

**CAIET DE SARCINI**  
**pentru achiziționarea platformei CRM pentru centrul de consultanță pentru Instituția Publică**  
**Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului**

**I. INFORMAȚII GENERALE**

**Instituția Publică Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului (ODA)** este o instituție publică, fondată prin HG Nr. 538/2007, din subordinea Ministerului Economiei cu misiunea de a susține dezvoltarea mediului antreprenorial autohton, inclusiv a întreprinderilor mici și mijlocii, prin promovarea culturii antreprenoriale, acordarea asistenței financiare și tehnice pentru companii, emiterea garanțiilor financiare și de stat, precum și asigurarea infrastructurii de suport în afaceri.

**Misiune, mandat, responsabilități**

ODA are misiunea de a implementa politica statului privind susținerea dezvoltării antreprenoriatului, inclusiv a întreprinderilor mici și mijlocii, conform strategiilor și programelor aprobate de Guvern.

**Domeniile de activitate ale ODA**

susținerea dezvoltării antreprenoriatului  
asistența financiară și tehnică pentru întreprinderi  
emiterea garanțiilor financiare și de stat

**Prioritățile ODA**

IMM-urile din Moldova se confruntă cu o serie de provocări, inclusiv din cauza crizelor care au afectat întreaga economie a țării, una dintre problemele majore fiind accesul la finanțare la prețuri accesibile și pe termen lung. Având în vedere dimensiunea pieței interne, accesul la cumpărătorii și consumatorii internaționali este, de asemenea, vital pentru dezvoltarea IMM-urilor.

Pentru a îmbunătăți capacitatea instituțională a ODA ca organizație-cheie pentru sprijinirea IMM-urilor, una din prioritățile setate este dezvoltarea serviciilor de sprijinire a accesului IMM-urilor pe piețele internaționale în special dezvoltarea capacităților și abilităților întreprinderilor din Republica Moldova de a se integra cu ușurință în lanțurile valorice regionale/internaționale.

Centrul de Consultanță I.P ODA acordă servicii de consultanță în afaceri anual pentru circa 8000 de persoane, astfel în vederea atingerii obiectivelor propuse, o prioritate este promovarea competențelor antreprenoriale și prestarea unor servicii eficiente de informare și consultare privind programele de suport în afaceri implementate de către I.P. ODA.

Serviciile de informare și consultare în afaceri sunt oferite atât pentru potențialii antreprenori care doresc să își lanseze o afacere, precum și pentru antreprenorii care sunt în proces de dezvoltare sau extindere a afacerii.

**Obiectivele Centrului de Informare și Consultare ODA**

Centru de Informare și Consultare ODA are drept obiectiv dezvoltarea capitalului uman prin promovarea competențelor și culturii antreprenoriale, prin acordarea serviciilor de informare și consultare în afaceri privind programele de suport antreprenorial disponibile sectorului IMM, ceea ce ar facilita aplicarea la acestea și accesarea resurselor financiare nerambursabile, determinând existența premiselor de creare a locurilor de muncă, majorare a numărului de companii nou-create și reducere a ratei falimentului acestora, precum și creșterea competitivității și rezilienței IMM din Republica Moldova.

**Componentele Programului de dezvoltare a antreprenorilor**

1. Suport informațional;
2. Crearea și dezvoltarea rețelei întreprinderilor și a bazei de date a antreprenorilor
3. Generarea oportunităților pentru IMM din Republica Moldova
4. Evaluarea afacerii (Business Development Review)

5. Instruire și ghidare
6. Sprijin în implementarea programelor de dezvoltare a afacerilor

**Beneficiarii Programului Centrului de Consultanță IP ODA :**  
Întreprinderile Mici și Mijlocii

## **II. OBIECTUL ACHIZIȚIEI**

Customer Relationship Management (CRM) este un sistem software complet care gestionează relațiile cu clienții.

## **III. FUNCȚIILE DE BAZA ALE SISTEMULUI CRM ÎN DOMENIUL CONSULTANȚEI:**

Creșterea semnificativă a cererii de acces la informație privind activitatea I.P. ODA în rândul antreprenorilor și a potențialilor antreprenori, generează necesitatea unei platforme (CRM) care să eficientizeze procesul de interacțiune a beneficiarilor cu Centrul de Consultanță I.P ODA .

