

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

I.D.: 30902808

Documente participare:

- 2-CN1004454.zip

Data publicarii	25.09.18	Coduri CPV	72000000-5
-----------------	----------	------------	------------

Termenul limita pentru depunere: 25.10.18

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 și a instrucțiunilor de lucru asociate, generale sau specifice fiecărui sistem informatic. În acest flux sunt incluse activitățile de: monitorizare și întreprindere de acțiuni necesare pentru rezolvarea problemelor, monitorizare și întreprindere de acțiuni pentru actualizarea continuă a stării problemei, transmiterea rezultatelor clientului, informarea beneficiarului despre starea problemei, verificarea rezolvării problemei și confirmarea de către beneficiar a rezolvării ei, închiderea problemei; • Identificarea și propunerea de soluții pentru probleme; • Cunoașterea foarte bună a domeniului de activitate al beneficiarului și înțelegerea necesităților lui; Identificarea celei mai bune rezolvări pentru problemele sesizate de către beneficiar precum și propunerea de alte soluții decât cele solicitate de către beneficiar; • 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; • Identificarea posibilităților de dezvoltare a sistemului beneficiarului și transmiterea în vederea analizei către persoana / persoanele de contact din partea beneficiarului. 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 - minim 2.666,67 lei fără TVA Autoritatea contractanta va raspunde in mod clar si complet solicitarilor de clarificari pin a 10-a zi inainte de data fixata prin anuntul de participare .
