare pe fluxul de lucru al beneficiarului, migrarea datelor existente și instruirea personalului în utilizarea soluției, asigurând adoptarea efectivă a sistemului și menținerea acestuia în funcțiune pe întreaga perioadă de durabilitate.

2 Situația actuală și rezultatul așteptat

Adaptează coloana „Situația actuală” la realitatea firmei tale. Contrastul înainte-după este elementul pe care evaluatorii îl punctează cel mai clar.

PROCES	SITUAȚIA ACTUALĂ (DE COMPLETAT)	DUPĂ IMPLEMENTARE
Preluarea solicitărilor	Cereri primite pe canale separate, evidență în fișiere locale, fără trasabilitate	Preluare centralizată și automată din formulare web, e-mail și platforme terțe, cu atribuire către responsabil
Ofertare	Documente redactate manual, fără istoric și fără urmărirea stadiului	Generare automată a ofertelor pe șabloane, transmitere prin e-mail, urmărirea stadiului în flux vizual
Contractare	Contracte tipărite, semnate fizic, arhivate pe hârtie	Generare automată a documentelor și semnare electronică bilaterală, arhivare digitală în fișa clientului
Facturare	Reintroducerea manuală a datelor în programul de facturare	Emitere din sistem și transmitere automată către platformele de facturare integrate cu e-Factura ANAF
Încasări	Urmărire manuală, fără corelare automată cu documentele emise	Evidență centralizată a plăților, actualizarea automată a statusurilor financiare
Raportare	Rapoarte întocmite manual, periodic, cu întârziere	Indicatori de performanță generați automat, disponibili în timp real
Comunicarea cu clienții	Canale nesincronizate, fără istoric unificat	Istoric unificat al interacțiunilor, notificări automate, portal și suport digitalizat

3 Specificații funcționale — module incluse

GRUP FUNCȚIONAL	FUNCȚIONALITĂȚI
Managementul relațiilor cu clienții	Bază de date unică a clienților; fișă client 360° cu date, documente, istoric de comunicare și de ofertare; catalog de produse și servicii; gestiunea partenerilor
Managementul procesului de vânzare	Gestiunea oportunităților comerciale (lead-uri); flux vizual de tip Kanban pentru lead-uri și oferte; generarea și transmiterea ofertelor; oferte web cu urmărirea vizualizării; gestiunea comenzilor
Documente și contractare	Generarea automată a documentelor pe șabloane configurabile; generarea contractelor cu semnătură electronică bilaterală; centralizarea fișierelor în fișă clientului; documentație publică pentru clienți
Facturare și încasări	Emiterea documentelor proformă și a facturilor; transmiterea automată a datelor către platformele de facturare integrate cu e-Factura ANAF; evidența încasărilor și a statusurilor financiare
Operațiuni și activități	Calendar de activități cu sincronizare bidirecțională; gestiunea sarcinilor pe utilizatori; sistem de tichete pentru suportul clienților; centru de notificări; remindere configurabile
Gestiunea stocurilor	Evidența stocurilor corelată cu catalogul de produse; alerte automate de stoc epuizat; centralizarea mișcărilor de inventar
Resurse umane	Administrarea angajaților; contorizarea automată a timpului de lucru și generarea fișei de pontaj
Raportare și analiză a datelor	Tablou de bord cu indicatori operaționali în timp real; set de rapoarte de performanță pe lead-uri, oferte, conversii și încasări; rapoarte programate; câmpuri personalizate
Automatizarea proceselor	Preluarea automată a lead-urilor din formulare web și platforme externe; automatizarea mesajelor de follow-up; automatizarea comenzilor din magazine online; campanii de e-mail; colectarea automată a feedbackului
Analiză asistată de inteligență artificială	Module de analiză pe date de clienți, lead-uri, oferte, rapoarte, recenzii și pontaj, cu recomandări afișate în interfață
Administrare și securitate	Gestiunea utilizatorilor, a rolurilor și a permisiunilor granulare; jurnalizarea accesului; configurarea rutinelor de backup pe infrastructura proprie

Adaptează lista la proiectul tău

Include în cererea de finanțare doar modulele pe care firma le va utiliza efectiv și pe care le poți justifica prin procese reale. Un proiect care enumeră funcționalități nefolosite trece uneori de evaluare, dar creează probleme la vizita de monitorizare, unde se verifică utilizarea efectivă a sistemului.