Pentru o bună eficiență cu beneficiarii, sistemul trebuie să execute următoarele:

1. Fiecare persoană care telefonează are un statut personalizat (fișa beneficiarului) bazat pe numărul de telefon, localitate, gen de activitate (în cazul în care deține IMM) și alți indicatori conform Programelor ODA;
2. Continuitatea informării, consultării, ghidării solicitantului se va efectua de către o persoană sau mai multe persoane cu menționarea conținutului consultării într-o fișă;
3. Sistemul trebuie să fie accesibil 24 ore din orice colt al lumii;
4. Introducerea notițelor în sistem în momentul întâlnirii sau în orice timp convenabil de pe PC, tableta sau telefon;
5. Sistem de notificări, care sunt importante în raport cu beneficiarul;
6. Controlul sarcinilor puse în fișă în raport cu beneficiarul cu urmărirea progresului de la un apel la dosar semnat;
7. Segmentarea sarcinilor (pe etape) cât și atribuirea subsarcinilor cu responsabili;
8. Formular de consultare va include toate instrumentele care vor fi bifate;
9. Baza de date unică cu menținerea convorbirii timp de 6 luni;
10. Fiecare client nou care va suna va fi creată o fișă unde în timpul discuției se vor bifa instrumentele la care a primit consultație cu atașarea convorbirii (După caz nume, prenume, companie, genul de activitate etc.).
11. Posibilitate de a redirectiona automat apelul la consultantul care anterior a mai comunicat cu beneficiarul la solicitare sau dacă a fost o discuție cu întrebări specifice.
12. Persoanele care vor suna în afara orelor de lucru, a doua zi consultantul va primi notificare și sarcină de a reveni la beneficiar.

## **IV. CERINȚE SPECIFICE**

CRM trebuie să poată fi adaptată în mod unic și în timp real cerințelor specifice.

Cu referire la funcționalul aferent platformei CRM – să dispună de un sistem de notificări despre anumite evenimente și ca utilizatorii să dispună de posibilitatea de a efectua acțiuni de inserare a datelor, în vederea creșterii calității serviciilor și a asigurării securității informaționale, este oportună posibilitatea de integrare cu următoarele servicii guvernamentale:

- serviciul electronic guvernamental de autentificare și control al accesului (MPass) (pct.4, subpct. 1) din HG nr. 1090/2013) – pentru autentificare, control al accesului și managementul rolurilor. În acest context, accentuăm rolul dublu al serviciului electronic MPass – funcția de autentificare a utilizatorilor în sistemele informaționale, dar și funcția de control al accesului utilizatorilor în sistemele informaționale, inclusiv serviciile electronice, pentru gestionarea drepturilor identităților în sistemele informaționale. Prin urmare este necesară doar integrarea cu MPass, nefiind necesară dezvoltarea funcționalităților similare. La fel, nu se admite un alt fel de acces, altul decât prin intermediul serviciului electronic MPass;
- serviciul electronic guvernamental de jurnalizare (MLog) (pct.4, subpct. 1) din HG nr.708/2014) - mecanism securizat și flexibil de jurnalizare și audit, asigurând evidența evenimentelor. Reieșind din atribuțiile extinse de

care vor dispune anumiți utilizatori (acces, vizualizare, editare, redactare, ștergere a informațiilor etc.), considerăm oportună ca serviciul „MLog” să asigure jurnalizarea evenimentelor de business;

**a) Personalizarea setărilor de bază**

1. Ajustarea drepturilor departamentelor, cu atribuirea drepturilor de import / export / editare / contactelor și companiilor, divizate după nivelul ierarhic de acces.
2. Configurarea aspectului cartelei pentru fiecare flux, pentru a vedea operativ informația despre modificări direct din flux

