
Servicii Mentenanta si Suport Tehnic

I.D.: 95223208

Data publicarii	26.03.24	Coduri CPV	72611000-6
-----------------	----------	------------	------------

Pretul estimativ: 15.000,00 RON - 15.000,00 RON

Descriere: Pachet de asistenta tehnica, garantie si mentenanta aplicatie Documenta, in limita a 10 ore/luna, ce include: - Mentenanta licente Documenta DMS, respectiv accesului Beneficiarului la versiunile noi ale produsului, rezultate in urma imbunatatirii, prin includerea de functionalitati noi si adaptarea programului la modificarile legislative care intervin, in conformitate cu tipul de licentiere achizitionat; - Servicii asistenta tehnica, prin acces la distanta, pentru a sustine si asista personalul Beneficiarului in executia unor operatiuni/activitati de configurare, customizare sau pentru a remedia efectele unei operari defectuoase; - Servicii de garantie pentru rezolvarea defectelor de functionare intalnite in exploatarea produsului, defecte datorate erorilor de fabricatie ale produsului in conformitate cu livrabilele acceptate. Service Level Agreement: Grad dificultate Timp de raspuns initial Timp rezolvare problema 1 8 ore lucratoare 16 ore lucratoare 2 16 ore lucratoare 48 ore lucratoare 3 48 ore lucratoare 15 zile lucratoare Probleme vor fi clasificate astfel cum se prevede mai jos: Grad dificultate 1 "Business critic": o problemă care are un impact comercial sever asupra afacerii Clientului Final, care face sistemul inoperabil sau împiedică furnizarea de servicii pentru majoritatea bazei de clienți , rezultând o pierdere financiară semn
