



Mentenanță Sistem Informatic Integrat implementat în proiectele: 1.Platforma de instruire continuă pentru angajații Primăriei Municipiului Piatra Neamț (acronym-eForm”)-COD SMIS-CSNR 23354 2.Municipiul Piatra Neamț - inovație și informatizare pentru cetățeni și mediul de afaceri COD SMIS - CSNR 14232 3. Implementarea la nivelul Municipiului Piatra Neamț a unui Sistem TIC, în scopul asigurării interoperabilității la nivel organizațional, semantic și tehnic, cu impact asupra eficientizării activității interne a instituției și furnizării de

I.D.: 31521316

| | | | |
|-----------------|----------|------------|------------|
| Data publicarii | 24.10.18 | Coduri CPV | 72267000-4 |
|-----------------|----------|------------|------------|

| | |
|-------------------|---------------------------------|
| Pretul estimativ: | 21.700,00 RON 128.300,00 RON |
|-------------------|---------------------------------|

Descriere: Ofertantul se obligă să acopere integral următoarele condiții: 1. să pună la dispoziție servicii de tip HelpDesk (24 ore x7 zile), și să stabilească un punct unic de contact pentru toate incidentele, prin intermediul căruia: va monitoriza și gestiona incidentele până la închiderea acestora și va menține legătura cu persoana de contact din partea Autorității Contractante pentru a oferi informații legate de incidente; 2.să înregistreze solicitările din partea Autorității Contractante în platforma de suport și urmărire a rezolvării acestora ; 3. să pună la dispoziție canalele de comunicare care să includă: telefon, fax, email, web; 4. să rezolve solicitările din partea Autorității Contractante în conformitate cu timpii de răspuns și remediere asociați fiecărui tip de incident; 5. să realizeze activitățile de întreținere a sistemului cu frecvența și în condițiile prezentate; 6. să realizeze activitățile de dezvoltare necesare în cazul modificărilor legislative sau extinderii sistemului cu funcționalități noi, la cererea scrisă a Autorității Contractante 7. să dețină un certificat standard al garanției calității; 8. să raporteze activitățile desfășurate și să furnizeze livrabilele cerute prin acest Caiet de sarcini;9. să include în prețul oferit toate costurile asociate cu asigurarea garanției și suportului pentru toate componentele prezentate, la nivelul și în condițiile detaliate în acest Caiet de sarcini. Din partea Autorității Contractante vor fi desemnate persoanele care au dreptul să inițieze procedura de notificare de incidente. Transmiterea incidentului va fi însoțită de tipul de incident asociat problemei apărute, iar acesta poate fi modificat cu acordul părților în funcție de evoluția în timp a incidentului. Serviciile vor fi oferite 24h pe zi, 7 zile pe săptămână, pe toată perioada de derulare a contractului subsecvent. În caietele de sarcini sunt detaliate sistemele informatice integrate aferente fiecărui proiect in parte .