**b) Configurare telefonie**

1. Pentru fiecare client nou care va suna va fi creată o cartelă nouă unde în timpul discuției se va înscrie numele clientului și ce solicitări are, se va atașa înregistrarea apelului pentru controlul calității și istoric de eveniment.
2. Managerul nu va pierde timpul să concretizeze la clientul care a sunat anterior de ce serviciu a fost interesat sau cu cine a vorbit din cadrul companiei, el din start o să vadă numele clientului, ce solicitări a avut și va continua consultarea.
3. Apelul poate fi setat pentru a fi redirecționat la managerul care anterior a mai comunicat cu clientul.
4. Când managerul va răspunde la apel, el va vedea numele clientului, discuțiile care au fost pînă atunci și ce a solicitat clientul anterior.
5. Nu vom mai pierde nici persoanele care vor suna în afara orelor de lucru, a doua zi managerul va primi notificare și sarcină de a reveni la client.
6. Administrația va putea asculta cum vorbesc managerii, să identifice probleme de comunicare, să vadă statistica apelurilor și să i-a măsuri cu managerii care au avut apeluri pierdute dar au ignorat notificările și nu au revenit la client

**c) Crearea și configurarea fluxurilor**

1. Configurarea a 3 fluxuri - fluxul pentru solicitările noi a clienților care vor veni din reclamele efectuate și Landing Page-uri – fluxul pentru baza de clienți care urmează a fi prelucrați prin apeluri reci pentru invitarea la evenimente - fluxul unde vom cumula toate apelurile cu clienții de la alte departamente ODA pentru evidența lanțului de comunicare cu fiecare client separat.

**d) Configurare proceselor automatizate**

1. În momentul recepționării unei solicitări de pe rețelele de socializare, managerul va primi sarcină ca să consulte clientul și să completeze cartela consultației indicând necesitățile sale.
2. În cazul în care managerul va uita o anumită consultație la o etapă, sistemul îl va notifica repetat ca să mute consultarea la următoarea etapă sau să întreprindă acțiunile necesare în baza ei.
3. Posibilitatea de filtrare a clienților în dependență de interese pentru încadrarea ulterioară în campanii de marketing și trimiterea de oferte personalizate direct din cartela consultației

**e) Crearea și configurarea câmpurilor**

1. Ajustarea câmpurilor cartelei consultației pentru informație detaliată despre necesitățile clienților, programul la care aplică, buget etc.
2. Configurarea obligativității și ordinii de completare a câmpurilor conform etapelor.
3. Pentru fiecare etapă managerul va cunoaște clar ce informație trebuie să obțină de la client și să introducă în cartelă.
4. La apel de intrare se va deschide cartela clientului și managerul va vedea în timp real datele despre.
5. Câmpurile ne vor ajuta să găsim clienții care se aseamănă după anumite criterii cum ar fi: tipul companiei, bugetul, pentru ca ulterior să le putem expedia anumite oferte promoționale sau să îi încadrăm în anumite canale de reclamă

**f) Configurare rețele de socializare**

1. Configurarea recepționării mesajelor din paginile de Facebook, Instagram cu posibilitatea de a răspunde direct din CRM.
2. Atribuirea canalelor de comunicare cu responsabili aferenți agregat cu pânile elaborate și păstrarea conversației în cartela consultației și a contactului.
3. Conectarea paginii business de pe Facebook, Instagram, pentru automatizări și abonarea la campaniile de reclame.

#### **g) Creare cont public Viber și Telegram și Whatsapp**

1. Creare conturi publice de Viber, Telegram și Whatsapp Business .
2. Configurarea recepției mesajelor din Viber și Telegram cu posibilitatea de a răspunde direct din CRM.
3. Atribuirea canalelor de comunicare cu responsabilii aferenți agregat cu pâniiile elaborate și păstrarea conversației în cartela consultației.

#### **h) Trimitere șablonată a SMS-urilor (extra cost)**

1. Inserarea modulului care generează și expediază automat sau manual SMS, crearea șabloanelor cu conținut predefinit.
2. Inserarea informației, precum numele de contact, tipul produselor procurate, buget, conform etapei și a tipului de consultație.
3. Divizarea șabloanelor în funcție de serviciu oferit și pânii.
4. Expedierea în masă clienților existenți a ofertelor promoționale, notificare despre produsele noi.

#### **i) Trimitere șablonată a email-urilor**

1. Scriere și configurarea modulului de poștă inteligentă.
2. Generarea automată a șabloanelor individuale de email, după tipul de consultației.
3. Inserarea informației, a fotografiei și a datelor managerului din cabinetul direct în șablonul scrisorii.
4. Divizarea șabloanelor în dependență de departament și pânii.
5. Setare sarcină pentru managerul responsabil, în momentul în care clientul a deschis email-ul.