4 Interoperabilitate și integrări

Soluția asigură interoperabilitatea cu sistemele deja utilizate de beneficiar și cu sistemele naționale, prin interfețe de programare (API) și conectori nativi.

CATEGORIE	SISTEME INTEGRATE
Facturare electronică și fiscalitate	Transmiterea documentelor către e-Factura ANAF prin platformele de facturare integrate (SmartBill, FGO, Oblio)
Comerț electronic	Preluarea automată a comenzilor din magazine online (WooCommerce, PrestaShop, Shopify, Gomag, MerchantPro)
Calendar și corespondență	Sincronizare bidirecțională cu Google Calendar și Microsoft Outlook; integrare e-mail
Comunicare și marketing	Platforme de e-mail marketing și SMS; WhatsApp Business; formulare web
Achiziție de lead-uri	Formulare de pe site-ul propriu, Google Forms, Facebook Lead Ads
Încasări online	Procesatori de plăți online (Stripe, PayPal Business)
Import de date	Import structurat din fișiere CSV/Excel pentru migrarea bazelor de date existente

5 Maparea pe criteriile de digitalizare

Tabelul asociază funcționalitățile soluției cu formulările uzuale din ghidurile de finanțare și cu tehnologiile digitale luate în calcul la determinarea intensității digitale a întreprinderii.

CRITERIU / FORMULARE DIN GHID	CUM ESTE ACOPERIT	ACOPERIT
Managementul relațiilor cu clienții (CRM)	Bază de date unică, fișă client 360°, istoric complet al interacțiunilor	Da
Automatizarea proceselor de business	Automatizarea preluării lead-urilor, a ofertării, a documentelor, a facturării și a mesajelor de follow-up	Da
Raportare și analiză a datelor	Tablou de bord cu indicatori în timp real, set de rapoarte de performanță, rapoarte programate	Da
Comunicare digitalizată furnizor-client	Oferte web cu urmărire, sistem de tichete de suport, notificări automate, documentație publică	Da
Interoperabilitate cu sistemele existente	API și conectori nativi cu platformele de facturare, magazinele online, calendarele și serviciile de comunicare	Da
Facturare electronică / e-Factura	Transmiterea automată a datelor către e-Factura ANAF prin platformele integrate	Da
Tehnologii de inteligență artificială	Module de analiză asistată pe clienți, lead-uri, oferte, rapoarte, recenzii și pontaj	Da
Securitate cibernetică și protecția datelor	Roluri și permisiuni granulare, jurnalizarea accesului, backup pe infrastructura proprie, date stocate local	Da
Formarea competențelor digitale ale angajaților	Instruire practică a echipei, inclusă în serviciile de implementare	Da
Utilizarea platformelor de comerț electronic	Integrare cu magazinele online și procesarea automată a comenzilor	Da

De ce contează numărul de tehnologii

Indicele de intensitate digitală, utilizat frecvent ca indicator de rezultat, numără **tehnologiile digitale distincte** pe care le folosește o întreprindere, nu valoarea investiției. O soluție care introduce simultan mai multe tehnologii dintr-o singură achiziție contribuie mai eficient la acest indicator decât o investiție de valoare mai mare într-o singură direcție.

6 Cerințe tehnice de infrastructură

ELEMENT	SPECIFICAȚIE
Tip de instalare	Aplicație web instalată pe serverul beneficiarului sau pe o infrastructură de găzduire aleasă de beneficiar
Acces	Prin browser web, de pe orice dispozitiv (desktop, tabletă, telefon), fără instalare pe stațiile de lucru
Număr de utilizatori	Nelimitat, fără cost suplimentar per utilizator
Localizarea datelor	Integral pe infrastructura beneficiarului; datele rămân în proprietatea și sub controlul acestuia
Backup	Rutine configurabile pe infrastructura proprie a beneficiarului
Cerințe de server	[completează configurația minimă recomandată]
Multilingv	Interfață disponibilă în mai multe limbi

7 Servicii incluse în investiție

Aceste servicii constituie, de regulă, cheltuieli eligibile distincte în bugetul proiectului și este recomandat să apară defalcate atât în ofertă, cât și în cererea de finanțare.

