

## **Serviciile de întreținere a sistemului informatic de terapie intensivă și bloc operator QCare**

I.D.: 77869872

---

Data publicării	26.01.23	Coduri CPV	50324100-3
-----------------	----------	------------	------------

---

Pretul estimativ: 14.300,00 RON - 14.300,00 RON

---

Descriere: Specificații pentru serviciile de suport: 1. Asistență tehnică și suport remote (de la distanță) sau on site (la sediul beneficiarului) pentru probleme curente - se oferă asistență utilizatorilor prin telefon sau Internet (e-mail), sau on-site (după caz și necesitate). Utilizatorii sunt asistați pentru rezolvarea problemelor (de operare, de configurare, disfuncționalități semnalate în exploatare, informații despre utilizarea software-ului aplicativ). 2. Suport tehnic remote sau on-site (după caz și necesitate), cu personal calificat, pentru rezolvarea incidentelor (defectelor):  Preluarea sesizărilor prin servicii de tip call-center (utilizând software specializat de preluare și urmărire a sesizării)  Monitorizarea log-urilor (fișiere sistem de incidente)  Identificarea și înregistrarea incidentelor,  Clasificarea și prioritizarea incidentelor,  Investigarea și diagnosticarea problemelor,  Stabilirea soluțiilor de remediere și aplicarea lor,  Instalarea patch-urilor (corecțiilor) și reinstalarea aplicației la beneficiar,  Asigurarea suportului în cazul în care incidentul este generat de produse sau echipamente în afara QCare (colaborarea cu furnizorul produsului în vederea rezolvării problemei),  Timp de răspuns garantat de maxim 30 minute (timpul de răspuns se calculează de la preluarea sesizării de către prestator până când o persoană calificată din partea acestuia contactează beneficiarul pentru descrierea detaliată a problemei),  Timp maxim de diagnosticare g

---