#### **j) Integrarea cu Mailchimp**

1. Conectarea contului de email campaigns la sistemul CRM și automatizarea acestuia pentru a trimite oferte în masă la clienți, în dependență de parametrii personalizați ai consultației, #tag-uri atribuite.
2. Abonarea automatizată a e-mailurilor clienților aflate în diferite etape la campaniile de expediere în masă aferente acestor etape pentru impulsionarea realizării consultației.
3. Posibilitatea de a asocia un contact la o campanie de e-mail deja creată.

#### **k) Configurare website cu CRM**

1. Scriere modul de conexiune crm + site-ul IP ODA.
2. Configurarea landing page-urilor pentru a transmite lead-urile în CRM, împreună cu informațiile analitice precum UTM.
3. Adaugare Chat, pentru a comunica direct cu clienții, prin intermediul chat-ului de pe pagina.

#### **l) Viber Direct**

1. Conectarea Viber Direct la sistemul CRM cu posibilitatea de a expedia mesaje, fotografii, clienților chiar dacă clientul nu a interacționat cu noi până acum prin viber.
2. Posibilitatea de a primi și asculta mesajele vocale expediate de clienți direct în CRM din cartela consultației.
3. Când clientul răspunde la mesaj, sistemul identifică consultarea în care figurează acest contact și atașează răspunsul în lanțul comunicării, iar persoana responsabilă primește notificare.
4. Managerii vor putea expedia mesaje pe viber clienților direct din CRM fără să folosească telefonul personal. Toată corespondența se va păstra în cartela clientului.

#### **m) Conectarea și configurarea modulelor adiționale**

1. Interzicerea consultațiilor fără sarcini- widgetul interzice lucrul în sistem, dacă există consultații active fără o sarcină stabilită și va ajuta la setarea următorului pas per consultație.
2. Gruparea câmpurilor- posibilitatea de aranjare a câmpurilor pe grupuri, dar și denumirea grupurilor țintă pentru a naviga rapid câmpurile cu posibilitatea de a economisi spațiu în cartela consultației.
3. Interzicerea închiderii sarcinii fără rezultat - pentru a cunoaște ce se întâmplă cu consultarea este necesar de adăugat rezultatul text. Or, modulul nu va permite de a închide sarcina fără un comentariu text.

#### **n) Dashboard personalizat**

1. Vizualizarea informației analitice despre vânzări, apeluri, sarcini, acțiuni.
2. Inserarea și adaptarea indicatorilor grafice personalizate, pe dashboard-ul de pe pagina principală.
3. Posibilitatea de a filtra informațiile obținute în dependență de manager, pânii, termen de referință.
4. Configurarea statisticilor de vizualizare a solicitărilor noi, apelurile primite, vânzărilor efectuate cât și indicatorii de risc cum ar fi sarcinile cu termen depășit sau consultațiile fără sarcini.

#### **o) Suport post-integrare**

1. În decurs de 30 de zile Prestatorul oferă consultații Beneficiarului (IP ODA), oferind răspunsuri la întrebările apărute în procesul instruirii și prestării serviciilor conform Contractului.

2. Pe parcursul perioadei de suport vor fi efectuate modificări în sistem și în parametrii modulelor configurate în limita prezentei oferte fără cost suplimentar

**p) Instruire și materiale video**

1. Instruirea personalului, cu explicarea termenilor și exemplificarea procesului de lucru ținând cont de fiecare detaliu ce poate apărea în cadrul consultației, în dependență de fiecare pâlnie.

2. Instruirea administrației, cu explicarea termenilor și exemplificarea lucrului legat de analitică, statistică, rapoarte, conversie, editarea câmpurilor prestabilite.

3. Video ghid - modul administrator: Grupuri de utilizatori și drepturi, analitică, statistică, rapoarte, conversie, editarea câmpurilor prestabilite.

4. Video ghid - modul manager: Noțiuni generale, Pâlnia de vânzări, Automatizări, Lucrul cu consultațiile, Lucrul cu sarcinile, interacțiunea managerilor pe marginea la aceeași consultație.