SERVICIU	CONȚINUT
Analiză inițială	Analiza fluxului comercial existent și stabilirea configurației potrivite
Instalare și configurare	Instalarea aplicației pe infrastructura beneficiarului și configurarea modulelor
Personalizare	Adaptarea statusurilor, câmpurilor, șabloanelor de documente și a fluxurilor la specificul activității
Integrări	Configurarea conectorilor către sistemele utilizate de beneficiar
Migrarea datelor	Importul structurat al bazei de clienți, al istoricului și al cataloagelor existente
Instruirea personalului	Sesiune practică de instruire a utilizatorilor și a personalului de conducere, cu proces-verbal
Suport tehnic	Asistență tehnică pe perioada stabilită prin contract, în limba română

8 Sustenabilitatea investiției după finalizarea proiectului

Perioada de durabilitate impune menținerea investiției funcționale și în patrimoniul beneficiarului, de regulă 3-5 ani de la finalizarea proiectului. Structura soluției răspunde direct acestei cerințe.

TEXT PENTRU CEREREA DE FINANȚARE

Soluția este achiziționată în regim de licență perpetuă, printr-o plată unică efectuată în perioada de implementare, și este instalată pe infrastructura proprie a beneficiarului. În consecință, investiția rămâne în patrimoniul întreprinderii și funcțională după finalizarea proiectului, fără a genera costuri recurente obligatorii care ar putea afecta menținerea acesteia pe perioada de durabilitate.

Numărul nelimitat de utilizatori permite extinderea echipei care operează sistemul fără costuri suplimentare de licențiere, susținând astfel indicatorii de rezultat asumați. Datele fiind stocate pe infrastructura beneficiarului, continuitatea utilizării nu depinde de menținerea unui serviciu extern.

CERINȚĂ ÎN PERIOADA DE DURABILITATE	CUM ESTE SUSȚINUTĂ
Menținerea investiției în patrimoniu	Licența perpetuă nu expiră; aplicația rămâne instalată pe infrastructura beneficiarului
Menținerea investiției funcționale	Funcționarea nu depinde de plăți lunare către furnizor
Demonstrarea la vizita de monitorizare	Sistem accesibil pe loc, cu utilizatori activi, date reale și rapoarte generate
Raportarea indicatorilor	Rapoartele de performanță din sistem pot fi utilizate ca sursă documentată pentru raportările periodice
Păstrarea documentelor	Arhivarea digitală a documentelor comerciale în fișa fiecărui client

9 Conformitate

DOMENIU	ELEMENT DE CONFORMITATE
Protecția datelor (GDPR)	Datele cu caracter personal sunt stocate pe infrastructura beneficiarului, care rămâne operator de date; nu sunt necesare transferuri către terți sau în afara spațiului economic european
Control al accesului	Roluri și permisiuni configurabile pe utilizator și pe modul
Facturare electronică	Transmiterea documentelor în sistemul național e-Factura prin platformele de facturare integrate
Semnătură electronică	Semnare bilaterală a documentelor generate din sistem

10 Elemente de completat înainte de depunere

ELEMENT	OBSERVAȚIE
Ofertă de preț formală	Cu antet, date de identificare ale furnizorului, specificații tehnice, preț defalcat pe componente, data emiterii și termen de valabilitate care să acopere perioada de evaluare
Configurația aleasă	Modulele și integrările efectiv incluse în proiect, corelate cu procesele descrise
Numărul de utilizatori	Câți angajați vor lucra în sistem și din ce departamente
Indicatorii asumați	Corelați cu funcționalitățile implementate și realiști pentru raportare
Locul de implementare	Punctul de lucru unde va fi utilizat sistemul, conform cerințelor apelului

Verifică întotdeauna ghidul solicitantului

Eligibilitatea cheltuielilor, plafoanele, categoriile acceptate și cerințele de documentare se stabilesc exclusiv prin ghidul solicitantului al apelului la care aplici și prin decizia autorității de management. Nu efectua nicio achiziție înainte de semnarea contractului de finanțare — cheltuielile anterioare acestui moment sunt, de regulă, neeligibile.

Notă legală. Prezentul document are caracter informativ și tehnic. Furnizorul soluției nu este firmă de consultanță în fonduri europene și nu garantează aprobarea proiectului, eligibilitatea investiției sau decontarea cheltuielilor. Informațiile privind criteriile de finanțare reflectă formulări uzuale din ghidurile publicate și nu înlocuiesc documentația oficială a apelului. Specificațiile funcționale și tehnice pot varia în funcție de configurația contractată; forma obligatorie pentru părți este cea din oferta de preț și din contractul de furnizare.

Zarina CRM · zarinacrm.ro · Document generat pentru utilizare în dosarele de finanțare pentru digitalizarea IMM · Versiune 1.0