

## **Acord cadru pentru - Servicii de mentenanță pentru proiectul „Sistem Informatic pentru Gestionarea Registrului Agricol Electronic în județul Arad”- cod SMIS 48375**

I.D.: 33089030

---

Data publicarii	07.01.19	Coduri CPV	72000000-5
-----------------	----------	------------	------------

---

Pretul estimativ:	1.290.000,00 RON - 1.290.000,00 RON
-------------------	-------------------------------------

---

Descriere: • Asigurarea nivelelor de suport tehnic; • Preluarea problemelor semnalate în cererile de suport; • Respectarea timpilor de răspuns și de remediere; • Analizare, planificare, administrare, rezolvare, monitorizare a progresului, prioritizarea cererilor de suport; • Managementul procesului de suport conform procedurii de suport agreeate cu beneficiarul • Identificarea și propunerea de soluții pentru probleme; • Cunoașterea foarte bună a domeniului de activitate al beneficiarului și înțelegerea necesităților lui; • Verificări periodice ale echipamentelor hardware și a componentelor software ale sistemului; • Suport telefonic între orele 8.00 - 17.00 în zilele lucrătoare; • Preluarea proactivă și asumarea responsabilității pentru problemele semnalate în cererile de suport; • Rezolvarea problemelor beneficiarului în operarea sistemului informatic; • Cunoașterea și aplicarea procesului de rezolvare a cererilor de suport beneficiar; • Analizarea, planificarea, administrarea și monitorizarea progresului, precum și prioritizarea cererilor de suport; • Identificarea și propunerea de soluții pentru problemele identificate în cadrul sistemului informatic Cant. min. estimata a acordului cadru este de un serviciu de mentenanță furnizat/ 30 luni pentru un singur beneficiar, cant. max. a acorduluicadru este de 15 servicii de mentenanță furnizate/30 luni pentru 15 beneficiari (semnatari ai Anexei 1 la contract). Cant. min./contract subsecvent este de un serviciu de mentenanță furnizat/ 8 luni pentru un singur beneficiar, Cant. max /contr. subseste de 15 servicii de mentenanță/12 luni.Valoarea maxima estimata a acordului cadru este de: 1.290.000 lei fără TVA, Valoarea minimă estimată a acordului cadru este de: 80.000 lei fără TVA.Valoare contract subsecvent - maxim 516.000 lei fără TVA,Valoare contract subsecvent - min.2.666,67 lei fără TVA.

---