

---

## Servicii mentenanță și suport tehnic software ACE

I.D.: 53097167

---

Data publicarii	29.12.20	Coduri CPV	72261000-2
-----------------	----------	------------	------------

---

Pretul estimativ: 60.072,00 RON - 60.072,00 RON

---

Descriere: Servicii de mentenanță și suport tehnic ACE Serviciile de suport tehnic și mentenanță software asigură funcționarea în parametri normali a Programului de management și facturare automată a consumurilor de energie termică pentru căldură și apă caldă, numit "Aplicația ACE", precum și asistență software în vederea modificării programelor conform solicitărilor Beneficiarului. Serviciile de mentenanță și asistență tehnică incluse în abonamentul lunar sunt următoarele: - Ajustarea/modificarea aplicației la schimbările legislative survenite pe perioada de mentenanță, publicate în Monitorul Oficial al României, la cererea beneficiarului (interfețe de lucru, baza de date, proceduri, rapoarte); - Diagnosticare și remediere neconformități la cererea expresă a beneficiarului. - Asistență tehnică în caz de reconfigurare, reinstalare server, back-up. Se va asigura o singură reinstalare de server pentru perioada contractuală, reinstalarea se va face de la distanță (în regim remote). - Suport tehnic în regim de help-desk pentru exploatarea și administrarea aplicației în regim on-line, în zilele lucrătoare între orele 09:00-17:00; - Rezolvarea eventualelor disfuncționalități ale aplicației ACE, furnizarea de patch-uri necesare bunei funcționări a aplicației ACE. - Asigurarea unui site de suport web online, unde beneficiarii pot înregistra și urmări soluționarea solicitărilor Termen de rezolvare solicitări pentru activități critice: - Încasare prin casierie - 24 ore de la raportarea de căt

---