5. Descrierea fiecărui scenariu de vânzări în CRM începând de la primirea solicitării de la clienți de pe diferite canale și realizare vânzării până la etapa de succes.

## V. LIVRABILE

Un produs software comercial conceput specific, consacrat, recunoscut, disponibil pe piața la data publicării procedurii de achiziții care:

- este prezent pe piața națională și internațională;

- oferă servicii de acces pe platformă bazată pe cloud (care acționează într-un mod similar), all-in-one de management al evenimentelor pentru a îndeplini setul de activități specificate la secțiunea II.

- este conceput ca fiind adaptabil și configurabil de către client.

## VI. CONȚINUTUL OFERTEI

**Oferta înaintată de operatorul economic trebuie să conțină obligatoriu minimum următoarele componente:**

- Licență pentru un număr minim de 15 utilizatori
- Stocarea și gestionare a cel puțin 10 000 contacte
- Număr minim de evenimente 50 anual;
- Număr minim participanți eveniment 300;
- Număr minim Email expediate 50 000 anual.

## VII. TERMENI DE PRESTARE A SERVICIILOR

Serviciile de acces urmează a fi prestate pe o perioadă de 5 luni (estimativ 10 septembrie 2023 – 15 decembrie 2023).

Ofertantul în favoarea căruia va fi atribuit contractul de servicii, respectiv Prestatorul, va acorda consultanță și asistență tehnică pentru CRM.

Totodată, Prestatorul va instrui Beneficiarul (IP ODA) în utilizarea și dezvoltarea acestuia.

Prestatorul va remedia problemele tehnice semnalate de Beneficiar (IP ODA) în perioada de garanție.

**Perioada de garanție** fiind nu mai puțin de **12 luni**.

**Cerințe generale de prestare a serviciilor** în perioada termenului de garanție trebuie să includă minim următoarele:

1. posibilitatea contactării imediate a Ofertantului (Prestatorului) la linia „hot-line” în scopul raportării unei defecțiuni sau probleme.
  2. Timpul de reacție din partea Prestatorului nu trebuie să depășească 1 oră (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:30 – 17:30);
  3. diagnosticarea problemei nu trebuie să depășească o zi lucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului (respectiv IP ODA) executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare;
  4. înlăturarea problemei nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare. Înlăturarea problemei presupune repararea sau instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a produsului software (respective CRM);
  5. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului integrat care asigură funcționalitatea produsului software (CRM) în limita versiunilor disponibile
  6. diagnosticarea și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a produsului software (CRM);
  7. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor;
  8. toate lucrările de deservire și reparație a platformei CRM se execută în sediul Beneficiarului (IP ODA) de către personalul calificat din contul Prestatorului.
  9. toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor tehnice în legătură cu platforma CRM vor fi efectuate de către Prestator din contul său.
  10. la solicitarea Beneficiarului (IP ODA) lucrările de diagnosticare, deservire / reparație se execută de către personalul Prestatorului și în afară zilelor de lucru (în zilele de odihnă);
  11. la finisarea perioadei de garanție extinsă, Prestatorul va fi obligat să prezinte Raportul privind executarea Serviciilor în baza căruia se va semna Actul de prestare a serviciilor.
- Ofertantul va indica în ofertă adresa unității care prestează servicii autorizate necesare pentru produsul software solicitat (platforma CRM), cu indicarea condițiilor de menținere și suport pentru perioada de garanție cu specificarea:
- a. Procedurilor de menținere și suport;
  - b. Timpului de reacție din momentul adresării pentru suport și timpului mediu de reparație/remediere a platformei CRM;
  - c. Organizarea și asigurarea suportului “hot-line”.

Punerea în funcțiune a programului software [CRM](#), în conformitate cu prevederile prezentului caiet de sarcini, nu trebuie să presupună alte cheltuieli suplimentare din partea Beneficiarului (IP ODA), în afară de cele menționate în oferta financiară.

## VIII. NEEEXECUTARE

Autoritatea Contractantă, Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului (în continuare - ODA) poate anula Contractul de achiziții publice dacă Prestatorul nu prestează serviciul în conformitate cu termenii și condițiile stabilite.

*Șef Direcția Operațiuni Isae SPÎNU*